



Patrícia Alexandra Baptista Sousa

Relatório de Estágio

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Maria Judite Vilela Guerlixa Firmino das Neves e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Patrícia Alexandra Baptista Sousa

Relatório de Estágio

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Indústria Farmacêutica, orientado pela Dra. Maria Judite Vilela Guerlixa Firmino das Neves à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Patrícia Alexandra Baptista Sousa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010544, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 1 de Setembro de 2015.

Relatório de Estágio no INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P., na Direção de Produtos de Saúde, sob orientação da Dr.ª Maria Judite Vilela Guerlixa Firmino das Neves, no âmbito do Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

A Orientadora,



(Dr.ª Maria Judite Vilela Guerlixa Firmino das Neves)

Maria Judite Neves
Directora da Direcção de
Produtos de Saúde

A Estagiária,



(Patrícia Alexandra Baptista Sousa)

Um sincero agradecimento

A toda a equipa da Direção de Produtos de Saúde pelo apoio, espírito de equipa e conhecimentos transmitidos.

À Dr.^a Judite Neves por todo o apoio, orientação e conhecimentos transmitidos.

À Dr.^a Sofia Santos e à Regina Dias por toda a partilha, amizade e disponibilidade.

À família e amigos que sempre estiveram presentes.

Agradecimentos

Os meus sinceros agradecimentos à equipa da Farmácia Barros por todo o apoio, disponibilidade, espírito de equipa e companheirismo.

Um agradecimento especial à Dr.^a Sandrina Clemente por toda a dedicação, apoio, orientação e conhecimentos transmitidos.

À Rita Morais por toda a amizade, disponibilidade e acompanhamento ao longo do estágio.

À família e amigos que sempre estiveram presentes.

Índice

Lista de Abreviaturas	2
1 - Introdução.....	3
2 - Análise SWOT	4
2.1 - Pontos Fortes	4
2.2 - Pontos Fracos	12
2.3 - Oportunidades	13
2.4 - Ameaças	14
3 - Casos Clínicos.....	16
3.1 - Caso clínico 1	16
3.2 - Caso clínico 2	17
3.3 - Caso clínico 3	17
3.4 - Caso clínico 4	18
3.5 - Caso clínico 5	19
4 - Conclusão	20
5 - Bibliografia.....	21

Lista de Abreviaturas

SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats (Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades, Ameaças)
FB	Farmácia Barros
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
IMC	Índice de Massa Corporal
PVP	Preço de Venda ao Público
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DCI	Denominação Comum Internacional

I - Introdução

O estágio curricular em Farmácia Comunitária representa o culminar de 4 anos e meio de aquisição de conhecimentos e acumulação de saberes e aptidões que pretendem formar farmacêuticos com competências adequadas ao correto desempenho da sua atividade profissional.

É no exercício da atividade profissional que o farmacêutico consegue pôr em prática todas as suas competências como especialista do medicamento e agente de saúde pública, focando-se sempre no utente. O dia a dia da farmácia comunitária é um constante desafio no qual o farmacêutico desempenha um papel ativo no aconselhamento e esclarecimento de dúvidas aos utentes. Para isso, é fundamental possuir uma base de conhecimentos alargada que não é possível adquirir apenas a nível académico, mas sim continuamente e com prática diária.

O farmacêutico assume um papel fundamental na sociedade, que vai evoluindo ao longo do tempo consoante as necessidades da mesma. Atualmente, o farmacêutico não é apenas um técnico que dispensa medicamentos, mas sim um profissional que presta vários serviços para os utentes de modo a alcançar um estado de saúde e completo bem estar.

O estágio foi realizado na Farmácia Barros com a orientação da Dr.^a Sandrina Clemente e teve a duração de 640 horas.

Este relatório consiste numa análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) relativa à frequência do estágio, integração da aprendizagem teórica e em contexto simulado na prática profissional e adequação do curso às perspetivas profissionais futuras.

2 - Análise SWOT

2.1 - Pontos Fortes

StrengthsWOT

- **Infraestrutura**

A Farmácia Barros (FB) foi fundada no ano de 1958 e desde então sempre se situou na área residencial de Eiras, mudando as suas instalações no ano de 2005. Apresenta atualmente um espaço renovado, amplo e moderno.

A farmácia está dividida em diferentes áreas: sala de atendimento ao público; gabinete de atendimento personalizado; sala do farmadrive; sala de receção de encomendas; escritório da direção técnica; laboratório para preparação de manipulados; locais de armazenamento de medicamentos; escritório de gestão e sala de reuniões; instalações sanitárias. Destaca-se uma grande sala de atendimento onde estão expostos vários medicamentos de venda livre e produtos de saúde, e uma sala de atendimento personalizado onde se podem fazer medições de parâmetros bioquímicos, de tensão arterial e ainda onde se prestam consultas de nutrição. A zona de exposição de produtos de cosmética, artigos de higiene e conforto está ao alcance dos utentes, contrariamente aos medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), que se encontram expostos atrás dos balcões de atendimento.

