

Relatório de Estágio II

Hospital Universitário e Politécnico La Fe
Farmácia Silveira Fórum Sintra

Michael Machado Barbosa

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Gandra, outubro de 2018

Relatório de Estágio II
Michael Machado Barbosa

IUCS - 2018



INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - IUCS
MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS



MICHAEL MACHADO BARBOSA

Gandra-Paredes

2018

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - IUCS

MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS

UNIDADE CURRICULAR ESTÁGIO II



Relatório de estágio II

Hospital Universitário e Politécnico La Fe

Michael Machado Barbosa

01/09/2018

Trabalho apresentado ao Instituto Superior de Ciências da Saúde, para obtenção do grau de Mestre, sob supervisão do Professor Doutor Vítor Seabra.

Declaração de Integridade

Michael Machado Barbosa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde, declaro ter atuado com absoluta integridade na elaboração deste Relatório de Estágio.

Confirmo que em todo o trabalho conducente à sua elaboração não recorri a qualquer forma de falsificação de resultados ou à prática de plágio (ato pelo qual um indivíduo, mesmo por omissão, assume a autoria do trabalho intelectual pertencente a outrem, na sua totalidade ou em partes dele).

Mais declaro que todas as frases que retirei de trabalhos anteriores pertencentes a outros autores foram referenciadas ou redigidas com novas palavras, tendo neste caso colocado a citação da fonte bibliográfica.

Gandra, ____, de _____ de 2018

(Michael Machado Barbosa)

Dedicatória

Aos meus pais e irmãos que
sempre me ajudaram e me
suportaram.
Muito Obrigado

Índice

Índice de Figuras.....	6
Lista de Acrónimos.....	8
Agradecimentos	9
Resumo	10
Parte 1.....	135
1. Introdução	13
2. Características do Hospital Universitário e Politécnico La Fe	14
2.1. Localização.....	14
2.2. Missão, Visão e Valores.....	14
2.2.1. Missão.....	14
2.2.2. Visão.....	15
2.2.3. Valores.....	15
2.3. Estrutura.....	15
3. Características do serviço de farmácia	17
3.1. Missão, Visão e Valores.....	17
3.1.1. Missão.....	17
3.1.2. Visão.....	17
3.1.3. Valores:.....	17
3.2. Estrutura e funcionamento do serviço de farmácia.....	17
3.3. Serviços farmacêuticos	18
3.3.1. Área de gestão	18

3.3.2. Área de farmacoterapia geral e oncohematológica.....	19
3.3.3. Área de elaboração.....	20
3.3.4. Unidade de farmacocinética.....	21
3.3.5. Unidade de Toxicologia.....	21
3.3.6. Unidade de Farmacovigilância.....	22
3.3.7. Unidade de Farmacogenética.....	22
3.3.8. Farmácia de atenção primaria.....	22
3.3.9. Área de docência.....	23
3.3.10. Área de investigação.....	23
3.3.11. Área de qualidade e gestão de riscos.....	23
4. Mapa de Processos.....	23
4.1. Processos estratégicos.....	24
4.2. Processos operativos.....	24
4.3. Processos suporte.....	24
5. Descrição completa da Farmacoterapia.....	25
6. XV Curso de Atenção Farmacêutica ao Paciente Transplantado.....	27
7. Conclusão.....	28
Parte 2.....	302
1. Introdução.....	30
2. Grupo Silveira.....	32
3. Farmácia Silveira Fórum Sintra.....	33
3.1. Localização e inserção socioeconómica.....	33
3.2. Horário de Funcionamento.....	33
4. Qualidade.....	34
5. Organização do espaço físico e funcional.....	36

5.1.	Espaço Físico – Exterior.....	36
5.2.	Espaço Físico – Interior.....	37
5.2.1.	Área de atendimento ao público.....	37
5.2.2.	Armazém e zona de receção de encomendas	39
5.2.3.	Gabinete de atendimento Personalizado	39
5.2.4.	Gabinete de direção técnica	40
5.2.5.	Laboratório.....	40
5.2.6.	Instalações Sanitárias.....	41
5.2.7.	Armazém Secundário.....	41
5.2.8.	Sala do Servidor.....	41
5.2.9.	Sala de Lazer e Cozinha.....	42
6.	Recursos Informáticos.....	42
7.	Recursos Humanos e Relações de trabalho	44
8.	Biblioteca e fontes de informação	45
9.	Encomendas e Aprovisionamento	45
9.1.	Receção de encomendas e aprovisionamento.....	46
9.2.	Prazos de validade e devoluções.....	48
9.3.	Matérias-primas e substâncias	48
9.4.	Gestão de preços.....	48
10.	Serviços	49
10.1.	Dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde.....	49
10.2.	Check saúde / medição de parâmetros.....	49
10.3.	Programa de troca de seringas	50
10.4.	Recolha de radiografias usadas	50
10.5.	Valormed.....	50

10.6. Administração de injetáveis	50
11. Dispensa de medicamentos/produtos de saúde.....	51
11.1. Modelos de receitas médicas	52
11.1.1. Receita Manual	53
11.1.2. Receita eletrónica em papel	53
11.1.2.1. Tipos de receita médica	54
11.1.3. Receitas eletrónicas sem papel	55
11.2. Validação de uma Receita Médica.....	55
11.3. Regimes de participação	56
11.4. Dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes.....	57
11.5. Dispensa de medicamentos e/ou outros produtos de saúde por Indicação Farmacêutica	57
12. Medicamentos/Produtos manipulados	59
12.1. Material de Laboratório	59
12.2. Boletim de Análise.....	59
12.3. Regime de preço.....	59
12.4. Registos/rastreabilidade do manipulado.....	60
13. Reserva de Produtos	60
14. Receituário/Facturação.....	61
14.1. Lotes/Processo mensal de envio do receituário	61
14.2. Devoluções e resolução de devoluções.....	62
14.3. Psicotrópicos e estupefacientes.....	62
15. Atividades na escola	62
16. Formações	63
16.1. Academia Silveira.....	63

16.1.1. Dietimport [®] / SOLGAR [®]	63
16.1.2. Pharma Nord [®]	70
16.1.3. Kits de Indicação nas patologias de Verão	71
16.1.4. EXCEL FORMAÇÃO.....	71
16.2. Formações na Farmácia Silveira Fórum Sintra.....	72
16.2.1. ORTHIA [®]	72
16.2.2. <i>Cerebrum[®]</i>	72
17. Conclusão	73
18. Referências Bibliográficas.....	74
Anexos.....	Erro! Marcador não definido.

Índice de Figuras

Figura 1. Localização Hospital Universitário e Politécnico La Fe.....	14
Figura 2. Hospital Universitário e Politécnico La Fe.....	15
Figura 3. Planta do Hospital Universitário e Politécnico La Fe.....	16
Figura 4. Serviço de Farmácia.....	18
Figura 5. Mapa de processos.....	25
Figura 6. Fórum Sintra.....	33
Figura 7. Zona de reuniões Kaizen.....	34
Figura 8. Organização <i>Kaizen</i>	36
Figura 9. Entrada da FSFS.....	37
Figura 10. Entrada da Farmácia.....	37
Figura 11. Planta da Farmácia piso 0.....	38
Figura 12. Entrada do gabinete de atendimento Personalizado.....	39
Figura 13. Gabinete de direção técnica.....	40
Figura 14. Laboratório.....	40
Figura 15. Instalações Sanitárias.....	41
Figura 16. Armazém Secundário, piso 1.....	41
Figura 17. Servidor.....	41
Figura 18. Sala de Lazer / Cozinha.....	42
Figura 19. Menu de Atendimento, <i>Sifarma 2000®</i>	43
Figura 20. Cartão de identificação pessoal.....	44
Figura 21. Recepção, separação por banheiras.....	46
Figura 22. Prateleira de Genéricos de Indicação.....	47
Figura 23. Gavetas de formas farmacêuticas restantes.....	47
Figura 24. Gavetas para comprimidos e Cápsulas.....	47
Figura 25. Prateleira de reservados pagos.....	47
Figura 26. Receita Manual.....	53
Figura 27. Receita eletrónica em papel (materializada).....	54

Figura 28. Guia de tratamento de uma receita eletrónica desmaterializada.....	55
Figura 29. MM.....	59
Figura 30. Ficha de preparação de MM.....	60
Figura 31. Estados de encomenda.....	61
Figura 32. Atividade no Colégio Cosme e Damião.....	62
Figura 33. Gotu Kola ®.....	64
Figura 34. Grape seed extract, 100mg.....	64
Figura 35. Bilberry Horse Chestnut Complex.....	64
Figura 36. Omega-3®.....	65
Figura 37. Red Yeast Rice, 600 mg.....	65
Figura 38. Glucosamine hyaluronic acid chondroitin MSN®.....	65
Figura 39. Resveratrol®.....	66
Figura 40. Complexo Ácido Hialurónico + Colagénio ®.....	66
Figura 41. 5-HTP ®.....	66
Figura 42. Lecitina de soja®.....	66
Figura 43. Fosfatidilserina®.....	67
Figura 44. Vitamina D3®.....	67
Figura 45. Gente iron ®.....	67
Figura 46. Vitamin B12 ®.....	68
Figura 47. Brewer’s Yeast With Vitamin B12®.....	68
Figura 48. Valerian ®.....	68
Figura 49. Magnesium with vitamin B6 ®.....	69
Figura 50. Melatonina plus®.....	69
Figura 51. Cranberry com vitamina C®.....	69
Figura 52. L.-Lysina®.....	69
Figura 53. BioActivo Selenio+Zinco ®.....	70
Figura 54. Bio Activo Cromio®,.....	70
Figura 55. Bio Activo Arroz Vermelho®.....	70
Figura 56. BioActivo Glucosamina Duplo®.....	70
Figura 57. Modelos Comportamentais.....	71

Lista de Acrónimos

ANF- Associação Nacional das Farmácias

ARS- Administração Regional de Saúde

CTT- Correios, Telégrafos e Telefones

DCI- Denominação comum internacional

ERASMUS- *European Region Action Scheme for the Mobility of University Students*

FSFS- Farmácia Silveira Fórum Sintra

Glintt®- *Global Intelligence Technologies*

HUPLF- Hospital Universitário Politécnico La Fe

ISO- International Organization for Standardization

IUCS- Instituto Universitário de Ciências da Saúde

IVA- Imposto sobre o valor acrescentado

LLA- Leucemia Linfoblástica Aguda

MM- Medicamento Manipulado

MNSRM- Medicamento não sujeito a receita médica

MSRM- Medicamento sujeito a receita médica

OTC- *Over-the-Counter*

PCHC- Produtos Cosmética e de Higiene Corporal

PIC- Preço impresso na cartonagem

PV- Prazo de Validade

PVF- Preço de venda à Farmácia

RH- Recursos Humanos

SMS- *Short message service*

SNS- Serviço Nacional de Saúde

UFPE - Unidade de atenção Farmacêutica a Pacientes Externos

Agradecimentos

Os meus primeiros agradecimentos são para os meus pais pois sem eles não estaria aqui de certeza.

Ao grupo Silveira, especialmente da Farmácia Silveira Fórum Sintra por me receberem muito bem.

À orientadora de estágio e Diretora Técnica Ana Gomes, por me ter ajudado muito na integração no grupo, ajudando-me a crescer pessoalmente e profissionalmente, é uma pessoa com ética, valores, respeito, disciplina, organização e enorme dedicação.

