

Íris Sofia Ferreira da Silva Lopes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Íris Sofia Ferreira da Silva Lopes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009197, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado 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 sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Julho de 2014.

(Íris Sofia Ferreira da Silva Lopes)

A Orientadora de Estágio

Teresa Isabel Teresa Natário

(Dr.ª Teresa Natário)

Farmácia Lusitana

Dra. Paula Maria Natário Murta
Rua da Fontinha, Corujeira
3040-095 São Martinho do Bispo
Tel: 239 440 014 - Fax: 239 440 354
NIF: 506 673 154

A Estagiária

Íris Sofia Ferreira da Silva Lopes

(Íris Sofia Ferreira da Silva Lopes)

Índice	
1	Introdução..... 5
2	Caracterização da Farmácia Lusitana 6
2.1	Localização, Horário e Utentes 6
2.2	Espaço físico 6
2.2.1	Zona de atendimento público 6
2.2.2	Área de recepção de encomendas e de armazenamento 7
2.2.3	Laboratório 7
2.2.4	Escritório 7
2.2.5	Instalações Sanitárias 8
2.3	Recursos Humanos 8
2.4	Sistema Informático 8
2.5	Relação Inter-Farmácias 8
3	Aspectos técnicos, administrativos e económicos relativos ao aprovisionamento, gestão e armazenagem dos diversos produtos farmacêuticos 8
3.1	Aprovisionamento e gestão <i>stocks</i> 9
3.2	Encomenda 10
3.2.1	Realização da encomenda 10
3.2.2	Recepção e Conferência da Encomenda 10
3.3	Armazenamento 11
4	Interacção Farmacêutico/Utente/Medicamento 12
4.1	O papel do farmacêutico na Farmacovigilância 12
4.2	Cedência de medicamentos 13
4.2.1	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) 14
4.2.2	Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) 17
5	Casos Práticos de Indicação Farmacêutica 18
6	Preparação de Medicamentos Manipulados 21
6.1	Manipulação 21
6.2	Cálculo do preço 22
6.3	Comparticipação de medicamentos manipulados 22
7	Promoção da Saúde 22
7.1	Valormed 23
7.2	Administração de Vacinas 23
7.3	Determinação de Parâmetros Bioquímicos 23
7.4	Medição da Tensão Arterial 24

8	Análise SWOT	25
8.1	Pontos Fortes.....	25
8.2	Pontos Fracos	26
8.3	Oportunidades.....	26
8.4	Ameaças	27
9	Conclusão.....	28
10	Bibliografia.....	29

I Introdução

O farmacêutico na sociedade atual assume funções que ultrapassam o seu papel enquanto técnico do medicamento. O aconselhamento sobre o uso racional de medicamentos e a monitorização de doentes conjugam-se para uma prestação de serviços e cuidados de saúde cada vez melhores. Ao desempenhar as tarefas para as quais está habilitado com a máxima eficiência, eficácia e qualidade, estes profissionais de saúde estão a intervir diretamente no bem-estar da comunidade, o que exige uma constante atualização dos conhecimentos técnicos e científicos.

O contexto económico menos favorável tem marcado os últimos anos da atividade profissional. É neste contexto de mudança que a Farmácia Comunitária tem reorientado a sua intervenção para o doente, com o objetivo de prestar cuidados de saúde cada vez mais diversificados, diferenciados e de qualidade.

Para um estudante de Ciências Farmacêuticas, o estágio representa o culminar de 5 anos de trabalho árduo, funcionando como meio de ligação entre todo o conhecimento teórico, adquirido ao longo do curso, e o conhecimento prático, proveniente do contacto com a vida profissional, onde são sedimentados todos os conhecimentos e somos colocados à prova. Torna-se, deste modo, possível o convívio com toda a dinâmica própria de uma Farmácia de Oficina, permitindo a visualização da organização característica da mesma. Convém referir, porém, que um dos aspectos fundamentais do estágio é possibilitar o contacto diário com a população, representando cada pessoa uma situação diferente, facultando desta forma a aquisição de uma série de conhecimentos, não só em termos de experiência laboral, mas também de experiência humana e social.

Ao longo do estágio realizado, na Farmácia Lusitana, decorrido entre 13 de janeiro e 7 de junho, apercebi-me da enorme confiança que os utentes depositam no farmacêutico, seja na credibilidade dos seus conhecimentos, ou mesmo pela sua disponibilidade para observar e intervir na realidade social. De facto, na farmácia comunitária cruzam-se os doentes e os não doentes, utentes de diferentes faixas etárias e contextos socioeconómicos. Assim, cabe ao farmacêutico identificar e intervir em função das diferentes características e exigências individuais, apostando no esclarecimento de todas as dúvidas e solicitações, no caminho da especialização assente numa diversificação dos serviços e cuidados de saúde prestados.

Este estágio constituiu para mim um grande desafio, do qual levo uma bagagem repleta de experiências enriquecedoras e novos conhecimentos. O presente relatório resume alguns dos conhecimentos adquiridos, assim como as atividades por mim desenvolvidas na Farmácia Lusitana.

2 Caracterização da Farmácia Lusitana

2.1 Localização, Horário e Utentes

A Farmácia Lusitana localiza-se na Corujeira, freguesia de S. Martinho do Bispo e Ribeira de Frades, nas imediações da cidade de Coimbra. Trata-se de uma zona de elevada afluência populacional. A comunidade de utentes da farmácia é, na sua maioria, constituída por idosos fidelizados que desenvolveram grande confiança e afeição com toda a equipa. É uma população bastante heterogénea, em termos de personalidade mas também a nível de instrução, o que leva a que cada um dos membros da equipa técnica se tenha de adaptar de forma a prestar o melhor aconselhamento. São utentes polimedicados e a fazer terapêutica crónica, que para além de se dirigirem à Farmácia Lusitana com o intuito de adquirirem a sua medicação, o fazem também para esclarecer dúvidas e obter aconselhamento em muitas outras matérias. Segundo o Decreto-Lei n.º288/2001 de 10 de Novembro, o farmacêutico tem o dever de promover, acompanhar e vigiar o uso correto dos medicamentos de forma a aumentar a adesão à terapêutica.

O horário de funcionamento da Farmácia Lusitana (FL) é das 9h às 20h de segunda a sexta-feira e das 9h às 13h aos sábados. A FL não dispõe de serviço permanente mas assegura o serviço de disponibilidade, que garante o atendimento ao utente no caso de uma urgência.

2.2 Espaço físico

A FL apresenta um espaço físico de proporções apropriadas com várias zonas: espaço de atendimento ao público, escritório, laboratório, armazém e local de recepção de encomendas e instalações sanitárias.

2.2.1 Zona de atendimento público

A zona de atendimento ao público é uma zona ampla e bastante iluminada com um único balcão onde se encontram três terminais de computador. A rodear o balcão encontram-se várias estantes nas quais estão expostos uma variedade de produtos. A exposição dos lineares varia conforme a estação do ano, sendo que as zonas quentes apresentam os produtos sazonais (xaropes para a tosse durante o inverno, produtos de emagrecimento e protectores solares quando começa a chegar o verão) e as zonas frias os produtos mais referenciáveis.