Outro dos pontos fortes da farmácia é a existência do farmadrive permitindo um acesso mais cómodo e fácil à população, procedimento que vai ser abordado no decorrer do relatório em local apropriado. A FB situa-se num local de fácil acesso e tem um espaço reservado a estacionamento próprio.

- **Horário de funcionamento**

No que diz respeito ao horário de funcionamento da FB, esta encontra-se aberta ao público de segunda a sexta-feira das 9h00 às 20h30, e aos sábados das 9h00 às 13h30 e das 15h30 às 19h30. Realço o horário de funcionamento praticado como um ponto forte, uma vez que é bastante longo e permite assegurar as necessidades da população num longo espaço de tempo.

- **Serviços disponibilizados aos utentes**

A Farmácia Barros possui um vasto portefólio no que toca a serviços à disposição da comunidade para além da dispensa de medicamentos e aconselhamento farmacêutico, tais

como, avaliação de parâmetros bioquímicos e físicos, administração de vacinas, consultas de nutrição e serviço de farmadrive.

O principal serviço da Farmácia Barros consiste no atendimento ao público, no qual são dispensados medicamentos e produtos de saúde com o respetivo aconselhamento farmacêutico e nutricional, é feita a revisão da terapêutica, são indicadas medidas não farmacológicas aconselháveis, entre outras. A prestação destes serviços é feita por toda a equipa de farmacêuticos e não tem nenhum custo adicional nem necessita de marcação prévia. No processo de dispensa ativa quer de medicamentos quer de outro produto, é importante assegurar que o utente fica completamente esclarecido acerca da posologia e maneira correta de utilização dos mesmos. Sempre que existe na farmácia material educativo e informativo sobre determinadas patologias, é entregue ao utente de acordo com a sua situação de modo a que haja uma melhor consciencialização do seu problema.

Como referido anteriormente a Farmácia disponibiliza também a medição de parâmetros bioquímicos, mais especificamente dos níveis de glicémia e de colesterol total, assim como de tensão arterial. Realço a avaliação destes parâmetros como ponto forte dado que existe uma elevada incidência de doenças como Hipertensão arterial e Diabetes *Mellitus*, o que permite um maior controlo por parte dos doentes da sua situação clínica, assim como melhor acompanhamento farmacêutico e avaliação da adesão à terapêutica e eficácia da medicação. Apenas a medição dos níveis de colesterol tem um custo adicional. É ainda possível realizar testes de gravidez com o respetivo aconselhamento farmacêutico, e medições de peso corporal, altura e índice de massa corporal (IMC).

Sempre que solicitado um medicamento em que seja necessário fazer a sua preparação, preparações extemporâneas (sobretudo de antibióticos de uso pediátrico), a FB também o executa.

A farmácia disponibiliza ainda um dia por semana em que é possível marcar consultas de nutrição, permitindo assim à comunidade usufruir de aconselhamento nutricional específico e personalizado a um preço acessível.

- **Farmadrive**

O farmadrive consiste numa infraestrutura especializada para que o atendimento farmacêutico seja feito de uma janela nas traseiras da farmácia, sem que o utente tenha que sair do carro, o que se pode tornar bastante útil como por exemplo em caso de chuva, caso haja crianças no carro, caso o utente se faça acompanhar do seu animal de estimação, e para um atendimento mais privado. O farmadrive também é utilizado nos serviços noturnos da

farmácia, nos quais a partir das 22 horas o atendimento passa a ser feito exclusivamente através do farmadrive, existindo assim uma maior segurança para o farmacêutico de serviço.



Figura 1 - Farmadrive da Farmácia Barros.

- **Equipa técnica**

No que diz respeito aos recursos humanos, a equipa da farmácia é constituída por cinco farmacêuticos, um gestor, um trabalhador indiferenciado e uma assistente de limpeza. Ou seja, toda a equipa responsável pelo atendimento ao balcão tem a qualificação de farmacêutico o que garante um aconselhamento sólido e especializado a todos os utentes, e permite um grande intercâmbio de conhecimentos e o desenvolvimento de espírito de equipa com partilha e diálogo.

- **Localização**

A localização é um ponto chave que tanto pode beneficiar ou prejudicar um negócio, sendo também muito importante numa farmácia comunitária. A FB pode considerar o fator localização como um ponto forte, uma vez que se situa perto de um centro de saúde, lares de idosos, e numa grande área residencial. A população abrangida é heterogénea, tanto no que diz respeito à faixa etária, quanto ao nível socioeconómico e grau de formação. Contudo, verifica-se predomínio da população idosa. Devido a esta heterogeneidade da população, há a necessidade de adaptar continuamente o atendimento a cada utente, pois o contacto com as mais diversas realidades é constante. Esta necessidade de adaptação a cada

atendimento surge então como uma oportunidade de melhoria contínua quer ao nível do próprio discurso que se utiliza para comunicar com o utente, quer ao nível de conhecimentos científicos que têm que estar sempre atualizados.

Também o facto de existir uma grande percentagem da população que pertence a uma faixa etária acima dos 50-60 anos, leva à conclusão que existem muitos utentes que necessitam de um acompanhamento regular e uma atenção redobrada por parte o farmacêutico porque se aproximam de uma idade em que é frequente ocorrer polimedicação.