A toda a equipa da FSFS que me ajudou em todas as situações em que precisei de ajuda, possibilitando-me exercer melhor as minhas funções.

Quero agradecer ao farmacêutico Dr. Eduardo López e Dra. Paloma Escobar Cava do Hospital Universitário e Politécnico La Fe (HUPLF), por me terem recebido bem e me ajudando sempre que necessitei.

Ao Manuel Oliveira e a Marília Barbosa pela ajuda que me foi dada em Sintra.

E agradecer novamente acima de tudo ao Sr. António Ricardo Monteiro que foi o principal responsável pelo primeiro contacto com o grupo Silveira e por me guiar por esta jornada, uma pessoa que admiro muito pelo seu conhecimento teórico, mas também pela sua experiência de vida.

Resumo

Este relatório foi elaborado no âmbito da Unidade Curricular Estágio II que têm uma duração de cinco meses, dentro desses cinco meses fiz três meses em Farmácia Hospitalar na companhia de Inês Oliveira e de Bruno Sá Pereira que decorreu no *Hospital Universitario y Politécnico La Fe*, Valência, no âmbito do programa *European Region Action Scheme for the Mobility of University Students* (ERASMUS).

Seguidamente fui para mais próximo da capital, na Farmácia Silveira Fórum Sintra, a cerca de 430km de minha casa, onde completei os restantes dois meses de estágio, novamente a FSFS superou as minhas expectativas, "Quanto mais estudamos mais descobrimos que não sabemos de nada ...", com o apoio da Dr. Ana Gomes e de toda a equipa, aprendi que conhecimento é poder, mas não é tudo, até porque atitude é muito importante ou até mais.

Todos nos chegamos a uma fase em que sentimos que estamos a estagnar, na nossa vida pessoal e profissional, sair da zona de conforto e submetemos a um mentor permitenos, quebrar estas barreiras e ultrapassar os nossos limites.

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - IUCS
MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS



LaFe
Hospital
Universitari
i Politècnic

PARTE 1

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO E POLITÉCNICO LA FE

MICHAEL MACHADO BARBOSA

Gandra-Paredes

2018

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - IUCS
MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS
UNIDADE CURRICULAR ESTÁGIO II



Relatório de estágio II

Hospital Universitário e Politécnico La Fe

Michael Machado Barbosa

28/05/2018

Relatório de Estágio I apresentado ao
Instituto Superior de Ciências da Saúde,
avaliação da unidade curricular em questão.

Supervisor: Dr. Vítor Seabra

Monitor: Dr. Eduardo Lopez

1. Introdução

No âmbito do programa *ERASMUS* efetuei um estágio de três meses no Hospital Universitário e Politécnico La Fe (HUPLF), em Valência que decorreu no período de 1 de março até a 31 de maio.

Aceitei este desafio com o objetivo de sair da minha zona de conforto tentando encontrar os meus limites e a cima de tudo supera-los num país, língua e cultura diferentes do que estou habituado a contactar diariamente. O mês de março é o mês das *Falles* (festas locais), o que dificultou a procurar de alojamento, mas por outro lado foi uma grande oportunidade que tivemos para assistir a esta celebração, o que tornou esta passagem ainda mais alegre e gratificante.

A chegada no HUPLF fomos muito bem-recebidos pelo Dr. Emílio Monte, que disponibilizou a sua ajuda para qualquer situação, após uma visita pelas instalações, a sua dimensão e grande organização não passaram despercebidos.

Cada um dos estagiários era direcionado aleatoriamente para uma área da farmácia podendo ser atribuídos projetos específicos. A área onde fiquei afeto foi a farmacoterapia Oncohematológica pediátrica, onde me foi atribuído um projeto de comparação da segurança entre a Asparaginase e a Asparaginase Peguilada no tratamento da Leucemia Linfoblástica Aguda (LLA) em pediatria.

Todas as terças e sextas-feiras das 8:30h até às 9:00h, tive a oportunidade de assistir às reuniões semanais onde decorriam as apresentações dos estagiários internos dos temas atribuídos e o reporte do farmacêutico da guarda noturna dessa mesma noite.

2. Características do Hospital Universitário e Politécnico La Fe

2.1. Localização

O HUPLF começou a sua construção em 1968, está localizado na Avenida Fernando Abril *Martorell*, 106, 46026 Valencia, Espanha (Figura 1).



Figura 1. Localização Hospital Universitário e Politécnico La Fe

2.2. Missão, Visão e Valores

2.2.1. Missão

O Departamento de Saúde de Valencia La Fe é uma organização integrada na *Generalitat* Valenciana, sendo um departamento de referência da Comunidade Valenciana que atende às necessidades de saúde da área constituindo-se como uma referência às demandas de outros departamentos e comunidades.

Aqui, é fornecida assistência médica universal, abrangente e personalizada em serviços comunitários, de emergência, ambulatorios, hospitalares e domiciliares. São aplicados meios preventivos, de diagnósticos, curativos e reabilitativos, garantindo a continuidade da assistência para atingir os índices máximos de saúde da população abrangente. No departamento de ensino universitário, são desenvolvidas pesquisas, ensino de graduação, pós-graduação no campo das ciências da saúde. Todas as suas atividades são orientadas para satisfazer as necessidades e expectativas da população, com critérios

de equidade, eficiência máxima, apoiando-os no compromisso ativo e envolvimento de toda a sua equipe de pessoas. Seu "slogan" inovação, comprometimento e qualidade. [1]

2.2.2. Visão

O Departamento de Saúde de Valência La Fe quer ser uma das melhores organizações de saúde integradas, pelos seus resultados, assistência de alta qualidade e tecnologia. Ser reconhecida pelos profissionais, pacientes e pelo meio social como uma excelente organização em todos os sentidos. Ser um dos melhores sistemas de saúde da Europa implica manter uma atenção constante com todos os seus meios disponíveis. [1]

2.2.3. Valores

O cidadão é o centro de referência e ação da organização. O principal recurso são as pessoas que exercem sua missão de acordo com os seguintes valores: [1]

- Atitude empreendedora e desejo de se destacar
- Respeito mútuo, trabalho em equipe e um sentimento de pertença
- Uso responsável de recursos
- Senso de ética profissional
- Respeito pelo meio ambiente

2.3. Estrutura

O HUPFL (Figura 2) possui uma área de mais de 260.000 m², com ampla gama de espaços e acesso e circulação independente para profissionais, pacientes e acompanhantes. É um edifício espaçoso e luminoso, orientado para proporcionar um alto conforto ao



paciente. O hospital conta com espaços de lazer e serviços com acesso à comunidade, construindo um ambiente que estimula a reabilitação dos doentes. [1]

O HUPLF possui um total de mil camas, todas elas inseridas em quartos individuais, proporcionando conforto para o paciente e acompanhantes durante o internamento hospitalar. Para o atendimento em ambulatório, o hospital é composto por cento e noventa e cinco consultórios com quatro salas de espera distintas. [1]

Além disso, o hospital de dia é composto por cento e treze postos e vinte e oito camas, proporcionando uma alternativa à hospitalização.

O HUPLF consiste em três edifícios (Figura 3) intercomunicados entre si por corredores comuns tendo várias portas de entrada [1]:

- Edifício de assistência: este edifício tem três plantas comuns, o subsolo, o térreo e o primeiro andar, onde a maioria dos serviços centrais está localizada (emergência, admissão, coleta de sangue, etc.). Sobre estas plantas existem seis torres, quatro delas destinadas ao internamento e duas delas a consultas ambulatoriais. Nas torres D, E, F e G se encontram hospitalizados os pacientes adultos, enquanto nas torres B e C, são destinadas ao hospital infantil.
- Edifício de investigação e laboratórios: localizada a norte e anexa ao edifício principal.
- Edifício de direção e administração: localizado ao sul, dedicado à administração e docência ensino.

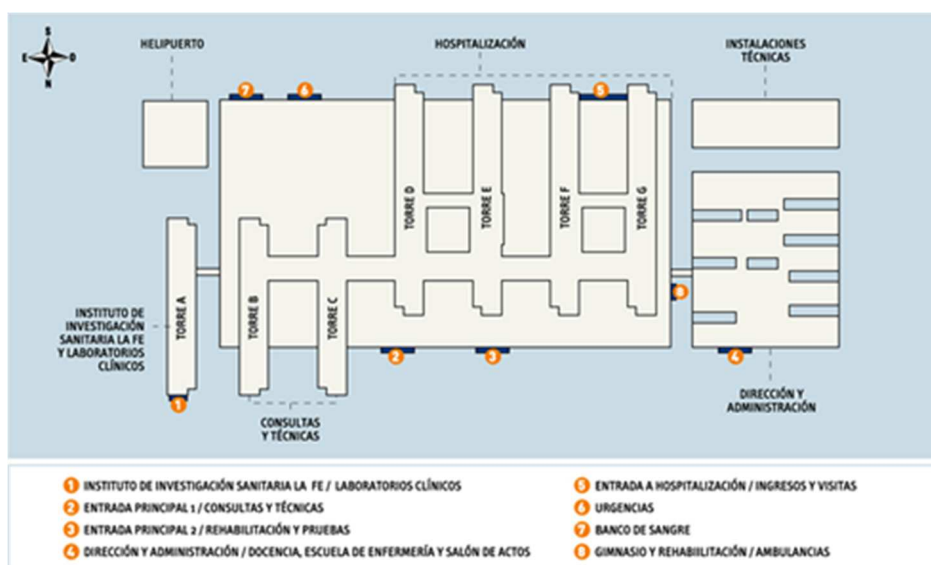


Figura 3. Planta do Hospital Universitário e Politécnico La Fe

3. Características do serviço de farmácia

3.1. Missão, Visão e Valores

3.1.1. Missão

A missão do serviço de farmácia passa por garantir acesso a farmacoterapêutica abrangentes e personalizadas com um excelente sistema de uso de medicamentos, em termos de equidade, qualidade, segurança e eficiência.

Todos os profissionais os profissionais estão envolvidos direta ou indiretamente e integrados na área no pressuposto de responsabilidades, tomada de decisão e execução de objetivos, promovendo processos de melhoria contínua. [1]

3.1.2. Visão

O hospital tendo o objetivo de tornar-se um dos melhores da Espanha e da Europa o serviço farmácia tem de acompanhar o processo pelos seus resultados e elevada qualidade assistencial, tecnológica e docente, reconhecida pelos profissionais, pacientes e sociedade como uma área clínica de excelência e sustentável por aproveitar com máxima eficiência os recursos disponíveis, individualizando a farmacoterapia dos pacientes e promovendo o excelente uso de medicamentos. [1]

3.1.3. Valores:

O cidadão é o centro de referência e ação da organização. O principal recurso, as pessoas, exercem sua missão de acordo com:

- Atitude empreendedora e desejo de se destacar;
- Flexibilidade e adaptabilidade para inovação;
- Respeito mútuo, trabalho em equipe e um sentimento de pertença;
- Senso de ética profissional;
- Respeito pelo meio ambiente. [1]

3.2. Estrutura e funcionamento do serviço de farmácia

O Serviço de Farmácia (Figura 4) está aberto 24 horas por dia, durante todo o ano. É possível devido à presença de um residente local e um farmacêutico que podem ser encontrados nos serviços farmacêuticos a qualquer momento. O serviço de farmácia do HUPLF é composto por duas farmácias localizadas no prédio da *Bulevar Sur*, a farmácia que atende às necessidades dos pacientes internados no hospital e a Unidade de atenção Farmacêutica a Pacientes Externos (UFPE), encarregada de prestar serviço aos pacientes que não estão internados e fornecer certos medicamentos que não se encontram nas farmácias comunitárias. [1]



Figura 4. Serviço de Farmácia

3.3. Serviços farmacêuticos

O serviço farmacêutico está dividido em várias áreas:

3.3.1. Área de gestão

A área de gestão é uma unidade logística do medicamento que tem a seu cargo:

- Sistema de dispensação de dose unitária;
- Condicionamento de medicamentos para doses unitárias;
- Unidade de reembalamento de medicamentos;
- Sistema de dispensação por reposição e pacientes;
- Sistema de dispensação por kit de primeiros socorros para Unidade de Internamento
- Sistema automático de dispensação de medicamentos (PIXIES);
- Gestão de aquisições e consumos (gestão de pedidos e devoluções);
- Receção, conservação e controle de inventário.