Na zona de atendimento também existem algumas cadeiras para uso dos utentes.

2.2.2 Área de recepção de encomendas e de armazenamento

Esta zona é constituída por um balcão, no qual se encontra um computador servidor. A este encontram-se ligados vários dispositivos, nomeadamente um aparelho de leitura óptica, duas impressoras, uma de códigos de barra e outra de papel contínuo, e um modem, responsável pelo envio das várias encomendas diárias para as cooperativas distribuidoras.

A área de recepção é a mesma que a zona de armazenamento, onde se encontram uma série de gavetas deslizantes onde estão guardadas, segundo ordem alfabética, as especialidades farmacêuticas sujeitas a receita médica. Neste mesmo local encontra-se um frigorífico onde são preservados os medicamentos sujeitos a condições especiais de conservação, nomeadamente insulinas, vacinas, colírios, entre outros. Num armário à parte encontram-se produtos destinados a uso animal (pílulas, anti-parasitários internos e externos, champôs). Outro armário de correr é destinado à armazenagem dos produtos excedentes (normalmente dos laboratórios com os quais a farmácia trabalha) e existe um pequeno armazém para o mesmo efeito.

2.2.3 Laboratório

Trata-se da zona onde se procede à preparação de manipulados, assim como ao armazenamento das matérias-primas usadas nessa mesma preparação. Estas encontram-se distribuídas pelos armários que se encontram por baixo e por cima da bancada de trabalho. À superfície desta encontra-se uma balança. Anexa a esta bancada encontra-se uma outra onde se efectua a lavagem do material utilizado nas diversas preparações.

2.2.4 Escritório

Existe um escritório onde é tratada e arquivada toda a documentação relativa à gestão e contabilidade da farmácia. É neste local que se procede à correcção das receitas bem como à sua organização em lotes. Convém ainda realçar que neste compartimento existe uma série de material de consulta, nomeadamente o Prontuário Terapêutico, o Índice Nacional Terapêutico, entre outros.

2.2.5 Instalações Sanitárias

Na farmácia existe uma casa de banho, usada principalmente pelos funcionários da farmácia mas que também pode ser usada pelos utentes.

2.3 Recursos Humanos

São seis as pessoas que constituem a equipa técnica da FL:

- Dr.^a Paula Murta – Proprietária e Directora Técnica
- Dr.^a Teresa Natário, Dr.^a Rita Pereira e Dr. Paulo Marreiros –
Farmacêuticos Adjuntos
- Dr.^a Joana Morais – Farmacêutica
- D. Judite Casaleiro – Auxiliar de limpeza

2.4 Sistema Informático

A FL encontra-se equipada com o sistema informático SIFARMA da Associação Nacional de Farmácias. Existem 4 computadores ligados em rede interna a um computador servidor, encontrando-se 3 no balcão e um na zona de recepção de encomendas, sendo este usado essencialmente para consulta de *stocks* e recepção de encomendas.

2.5 Relação Inter-Farmácias

Existe uma relação de cooperação entre a FL e várias farmácias, de modo a facilitar a cedência, não só de medicamentos, mas também de outros produtos, caso se verifique uma falta momentânea no *stock* da farmácia. Este intercâmbio é recíproco.

3 Aspectos técnicos, administrativos e económicos relativos ao aprovisionamento, gestão e armazenagem dos diversos produtos farmacêuticos

A principal actividade numa farmácia de oficina é a cedência do medicamento, acompanhada do aconselhamento adequado. Para que esta acção decorra da forma mais correcta, rápida e eficaz, é necessário que todos os produtos se encontrem organizados de forma a permitir um fácil acesso por parte do farmacêutico. Para que tal se verifique é fundamental que exista uma gestão eficaz do *stock*, o que só é possível se existir uma cuidadosa aquisição dos produtos, bem como uma adequada recepção dos mesmos.

Convém salientar que os produtos devem ser armazenados de modo cuidadoso, tendo em conta as suas condições de conservação e estabilidade própria, prazos de validade, para que não ocorra qualquer alteração em termos de qualidade.

3.1 Aproveitamento e gestão *stocks*

A aquisição dos produtos está intimamente relacionada com a sua cedência. Para que este processo seja eficaz a farmácia deve ter em *stock* a quantidade que considera necessária para satisfazer as necessidades dos seus utentes. Assim, podemos definir o aproveitamento como um conjunto de procedimentos técnicos e comerciais que permitem o funcionamento e disponibilidade contínua de medicamentos e produtos de saúde, em quantidade e qualidade adequadas, em momento oportuno, no local exacto e pelo menor preço.

É necessária então uma gestão rigorosa dos *stocks*, seguida de perto por um correcto aproveitamento para que a farmácia funcione da melhor forma possível. Estas acções permitem diminuir a imobilização de capital e o excesso de produtos, tal como a sua reposição, evitando rupturas de *stock*. Outra das vantagens de verificar frequentemente o *stock* é que permite a obtenção de novos produtos, novidade no mercado, e também controlar produtos que vão sendo retirados do mercado. Existem vários fatores a ter em conta para estabelecer os níveis de *stock* mínimo e máximo, tais como: o perfil dos clientes da farmácia (idade, poder de compra, preferências pessoais), os hábitos de prescrição e as férias dos médicos da região, a localização da farmácia, os produtos sazonais, os produtos publicitados nos *media*, frequência de entrega, a disponibilidade financeira, histórico de vendas, rotação dos produtos, capacidade de armazenamento da farmácia, bonificações dos armazenistas e laboratórios, condições de pagamento, entre outros. Os níveis mínimos e máximos de *stock* devem ser atualizados com uma periodicidade mensal, no mínimo. A capacidade da farmácia disponibilizar os produtos com a maior brevidade possível, nas melhores condições irá refletir-se no grau de satisfação dos utentes.

A aquisição dos diversos produtos é realizada recorrendo principalmente a armazenistas mas também a cooperativas e laboratórios. A escolha é efectuada pela farmácia que avalia diversos parâmetros antes de escolher o fornecedor mais vantajoso. Os parâmetros a ter em conta são:

- Qualidade do fornecedor
- Frequência e rapidez de entrega
- Condições de pagamento e bonificações
- Quantidade a comprar

3.2 Encomenda

3.2.1 Realização da encomenda

A encomenda é efectuada através do sistema informático Sifarma2000. Procede-se primeiro à elaboração da nota de encomenda, da qual já existe uma proposta realizada pelo sistema informático que regista os movimentos de *stock* dos produtos. Quando um produto atinge o *stock* mínimo, há uma proposta de encomenda do mesmo, numa quantidade que iguale o *stock* máximo pré-definido. Na FL a encomenda é realizada duas vezes por dia, uma ao fim da manhã e outra a meio da tarde. Antes de ser enviada a nota de encomenda, o responsável pelas compras e vendas revê a proposta dada pelo sistema, podendo retirar ou acrescentar produtos a esta lista. A transmissão da encomenda é feita pelo modem, no entanto também pode ser realizada por telefone.