- **Stock variado e adequado à comunidade**

Perante esta abrangência de faixas etárias, é também necessário apostar em produtos adequados a cada situação e idade. As farmácias prestam um serviço público e os utentes são cada vez mais informados e exigentes no que diz respeito à existência de um *stock* variado. Por isso a farmácia tem uma gama variada de medicamentos não sujeitos a receita médica e produtos de saúde que se destinam a bebés, adolescentes, adultos e idosos. A FB aposta em várias marcas de dermocosmética como Caudalie®, Lierac®, ISDIN®, AVÈNE®, VICHY®, entre outras, permitindo assim adaptar o aconselhamento farmacêutico de acordo com o objetivo principal do utente e também de acordo com diferentes possibilidades económicas.

Algumas das marcas anteriormente citadas foram introduzidas recentemente na FB, o que valorizou o estágio e todo o processo de aprendizagem, através de conhecimentos de dermocosmética adquiridos em formações disponibilizadas pelas marcas. No decorrer das formações os produtos são apresentados e há frequentemente a possibilidade do farmacêutico os experimentar, permitindo assim uma análise mais pormenorizada e maior probabilidade de posterior aconselhamento. Existem inúmeros produtos na área da cosmética, e geralmente cada marca tem uma linha dedicada a diferentes tipos e estados de pele (pele desidratada, pele com tendência acneica, pele com rosácea, entre outros) sendo fundamental uma formação sobre qual o melhor aconselhamento e quais os princípios ativos mais indicados para cada situação.

- **Saúde Animal**

Para além das variadas gamas de produtos adaptados a toda a população, a FB aposta ainda num espaço reservado à Saúde Animal. Na área de produtos de uso veterinário podemos encontrar produtos de saúde, higiene e bem-estar específicos para cuidar dos

animais, incluindo não só produtos de venda livre como por exemplo pipetas para desparasitação, mas também medicamentos sujeitos a receita médica veterinária.

- **Dinamização da Farmácia Barros**

A farmácia tem um logotipo próprio que utiliza para identificar e dinamizar a farmácia. A dinamização é feita através da inscrição do logotipo no cartão de fidelização, nos sacos personalizados para oferta aos utentes e no carro da FB, publicitando assim a farmácia e os serviços que esta oferece, e permitindo adicionalmente a fidelização de novos utentes. O cartão de fidelização que permite ao utente acumular uma percentagem do valor da fatura, incluindo Medicamentos Sujeitos e Não Sujeitos a Receita Médica, bem como outros produtos de saúde, e descontar o valor acumulado em qualquer compra na farmácia.

A Era atual é baseada em tecnologia avançada, nomeadamente Internet e redes sociais. A par desta evolução tecnológica, a FB aderiu à rede social *Facebook*, o que permite promover a sua imagem a outro nível, atingindo o público alvo¹.

- **Gestão de resíduos**

A FB é aderente do sistema de gestão de resíduos VALORMED, iniciativa que tem como fim recolher embalagens vazias e produtos fora de uso, para posterior processamento em estações de tratamento adequadas².

- **Receituário eletrónico**

A FB utiliza o sistema SIFARMA 2000[®] e já tira partido do receituário eletrónico sempre que possível. A formalização do processo de faturação eletrónica assenta no esforço de automatizar as atividades envolvidas no processo através da utilização de meios eletrónicos que permitam: maior rapidez na execução; melhor deteção de erros; garantia de autenticidade e conteúdo da fatura ou do documento equivalente; acabar com situações de recusa e devolução de receituário; uniformização do formato da informação trocada. O receituário eletrónico simplifica o processo de gestão documental por parte da farmácia, uma vez que permite agrupar em dois tipos de lotes a totalidade do receituário que foi conferido eletronicamente no momento da dispensa. Deste modo as receitas eletrónicas são agrupadas no lote do tipo 99, se forem conferidas eletronicamente no momento da dispensa sem erro (incluindo neste lote todos os planos de participação sobre a mesma entidade principal), ou no lote do tipo 98, se forem registadas com erro. No lote 98 identifica-se

como erro quando se termina uma receita com dados diferentes dos importados dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, como por exemplo o PVP³.

O receituário eletrónico não é utilizado no caso de o utente apresentar receitas manuais ou de psicotrópicos.

Ainda relativamente ao receituário, a FB tem por sistema um método de dupla verificação do mesmo, diminuindo assim a probabilidade de ocorrência de falhas ou erros. Este método consiste em analisar por duas vezes se todas as receitas estão conformes, incluindo principalmente a confirmação da correspondência entre os medicamentos prescritos e cedidos, assim como a verificação de assinaturas, carimbos e outros, e posteriormente organização pelos respetivos lotes. Com este método são evitados muitos lapsos que levam mais tarde a que as receitas sejam devolvidas e a farmácia não receba a respetiva comparticipação e principalmente, protegem-se os utentes.