Sistemas de informação:

- Relatórios econômicos;
- Sistema de pontuação e indicador;
- Monitorização do orçamentário;
- Custos de produtividade e serviço;
- Sistema de alertas farmacêuticos;
- Relatórios de avaliação sobre o uso de medicamentos.

Observatório Tecnológico:

- Avaliação de novas tecnologias;
- Gestão do conhecimento e seleção de medicação;
- Seleção de medicação;
- Protocolos terapêuticos;
- Consultas com pessoal de saúde e não-saúde (pacientes);
- Relatos de teratogenicidade;
- Boletins informativos e notas informativas;
- Relatórios técnicos para comissões clínicas, gestão e pacientes;
- Guia de troca terapêutica. [1]

3.3.2. Área de farmacoterapia geral e oncohematológica

A área de farmacoterapia geral e oncohematológica tem várias áreas de atuação:

- I. Área assistencial:
 - Pacientes hospitalizados;
 - Pacientes externos;
 - Pacientes em ambulatório.
- II. Assistência farmacêutica por áreas clínicas:
 - Área de Patologia Médica Cirúrgica em Adultos: Oncologia, Hematologia, Urologia, Alergia, Aparelho Digestivo, Unidade de Transplante, Pneumologia, Cardiologia, Nefrologia, Cirurgias;

- Área cirúrgica e de críticos/graves: ressuscitação, intensivos, sala de cirurgia, queimados;
 - Aparelho locomotor e neurocientífico: neurologia, neurocirurgia, neurofisiologia, psiquiatria.
- III. Programas de assistência farmacêutica;
 - IV. Análise e validação de tratamentos farmacológicos;
 - V. Gestão de medicamentos especiais;
 - VI. Acompanhamento do paciente, suporte nutricional;
 - VII. Reconciliação de tratamentos na admissão e alta;
 - VIII. Informação e entrevista ao paciente na admissão e alta;
 - IX. Uso racional de medicação;
 - X. Resolução de inter-consultas. [1]

3.3.3. Área de elaboração

A área de elaboração tem a seu cargo as:

- I. Formulações não estéreis:
 - Preparação de formas líquidas tópicas, formas orais sólidas, formas semi-sólidas tópicas;
 - Diluição de antissépticos;
- II. Formulações estéreis magistrais e padronizadas:
 - Colírios;
 - preparações parenterais extemporâneas (intravenosa, intravítrea, subconjuntival);
 - Oftalmologia, dermatologia, cirurgia plástica de queimados, reumatologia / traumatologia;
 - Área integral: medicina interna, infecciosa, endócrina, urgências;
 - Área de patologia infantil, mulheres e reprodução: área de pediatria, gestantes (maternidade), ginecologia.
- III. Nutrição parentérica:

- de adultos protocolizadas;
- de adultos individualizadas;
- pediátricas protocolizadas;
- pediátricas individualizadas;
- para recém-nascidos.

IV. Antineoplásicos:

- Pacientes adultos;
- Pacientes pediátricos.

V. Acondicionamento e reembalamento de medicamentos para dispensação por dose unitária. [1]

3.3.4. Unidade de farmacocinética

A unidade de farmacocinética faz várias determinações tais como:

I. Determinação analítica:

- Determinação analítica de antiepilépticos: valproato, fenitoina, fenobarbital, carbamazepina, primidona;
- Determinação analítica de antibióticos: vancomicina, trobamicina, amicacina;
- Determinação analítica de imunossupressores: ciclosporina, micofenolato, tacrolimus, sirolimus, everolimus;
- Determinação analítica de outros fármacos: teofilina, digoxina, cafeína, metrotexato;
- Determinação de anticorpos monoclonais.

II. Relatório farmacocinético [1]

3.3.5. Unidade de Toxicologia

A unidade de toxicologia é responsável por:

- I. Intoxicações por medicamentos
 - Determinação analítica:
 - Determinação analítica de paracetamol;
 - Determinação analítica de valproato, fenitoína, fenobarbital, carbamazepina, teofilina, digoxina, cafeína;
- II. Relatório Toxicológico. [1]

3.3.6. Unidade de Farmacovigilância

Na unidade de farmacovigilância são efetuados:

- I. Programa de deteção e avaliação de reações adversas;
- II. Notificação de reações adversas. Seguimento por paciente;
- III. Programas educativos de deteção de reações adversas;
- IV. Alerta farmacêutico e de retirada de medicamentos;
- V. Programas de deteção, avaliação e prevenção de erros de medicação. [1]

3.3.7. Unidade de Farmacogenética

POLIMORFISMOS DETERMINADOS

- Imunossupressão (transplante de órgão sólido / transplante progenitor hematopoiético);
- Insuficiência cardíaca (Inibidor da enzima de conversão da angiotensina, antagonista do recetor da angiotensina II, β -bloqueadores e outras drogas usadas para tratar comorbidade cardiovascular (anticoagulantes, antiagregantes plaquetários, estatinas);
- Oncologia (Cancro da mama / Cancro do cólon). [1]

3.3.8. Farmácia de atenção primaria

- I. Programas especiais de dispensação direta;
- II. Participação em Contratos de Gestão;
- III. Programa de Farmacovigilância na Atenção Básica;
- IV. Programa para melhorar os sistemas de informação;

- V. Participação no programa REFAR (Programa para revisão e acompanhamento de farmacoterapia). [1]

3.3.9. Área de docência

- I. Formação FIR (Farmacêutico Interno Residente): Guia de Formação de especialistas em Farmácia Hospitalar;
- II. Graduação das Formações: estágios;
- III. Formação de outros profissionais de saúde;
- IV. Formação contínua da equipa de serviço e do hospital. [1]

3.3.10. Área de investigação

- I. Linhas de investigação próprias do serviço;
- II. Participação no comitê de ética em investigação clínica;
- III. Participação no desenho de ensaios clínicos. [1]

3.3.11. Área de qualidade e gestão de riscos

- I. Programa de monitorização de erros de medicação no processo farmacoterapêutico (paciente sentinela);
- II. Treinamento em cultura de segurança do paciente no campo da medicina;
- III. Treinamento em metodologia *Lean Six Sigma*;
- IV. Suporte metodológico para acreditação, padronização, etc. [1]

4. Mapa de Processos

Num serviço tão completo e complexo como o serviço de farmácia do HUPL, é necessária uma estratificação dos principais processos (estratégicos, operativos e de suporte) (Figura 5) de forma proporcionar uma melhoria contínua. [1]

4.1. Processos estratégicos

Os processos estratégicos mantêm e implantam as políticas e estratégias da Unidade ou Serviço, fornecem diretrizes e limites de ação para os restantes processos. Entre eles, alguns dos pontos que mais se destacam são o planeamento, a gestão de recursos, a estratégia de fornecimento e a política de qualidade. [1]

4.2. Processos operativos

Os processos operativos justificam a existência da Unidade ou Serviço estando diretamente ligados aos serviços que prestam e são sempre orientados para os utentes. Em geral, várias áreas funcionais intervêm na sua execução podendo envolver os maiores recursos econômicos e logísticos. Nesse processo, há uma interação direta com o paciente. [1]

4.3. Processos suporte

Os processos de suporte contêm os processos operativos, sem eles os processos operacionais ou estratégicos não seriam possíveis. Esses processos são, em muitos casos, fatores determinantes para alcançar os objetivos do serviço ou da unidade e entre seus pontos mais importantes, estão a logística, dispensação, preparação, embalamento, ensaios clínicos e a farmacocinética. [1]

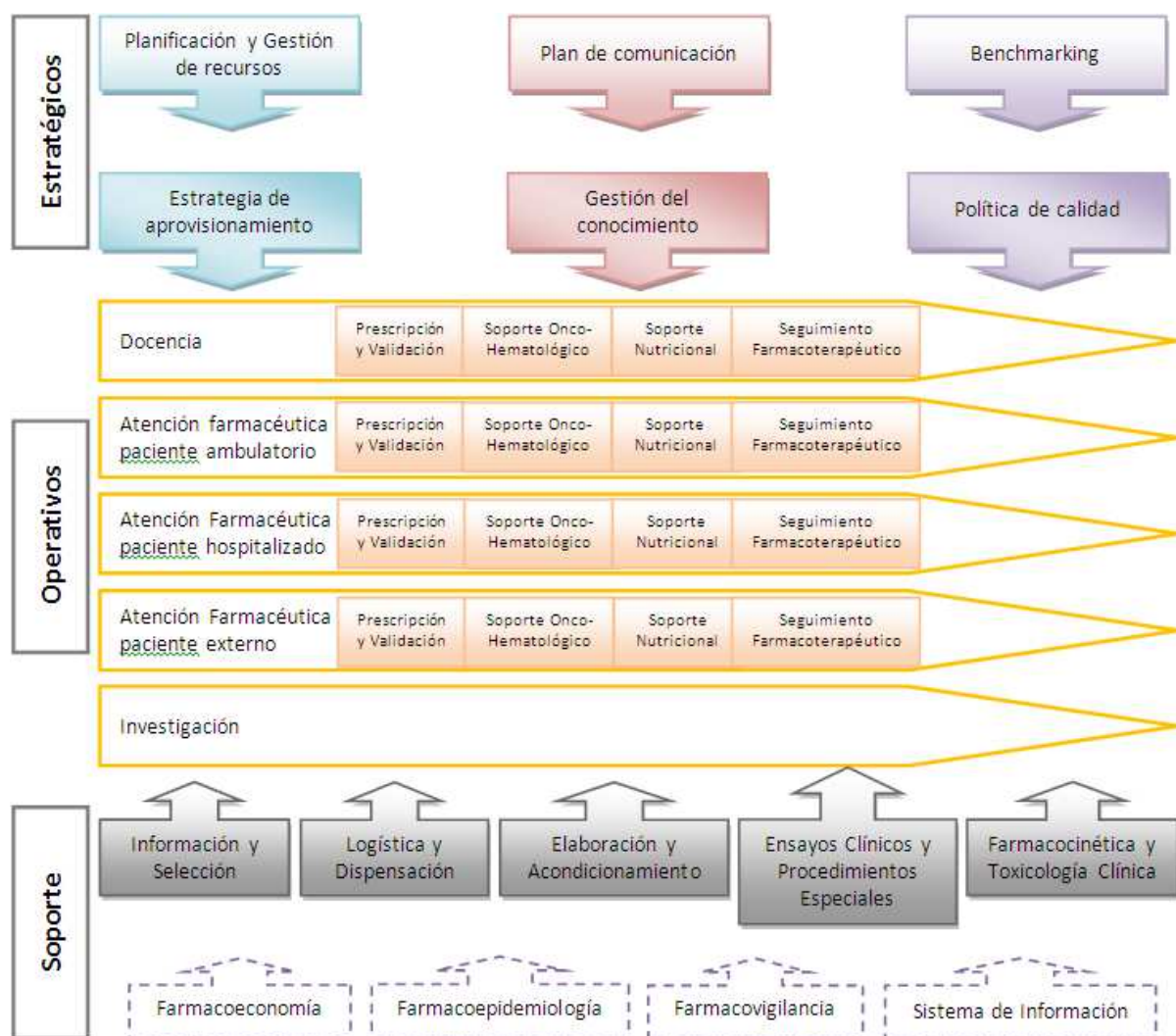


Figura 5. Mapa de processos

5. Descrição completa da Farmacoterapia

O local onde estive inserido na totalidade do estágio foi na área de intravenosos pediátricos, que pertence à área da farmacoterapia.