No caso de encomendas a laboratórios, é preenchida uma nota de encomenda pelo delegado e o responsável das encomendas da farmácia, ficando um duplicado na posse da farmácia. Esta nota de encomenda é depois inserida no sistema informático de forma a permitir a posterior conferência com a guia de remessa que é enviada com a encomenda. Também neste caso os pedidos podem ser realizados por telefone.

3.2.2 Recepção e Conferência da Encomenda

Quando a encomenda chega à farmácia faz-se acompanhar de uma guia de remessa em duplicado onde se encontram várias informações relevantes:

- Identificação do fornecedor e da farmácia
- Local, data e hora de partida
- Descrição dos produtos (código, nome, forma farmacêutica, dosagem e tamanho) e quantidade enviada
- PVF, PVP e percentagem de IVA
- Preço total da encomenda

O processo de recepção é uma tarefa simplificada graças ao sistema informático. Basta aceder ao separador de “recepção de encomendas”, escolher o número da encomenda a recepcionar (tarefa às vezes dificultada devido ao agrupar das encomendas, não correspondendo o número da guia com o número atribuído no Sifarma, principalmente em encomendas pendentes), introduzir o número da guia e podemos fazer a leitura óptica dos produtos constantes

na encomenda. Aquando da leitura é possível actualizar o preço dos produtos e o seu prazo de validade.

Os produtos da cadeia de frio devem ser os primeiros a ser recepcionados e armazenados, de forma a não alterarem as suas características. Os produtos de venda livre são colocados de parte para depois lhes ser colada a respectiva etiqueta. O preço de venda ao público é calculado segundo uma margem definida e de acordo com o IVA do produto.

Seguida da leitura dos produtos conferem-se os produtos lidos com os que vêm descritos na guia de remessa. É assim possível ver quais os produtos que não foram recepcionados, por variados motivos (esgotados, descontinuados, aguardados) e os que têm bonificação.

Quando se adquire um produto pela primeira vez deve ser criada a ficha de produto, indicando o nome, IVA e outras características que permitam a fácil identificação do produto.

Quando é verificada uma não conformidade entre a nota de encomenda e a factura cabe à farmácia a opção a tomar. No caso de um produto que tenha vindo em quantidade superior à encomendada, a farmácia pode decidir devolver o produto, realizando uma nota de devolução, ou pode recepcionar o produto contactando o fornecedor para efectuar o ajuste da facturação. No caso de um produto debitado e não enviado, o fornecedor deve ser informado para que efectue uma nota de crédito ou envie o mesmo com uma guia de transporte.

No fim da recepção da encomenda e antes de a aprovar, deve-se confirmar o custo total da encomenda e as faltas devem ser transferidas para outro fornecedor.

As guias são arquivadas para que posteriormente se proceda à comparação com o resumo de facturas enviada pelo fornecedor.

3.3 Armazenamento

O armazenamento foi uma das primeiras atividades por mim desenvolvidas durante o estágio, o que me permitiu um primeiro contacto com as embalagens e posteriormente se revelou muito útil quando iniciei o atendimento ao público. Na FL, após a receção da encomenda, os produtos são repostos nos seus locais específicos, de modo a que fiquem imediatamente disponíveis e acessíveis. Quando a quantidade encomendada é superior ao espaço disponível, o excedente é guardado num pequeno armazém adjacente à zona de recepção ou num armário de correr. Na arrumação é necessário não só considerar as características físico-químicas e as condições de estabilidade dos produtos, assim como o prazo de validade (regra first in/first out), a segurança (medicamentos psicotrópicos e estupefacientes arrumados numa gaveta de difícil acesso, MSRM longe do alcance do utente), a dosagem (da menor para a maior), a forma

farmacêutica. Os MNSRM, dermocosméticos e produtos de puericultura devem ser visíveis ao público.

4 Interação Farmacêutico/Utente/Medicamento

O Farmacêutico, enquanto especialista do medicamento, tem como missão a assistência medicamentosa das populações, tendo sempre em consideração os princípios éticos e deontológicos da sua profissão e aos quais está obrigado a cumprir. Sendo o farmacêutico o último profissional da cadeia que tem como culminar o início da terapêutica pelo doente, é de extrema importância que faculte a informação de forma correcta e objectiva. Qualquer aconselhamento ou medicamento cedido deve-se basear na melhor relação benefício/risco e benefício/custo, e nunca os interesses pessoais ou comerciais devem prevalecer na prestação de algum serviço. Assim, para prestar a melhor informação ao utente, o Farmacêutico deve possuir um bom conhecimento técnico-científico, saber ouvir as necessidades e dúvidas do utente, reconhecer quando devem ou não ser encaminhados para outros profissionais de saúde e caso não exista essa necessidade, resolver a situação dentro das nossas possibilidades e formação. O farmacêutico deve sempre promover uma utilização segura, racional e eficaz do medicamento. O atendimento deve ser personalizado e ajustado à pessoa que está à nossa frente. Uma recepção afável, saber a quem se destina a medicação, estabelecer acordos que permitam um compromisso quanto à adesão à terapêutica, explicar a posologia, efeitos secundários, contraindicações e duração do tratamento. Tirar todas as dúvidas ao doente, entre outras acções, faz com que o doente se torne mais interessado na sua saúde, mais informado sobre a sua medicação e corresponsável pela adesão à terapêutica. A comunicação verbal e não-verbal também assume um importante papel nesta parte. O farmacêutico deve adequar a sua linguagem ao utente que tem à sua frente.

O diálogo entre farmacêutico e utente está sujeito a sigilo profissional e se o doente não aparentar ter conhecimento disso deve ser informado e esclarecido.

4.1 O papel do farmacêutico na Farmacovigilância

O farmacêutico no exercício diário da sua profissão pode ser confrontado com várias situações resultantes de iatrogenia medicamentosa. No Artigo 7º do Decreto-Lei nº 307/2007 de 31 de Agosto consta o dever de farmacovigilância de todas as farmácias em colaboração com o INFARMED na identificação, quantificação, avaliação e prevenção dos riscos do uso de medicamentos, permitindo o seguimento das suas possíveis reacções adversas. Assim, a Farmácia Comunitária, em conjunto com os médicos e enfermeiros, é parte integrante do Sistema Nacional

de Farmacovigilância, tendo ao seu dispor as fichas de notificação das RAM (Reacções Adversas aos Medicamentos). A notificação espontânea das RAM é o pilar essencial da farmacovigilância. Apesar de os farmacêuticos se encontrarem numa posição privilegiada, o seu exercício profissional, que não possibilita o acesso a informação constante no processo clínico do utente, tem influência negativa na qualidade da notificação.

É responsabilidade do farmacêutico notificar todas as RAM não constantes do RCM (Resumo das Características do Medicamento) assim como as descritas mas que ocorrem numa intensidade ou gravidade diferente.

4.2 Cedência de medicamentos

Atendendo ao Artigo 77º do Decreto-Lei nº 288/2001 de 10 de Novembro, a dispensa de medicamentos é parte integrante do Acto Farmacêutico, sendo a que ao nível da Farmácia Comunitária é a mais visível e importante. O profissional, após avaliar a medicação, cede medicamentos ou substâncias medicamentosas, mediante prescrição médica, indicação farmacêutica ou automedicação.