- **Sistema de Gestão da Qualidade**

Por último, e não menos importante, é de realçar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que a FB implementou. O SGQ é a estrutura organizacional criada para gerir e garantir a qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais e as responsabilidades estabelecidas. A FB criou o seu próprio SGQ para garantir que todos os procedimentos são executados tendo como objetivo a qualidade máxima em prol do utente. A FB integra no SGQ procedimentos como verificação de prazos de validade, monitorização de condições de preparação e conservação de medicamentos e produtos, e devolução de medicamentos e produtos a fornecedores.

O processo de medição, registo, monitorização e controlo das condições de preparação e conservação de medicamentos e produtos na FB permite assegurar o fornecimento dos mesmos, aos utentes, em bom estado de conservação. Deste modo, e de acordo com o procedimento do SGQ, é necessário assegurar a existência de dispositivos de medição de temperatura e humidade, registar os valores de temperatura e humidade, e por último justificar a ocorrência de eventuais picos de valores e adotar medidas de carácter corretivo e preventivo.

O procedimento de verificação dos prazos de validade dos medicamentos e produtos fornece instruções para a verificação mensal dos produtos em stock (incluindo medicamentos, produtos de saúde e matérias primas) sendo retirados os produtos com prazo de validade a expirar. Os produtos são devolvidos ao fornecedor quando o prazo de

validade está próximo do seu término, e caso a validade já tenha expirado os produtos são para quebra/destruição.

Caso sejam feitas devoluções de produtos ao fornecedor, existe o respetivo procedimento a executar. Quando é feita uma devolução existem três casos possíveis: se a devolução for aceite pelo fornecedor pode ser emitida a respetiva nota de crédito, ou ainda podem ser enviados pelo fornecedor produtos para substituição; se a devolução não for aceite tem de ser feita a respetiva regularização dos produtos para posterior quebra e destruição. Para cada situação existem as respetivas instruções.

- **Acesso a medicamentos rateados**

Atualmente existe um grande número de medicamentos rateados, maioritariamente devido a situações de exportação paralela por parte dos distribuidores grossistas, o que põe em causa a continuidade da terapêutica do utente. Dentro deste grupo encontram-se variados medicamentos para diferentes patologias e situações clínicas como Lyrica® (Pregabalina), Combodart® (dutasterida e cloridrato de tansulosina), Lovenox® (enoxaparina sódica) entre muitos outros. Os medicamentos em falta são incluídos diariamente na encomenda enviada aos distribuidores grossistas, que na maior parte das vezes não tem o medicamento disponível para fornecer às farmácias.

Perante esta situação, a FB delineou uma estratégia para que pudesse adquirir regularmente os medicamentos rateados e assim ter sempre disponível a medicação para os seus utentes. Assim sendo, foram contactados os fabricantes dos medicamentos em falta para estabelecer um protocolo de compras diretas, não tendo como intermediários os distribuidores grossistas. Com esta nova medida, a FB consegue adquirir os medicamentos com maior regularidade e garante, sempre que possível, um *stock* mínimo para assegurar as necessidades da população.

- **Farmácias Portuguesas**

A FB pertence ao grupo das Farmácias Portuguesas, e como tal acompanhou nos últimos meses todo o processo de introdução do novo plano Saúde. Esta transição incluiu a mudança para os novos cartões, explicação aos utentes do novo plano e novas características, e ainda entrega de folhetos informativos. Com o novo cartão Saúde, todas as compras que o utente realizar em produtos de saúde e bem-estar, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos valem pontos que podem ser trocados diretamente por produtos constantes da nova revista Saúde ou podem ser transformados em vales de dinheiro que

podem ser utilizados para pagar a conta da farmácia. Para além da nova funcionalidade de trocar pontos por vales em dinheiro, é ainda possível criar uma conta família, em que todos os membros da família podem acumular pontos numa mesma conta, é nomeado um chefe de família e os pontos podem ser usufruídos por todos os membros⁴.

- **Preparação de manipulados**

Na preparação de manipulados nem sempre existem protocolos e procedimentos laboratoriais no Formulário Galénico. Quando surge uma receita de um manipulado novo, a farmácia entra em contacto com o Laboratório de Estudos Farmacêuticos, que de acordo com o manipulado a preparar envia a documentação necessária à farmácia.

2.2 - Pontos Fracos

SWeaknessesOT

- **Dificuldade no controlo das condições ótimas de Temperatura e Humidade**

No ano de 2005 a Farmácia Barros mudou as suas instalações para um novo espaço amplo e renovado, mas no entanto nem todos os aspetos necessários para um ótimo funcionamento de uma farmácia comunitária foram tidos em conta. A farmácia organiza os Medicamentos e produtos de saúde em gavetas e estantes por ordem alfabética no *backoffice*. Tendo em conta que a parte de trás da farmácia é envidraçada, torna-se difícil controlar as condições de humidade e temperatura necessárias para uma boa conservação de medicamentos (temperatura inferior a 25°C e humidade inferior a 60%). Como tal, considero que seja um ponto fraco para a farmácia, tendo em conta que para contornar as desvantagens das infraestruturas e alcançar as condições ótimas de armazenagem a farmácia tem de recorrer ao uso do ar condicionado e de desumidificadores.