As atividades principais da Farmacoterapia, são:

- A validação do tratamento farmacológico prescrito (e validado) pelo médico, garantindo assim a qualidade do tratamento, baseado nos princípios do uso racional da medicação, revendo assim, o tratamento, analisando fatores como a necessidade, segurança ou eficácia do tratamento. o mesmo, além de garantir que

a terapia farmacológica é adequada, tendo sido selecionada corretamente a via de administração, dosagem, forma farmacêutica, etc;

- Acompanhamento Farmacoterapêutico;
- Manutenção do banco de dados do programa de prescrição eletrônica;
- Gestão de medicamentos em situações especiais (medicamentos estrangeiros e fora do arquivo técnico);
- A resolução de consultas simples feitas por outros profissionais de saúde;
- Outros projetos, como a análise da qualidade do atendimento e o monitoramento da admissão e alta de pacientes transplantados.

Para realizar esta função da forma mais eficaz possível, são utilizados vários suportes de informação e assistência, como o guia farmacoterapêutico, aplicações como a *Orion Clinic*[®], em que toda a história clínica do paciente é analisado e validado no *Prisma*[®], relacionado com a prescrição eletrônica. [1]

6. XV Curso de Atención Farmacêutica ao Paciente Transplantado

O curso de Atención Farmacêutica ao Paciente Transplantado (anexo 1) decorreu nos primeiros dias de estágio entre o dia 6 e 9 de março no HUPLF, o que nos permitiu integrar no estágio de forma mais suave permitindo conhecer outros estagiários espanhóis e portugueses que também se encontravam em regime do programa ERASMUS, assim como toda a equipa do Hospital que fez a apresentação.

Este curso foi bastante interessante porque o transplante de órgãos é um tema muito complexo e abrangente, pois estes pacientes estão polimedicados, o que requer acompanhamento e planeamento Farmacoterapêutico. A área de transplantes está em constante evolução e este curso tem como objetivo a aquisição de conhecimentos e habilidades de cuidados farmacêuticos nos pacientes transplantados.

Alguns dos temas abordados durante o curso foram, transplantes cardíacos, hepáticos, renais, pulmonares, transplantes de progenitores hematopoéticos em adultos e pediatria, imunoterapia em paciente alogénico, imunossuppressores, cuidados de enfermagem em pacientes transplantados e a doença do enxerto contra hospedeiro.

7. Conclusão

No final deste percurso, fiquei a perceber qual o papel do Farmacêutico Hospitalar, apesar de que gostava de ter tido a oportunidade de passar mais tempo pelas outras áreas de serviço.

Em resumo, tive uma experiência positiva em que me enriqueceu muito na área do tratamento da LLA na pediatria, permitiu-me assistir as reuniões semanais e ao XV Curso de Atenção Farmacêutica ao Paciente Transplantado. Tive a oportunidade de criar novos contactos e amizades, assim como conhecer a cidade de Valência, sendo uma experiência que irei sempre recordar com satisfação.

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - IUCS
MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS



PARTE 2

FARMÁCIA SILVEIRA FÓRUM SINTRA

MICHAEL MACHADO BARBOSA

Gandra-Paredes

2018

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - IUCS

MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS

UNIDADE CURRICULAR ESTÁGIO II



Relatório de estágio II

Farmácia Silveira Fórum Sintra

Michael Machado Barbosa

30/09/2018

Relatório de Estágio I apresentado ao Instituto Superior de Ciências da Saúde, avaliação da unidade curricular em questão.

Supervisor: Dr. Vítor Seabra

Monitora: Dra. Ana Gomes

1. Introdução

No âmbito Unidade Curricular Estágio II, do curso Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde, realizei dois meses de estágio numa farmácia comunitária na Farmácia Silveira Fórum Sintra (FSFS), situada em Rio de Mouro, Sintra, Lisboa, no período de 4 de junho até 31 de julho, onde já tinha realizado anteriormente 1 mês no âmbito da Unidade Curricular Estágio I.

Decidi repetir a experiência porque além do grupo ser unido e me ter recebido muito bem a FSFS provou ter muito potencial para eu crescer pessoalmente e profissionalmente, mostrando-me que posso aprender em várias vertentes e a uma velocidade que seria possível em poucas farmácias.

A profissão de farmacêutico é uma das mais antigas da humanidade. O farmacêutico representa o elo de ligação entre a medicina e a população que dela necessita.

No ano anterior estive na parte do *Back Office*, este ano tive a oportunidade de ver como funciona a FSFS do lado de fora/atendimento. As duas partes são muito importantes visto que uma farmácia é um ecossistema onde todas as áreas estão interdependentes. Se não soubermos como funcionam todos os sectores da farmácia, nunca poderemos gerir uma com eficácia e eficiência.

2. Grupo Silveira

O Grupo Silveira é constituído por nove Farmácias, cinco na zona de Cascais, duas em Sintra, uma no Barreiro e outra em Almancil no Algarve, todas com a visão de serem farmácias de referência e com o compromisso de melhoria contínua. [2]

Todas elas trabalham sobre as mesmas regras e padrões de qualidade do grupo Silveira, onde as várias farmácias se apoiam em recursos humanos (RH) e materiais, focando-se na inovação e constante evolução.

A primeira farmácia do grupo, foi a Farmácia Silveira do Estoril em 1955, sendo a primeira a possuir gabinete de atendimento personalizado, sistema de gaveta para arrumação e dois anos mais tarde foi a primeira a ser informatizada. A última farmácia a ser adquirida pelo grupo foi a Farmácia Silveira Alcoitão em 2018. [2]

Em 2016 sete farmácias Silveira são galardoadas com prémios, onde cinco destas incluindo a FSFS ganham o prémio “PME Excelência”; a Farmácia Estoril e Farmácia Mem Martins obtêm prémios “PME Líder”. [2]

A farmácia do Rosário em 2017 é a primeira do País a ter Via Verde no seu Farmadrive como método de pagamento.

A Revista Exame elege as Farmácias Silveira como uma das 100 melhores empresas para trabalhar, em Portugal. As razões para esta classificação, segundo os colaboradores são a pertença e compromisso, as práticas de gestão responsáveis, o desenvolvimento das pessoas e a boa relação com a liderança e equipa. [2]

O grupo na tentativa de manter uma boa relação e ambiente entre os vários colaboradores de todas as farmácias realiza atividades de *Team-building* que são feitas várias vezes ao ano, como jantares, aulas de zumba e atividades radicais.

3. Farmácia Silveira Fórum Sintra

3.1. Localização e inserção socioeconómica

A FSFS foi inaugurada em 2011, está instalada no maior centro comercial do concelho de Sintra (Figura 6), distrito de Lisboa, R. Alto do Forte IC 19 Loja 0.40, 2635-018 Rio de Mouro. Esta farmácia tem uma dinâmica especial estando em sintonia com a do espaço onde está inserida. Esta é uma das farmácias com mais faturação no país, competindo com farmácias Ferreira da Silva no Norte Shopping e centro comercial Colombo, provando assim a sua ótima localização e gestão.



Figura 6. Fórum Sintra

3.2. Horário de Funcionamento

A FSFS tem como horário de funcionamento de segunda-feira a sábado das 09:00 às 23:00 h e domingos das 09:00 às 21:00 h, estando aberta todos dos dias do ano.

4. Qualidade

A FSFS para garantir qualidade tem como base nas normas da ISO 9001 [3] e no “Manual da Qualidade – Procedimentos Farmácias do Grupo Silveira”, este manual é baseado no manual de Boas Práticas de Farmácia contendo todos os procedimentos em que a farmácia opera, desta forma cria processos comuns em todas as farmácias do grupo.

Mesmo não possuindo dupla certificação, periodicamente recebe uma auditoria interna que garante que os padrões de qualidade são continuamente implementados.

Além disso na FSFS está implementado à cerca de dois anos o método de *Kaizen*, com o objetivo de alcançar a melhoria contínua a nível da produtividade e qualidade com o mínimo de custo possível, através da eliminação do desperdício dentro da organização, tornando os processos mais ágeis e económicos e tendo um aumento da preparação dos colaboradores para as suas funções. Duas vezes por dia ocorrem reuniões com denominação *Kaizen* tendo uma duração média de 5 minutos, onde são discutidos os indicadores, objetivos, relatórios da farmácia, situações negativas que possam ter ocorrido e novos produtos que tenham entrado em mercado/farmácia, referindo possíveis vendas cruzadas e implementando processos de melhoria. O método de *Kaizen* também possui avaliações agendadas e de surpresa.

Os indicadores e relatórios que são referidos nas reuniões *Kaizen* (Figura 7) realizados numa zona específica da farmácia, são elaborados pela diretora técnica através do *Sifarma.Gest*[®] e do *Pharmacy Watch*[®] estas ferramentas permitem fazer uma gestão e monitorização das vendas na farmácia.



Figura 7. Zona de reuniões Kaizen

Outra forma de avaliar e de melhorar a qualidade da farmácia, é através do cliente mistério. Para tal, é contratada uma empresa para avaliar o atendimento ao balcão. Em

cada ano o cliente mistério aparece diversas vezes/vagas. Cada vaga tem uma duração de dois meses. Os temas do cliente mistério (*Anexo 2*) normalmente variam entre vagas, estando concordantes com as patologias mais recorrentes da época sazonal em questão. Durante as reuniões diárias de *Kaizen* é feita uma revisão de alguns dos temas do cliente mistério onde se aborda os produtos e as suas posologias para preparação dos colaboradores que fazem atendimento ao balcão. Quando o cliente mistério é atendido, apresenta um problema de saúde com relato de alguns sintomas e desde o início do atendimento ele vai avaliar a postura física, apresentação do colaborador, a forma como fazemos o acolhimento, se conseguimos criar boa empatia, se perguntamos pelo cartão das Farmácias Portuguesas, se já tem ficha de cliente na farmácia, se fazemos as perguntas corretas e necessárias para um atendimento/aconselhamento correto, se aconselhamos todos os produtos corretos e necessários para a situação, se os apresentamos no balcão de atendimento, vai tentar avaliar a nossa capacidade de contornar eventuais conflitos que ele próprio pode criar e se nos despedimos corretamente. Depois do atendimento o cliente irá fazer a avaliação e entregar os resultados ao respetivo diretor técnico da farmácia avaliada.