Podemos definir medicamento como “toda a substância ou associação de substâncias apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em seres humanos ou dos seus sintomas ou que possa ser utilizada ou administrada no ser humano com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou, exercendo uma acção farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas”.

O farmacêutico é um profissional de saúde de enorme relevância, tanto pela proximidade que tem com a população como pela responsabilidade que acarreta na cedência de medicamentos. Esta cedência não é um acto de transacção comercial, o farmacêutico deve avaliar a prescrição com o objectivo de identificar possíveis problemas relacionados com o medicamento que possam conduzir a resultados negativos na terapêutica. Assim, cabe ao farmacêutico na altura da dispensa avaliar a necessidade que o utente tem daquele medicamento, se é adequado ao utente e se a posologia é a correcta.

Durante o meu estágio aprendi que há duas actividades que nunca devem ser dissociadas: a dispensa e o aconselhamento. Quer seja um MSRM ou MNSRM, é dever do farmacêutico transmitir ao utente a informação necessária e da melhor forma possível.

4.2.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM)

Um MSRM só pode ser dispensado com a apresentação de receita médica válida, uma vez que a sua utilização pode constituir um risco quando utilizado sem vigilância adequada. A dispensa deste género de medicamentos é o procedimento mais comum na farmácia comunitária, devendo o farmacêutico assumir um papel activo e crítico perante a prescrição, fazendo uma análise correcta, interpretando-a da melhor forma e transmitindo ao doente toda a informação necessária.

As prescrições têm o formato de receitas electrónicas, sendo que no artigo nº8 da portaria 137-A/2012 estão previstas algumas excepções em que é possível a prescrição manual: falência informática, inadaptação do prescriptor, prescrição no domicílio e outras situações num máximo de 40 receitas por mês. As receitas podem ser não renováveis (válidas por 30 dias seguidos) ou renováveis (com três vias e um prazo de validade de seis meses). Em receita renovável só são permitidos medicamentos que se destinem a tratamentos de longa duração. Cada receita tem um máximo de quatro medicamentos distintos e de duas embalagens por medicamento. Em caso de medicamentos com embalagem unitária podem ser prescritos até quatro embalagens do mesmo.

A farmácia deve ter em *stock*, no mínimo, três medicamentos com a mesma substância activa, forma farmacêutica e dosagem, de entre os que correspondem aos cinco preços mais baixos de cada grupo homogéneo.

A prescrição electrónica tem o intuito de aumentar a segurança e agilidade do circuito do medicamento, assim como simplificar a comunicação entre profissionais de saúde. Num futuro próximo espera-se conseguir a desmaterialização do circuito de prescrição, dispensa e conferência de facturação.

Quando o utente apresenta a receita ao farmacêutico este deve conferir vários requisitos obrigatórios:

- Receita intacta, sem rasuras nem correcções, excepto se rubricadas pelo médico prescriptor;
- Data de prescrição e assinatura do prescriptor;
- Validade;
- Identificação do regime de comparticipação ou da entidade financeira responsável;
- Verificação de despachos ou portarias;
- Local de prescrição e representação em código de barras;
- Identificação do médico prescriptor, com indicação do nome, especialidade médica, cédula profissional e o seu código de barras;

- Vinheta verde nas receitas manuais para utentes pensionistas;
- Designação do medicamento por DCI (Denominação Comum Internacional);
- Dosagem, forma farmacêutica, número e dimensão das embalagens;
- Posologia

Caso surja alguma dúvida o farmacêutico deve contactar com o médico prescriptor.

4.2.1.1 Cedência dos medicamentos prescritos

Neste momento o farmacêutico tem de assegurar-se das condições de estabilidade do medicamento assim como do prazo de validade. Após conferir os parâmetros acima referidos da receita, ocorre o seu processamento por leitura óptica dos códigos de barras dos medicamentos, é escolhido o organismo de que o utente beneficia e procede-se à leitura do código de barras da receita. Tem de se ter em conta as portarias e regimes de comparticipação complementares. Numa fase final é introduzido o nome e número de contribuinte do utente e procede-se à impressão no verso da receita. É impressa também uma factura que se deve carimbar e rubricar, sendo propriedade do utente. A autenticação da receita é efectuada pelo farmacêutico no verso, carimbando, datando e rubricando a mesma.

Podem acontecer algumas situações no acto da dispensa diferentes desta, estando o sistema informático preparado para elas. Falamos da venda suspensa de medicamentos que pode acontecer quando a receita médica não é totalmente dispensada ou quando a história clínica do doente já é conhecida e o farmacêutico cede os medicamentos recebendo posteriormente a receita. Também existe a venda a crédito em que o utente não realiza o pagamento, sendo emitido um comprovante de crédito que é válido até à regularização da situação. Esta informação normalmente fica na ficha do utente. Também pode acontecer uma situação em que se juntam as duas anteriormente descritas: uma venda suspensa a crédito.

4.2.1.2 Processamento do receituário e faturação

Na farmácia Lusitana, a conferência do receituário é feita durante o dia e, caso sejam detetadas não conformidades procura-se proceder à sua correção ou justificação. Por cada organismo as receitas são agrupadas em lotes, cada lote constituído por trinta receitas, à exceção do último lote da série que poderá ser enviado incompleto. Mensalmente é emitido, para cada lote, o verbete de identificação de lote que é assinado, carimbado e anexado ao lote correspondente. Deste documento constam: identificação do lote e série, data a que se refere,

quantidade de receitas e etiquetas, código de inscrição da farmácia no INFARMED, importância total paga pelos utentes e correspondente à comparticipação pelo organismo. Por cada organismo emite-se a relação resumo de lotes em duplicado para o SNS e em quadruplicado para os restantes organismos. Por último, imprime-se a fatura mensal em quintuplicado onde constam os valores totais faturados para os regimes de comparticipação dos diferentes organismos. O envio do receituário dos sub-sistemas de saúde para a Associação Nacional de Farmácias (ANF) é ainda acompanhado de um mapa comprovativo da entrega/envio do receituário que contempla todos os organismos dos quais foram enviados lotes de receitas.

Dos documentos enviados fica arquivado na farmácia uma fatura mensal e uma relação resumo de lotes de todos os organismos e para o SNS fica ainda em arquivo uma nota de crédito/débito. O envio do receituário é feito até ao dia 5 de cada mês para o Centro de Conferência de Faturas do SNS (CCF), na Maia, e até ao dia 10, no caso de outros subsistemas para a ANF, que procede depois ao pagamento às farmácias. Até ao dia 25 de cada mês o CCF procede à disponibilização dos resultados do processo de conferência e no dia 26 envia a documentação identificada para devolução por correio, juntamente com o envio dum ofício que inclui a indicação das inconformidades detetadas na conferência e as respetivas justificações para as retificações efetuadas. Todas as receitas que apresentem a possibilidade de serem corrigidas são enviadas juntamente com o ofício.