- **Crescimento alargado do mercado de medicamentos genéricos**

Atualmente, devido ao crescente número de medicamentos genéricos disponíveis, o tempo de espera durante o atendimento farmacêutico pode ser aumentado. Isto acontece porque as receitas são prescritas por denominação comum internacional (DCI), sendo possível para o utente optar pelo medicamento de marca ou genérico, se existir. Após a queda da patente de determinado medicamento, vários laboratórios podem comercializar o medicamento genérico, aumentando assim a oportunidade de escolha do utente. Adicionalmente, é frequente o utente querer manter a medicação ou seja, mesmo sendo genérico quer continuar a tomar o genérico do mesmo laboratório. Assim sendo, tem de ser feita uma análise ao histórico de vendas ou consultar o utente acerca da sua preferência no que diz respeito ao medicamento a levar, aumentando o tempo de espera na farmácia.

- **Erros de Stock**

Ocasionalmente verifica-se a ocorrência de erros de *stock*, o que condiciona a procura do medicamento e contribui mais uma vez para um maior tempo de espera para o utente.

2.3 - Oportunidades

SWOportunitiesT

- **Maior dinamização da farmácia**

A FB já existe desde 1958 pelo que já tem uma história, tradição e vários anos de serviço para a comunidade. Perante este compromisso e entrega de longa data, a farmácia deve continuar a apostar na dinamização da sua imagem através de campanhas de sensibilização, colaboração com outras entidades, protocolos com empresas, rastreios, entre outros.

- **Acompanhamento farmacoterapêutico**

Uma grande mais valia para a FB seria apostar no acompanhamento farmacoterapêutico. O acompanhamento farmacoterapêutico consiste num serviço personalizado complementar à dispensa de medicamentos em que há uma monitorização individual e ativa da terapêutica. Seria não só uma vantagem competitiva em relação a outras farmácias, uma vez que é um serviço ainda pouco frequente, mas também muito vantajoso para os utentes que cada vez mais são polimedicados e conseqüentemente têm uma elevada probabilidade de interações. Na consulta farmacêutica é recolhida toda a informação acerca da terapêutica farmacológica instituída ao utente, são feitos registos de parâmetros bioquímicos quando necessário e sinalizadas possíveis interações ou contraindicações caso ocorram. Perante o problema de saúde do utente, é prestado o devido aconselhamento, nomeadamente a nível da terapêutica farmacológica e outros hábitos de saúde. Nos casos em que tal se justifique, o utente é encaminhado para o médico, levando um relatório escrito do acompanhamento farmacêutico prestado, solicitando intervenção clínica⁵.

Outra oportunidade seria apostar em rastreios dirigidos a toda a população, incidindo em problemas frequentes como por exemplo dificuldades auditivas ou rastreio oftalmológico, entre outros. Com estas iniciativas a população poderia ser avaliada e identificar lesões ou estados iniciais de doença.

2.4 - Ameaças

SWOTthreats

- **Concorrência**

A concorrência constitui uma das principais ameaças à Farmácia Barros. A localização da FB já foi considerada como um ponto forte, no entanto convém realçar que existe uma ameaça crescente no que diz respeito a outras farmácias e parafarmácias. Hoje em dia já não são apenas as farmácias comunitárias que competem entre si, porque cada vez mais existem grandes superfícies que incluem parafarmácias, produtos de cosmética, puericultura, entre outros, incluindo por vezes estratégias agressivas de marketing e publicidade. No caso da FB pode tornar-se preocupante uma vez que já existem três hipermercados próximos com concorrência.

Os locais da concorrência muitas vezes não empregam farmacêuticos, sendo frequente trabalharem nesses locais técnicos de farmácia ou outros profissionais. Com isto, e analisando de outra perspetiva, a concorrência vai afetar as vendas e recorrência à farmácia e conseqüentemente vai diminuir a necessidade de farmacêuticos.

- **Medicamentos rateados e esgotados**

Uma outra ameaça tem a ver com medicamentos rateados ou esgotados. Atualmente é frequente ocorrer rutura de *stock* de medicamentos, ou até mesmo medicamentos descontinuados, o que não só vai pôr em causa a continuidade do tratamento dos utentes, como vai constituir uma ameaça às vendas na farmácia.

- **Grafismo de embalagens**

É ainda de realçar, que com o grande desenvolvimento dos medicamentos genéricos, surgem muitas vezes embalagens muito semelhantes de diferentes princípios ativos que pertencem ao mesmo laboratório. Os fabricantes tentam manter a imagem de marca nas suas embalagens e por vezes as semelhanças podem levar a erros de medicação.

- **Desvantagem das encomendas diretas**

Como já foi referido anteriormente, a FB recorre a encomendas diretas aos fabricantes de determinados medicamentos que se encontram rateados. Todo este método foi desenvolvido para que haja *stocks* mínimos de medicamentos necessários aos utentes, sem que os distribuidores grossistas interfiram no processo. É sem qualquer dúvida que esta

estratégia se classifica como ponto forte e mais valia para a FB, uma vez que são poucas as farmácias que conseguem disponibilizar na hora este tipo de medicamentos aos utentes. No entanto, este processo também acarreta desvantagens. As farmácias têm uma determinada lista de armazenistas com os quais trabalham regularmente, negociam e estabelecem o acordo mais vantajoso para ambas as partes. Sempre que há encomendas em grande escala são feitos descontos na aquisição de medicamentos. Logo se não há fornecimento de medicamentos rateados por parte dos armazenistas, se as encomendas são feitas diretamente ao fabricante com elevada frequência e em baixo número de unidades (consoante disponibilidade), a farmácia não vai poder usufruir de descontos e bonificações.