A Academia Silveira é algo de que o Grupo se orgulha muito tendo todos os colaboradores e estagiários a possibilidade de participar nessa mesma academia, esta ocorre várias vezes ao ano e consiste na participação em formações técnico-científicas que se caracterizam por um conjunto de módulos extracurriculares lecionados por profissionais de origem interna e externa às Farmácias Silveira. Estas formações ocorrem na sala de reuniões da Farmácia Silveira Mem Martins.

Os módulos abordados têm os mais diversos temas, desde a automedicação, dermocosmética, suplementos alimentares, modelos comportamentais, entre outros.

Recentemente Dra. Ana Gomes Diretora Técnica da FSFS está a implementar um projeto de programa modelo para todos os estagiários do Grupo Silveira, onde eu fui o estagiário pioneiro do mesmo.

5. Organização do espaço físico e funcional

A FSFS está constituída por dois pisos, tendo as instalações obrigatórias e cumprindo com as dimensões previstas na deliberação 1502/2014, de 3 de julho [4], consiste ainda um gabinete de direção técnica e uma sala de lazer/cozinha como espaços opcionais.

O software utilizado nesta farmácia é o *Sifarma 2000®* da *Glantt*.

O método *Kaizen* alterou muito esta farmácia, isto porque todo o material tem o seu lugar assinalado/destinado e identificado, assim como todos objetos pessoais de cada colaborador, como canetas ou X-Actos estando identificados com o nome do colaborador, no caso de perda e do mesmo ser encontrado será entregue ao correio pessoal do seu proprietário. No chão, mesa ou paredes estão assinalados os respetivos lugares de todos os objetos, chamando se a isto imagem sombra (Figura 8).



Figura 8. Organização *Kaizen*

No chão, mesa ou paredes estão assinalados os respetivos lugares de todos os objetos, chamando se a isto imagem sombra (Figura 8).

5.1. Espaço Físico – Exterior

A FSFS encontra-se ao lado de uma das entradas principais do Fórum, estando ao nível da rua. No exterior do fórum encontram-se duas cruzes verdes perto da porta de entrada, o postigo de atendimento encontra-se entre duas das portas de entrada para o Fórum, em caso de necessidade de atendimento por esta via, a segunda porta não se abre para manter o Fórum seguro/fechado. À entrada do fórum estão assinaladas as farmácias do município em regime de serviço de permanente/disponibilidade e as suas respetivas localizações.

Na montra da Farmácia encontra-se uma agenda das várias ações do mês, contendo o horário de funcionamento e o nome do diretor técnico, e na parte superior, o nome da farmácia (Figura 9). Estão disponíveis duas portas, uma de entrada e outra de saída.



Figura 9. Entrada da FSFS

5.2. Espaço Físico – Interior

Piso 0

5.2.1. Área de atendimento ao público

À entrada da farmácia (Figura 10) encontra-se um dispensador de senhas, e algumas cadeiras para os clientes se sentarem enquanto esperam. Entre a entrada e os postos de atendimento encontramos uma série de gôndolas, lineares e expositores. Estão disponíveis doze postos de atendimento, sendo um deles de



Figura 10. Entrada da Farmácia

atendimento prioritário, e dois que se encontram junto à saída, onde trabalham as conselheiras que são destinadas a clientes “shopping”, ou seja os utentes que não tem receita de médica, apenas entram e pegam nos produtos que se encontram disponíveis na

área. O atendimento pelas conselheiras não requer senha, acelerando assim o nº de atendimentos sem perder a qualidade dos atendimentos.

A zona de atendimento FSFS está organizada de forma a obrigar os clientes a passarem pelo maior número possível de produtos expostos, isto porque a porta de saída se encontra do lado oposto da farmácia. Tornando assim grande parte da farmácia uma zona quente aumentando a compra por impulso. (Figura 11).

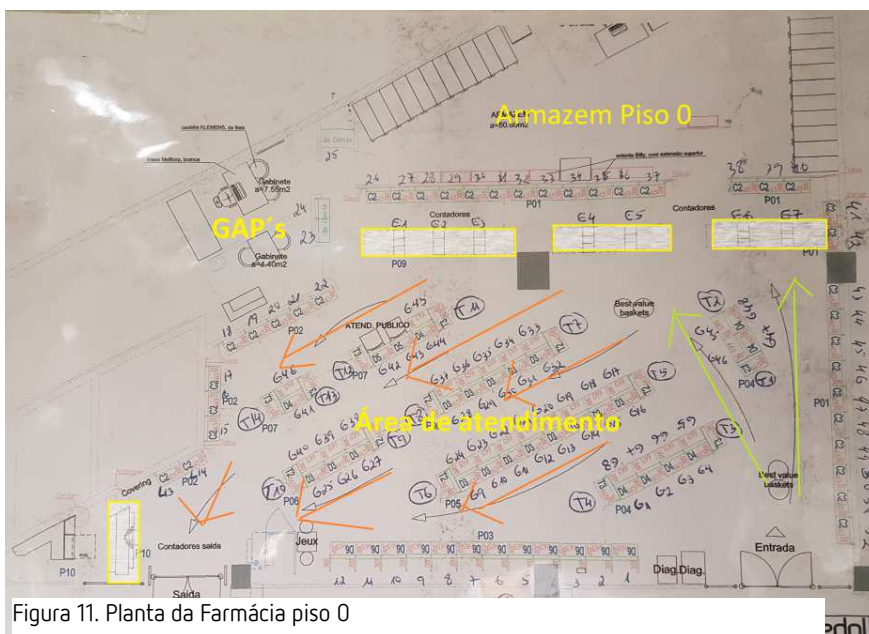


Figura 11. Planta da Farmácia piso 0

Junto à saída está uma máquina de medição de peso, altura e pressão arterial. Os OTC's não estão acessíveis ao cliente, mas visíveis atrás dos balcões de atendimento.

5.2.2. Armazém e zona de receção de encomendas

Zona com cerca de 50m², situada atrás da zona de atendimento ao público para permitir um acesso rápido, é nesta zona que se encontra a Valormed, dois frigoríficos com termohigrómetros, destina-se a receção e conferência de encomendas, assim como as reuniões *Kaizen*.

Existe uma porta traseira direta para o exterior que permite entrada de encomendas.

5.2.3. Gabinete de atendimento Personalizado

Existem dois gabinetes de atendimento personalizado (Figura 12) que se encontram ao lado dos balcões de atendimento, prestando-se vários serviços como:

- Consultas de nutrição, cessação tabágica, audiologia;
- Medição dos níveis de colesterol, triglicérideos, glicémia capilar, pressão arterial, e o cálculo do índice de massa corporal;
- Testes de gravidez;
- Administração de vacinas;
- Programa gerir os seus medicamentos.

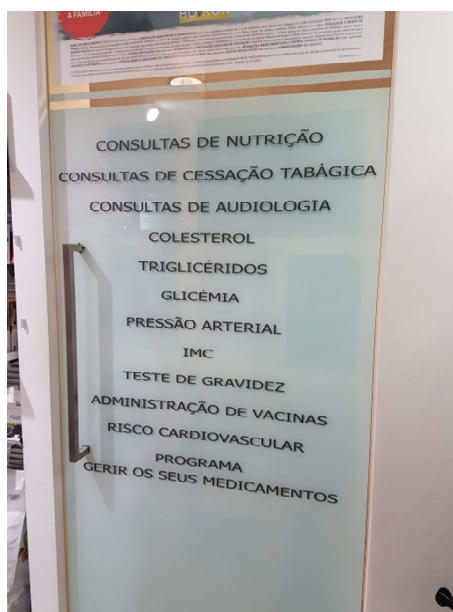


Figura 12. Entrada do gabinete de atendimento Personalizado

5.2.4. Gabinete de direção técnica

O gabinete de direção técnica (Figura 13) encontra-se ao lado da zona de armazém e perto da zona de atendimento, para rápido esclarecimento de dúvidas dos colaboradores que estão no balcão de atendimento. Onde se encontram “os correios”, horários diários (devido a elevada rotação), objetivos gerais, contactos dos colaboradores e áreas de responsabilidade de cada colaborador assim como os seus tutores.



Figura 13. Gabinete de direção técnica

Piso 1

5.2.5. Laboratório

O laboratório (Figura 14) contém as matérias-primas e material obrigatório, assim como documentação essencial (fichas de preparação e de registo de entrada de matérias-primas), não sendo utilizado para o fim deste, utilizado para fazer a receção de encomendas através de um computador portátil caso seja necessário, pois grupo Silveira produz todos os seus manipulados na farmácia Silveira do Rosário reduzindo os custos de manutenção de um laboratório e aumentando o nível de especialização e capacidade de produção.



Figura 14. Laboratório

5.2.6. Instalações Sanitárias

Existem duas destinadas essencialmente a colaboradores (Figura 15).



Figura 15. Instalações Sanitárias

5.2.7. Armazém Secundário

Este armazém (Figura 16) destina-se a todos os produtos que não se conseguem aprovisionar no armazém principal, assim como os produtos para devolução e também a caixa para recolha de radiografias dos utentes. Após arrumação organizada nas prateleiras devemos assinar num cartão e adicionar a data em que foram arrumadas.



Figura 16. Armazém Secundário, piso 1

Aqui faz-se uma reposição por telemóvel, mais eficiente, no sentido do armazém para a área de atendimento ao cliente. A reposição por telemóvel consiste numa comunicação entre dois colaboradores através de telemóveis, onde um colaborador se encontra no armazém secundário, piso um, e outro do destino, de forma a enviar quantidades exatas de produtos, evitando viagens desnecessárias para cima e para baixo.

5.2.8. Sala do Servidor

Nesta sala, encontra-se o servidor geral da farmácia (Figura 17), onde todas as segundas-feiras é feita uma reiniciação e segurança completa do sistema.



Figura 17. Servidor

5.2.9. Sala de Lazer e Cozinha

Na copa, fazem-se as pausas que são obrigatórias e refeições se assim necessário, funcionando também como local de convívio (Figura 18).

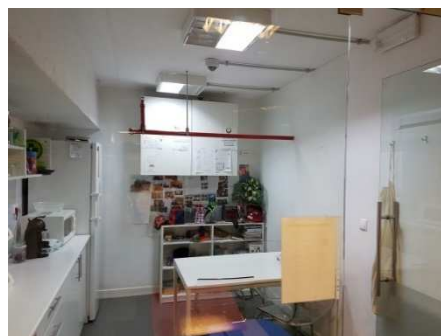


Figura 18. Sala de Lazer/Cozinha

6. Recursos Informáticos

O software utilizado na FSFS é o Sifarma 2000® da *Global Intelligence Technologies* (Glintt®), o software utilizado em 90% das farmácias em Portugal [5]. Este, embora à primeira vista seja complicado e pouco intuitivo comparando com outros softwares nos atuais dias, continua a ser um dos softwares mais completos permitindo um atendimento de qualidade (Figura 19), também possibilita fazer a gestão e administração através das ferramentas que este disponibiliza. É no Sifarma 2000® que são realizadas várias tarefas, como a realização de encomendas, receção, gestão de devolução, acesso à ficha de utentes, gerir prazos de validade, gerir receituário, entre outras funcionalidades.