4.2.1.3 Subsistemas de saúde e regimes de comparticipação

Existem diversos organismos que comparticipam a totalidade do valor dos medicamentos ou apenas uma percentagem. No caso da farmácia Lusitana, o Sistema Nacional de Saúde (SNS) é a entidade com maior expressão. Existem ainda os regimes de comparticipação em complementaridade, em que uma das entidades paga uma parte e a outra a restante. Nestas situações tira-se fotocópia da receita e regista-se o número de beneficiário do organismo complementar; a receita original deve seguir para o SNS e a fotocópia para a entidade complementar, de que são exemplo, a Savida, o SAMS (Serviços de Assistência Médico-Social do Sindicato dos Bancários) e a PT/CTT (Portugal Telecom/Correios, Telégrafos e Telefones). A comparticipação dos medicamentos pode ser efectuada através de um regime geral e de um regime especial, que se aplica a determinadas situações específicas que integram determinadas patologias ou grupos de doentes. O regime especial é identificado pela letra “R” (utentes pensionistas abrangidos pelo regime especial de comparticipação) no caso de receitas informatizadas e pela vinheta de cor verde no caso de receitas manuais. Existem ainda

medicamentos sujeitos a legislação específica, sendo que a sua comparticipação é alterada quando o médico fizer na receita a devida referência ao despacho, portaria, ou decreto-lei com patologias sujeitas a legislação especial.

4.2.2 Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM)

Os MNSRM são especialidades farmacêuticas de venda livre, que não necessitam de receita médica e que se destinam ao alívio, tratamento ou prevenção de síndromes menores (situações auto-limitadas de 5 dias) que não exigem cuidados médicos. Possuem na sua composição substâncias previamente testadas e reconhecidas como úteis e seguras. É de ter em conta que apesar de não necessitarem de prescrição médica, são acima de tudo substâncias químicas que se usadas de forma inapropriada podem interferir com o normal funcionamento do organismo, causando o aparecimento de efeitos adversos e interações, mas também podendo mascarar sintomas de patologias mais graves que necessitam de consulta médica. É assim responsabilidade do farmacêutico, através do diálogo com o utente, esclarecer a situação que o leva a pedir determinado medicamento, analisando se é necessária ou não a intervenção médica. Quando esta última não se justifica, cabe então ao farmacêutico seleccionar o medicamento mais adequado e fornecer todas as instruções necessárias para o seu uso racional.

Primeiro que tudo é necessário identificar o doente em vários factores como idade, sexo, estado fisiológico e se toma ou não medicação crónica. De seguida, deve-se reunir informação sobre a situação, recolhendo todos os dados que achar pertinentes para a avaliação do caso: a duração das queixas e sua intensidade e se é uma situação recorrente ou não. Só depois de toda a informação reunida o farmacêutico estará em condições de decidir a sua intervenção: se orienta o utente para uma consulta médica, se opta por medidas não farmacológicas ou se dispensa MNSRM.

Um dos problemas associados aos MNSRM é a auto-medicação por parte do utente. Com os medicamentos de venda livre disponíveis em supermercados e outras plataformas que não fornecem o devido apoio ao utente, este corre o risco de abusar na auto-medicação ou de a implementar de forma inadequada. É sempre importante que numa situação de auto-medicação o utente seja informado sobre o medicamento que vai tomar, durante quanto tempo o deve tomar e as reacções adversas que podem ou não surgir do seu uso. Nenhuma destas informações é dada quando compramos um MNSRM num supermercado ou noutra plataforma que não seja a farmácia.

Durante o meu estágio foram várias as situações em que tive de aconselhar MNSRM. Os mais solicitados são antigripais, pastilhas para a garganta, antitússicos, laxantes, analgésicos, antiácidos e antidiarreicos. De seguida descrevo alguns dos casos que me surgiram durante este estágio.

5 Casos Práticos de Indicação Farmacêutica

• Tosse

Foram muitas as ocasiões em que os utentes pediam a cedência de medicamentos para a tosse. Nestas situações questionava o doente sobre o tipo de tosse (produtiva ou seca) e se era diabético ou asmático. Na tosse produtiva optava pela cedência de mucolíticos e recomendava a ingestão de água e humificação do ar. Na tosse seca optava por pastilhas demulcentes para aliviar a irritação da garganta ou por xaropes antitússicos.

• Laxantes

Sendo uma farmácia em que a maioria dos utentes eram idosos, este tipo de produtos foi muito solicitado. Inicialmente esta situação deve ser abordada com medidas não farmacológicas, como uma dieta rica em fibras, ingestão de muita água, exercício físico e educação do intestino. No entanto, os utentes que pediam esta medicação já sofriam deste distúrbio há algum tempo, sendo que as medidas não farmacológicas não eram suficientes. Optava preferencialmente por laxantes osmóticos e expansores de volume fecal em detrimento dos laxantes de contacto uma vez que podem originar graves problemas a nível intestinal. Em situações de emergência e pontuais cedi clisteres que actuam por contacto, provocando um efeito mais célere.

• Dores Musculares

Nesta situação era aconselhada a aplicação tópica de anti-inflamatórios não esteróides com uma massagem vigorosa até o produto secar. Os produtos mais solicitados eram o Voltaren Emulgel® ou o Voltaren Emulgelex®, que variam na concentração de diclofenac de dietilamónio e também o Reumon®.

• Alergias

Houve alguns casos em que o utente se queixava de lacrimejar constante, crises de espirros e rinorreia. Normalmente estes casos já eram recorrentes e o utente já sabia o medicamento que preferia. No entanto, isto não invalida que sejam prestadas as informações sobre a posologia, contra-indicações e precauções a ter no uso do medicamento solicitado. Na maioria das vezes era o Aerius® ou o seu correspondente genérico.

• **Úlceras pépticas**

Surgiu o caso de um senhor com aproximadamente 40 anos de idade a solicitar Kompensan® para aliviar dor epigástrica. Referiu que a dor aliviava com a ingestão de alimentos e voltava a surgir algumas horas depois. Inquirindo o utente este referiu que andava a fazer antibioterapia e um anti-inflamatório não esteróide para uma infecção dentária. Alertei o doente que poderia estar a desenvolver uma úlcera péptica devido à acção do AINE. Uma vez que era o último dia de tratamento com o antibiótico e o AINE, cedi o Kompensan®, uma vez que é um antiácido, e aconselhei o utente a procurar o médico caso os sintomas persistissem.

5. Dispensa de outros produtos de saúde

O principal objectivo da Farmácia Comunitária é a melhoria da saúde e qualidade de vida dos seus utentes. Desta forma, para além de medicamentos, podemos encontrar na farmácia outros produtos que auxiliam e complementam essa melhoria. A variedade e quantidade disponível deste tipo de produtos está dependente do enquadramento social e económico no qual a farmácia está inserida. O farmacêutico, através do aconselhamento, faz da farmácia o local de excelência para a aquisição destes produtos. Os produtos mencionados podem ser de variada ordem, como a seguir poderemos ver.