- **Crise económica**

A crise económica do país também se faz notar nas farmácias, isto porque muitas vezes os utentes solicitam que as faturas fiquem a crédito. Apesar do grande crescimento dos medicamentos genéricos, com a consequente descida de preços, nem sempre é suficiente para ultrapassar a situação económica da população.

- **Receitas manuais**

Apesar de já estar em vigor o receituário eletrónico, as receitas manuais continuam a existir em casos de falência informática, inadaptação do prescriptor, prescrição ao domicílio, ou em casos que médicos tenham apenas até 40 receitas por mês. Assim sendo, e apesar de toda a evolução para que futuramente as receitas sejam apresentadas apenas pelo cartão de cidadão, as receitas manuais continuam a existir. Estas constituem uma ameaça uma vez que na grande maioria das vezes são difíceis de ler, podendo assim ocorrer erros na medicação.

- **Falta de reconhecimento da importância do medicamento**

Cada vez mais é importante o papel do médico e do farmacêutico para o tratamento da patologia do utente. Ao longo do atendimento ao balcão é comum o utente falar dos seus hábitos de saúde e toma dos medicamentos, e é muito frequente ouvir por parte do utente a dúvida na necessidade efetiva de tomar o medicamento. Isto demonstra que nem sempre a posologia é cumprida pelo utente e que há uma grande falha na adesão a terapêutica.

Neste ponto é de realçar o papel de médicos e farmacêuticos porque é muito importante que o utente seja bem informado desde o início da consulta médica até à dispensa de medicamentos, para que perceba todas as consequências que podem surgir por não efetuar o tratamento correto. Importa não só explicar a correta posologia e modo de

administração, como também é fundamental explicar ao utente a finalidade com que toma o medicamento. Se o utente for bem informado menor será a probabilidade de rejeitar ou falhar as tomas da medicação.

Esta falta de reconhecimento da importância do medicamento pode ser uma ameaça ao setor farmacêutico uma vez que para além da correta posologia e adesão a terapêutica serem fundamentais para que os medicamentos funcionem, a falta dos mesmos podem levar a sérios problemas de saúde pública, como por exemplo pode ocorrer relativamente aos antibióticos.

3 - Casos Clínicos

3.1 - Caso clínico I

Utente do sexo feminino dirigiu-se à farmácia e solicitou algo que pudesse aliviar as dores da mãe, referindo que a mãe tinha sofrido uma lesão nas costas e estava com inchaço e dores que a incomodavam. Foi questionado se já tinha sido aplicado gelo na lesão e há quanto tempo tinham surgido as queixas. A senhora informou que a lesão tinha ocorrido no dia anterior e que a mãe não poderia colocar gelo porque tinha crioglobulinémia de origem ainda desconhecida.

Caracterização clínica: As crioglobulinas são imunoglobulinas que precipitam de forma reversível a baixas temperaturas. Em casos de crioglobulinémia, ou seja na presença de crioglobulinas no sangue, quando o corpo é submetido a temperaturas baixas os pacientes podem sentir dor, cianose e arrefecimento dos dedos e articulações, resultantes da precipitação das crioglobulinas. Não está definida uma temperatura específica para que ocorra precipitação, sendo possível em alguns doentes ocorrer a temperaturas de 30°C^{6,7}.

A composição das crioglobulinas é heterogénea e de acordo com o tipo de imunoglobulinas (mono ou policlonais) podem existir diferentes tipos de crioglobulinémia (tipo I, tipo II, mista). De acordo com o tipo de crioglobulina pode ser identificada a doença associada, lembrando que nem sempre a presença de crioglobulinas no sangue está associada a doença. Várias doenças podem originar crioglobulinémia, como por exemplo, artrite reumatóide, leucemia linfocítica crónica, infeção por citomegalovírus, endocardite infecciosa, cirrose biliar primária entre outras⁶⁻⁸.

Perante a situação clínica apresentada de origem desconhecida, foi aconselhado Elmetacin[®] (indometacina), uma solução para pulverização cutânea que não provoca sensação de frio (não contém aerossol). A indometacina pertence ao grupo farmacoterapêutico dos anti-inflamatórios não esteróides para uso tópico, indicado no tratamento de quadros dolorosos e inflamatórios do aparelho locomotor (lesões traumáticas e desportivas, dores traumáticas ligeiras a moderadas, tendinites, artroses).