Ao longo do estágio fui percebendo melhor quais as funcionalidades e as potencialidades Sifarma 2000, deparando-me que à distância de uns *cliques* conseguimos ver o histórico na ficha do cliente o que me permitia ver que medicamentos a pessoa já dispensou naquela farmácia, ver a posologia indicada, as precauções, interações entre medicamentos e efeitos adversos, o que me possibilitou sem dúvida aprender e acima de tudo exercer um atendimento mais completo, eficiente e de maior qualidade. É uma ferramenta indispensável para a prática diária na farmácia, e através de configurações adequadas, proporciona uma maior eficiência na gestão de recursos, poupando tempo, que equivale a dinheiro.

No início do meu estágio II foi-me atribuído o código de identificação próprio já utilizado no decorrer do estágio I do ano anterior, possibilitando assim um registo de todas as minhas operações, como nº de atendimentos, valor médio, total de vendas, nº de produtos vendidos, nº de pontos do cartão de farmácia atribuídos ou devolvidos, entre outros.



The screenshot displays the 'Menu de Atendimento' in the Sifarma 2000 software. At the top, it shows 'Atendimento nº: 466533' and 'RECEITA Nº: 1'. Below this are several function buttons: 'S/ Compart. [F2]', 'C/Compart. [F3]', 'Protocolo [F4]', 'Suspensa [F5]', 'Serviços [F6]', 'Devolução [F7]', 'Planos [F9]', 'Upgrades [F11]', and 'SAH [Esc]'. The 'Upgrades' button is highlighted in yellow. The interface includes fields for 'Utente:', 'Utiliz. [F10]', 'Ficha [Del+L]', 'Nº Rec.: 0990990990990', and 'Dt.: 06-12-2012'. A 'Posologia' table lists two items: 'Zypresca Velotab. 10 mg x 20 comp. orodisp.' with a frequency of '1 / 1 vez ao dia' and a quantity of '20'. Below the table, the product name 'Zypresca Velotab. 10 mg x 20 comp. orodisp.' is displayed. A grid of buttons for 'Produto [Ctrl+P]', 'Obs. Prod. [Ctrl+Q]', 'Info. Client. [Ctrl+V]', 'A.T.C. [Ctrl+T]', and 'Saúde [Shift+I]' is visible. To the right, a table shows 'Plano de participação' with 'S.N.S.' at 90% and 'Programa Apoio Lilly - SNS' at 90,66%. Summary statistics at the bottom right indicate 'Nº Emb.: 2', 'Compart.: 155,40€', 'Bruto: 171,40€', 'Já pago: 0,00€', and a final 'Valor Líquido: 16,00€'. The status bar at the bottom shows 'Memória Utilizada: 96 MB', version '2.0.7', and date '06-12-2012'.

Figura 19. Menu de Atendimento, Sifarma 2000®

7. Recursos Humanos e Relações de trabalho

As relações entre os colaboradores do grupo silveira surpreenderam-me muito pela positiva, num grupo tão grande não é de esperar um ambiente tão acolhedor, animado e sobretudo muito profissional.

A equipa da FSFS é constituída por trinta elementos, todos identificados com um cartão que contém o nome e o título profissional (Figura 20), com bata de trabalho branca padronizada, à exceção dos colaboradores de *back-office* que trabalham exclusivamente na retaguarda que tem batas totalmente verdes.



Figura 20. Cartão de identificação pessoal

Todos os colaboradores têm uma área de responsabilidade atribuída, possibilitando uma maior eficiência das tarefas a serem realizadas.

A legislação quanto aos RH e condições de trabalho são cumpridas tendo intervalos obrigatórios e horas extras são devidamente registadas numa folha para posterior contabilização destas. Para uma melhor gestão dos RH, o Pharmacy Watch Profile fornece um relatório mensal. As áreas de responsabilidades, identificação e categorias profissionais de todos os colaboradores da FSFS encontram-se em anexo 3.

8. Biblioteca e fontes de informação

A FSFS possui a várias fontes de informação e documentos tais como:

- Farmacopeia Portuguesa nona edição
- Prontuário Terapêutico;
- Direito Farmacêutico;
- Livro de reclamações e de elogios;
- Circulares técnico-legislativas institucionais;
- Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos;
- Formulário Galénico português;
- MartinDale edição 37.

Os centros de informação mais utilizados pela FSFS são:

- NARC - Núcleo de Acordos, Receituário e Codificação;
- CEDIME – Centro de informação sobre Medicamentos;
- LEF – Laboratório de estudos farmacêuticos.

9. Encomendas e Aprovisionamento

A FSFS tem como fornecedores preferenciais a *Alliance Healthcare* e a *Botelho & Rodrigues, Lda*, a *Alliance* tem quatro entregas por dia e a *Botelho* apenas três.

As encomendas diárias são realizadas duas vezes por dia, uma até as 13h e outra até as 20h com base no stock mínimo e máximos estabelecidos. As encomendas diretas aos laboratórios são realizadas centralmente para todo o grupo. As encomendas de Reforço de stock são efetuadas no início de cada mês, tendo em conta os produtos mais vendidos em relação ao mês anterior, encomendas tipo também são realizadas no começo de cada mês para os Genéricos mais vendidos e para os “50+” (MNSRM mais vendidos). Encomendas de produtos de Veterinária e Ortopedia ocorrem uma vez por semana, em dia estipulado.

Todas as farmácias do grupo Silveira têm como objetivo atingir um valor estipulado para a rotação de stock, o que torna a realização das encomendas ainda mais meticulosa.

Todas as semanas é criada uma lista de rateados e esgotados, em seguida é feita uma encomenda desses medicamentos diariamente e diretamente ao armazenista através de uma chamada a ambos fornecedores, através de um formulário de laboratório, através do *website* do laboratório e em último caso um e-mail ao gestor de cliente.

9.1. Receção de encomendas e aprovisionamento

Todas as encomendas entram pela porta traseira da Farmácia, primeiramente é confirmado o destino das banheiras e assinado pela reta guarda um documento de confirmação de receção, após isto é preciso confirmar a existência de algum produto de frio, caso exista é imediatamente armazenado e anotada na fatura duplicada a sua remoção e respetiva validade.

Procede-se então a receção das encomendas, onde se verifica o nº externo da fatura para verificar se a encomenda já está criada, isto no caso da Alliance. Na Botelho não é fornecido um nº externo, sendo necessário consultar todas as encomendas até encontrar a pretendida.

Se a encomenda não existir é criada no momento uma encomenda manual e a papel prosseguindo-se para o menu de receção de encomendas.

Após premir F2 para rececionar a encomenda é necessário adicionar o nº da fatura e o valor total, exceto em algumas das encomendas da Alliance que se adiciona o valor líquido devido ao *Fee* que por vezes é cobrado.

Enquanto são verificadas são confirmadas as quantidades, o preço de venda à farmácia (PVF), o preço impresso na cartonagem (PIC), margens e o valor final, os produtos são separados em 5 grupos de banheiras, medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) (comprimidos e cápsulas), OTC's, Genéricos mais dispensados,

Produtos Cosmética e de Higiene Corporal (PCHC) e por último todos os MSRM de formas farmacêuticas restantes como cremes, pomadas, colírios e soluções.



Figura 21. Receção, separação por banheiras

Após a receção completa da encomenda, as banheiras são transportadas para os devidos locais assinalados pelo método Kaizen, (Figura 22; Figura 23; Figura 24).

Em seguida são aprovisionados em prateleiras ou gavetas, onde é o método “Primeiro-a-expirar-primeiro-a-sair” é seguido à risca. Caso existam produtos esgotados, estes são transferidos para outro fornecedor. Nos produtos que necessitam de marcação de preços, é impressa uma etiqueta de linear no Sifarma®2000, e são colocadas em regletes.



Figura 24. Gavetas para comprimidos e Cápsulas



Figura 23. Gavetas de formas farmacêuticas restantes



Figura 22. Prateleira de Genéricos de Indicação

No momento da receção, é perceptível através do tipo de encomenda instantânea ou do stock negativo que o produto recém-chegado está reservado para um cliente específico, tendo o cuidado de se confirmar com os registos de folhas de cor rosas presentes no livro de faturas. Se assim for, o produto é colocado num saco com o logotipo do grupo Silveira e anexada a respetiva fatura (Figura 25), posteriormente o cliente é contactado por telefone ou via SMS.



Figura 25. Prateleira de reservados pagos

9.2. Prazos de validade e devoluções

Como o Manual de qualidade do grupo Silveira indica, no início de cada mês é impresso uma listagem de produtos que vão expirar no prazo de três meses, no caso de produtos veterinários são seis meses. São acertados os stocks mínimos e máximos para cada produto e recolhidos das prateleiras anotando o respetivo prazo de validade (PV) e feita uma nota de devolução ao fornecedor para recolha dos mesmos poder ser realizada. No *Sifarma 2000* são atualizados os PV e stock.

Os produtos NSRM quando estão a quatro meses de acabar a validade são colocados em promoção a 30%, e no mês seguinte a 50% em locais estratégicos para melhor visibilidade do utente. Se não for vendido é feita uma quebra do produto e colocado no Valomed.

9.3. Matérias-primas e substâncias

A receção de matérias-primas necessita de mais atenção que os outros produtos, devido à sua toxicidade, vêm acompanhados de um boletim de análise que tem de ser analisado em conformidade com a farmacopeia.

Como os fornecedores não aceitam devoluções, quando o PV terminar é recolhido para um local específico tendo de estar identificado como “Fora de uso”, até vir uma empresa de recolha de lixo tóxico.

9.4. Gestão de preços

O Grupo Silveira tem uma tabela de preços onde estipula as margens para produtos com IVA de 6% ou de 23% para cada farmácia do grupo. Os colaboradores de *BackOffice* quando dão entrada de novos produtos ou de produtos que já não tem em stock há muito tempo guiam-se por estas tabela, a não ser que apareça um *pop-up* com um aviso de PVP Silveira, neste caso o preço que se usa no produto é o apresentado no *pop-up*. PVP Silveira são preços que estão estipulados pela gerência do grupo e estes têm de se manter iguais para todas as farmácias do grupo. Quando há alterações desta tabela é enviado um email para todas as farmácias procederem às alterações destes preços, sendo esta uma das

tarefas que realizei, tendo que ir consultar a ficha de cada produto ativar o *pop-up* na receção destes produtos e anotar o novo PVP.

10. Serviços

Hoje em dia, a farmácia não é conhecida unicamente por dispensar medicamentos, mas sim por ter farmacêuticos empenhados em disponibilizar cada vez mais serviços de promoção da saúde do utente, tanto na vertente preventiva quer na vertente terapêutica. [7]. Assim sendo, é possível classificar os serviços farmacêuticos em essenciais e diferenciados. A FSFS disponibiliza uma ampla gama de serviços com o intuito de alargar os serviços prestados e satisfazer o cliente.

Os serviços essenciais estão associados à dispensa de medicamentos, medições de parâmetros, promoção da saúde, redução de riscos, proteção ambiental e redução do desperdício.

10.1. Dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde

Sendo o serviço principal da farmácia, encontra-se abordado no ponto 11.