• **Suplementos alimentares**

Entende-se por suplemento alimentar aquele que se destina a suplementar o regime alimentar normal e que constitui fontes concentradas de determinadas substâncias. Na Farmácia Lusitana há uma ampla variedade destes suplementos, desde os multivitamínicos a produtos de emagrecimento. Em todas as cedências destes produtos deve-se apelar a uma alimentação regrada, ingestão de água e prática de exercício físico regular, adoptando um estilo de vida saudável.

• **Produtos Homeopáticos**

A homeopatia defende que aquilo que provoca a doença também cura, ou seja, que o semelhante cura o semelhante, baseando-se em dois princípios fundamentais: similitude e diluição infinitesimal. Constitui, desta forma, uma alternativa para pessoas que não se querem sujeitar à toma de medicamentos convencionais ou que não os podem tomar devido aos seus efeitos colaterais. Durante o estágio realizei a dispensa de Oscillococcinum® para o alívio de sintomas e estados gripais.

• **Produtos Veterinários**

Presente no Decreto-Lei nº 148/2008, de 29 de Julho, entende-se por produtos de uso veterinário todas as “preparações farmacêuticas constituídas por uma substância ou mistura de substâncias, apresentando uma dosagem determinada, e que se destinam a ser aplicadas nos animais, para prevenção ou tratamento de doenças e dos seus sintomas, na correção ou modificação das funções orgânicas quando administradas de forma adequada”. Na Farmácia Lusitana os pedidos mais comuns destinam-se a animais de estimação. Podemos enumerar desparasitantes internos e externos e pílulas contraceptivas. Outros dos pedidos registados são as vacinas da mixomatose para os coelhos, o Zoovermil® e o Zootetracil®.

- **Produtos de Fitoterapia**

A fitoterapia é a terapêutica por ação das plantas. Faz uso das plantas medicinais com o objetivo de prevenir a doença e manter a saúde sem recorrer aos medicamentos tradicionais ou diminuindo o recurso a estes. Estes medicamentos possuem acção terapêutica em situações tão variadas como quadros de ansiedade, colesterol, obstipação, flatulência, cansaço físico e mental, estados gripais, obesidade, entre outros, podendo apresentar-se sob diversas formas: cápsulas, tisanas, produtos de cosmética. Também aqui o aconselhamento por parte do farmacêutico é de extrema importância, pois apesar dos efeitos benéficos deste tipo de terapêutica, existe a possibilidade destes produtos poderem desencadear fenómenos de interações, efeitos adversos ou toxicidade. Como exemplo de alguns produtos de fitoterapia existentes na Farmácia Lusitana temos várias tisanas (estados gripais, colesterol, perturbações do sono) e as Arkocápsulas®.

- **Produtos de Higiene Oral**

Para a higiene oral foram muitas vezes solicitados dentífricos para gengivas mais sensíveis (clorhexidina), branqueamento (bicarbonato) e dentes sensíveis (fluorinol), da marca Elgydium®. Os colutórios mais usados para higiene diária são o Tantum Verde® (cloridrato de benzidamina) e, para tratamento, o Eludril® (clorhexidina e clorobutanol) e o Hextril® (hexetidina). Também são muitas vezes requisitados produtos para fixação de próteses dentárias como por exemplo Kukident® e Corega® sem sabor.

- **Produtos de Puericultura**

Estes produtos encontram-se ao alcance dos utentes e localizados numa zona específica, devidamente identificada.

- **Produtos Cosméticos**

Segundo o Decreto-Lei nº 189/08, de 24 de Setembro, os produtos cosméticos e de higiene corporal são definidos como “qualquer substância ou preparação destinada a ser colocada em contacto com as diversas partes do corpo humano (epiderme, sistema capilar e piloso, unhas,

lábios e órgãos genitais externos, dentes e mucosas bucais), com a finalidade de as limpar, perfumar, proteger ou modificar, de forma a manter o seu bom estado e/ou corrigir os odores corporais”. Tive oportunidade de aconselhar alguns produtos para a acne, rosácea, peles atópicas e protectores solares.

- **Dispositivos médicos (DM)** – São classificados consoante o seu grau de risco:
 - DM de classe I – Baixo risco (ex. fraldas e meias de compressão);
 - DM de classe IIa – Baixo a médio risco (ex. compressas e lancetas);
 - DM classe IIb – Alto a médio risco (ex. canetas de insulina);
 - DM de classe III – Alto risco (ex. pensos com medicamentos).

Os DM mais cedidos na Farmácia Lusitana são as meias de compressão e dispositivos relacionados com a Diabetes. Na cedência das meias de compressão devem-se tirar várias medidas ao utente de forma a que o produto cedido seja o correcto. Nesta situação pode-se também aconselhar o uso de um venotrópico tópico, a fim de aliviar os sintomas.

6 Preparação de Medicamentos Manipulados

Os medicamentos manipulados são preparados de forma manual na farmácia de oficina tendo sempre por base as Boas Práticas de Farmácia (BPF). São preparados segundo a arte de manipular, a partir de matérias primas e usando material laboratorial adequado. Os produtos manipulados dividem-se em duas categorias: os preparados officinais e as fórmulas magistrais. Os preparados officinais seguem informações compendiais de uma farmacopeia ou formulário, são preparados em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares (SFH), estando destinado a ser dispensado directamente aos doentes. As fórmulas magistrais são medicamentos preparados em farmácia de oficina ou nos SFH seguindo uma receita. Durante o estágio não realizei nenhum medicamento manipulado.

6.1 Manipulação

De acordo com o artigo 4.º do decreto-lei n.º 95/2004, de 22 de abril o farmacêutico “*deve assegurar-se da qualidade da preparação, observando para o efeito as boas práticas*” e deve ainda “*verificar a segurança do medicamento*”, avaliando para isso a adequação das doses, ou a existência de interações que “*ponham em causa a ação do medicamento ou a segurança do doente*”. O laboratório deve ainda ter todo o equipamento exigido por lei e a qualidade e segurança das matérias-primas deve ser assegurada por boletim analítico próprio que as acompanha quando

chegam à farmácia. Aquando da preparação, quer se trate de uma fórmula magistral ou preparado oficial, deve ser preenchida uma ficha de preparação do produto, onde constam todas as operações a ser realizadas. Esta ficha é carimbada, assinada e datada pelo farmacêutico e diretor técnico e arquivada por um período mínimo de três anos. No rótulo deve constar, para além de outros elementos, o número de lote atribuído ao medicamento preparado e constante da ficha de preparação.

6.2 Cálculo do preço

O regime dos preços de venda ao público de medicamentos manipulados é aprovado pela portaria n.º 769/2004, de 1 de julho e tem por base o valor dos honorários da preparação, o valor das matérias-primas e o valor dos materiais de embalagem, de acordo com a aplicação da seguinte fórmula: $PVP = (\text{valor dos honorários} + \text{valor das matérias-primas} + \text{valor dos materiais de embalagem}) \times 1,3 + IVA$. O cálculo do valor dos honorários tem por base um fator F cujo valor é atualizado anualmente e que é multiplicado por um fator correspondente à forma farmacêutica e quantidades preparadas. O valor das matérias-primas resulta da multiplicação do valor de aquisição sem IVA por um fator que varia consoante a maior das unidades em que forem utilizadas ou dispensadas. Por sua vez o valor dos materiais de embalagem resulta do valor de aquisição sem IVA multiplicado pelo fator 1,2.