3.2 - Caso clínico 2

Utente do sexo feminino dirige-se à farmácia para levantar uma receita. A senhora apresenta uma prescrição com Seretaide[®] inalador 50 microgramas de salmeterol/ 500 microgramas de propionato de fluticasona. Durante o atendimento foi informada que este inalador não existe com a dose de 50 microgramas de salmeterol/ 500 microgramas de propionato de fluticasona, apenas existe nas doses de 25/50, 25/125 e 25/250.

De seguida foi contactado o médico prescriptor sendo exposta a situação em causa. O médico afirmou que o inalador existia na dose prescrita, mas caso não estivesse disponível indicou que a utente deveria fazer duas inalações do Seretaide[®] 25/250.

Foi então contactada a GlaxoSmithKline, titular de autorização de introdução no mercado, que confirmou que a dose de 50/500 não é comercializada e acrescentou que ia entrar em contacto com o médico prescriptor.

Após novo contacto com o médico, que indicou que iria corrigir a prescrição, foi cedido o inalador Seretaide[®] de 25 microgramas de salmeterol/ 250 microgramas propionato de fluticasona e explicado à utente que deveria fazer duas inalações uma vez por dia.

3.3 - Caso clínico 3

Utente dirige-se à farmácia e pede um antibiótico porque andava há uns dias com dores ao urinar. Referiu que já tinha bebido muita água sem notar melhorias e solicitou Furadantina MC[®] (Nitrofurantoína), uma vez que tinha infeções urinárias frequentemente e já lhe tinham receitado aquele medicamento.

A senhora foi informada de que o medicamento solicitado era um Medicamento Sujeito a Receita Médica, um antibiótico, e como tal apenas poderia ser cedido com

indicação médica. Foi questionado se a senhora tinha alguma alergia ou se fazia alguma medicação regularmente.

Após resposta negativa a histórico de alergias e medicação crónica, foi aconselhado Spasmurin®.

Spasmurin® é uma formulação desenvolvida tendo em vista o elevado teor de proantocianidinas (36 mg por comprimido) do extrato seco de arando vermelho. Considera-se que o mecanismo de ação das proantocianidinas é através da inibição da adesão das fímbrias dos uropatógenios (principalmente da *Escherichia coli*) às células uroepiteliais e consequentemente impede a colonização e crescimento bacteriano⁹.

Para uma maior ação sinérgica o Spasmurin® inclui ainda extrato seco de uva ursina doseado em Arbutina. Este composto é convertido em hidroquinona, que tem propriedades antimicrobianas, adstringentes e desinfetantes¹⁰.

Foi aconselhado a utente tomar um comprimido de 12 em 12 horas nos primeiros 5 dias, e depois até terminar fazer apenas um comprimido por dia.

3.4 - Caso clínico 4

Utente dirigiu-se à farmácia após ter ido à consulta de veterinária com o seu cão. Referiu que o animal tinha sido diagnosticado com Síndrome de Cushing, para o qual foi prescrito Vetoryl® (Trilostano). De acordo com a informação da médica veterinária, para o peso do cão seria necessário iniciar tratamento rapidamente com dose de 20mg de trilostano.

A síndrome de Cushing (hiperadrenocorticismo) resulta de uma superprodução de hormonas glucocorticóides, principalmente do cortisol. O trilostano atua como inibidor competitivo e reversível da enzima 3-beta hidroxisteróide desidrogenase interferindo na síntese de aldosterona e cortisol. Trilostano compete com pregnenolona como substrato para a enzima, o que resulta na diminuição da produção de progesterona, a progenitora da grande maioria das hormonas esteróides. Vetoryl® é apenas comercializado nas doses de 30 e 60mg de trilostano, mas tendo em conta que o tratamento era uma necessidade urgente até próxima avaliação clínica procedeu-se à aferição da dose para 20mg¹¹.

Iniciou-se a preparação pela organização de todo o material necessário e elaboração de um procedimento laboratorial. Foi limpa toda a área de trabalho e material de laboratório

necessário. A preparação consistia na determinação do peso médio do pó de 3 cápsulas de Vetoryl® 30, com posterior cálculo do peso equivalente a 20mg de trilostano. Depois de calculada, essa quantidade era rigorosamente pesada numa balança de alta sensibilidade e transposta para cápsulas vazias. Este procedimento foi repetido para cada cápsula, de modo a ter um número suficiente para a toma de 20mg diários de trilostano até à próxima consulta.

3.5 - Caso clínico 5

Senhora dirigiu-se à FB com uma receita do seu filho passada pela nutricionista do Hospital Pediátrico de Coimbra. O seu filho tem seis anos de idade e tem paralisia cerebral e epilepsia. Já fazia medicação para a epilepsia mas ultimamente o número de crises aumentou, pelo que foi internado no hospital. Após internamento concluíram que se tratava de uma situação de epilepsia fármaco resistente. A Médica Especialista prescreveu uma dieta cetogénica à base de Ketocal® 4:1 da Nutricia.

Esta dieta consiste em alimentar o organismo com uma maior fonte de corpos cetónicos, para que estes sejam utilizados como fonte de energia a nível cerebral. Esta dieta é adequada para satisfação das necessidades nutricionais de pacientes com epilepsia fármaco-resistente. De acordo com a médica responsável, o objetivo é integrar Ketocal 4:1 na alimentação para que seja gradualmente retirada a medicação anti-epilética, com o objetivo final de eliminar totalmente a medicação¹².