10.2. Check saúde / medição de parâmetros

A FSFS disponibiliza para os seus utentes diversas medições rápidas e simples de forma a detetar algo incomum ou a controlar algum tipo de doença. Os parâmetros antropométricos avaliados nesta farmácia são Peso, Altura e Índice de Massa Corporal (IMC), os fisiológicos são a pressão arterial e a frequência cardíaca e os bioquímicos, a glicemia, o colesterol total, triglicéridos, ácido úrico e hormona Gonadotrofina Coriónica humana (β -hCG).

Em todos os parâmetros à exceção da β -hCG o farmacêutico é responsável por ajudar o utente a interpretar o valor obtido com base nos valores de referência lançados pela Direção Geral de Saúde tendo em consideração os valores habituais da pessoa a quem fez a medição. Em relação à pesquisa de β -hCG o protocolo do Grupo Silveira diz que o

resultado deve ser assinalado num impresso próprio para o efeito e entregar sem fazer referência a ser positivo ou negativo.

10.3. Programa de troca de seringas

Este programa teve origem com o slogan “Diz não a uma seringa em segunda mão” para a prevenção de doenças transmissíveis a partir de partilha de seringas pelos utilizadores de drogas injetáveis. O seu objetivo é haver uma distribuição de seringas esterilizado e recolha das usadas. Assim sendo, foi elaborado um kit com diverso material para ser entregue em troca de duas seringas usadas. Este programa não tem qualquer custo para o utente.

10.4. Recolha de radiografias usadas

A recolha de radiografias sem valor de diagnóstico evita a sua deposição em aterros minimizando o impacto ambiental e a sua reciclagem permite obter a prata reduzindo a sua extração. [8]

Na FSFS esta recolha é feita durante todo o ano.

10.5. Valormed

Este projeto está inserido no sistema integrado de gestão de resíduos de embalagens de medicamentos e passa por recolha de medicamento fora de uso para posterior tratamento dos seus resíduos reduzindo o impacto ambiental.

10.6. Administração de injetáveis

Este serviço só é efetuado por profissionais devidamente habilitados com formação para tal e exige materiais, equipamentos e espaço adequado para ser efetuado. As vacinas que podem ser administradas na farmácia, são aquelas que não fazem parte do plano nacional de vacinação.

Durante a temporada de estágio tive a oportunidade de assistir a várias administrações de injetáveis e todo o processo que requer.

11. Dispensa de medicamentos/ produtos de saúde

O papel mais importante do farmacêutico é o ato de dispensação. Um atendimento é composto por várias fases, o acolhimento, recolha de informação, avaliação do problema, intervenção e despedida, sendo necessário seguir todas estas etapas para que o ato de seja o mais correto possível.

No atendimento, o farmacêutico necessita ter uma postura adequada para a linguagem corporal ser a mais adequada e um tom de voz correto, é nesta fase que se cumprimenta o utente tentando criar uma empatia inicial, onde apenas se devem usar perguntas abertas para não exercermos qualquer influência na resposta do utente. Na recolha da informação inicialmente deixamos o utente exprimir os seus sintomas, posteriormente numa tentativa de recolha de informação fazemos perguntas abertas orientadas e para confirmação do problema em questão fazemos perguntas fechadas.

Na fase de intervenção devemos informar o utente sobre o problema em questão sempre com uma linguagem simples, afirmativa e assertiva, em seguida é a fase onde devemos aconselhar podendo esta ser uma remissão ao médico, caso haja sinais/perigo para tal, caso contrário continuamos com o atendimento, devendo sempre complementar as medidas farmacológicas com medidas não farmacológicas. Para mim as medidas não farmacológicas são as que mais fidelizam os utentes à farmácia, visto que estas não são pagas e por vezes um problema crónico ou recorrente poderá ser facilmente resolvido com medidas não farmacológicas. Após confirmar que o utente percebeu o tratamento e as precauções deste, devemos pedir para voltar à farmácia caso a situação não melhore ou remeter ao médico caso o tratamento não resulte em certos casos. O atendimento é terminado com a fase de despedida.

A dispensação de medicamentos pode ocorrer por três vias, prescrição médica, automedicação ou indicação farmacêutica, sendo o farmacêutico o responsável por transmitir todas as informações necessárias para o uso correto, racional, seguro e eficaz dos medicamentos, promovendo também adesão à terapêutica do medicamento para reduzir potenciais resultados negativos da medicação, como ocorreu num dos atendimentos que efetuei, onde uma rapariga menor de idade com cerca de 16 anos acompanhada pelo

seu pai pediu um aconselhamento para sintomas de dor de cabeça, após fazer algumas perguntas descobri que a rapariga no dia anterior tinha ingerido mais de 6 comprimidos de paracetamol de uma grama e mais e três no próprio dia, rapidamente remeti ao médico explicando quais os efeitos secundários da sobredosagem de paracetamol dando ênfase ao possível dano hepático que podia estar a ocorrer, elucidando o porque de o paracetamol de um grama ser um MSRM, mesmo sabendo que a N-acetilcisteína é utilizada no tratamento de overdose de paracetamol. Este caso foi claramente um incorreto uso do medicamento.

Os medicamentos podem ser classificados como MSRM ou medicamentos não sujeitos a receita (MNSRM). Os MSRM necessitam de uma receita médica, um documento prescrito pelo médico necessário para a sua dispensa, isto porque o medicamento segundo o DL n.º 128/2013 de 5 de setembro deve preencher pelo menos um destes critérios: [9]

- *“Possam constituir um risco para a saúde do doente, direta ou indiretamente, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica”;*
- *“Possam constituir um risco, direto ou indireto, para a saúde, quando sejam utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam”;*
- *“Contenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar”;*
- *“Destinem-se a ser administrados por via parentérica”.*

11.1. Modelos de receitas médicas

Antigamente existiam apenas as receitas manuais, atualmente existem receitas manuais e eletrónicas, materializadas (em papel) e desmaterializadas. Através do despacho n.º 2935-B/016, de 24 de fevereiro desde 2016 a prescrição eletrónica desmaterializada adquiriu carácter obrigatório para todas as entidades do SNS [10].

11.1.1. Receita Manual

A receita manual (Figura 26) ainda se encontra em vigor porque ainda existem algumas exceções para que possa ser utilizada: [11]

- Falência do Sistema informático;
- Inadaptação fundamentada do prescriptor;
- Prescrição ao domicílio;
- Prescrição de um máximo de 40 receitas/mês.

Este tipo de receita são pouco práticas e felizmente cada vez mais raras. A sua conferência requer muito mais atenção (anexo



GOVERNO DE PORTUGAL
Ministério da Saúde

Receita Médica N.º
80100000222633000

Utente: /
N.º de Utente:
Telefone:
Entidade Responsável: S.N.S.
N.º de Beneficiário:

R. C.: R

RECEITA MANUAL
Exceção legal:
 a) Falência informática
 b) Inadaptação do prescriptor
 c) Prescrição no domicílio
 d) Até 40 receitas/mês

Especialidade: M. J. J. J. J.
Telefone:

R. DC/Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem N.º Extenso

N.º	Extenso
1	Naproxeno 800 Genes 60 qd. 1 um.
2	Posologia 1 cp por dia
3	Posologia
4	Posologia

Validade: 30 dias
Data: 2018.02.02

4) para eventuais erros existentes na sua elaboração. Figura 26. Receita Manual

11.1.2. Receita eletrónica em papel

A receita eletrónica em papel (Figura 27), vem acompanhadas do guia de tratamento e é através do nº da receita médica e código de acesso que se consegue aceder à receita que será importada para o *Sifarma 2000*[®] o que inclui os medicamentos, as suas quantidades, posologias, o organismo de participação, os diplomas e as exceções.









GOVERNO DE PORTUGAL MINISTÉRIO DA SAÚDE		Receita médica Nº	
Utente:  Telefone: R.C.: *369514434* Entidade Responsável: SNS Nº. de Beneficiário:		RN	
 *M74492*		D Especialidade: Medicina Geral e Familiar Telefone: 9  *U101600*	
R _x DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia Nº Extensão Identificação Ótica			
1 Desloratadina, 0,5 mg/ml, Solução oral, Frasco - 1 unidade(s) - 150 ml Posologia: 1 comprimido ao deitar durante 6 dias		 *50035568*	
2 Diclofenac, 50 mg, Comprimido gastrorresistente, Blister - 60 unidade(s) Posologia: 1 comprimido depois do jantar durante 4 dias		 *50007262*	
3			
4			
Guia de tratamento para o utente Receita Médica Nº:  000000010305201* Local de Prescrição: LPEUPS CENTRO Médico Prescritor: Dr. João Costa Telefone: 9 Utente: Código Acesso:  *716696* Código Direito Opção:  *4940* (informação a utilizar para dispensa de medicamentos na farmácia)			
DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia Nº			
1 Desloratadina, 0,5 mg/ml, Solução oral, Frasco - 1 unidade(s) - 150 ml 1 Posologia: 1 comprimido ao deitar durante 6 dias			
2 Diclofenac, 50 mg, Comprimido gastrorresistente, Blister - 60 unidade(s) 1 Posologia: 1 comprimido depois do jantar durante 4 dias			
3			
4			
Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica 1) Esta prescrição custa-lhe, no máximo, € 5,0, a não ser que opte por um medicamento mais caro. 2) Esta prescrição custa-lhe, no máximo, € 3,92, a não ser que opte por um medicamento mais caro. 3) 4)			

Figura 27. Receita eletrónica em papel (materializada)

11.1.2.1. Tipos de receita médica

Todas as estas receitas devem constar a referência ao tipo da receita podendo este ser: [12]

- RN – prescrição de medicamentos;
- RE – prescrição de psicotrópicos e estupefacientes sujeitos a controlo;
- MM – prescrição de medicamentos manipulados;
- MA – prescrição de medicamentos alergénios destinados a um doente específico;
- UE – prescrição de medicamentos para aquisição noutra Estado-membro;
- MDT – prescrição de produtos dietéticos;
- MDB – prescrição de produtos para autocontrolo da diabetes *mellitus*;
- CE - prescrição de câmaras expansoras;
- OST – prescrição de produtos de ostomia/incontinência/retenção urinária;
- PA – prescrição de produtos de apoio;
- OUT – prescrição de outros produtos (exemplo: produtos cosméticos, suplementos alimentares, etc.).

11.1.3. Receitas eletrônicas sem papel

A receita eletrônica desmaterializada são as que podem vir no telemóvel via SMS, via correio eletrónico, através do cartão de cidadão ou com uma guia de tratamento com referência ao nº da receita médica, o código de acesso e o código de direito de opção. Como ainda estamos num período de adaptação, as guias de tratamento ainda são impressas, mas a visão será abolir qualquer referência impressa em papel. [11]

A maioria das receitas que chegam a FSFS são deste tipo, o que facilita muito e evita muitos erros. Mas muitas ainda vêm acompanhadas de guia de tratamento.