6.3 Comparticipação de medicamentos manipulados

A lista de medicamentos manipulados comparticipados em 30% do respetivo preço consta no anexo do despacho n.º 18694, de 18 de novembro de 2010. Os medicamentos manipulados têm de ser prescritos isoladamente, e de acordo com o novo modelo de receitas aprovado a receita impressa deverá identificar que é do tipo MM- medicamento manipulado. A receita médica terá ainda de ter explicitamente a forma farmacêutica e a identificação “FSA” (Faça Segundo a Arte) ou “Medicamento Manipulado”, assim como a indicação da dose, da posologia e da via de administração.

7 Promoção da Saúde

A designação actual de Farmácia Comunitária vem da adaptação da farmácia às necessidades e realidade comunitárias. O utente não a procura apenas pela cedência de medicamentos mas também por todos os outros serviços que ela disponibiliza. A farmácia Lusitana,

com o intuito de promover a saúde comunitária, tem um conjunto de serviços farmacêuticos ao dispor dos utentes.

7.1 Valormed

Muitos dos utentes, aquando da visita à farmácia para adquirirem a sua medicação, levam os medicamentos que têm em casa fora da validade ou que já não necessitam. O VALORMED é uma empresa responsável pela recolha e tratamento de resíduos de medicamentos humanos e veterinários. Quando o contentor está cheio, é pesado e selado, sendo posteriormente transportado pelos distribuidores até ao local de destino. Com o contentor segue sempre a ficha de contentor com o peso, nome e código da farmácia e a rubrica do responsável pela selagem. Esta ficha apresenta-se em triplicado ficando uma das vias na posse da farmácia.

7.2 Administração de Vacinas

Este serviço só pode ser efectuado por farmacêuticos habilitados com o curso de administração de injectáveis e de suporte básico de vida. As vacinas abrangidas por este programa são apenas aquelas que não estão incluídas no Plano Nacional de Vacinação. A vantagem deste serviço nas farmácias é maioritariamente a comodidade de o utente poder receber gratuitamente a administração da vacina no local de compra. Em vacinas sujeitas à cadeia de frio, evita-se o transtorno de as transportar num contentor com placas de gelo de forma a que não haja alterações físico-químicas.

7.3 Determinação de Parâmetros Bioquímicos

- **Determinação da Glicémia**

Este serviço de saúde é muito solicitado pelos utentes, tanto diabéticos como pessoas preocupadas com a sua saúde. Esta determinação permite avaliar situações de descompensação assim como a eficácia da terapêutica instituída ao doente. É preciso ter em atenção que as medições efectuadas na farmácia não são um diagnóstico, servindo apenas para controlar ou rastrear. O farmacêutico assume uma vez mais o importante papel de informar de forma clara o utente sobre o significado do valor obtido no teste. Em jejum, o normal é ser determinado um valor de glicémia inferior a 110mg/dL. Em utentes diabéticos o farmacêutico deve sempre

promover a adesão à terapêutica, incitar à adoção de medidas não farmacológicas, alertar para a autovigilância, consultas regulares ao oftalmologista e cuidados especiais a ter com os pés.

- **Determinação do colesterol total e triglicéridos**

Estes parâmetros constituem factor de risco para as doenças cardiovasculares, sendo que estas apresentam uma elevada morbidade e mortalidade em Portugal.

A determinação dos triglicéridos deve ser feita após um jejum de 12 horas, uma vez que este parâmetro sofre muitas oscilações durante o dia. Na interpretação do resultado o farmacêutico deve reforçar a importância das medidas não farmacológicas, mesmo quando o doente está medicado, uma vez que nestas situações as pessoas tendem a desleixar-se devido a uma falsa sensação de segurança. É responsabilidade do farmacêutico também promover a adesão à terapêutica ou encaminhar o utente para o médico caso se justifique.

Em relação à hipercolesterolemia, é uma condição muito frequente causada essencialmente por erros alimentares e falta de exercício físico da população. No entanto, é de ter em conta que também pode ter uma forte componente hereditária. Os conselhos a dar são os mesmos que na medição dos triglicéridos.

7.4 Medição da Tensão Arterial

O aparelho disponível na farmácia para a medição deste parâmetro é um medidor de pulso, tornando-se mais cómodo para o utente. Permite obter os valores da pressão sistólica, diastólica e do número de pulsações por minuto. Antes da medição é aconselhável que o utente descanse um pouco. Deve-se informar o doente que não deve falar durante a medição e estabelecer um pequeno diálogo com ele a fim de reunir algumas informações que auxiliarão na interpretação dos resultados obtidos. O doente é hipertenso? Toma medicação para esta patologia? Se sim, já a tomou hoje? Que outras patologias tem diagnosticadas? Tem cuidado com a ingestão de sal? Ingeriu café antes de vir fazer a medição? Os resultados obtidos da medição devem estar de acordo com as guidelines da OMS e da Sociedade Internacional de Hipertensão. Cabe ao farmacêutico sensibilizar o doente para a adoção de medidas não farmacológicas tais como a redução e estabilização do peso, exercício físico, restrição do consumo de sal e bebidas alcoólicas, aumento da ingestão de frutas e legumes e diminuição das gorduras saturadas na dieta. O farmacêutico também se deve preocupar em saber se o doente respeita a posologia prescrita ou se começou uma nova medicação recentemente. No final da medição os valores são registados num cartão para que seja possível o acompanhamento do utente. Os valores da pressão sistólica e diastólica recomendados pelas guidelines são, respectivamente, de 120/80 mmHg. Em doentes

diabéticos, com disfunção renal ou com história clínica de AVC ou AIT os valores são ligeiramente diferentes, sendo o desejável de 130/80 mmHg. Estes valores não dispensam a interpretação consoante o risco cardiovascular global de cada indivíduo.

8 Análise SWOT

O acrónimo SWOT é oriundo da língua inglesa, sendo que o S é de Strengths, W de Weaknesses, O de Opportunities e T de Threats. Em português podemos dizer que é uma análise dos pontos fortes e fracos, das ameaças e oportunidades.

Esta análise é aplicada com frequência a empresas, analisando a nível interno os seus pontos fortes e fracos, e a nível externo as oportunidades e ameaças que podem surgir das empresas no meio envolvente.

8.1 Pontos Fortes

Um dos pontos fortes é a fidelização que os clientes têm à farmácia Lusitana. Estes clientes recorrem sempre à mesma farmácia e até esperam pelo medicamento que está esgotado sem recorrer a outras farmácias das redondezas. Este ponto também é facilitado pela distância a que esta farmácia se encontra de outras. Outra vantagem desta fidelização, para além do aspecto económico, é o seguimento da terapêutica do utente. A equipa de farmacêuticos desta farmácia chega inclusive a saber o laboratório do medicamento que os utentes mais regulares costumam usar. Com esta fidelização também se torna mais fácil detectar erros de prescrição do médico. Quando a medicação foge do habitual o utente é inquirido se tomou conhecimento da alteração da terapêutica. Caso responda que não, é estabelecido contacto com o médico a fim de averiguar a situação e resolvê-la adequadamente.