Cada embalagem de Nutricia Ketocal® 4:1 (com duas latas de 300g cada) tem preço elevado, e tendo em conta que a cada refeição são adicionadas cerca de 20g, torna-se numa dieta bastante dispendiosa para o utente. Foi registada a receita no plano geral de comparticipação (01) e o preço ficava 100% a cargo do utente. Dado que é uma dieta importante em casos de epilepsia fármaco resistente e que é feita com o objetivo de substituir a medicação para toda a vida, foi contactada a ANF para saber se existia algum plano especial de comparticipação. Neste seguimento a FB foi informada de que este tipo de suplementos poderia ser incluído no plano 47, plano de comparticipação de Manipulados e Produtos dietéticos de carácter terapêutico. Neste plano, os suplementos com carácter terapêutico são comparticipados a 100% desde que sejam prescritos nos Hospitais descritos no Orifício circular nº 1992/2013. Na zona de Coimbra a receita tem de ser prescrita pelo Hospital Pediátrico do Centro Hospitalar de Coimbra, Maternidade Bissaya Barreto, Hospital dos Covões ou Hospitais da Universidade de Coimbra.

Exemplo de uma receita incluída no Plano Alimentar:

Ovos mexidos com queijo e fiambre: Derreter 4g de manteiga e adicionar a 21g de ovo mexido em cru. Adicionar 42g de natas e 25g de ketocal em pó ao preparado anterior. Cortar em pedaços pequenos 12g de fiambre e 12g de queijo e adicionar ao preparado. Por fim colocar numa frigideira e levar ao lume até cozinhar¹³.

4 - Conclusão

O estágio curricular é fundamental para consolidar todos os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica, e é também com esta prática que se desenvolvem muitas capacidades e aptidões necessárias ao bom desempenho do papel farmacêutico.

Ao balcão é frequente contactar com inúmeras realidades, que não só se devem à diversidade cultural mas também ao nível socioeconómico e formação de cada um. Sendo a componente social muito importante no trabalho de um farmacêutico de farmácia comunitária, considero que este contacto próximo com os utentes seja imprescindível para nos preparar para o futuro profissional.

O mundo farmacêutico está em constante desenvolvimento, sendo essencial que todos os profissionais se mantenham a par de tudo o que os rodeia. Com a análise SWOT foi possível identificar e analisar ao pormenor todos os aspetos que funcionam a favor ou contra o óptimo funcionamento da farmácia, dentro dos quais realço as principais ameaças da atualidade como sendo a crise económica que tem uma influência direta nos medicamentos, a crescente concorrência de parafarmácias, e o aumento de medicamentos rateados e esgotados.

Termino este estágio fazendo um balanço extremamente positivo, uma vez que aprendi e desenvolvi imensas capacidades, sentindo-me apta a trabalhar numa farmácia comunitária. Para tal, foi fundamental todo o apoio e ensinamento prestado diariamente por toda a equipa da Farmácia Barros.

5 - Bibliografia

1. **Facebook Farmácia Barros.** [acedido a 20 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.facebook.com/Farmaciabarroscoimbra?fref=ts>
2. **VALORMED.** [acedido a 25 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/110>
3. FARMÁCIAS PORTUGUESAS, GLINTT e MYLAN. **Nova Receita Eletrónica.** 2015.
4. FARMÁCIAS PORTUGUESAS – **Cartão Saúde.** [acedido a 1 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.farmaciasportuguesas.pt/saуда>
5. MASCARENHAS, A. – **Acompanhamento Farmacoterapêutico.** Guia de Saúde. 34.
6. RODRIGUES, L. – **Crioglobulinémia.** [acedido a 15 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.cadernosdepatologiarenal.com.br>
7. LABES – **Crioglobulinas.** [acedido a 15 de julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.labes.com.br/crioglobulinas.htm>
8. CACOUB, P.; COMARMOND, C.; DOMONT, F.; SAVEY, L.; SAADOUN, D. – **Cryoglobulinemia Vasculitis.** Am J Med. (2015).
9. PINA, A.; FIGUEIREDO, A.; CAMPOS, A.; FERREIRA, C.; LOPES, I.; ALVES, N.; RIBEIRO, I. – **Arando na profilaxia das infeções urinárias recorrentes: revisão baseada na evidência.** Rev Port Clin Geral. 27, 5 (2011).
10. INTEGRATED LABORATORY SYSTEMS, INC – **Chemical Information Review Document for Arbutin and Extracts from *Arctostaphylos uva-ursi*.** (2006).
11. BROWN, C.G.; GRAVES, T.K. – **Hyperadrenocorticism: treating dogs.** Compendium. 29, 3 (2007), 132-144.
12. LIMA, P.A.; SAMPAIO, L.P.B.; DAMASCENO, N.R.T – **Neurobiochemical mechanisms of a ketogenic diet in refractory epilepsy.** Clinics. 69, 10 (2014), 699-705.
13. CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA – **Plano Alimentar (dieta cetogénica)** 2015.