A medição de parâmetros bioquímicos e da tensão arterial mobiliza regularmente muitos utentes à farmácia Lusitana permitindo um acompanhamento de doenças crónicas como diabetes, dislipidemia e hipertensão. Este acompanhamento, em conjunto com o aconselhamento de medidas não farmacológicas, traduz-se numa maior adesão à terapêutica e num maior cumprimento dos objectivos terapêuticos pretendidos.

Para um aluno, a passagem por este estágio expõe-no a variadas situações que lhe permitem consolidar os aspectos teóricos assimilados na faculdade. As várias formações frequentadas também permitem aumentar o leque de conhecimentos do aluno, contribuindo para um

atendimento mais eficaz e seguro. Grande parte das formações frequentadas foram sobre dermocosmética.

O sistema informático utilizado na farmácia, o SIFARMA 2000, foi uma ferramenta essencial. Para além de permitir gerir *stocks*, recepcionar encomendas, controlar prazos de validade, também ajuda no aconselhamento ao utente, uma vez que apresenta informação sobre posologia, interacções e reacções adversas.

8.2 Pontos Fracos

A falta de experiência e conseqüente falta de conhecimento em algumas áreas é sem dúvida um dos pontos fracos com maior expressão. Em consequência da falta de conhecimento há uma grande dependência do sistema informático e da equipa da farmácia para obter a informação necessária a fim de informar o utente.

Pouca heterogenicidade na população que frequenta a farmácia, sendo maioritariamente idosa.

O aumento do número de medicamentos esgotados contribui para a insatisfação do utente, sendo necessário explicar-lhe com clareza que o medicamento está esgotado a nível nacional e que a farmácia pouco pode fazer para resolver essa situação. É nestes casos, e outros semelhantes, que temos de aprender a lidar com os utentes “complicados”. Ter uma atitude calma, ponderada e acima de tudo respeitosa para com o cliente é a chave para garantir a resolução pacífica do problema.

A diminuição das margens das farmácias contribui negativamente para a economia da farmácia. Também a constante mudança de preços que têm acontecido ultimamente são prejudiciais uma vez que é necessária a constante actualização da base de dados, remarcações de preços e atenção redobrada na dispensa dos medicamentos. Também é necessário esclarecer os utentes que a alteração do preço nada tem a ver com a farmácia e que são efectuadas a nível nacional. Para doentes economicamente carenciados estas flutuações do preço tornam-se muitas vezes uma causa de abandono da terapêutica, restando ao farmacêutico encontrar a alternativa mais viável àquele utente.

8.3 Oportunidades

O facto de existirem poucas farmácias na zona da Farmácia Lusitana faz com que a concorrência seja mínima, contribuindo para o sucesso financeiro da farmácia.

O aumento da procura de serviços de saúde na farmácia, que acontece devido à maior informação e preocupação do utente na sua saúde, é uma oportunidade para a Farmácia Lusitana desenvolver novos serviços farmacêuticos. Estes podem incluir serviços de apoio domiciliário, gestão de medicação crónica, programas de sensibilização e terapêuticas não farmacológicas.

A nível pessoal, todos os conhecimentos e competências adquiridos durante este estágio são uma ferramenta essencial para o meu futuro profissional, tendo a oportunidade de os aplicar tanto no plano profissional como pessoal.

8.4 Ameaças

A situação financeira de grande parte dos utentes não é a melhor, apresentando estes um reduzido poder de compra e tendo na maioria das vezes dificuldade em adquirir a medicação crónica que lhes é essencial. O farmacêutico desempenha nestes casos um papel importante, podendo ver através do sistema informático quais os medicamentos que com a comparticipação ficam a custo zero ou o mais reduzido possível.

A disponibilização de produtos de venda livre em supermercados e outras superfícies comerciais é um importante aspecto a ter em conta. Sabendo-se que grande parte das receitas das farmácias advêm destes produtos, a sua disponibilização noutras locais aumenta a concorrência, havendo comparação de preços pelo utente. É de salientar que esta prática deveria ser mais regulada, havendo pelo menos um farmacêutico nestes locais a informar o cliente sobre as características de cada produto.

9 Conclusão

Este estágio curricular representou o final de uma formação académica e de mais um ciclo. Esta experiência de quase seis meses foi extremamente gratificante e enriquecedora, oferecendo-me a possibilidade de estabelecer contacto com a realidade e dinâmica da farmácia comunitária. É no contacto diário com esta realidade que nos apercebemos da enorme variedade de necessidades que os utentes precisam de ver satisfeitas. Cabe ao farmacêutico indentificar as exigências de cada utente e intervir da melhor forma, apostando numa actualização do saber. O estágio curricular permitiu-me consolidar os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso, no entanto só estes conhecimentos não são suficientes. Vermo-nos confrontados a cada dia com uma nova situação é desafiante, mas não deixa de ser intimidatório para quem está a iniciar esta actividade. Esta insegurança sentida foi sendo colmatada ao longo do estágio pelo apoio concedido por toda a equipa da Farmácia Lusitana, que com a sua compreensão e paciência sempre me conduziram da melhor forma na minha preparação profissional.

O facto de ter estagiado numa farmácia de um meio mais rural permitiu-me observar a relação de proximidade e confiança que os utentes depositam em toda a equipa técnica. É compensador ver o quão importante é para o utente o nosso conselho.

Tive também a oportunidade de observar a importância do farmacêutico no funcionamento do SNS, adaptando a sua actividade às dos demais profissionais de saúde sempre com o objectivo de cooperar e em prol do bem estar dos utentes. A actividade do farmacêutico não é apenas a cedência do medicamento, o farmacêutico é também um promotor da Saúde Pública.

O bom profissional de farmácia é aquele que durante todo o seu dia de trabalho se dedica aos utentes, promovendo a melhoria da sua saúde, com brio e honestidade, cumprindo as suas responsabilidades.

10 Bibliografia

- **Boas Práticas de Farmácia** – Ordem dos Farmacêuticos/Associação Nacional das Farmácias
- **Decreto-Lei nº 288/2001 de 10 de Novembro**
- **Artigo 7º do Decreto-Lei nº 307/2007 de 31 de Agosto**
- **Artigo nº8 da Portaria 137-A/2012**
- **Decreto-Lei nº 148/2008 de 29 de Julho**
- **Decreto-Lei nº 189/08 de 24 de Setembro**
- **Artigo 4º do Decreto-Lei nº 95/2004 de 22 de Abril**
- **Portaria nº 769/2004 de 1 de Julho**
- **Despacho nº 18694 de 18 de Novembro de 2010**
- **Formulário Galénico Nacional**
- **Índice Nacional Terapêutico**
- **Regimento Geral dos Preços dos Medicamentos e Manipulados**
- **Apontamentos de Deontologia e Legislação Farmacêutica**
- www.infarmed.pt