Igualmente à receita eletrónica em papel, basta introduzir os códigos de acesso que são fornecidos ou ler o cartão de cidadão para importar todos os dados necessários para o ato de dispensação de medicamentos. (Figura 28)



Figura 28. Guia de tratamento de uma receita eletrónica desmaterializada

11.2. Validação de uma Receita Médica

Para prosseguir com o ato de dispensação, o farmacêutico faz a validação da receita, tendo de ser um processo rápido e quase impercetível para o utente. Devem ser verificados todos os elementos necessários, tais como:

- Número da Receita;
- Identificação do utente;
- Identificação do médico prescriptor;
- Identificação do local de prescrição;
- Entidade co-pagadora;

- Regime de comparticipação;
- Identificação dos medicamentos prescritos por DCI, por marca comercial, ou por ambos;
- Número total de medicamentos prescritos na receita e número de embalagens por medicamento;
- Posologia e duração de tratamento;
- Forma farmacêutica;
- Despachos;
- Exceções, caso existam:
 - A) “Margem terapêutica estreita”;
 - B) “Reação adversa”;
 - C) “Continuidade de tratamento superior a 28 dias”;
- Posologia e tempo de tratamento;
- Validade da receita ou validade da prescrição por medicamento;
- Assinatura do médico.

No fim de cada dia é feita uma dupla confirmação onde outro farmacêutico irá verificar novamente todas as receitas de acordo com o (anexo 4) e caso haja erros é contactado o operador que dispensou a receita para obter informações necessárias e tentar corrigir se possível.

11.3. Regimes de comparticipação

Atualmente a legislação permite a comparticipação de medicamentos podendo ser em regime geral ou especial, consoante as patologias ou grupos de doentes.

No regime geral de comparticipação existem quatro escalões de comparticipação, Escalão A – 90%, Escalão B – 69%, Escalão C – 37%, Escalão D – 15%, consoante a sua classificação farmacoterapêutica.

Em regime de comparticipação para os pensionistas do regime especial existe um acréscimo de comparticipação sobre os escalões anteriormente referidos, 5% sobre o escalão A, 15% no escalão B, C e D.

Os medicamentos manipulados (MM) têm participação de 30% caso constem na lista de MM participados [13].

Existem organismos de participação como o caso das seguradoras em que pagam a totalidade dos custos dos produtos sendo ou não MSRM.

É estabelecido pela Portaria n.º 35/2016 de 1 de março os produtos destinados ao autocontrolo da diabetes *mellitus* como as tiras-teste para determinação de glicemia, cetonúria e cetonemia, assim como as agulhas, seringas e lancetas, as tiras de teste são comparticipadas em 85% e as seringas, agulhas e lancetas em 100%. [14]

11.4. Dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes tem um controlo muito mais apertado e requerem prescrição isolada de outro tipo de medicamentos, seja receita manual ou eletrónicas materializadas, exceto nas desmaterializadas em que podem ir em conjunto com outro tipo de medicamentos, as restantes regras de prescrição mantem-se neste tipo de medicamentos.

Quando estamos perante uma situação de dispensa destes medicamentos que pertencem as tabelas I, II-b e II-c, no *Sifarma 2000*[®], automaticamente abre uma janela onde obriga a preencher os campos com uma serie de informações tais como dados do prescriptor, data de prescrição, dados do utente a quem se destina a receita (nome, morada, cartão cidadão); dados de quem adquire (nome, morada, cartão cidadão) e a data da dispensa, este processo pode ser acelerado se tivermos ficha do cliente no software da farmácia o que permite importar a maiorias destes dados rapidamente.

11.5. Dispensa de medicamentos e/ou outros produtos de saúde por Indicação Farmacêutica

Quando um cliente chega a farmácia sem receita médica podemos ter duas situações, uma destas é a automedicação, muitas vezes a pessoa solicita um medicamento, sendo a escolha deste influenciada maioritariamente por outras pessoas, própria experiência, *Dr. Google* ou até mesmo pela televisão. Um caso que eu mesmo experienciei

foi quando uma utente de alguma idade pretendia um anti-alérgico, perguntei se ela já tomou algum anteriormente e qual, mas a senhora queria especificamente um que “deu na televisão onde o senhor passava pela erva”, eu raramente vejo televisão nesta situação perguntei a um colega se conhecia, era o *Telfast 120[®]*, provando que o marketing televisivo tem uma enorme influência.

Sem qualquer dúvida que esta é a parte em que todos os estagiários sentem mais dificuldade ao iniciarem a sua carreira profissional numa farmácia comunitária, nos dias de hoje existem muitos produtos e várias alternativas que estão constantemente em alteração/evolução, o que nos obriga a estar em constante aprendizagem o que nos dificulta a fase inicial do estágio devido aos milhares de artigos que podem existir no espaço farmácia. Uma fase onde a experiência dos nosso colegas de trabalho é fundamental assim como o espírito equipa, pois surgem muitas dúvidas desde a localização do produto, a escolha do mesmo, a interpretação do que utente pretende “comprimido branco e redondo”. Num caso de automedicação devemos seguir todas as fases do atendimento fazendo as perguntas necessárias para poder despistar um eventual uso inadequado do medicamento tornando o eficaz para a situação necessária, ou até mesmo mascarar os sintomas de um problema de saúde grave.

Quando um cliente pretende um MSRM no grupo silveira nunca dizemos inicialmente que não ao cliente, porque se ele não compra nesta farmácia vai a outras até o conseguir e nunca vai mudar a forma de pensar, o que fazemos é explicar a alternativa e os seus benefícios assim como explicar os efeitos adversos e os riscos que trazem ao usar um MSRM sem a receita, fazendo com que o utente faça o próprio caminho mentalmente e que perceba por si próprio que não é correto o uso irracional e assim ele próprio irá querer mudar a sua opção para algo mais seguro.

A outra situação de atendimento sem receita médica, é a indicação farmacêutica, que após escutarmos atentamente quais os sintomas e obtermos toda a informação necessária para a nossa intervenção, onde devemos transmitir informação sobre o problema, medidas não farmacológicas e medidas farmacológicas, definindo sempre a posologia e alertar efeitos secundários se necessário, devemos sempre referir ao utente em certos casos para ir ao médico se a situação não melhorar ao fim de 3 à 5 dias.

12. Medicamentos/Produtos manipulados

Os MM são preparados numa farmácia comunitária ou hospitalar podendo ser officinais ou magistrais, têm como vantagem a personalização da dose, forma farmacêutica e dos constituintes, podendo assim criar associações não disponíveis no mercado. Estes ainda são utilizados na pediatria, dermatologia, geriatria e veterinária. No grupo Silveira, este tipo de medicamentos é requisitado à farmácia do Rosário do mesmo grupo, que depois de manipulado é entregue à farmácia que o requereu numa embalagem com o logotipo do grupo (Figura 29).



Figura 29. Medicamento Manipulado

12.1. Material de Laboratório

No laboratório existe todo o material obrigatório pela legislação portuguesa com os equipamentos devidamente certificados, e os que não estão em uso, são identificados como museu.

12.2. Boletim de Análise

As matérias-primas vêm acompanhadas de um boletim analítico com o número de lote igual ao da matéria, e as especificações tem que ser confirmadas com as exigências da Farmacopeia e este tem de ficar arquivado durante três anos

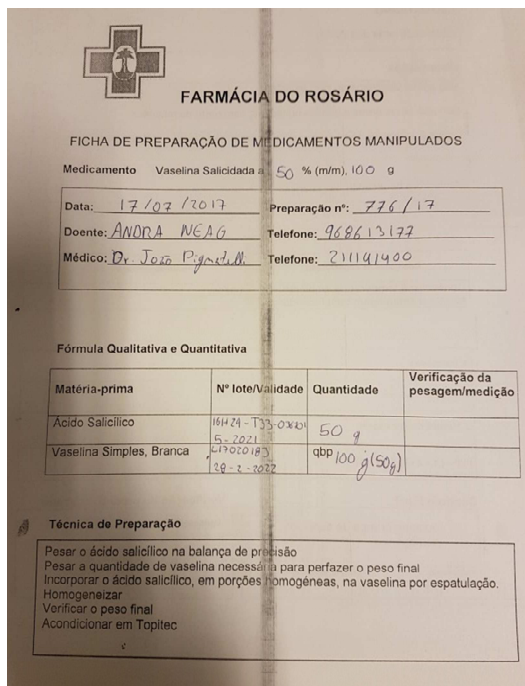
12.3. Regime de preço

O preço é calculado com base na seguinte fórmula:
(valor dos honorários + matérias-primas + material de embalagem) x 1.3 + iva (6%).

12.4. Registos/rastreabilidade do manipulado

Antes de começar o manipulado é necessário preenchimento de uma ficha de preparação de manipulado (Figura 30), esta ficha deve conter as seguintes informações:

- Identificação da Farmácia;
- Nome do manipulado;
- Forma Farmacêutica;
- Lote, data e preparador;
- Utente;
- Prescritor;
- Matéria-prima, lote e quantidade usada;
- Material de acondicionamento;
- Rotulagem;
- Controlo de qualidade final;
- PV;
- Posologia;
- Preço.



FARMÁCIA DO ROSÁRIO

FICHA DE PREPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS MANIPULADOS

Medicamento Vaselina Salicidada a 50 % (m/m), 100 g

Data: 17/07/2017 Preparação nº: 776/17
 Doente: ANDRA NEAG Telefone: 968613177
 Médico: Dr. João Pignatelli Telefone: 21191400

Fórmula Qualitativa e Quantitativa

Materia-prima	Nº lote/validade	Quantidade	Verificação da pesagem/medição
Ácido Salicílico	16424-133-0x01 5-2021	50 g	
Vaselina Simples, Branca	179020183 189-2-2022	qbp 100 g (50g)	

Técnica de Preparação

Pesar o ácido salicílico na balança de precisão
 Pesar a quantidade de vaselina necessária para fazer o peso final
 Incorporar o ácido salicílico, em porções homogêneas, na vaselina por espatulação.
 Homogeneizar
 Verificar o peso final
 Acondicionar em Topitec

Figura 30. Ficha de preparação de MM

A ficha de preparação é posteriormente arquivada com uma cópia da receita e um rótulo do manipulado.

13. Reserva de Produtos

Devido à vasta gama de produtos no mercado, elevada rotatividade dos que temos e stock, descontinuação de alguns ou por se encontrarem esgotados temos falta de produtos/medicamentos que continuam a ser procurados pelos utentes. Nestes casos temos que seguir um procedimento de encomendas/reservas do grupo Silveira, com o intuito de evitar erros e de aumentar a eficiência do nosso atendimento.

Este foi um dos temas referidos na Academia Silveira pela Dra. Ana Gomes.

A função de reservas é relativamente recente no *Sifarma*. Quando estamos perante um atendimento e o produto não está disponível e o utente não quer uma alternativa, temos que prosseguir com a reserva, as reservas no *Sifarma* passam por vários estados (Figura 31).



Figura 31. Estados de encomenda

Estas têm que ser realizadas com muito cuidado para não gerar confusões e erros no stock.

14. Receituário / Facturação

14.1. Lotes / Processo mensal de envio do receituário

Após uma segunda conferência das receitas há uma separação por entidades e por lotes, sendo que cada lote contém trinta receitas no máximo.

No final do mês todos os seguintes documentos são carimbados e assinados, dois verbetes são impressos em duplicado e um destes é agrupado a cada lote, dois resumos de lotes, duas guias de faturas, sendo uma cópia para a farmácia e outra enviada para administração regional de saúde (ARS) de cada um dos documentos anteriores, além disto uma guia de correios, telégrafos e telefones (CTT) é necessária e colada no exterior da caixa do receituário.

Além destes documentos, ainda são necessárias duas listagens de documentos a contabilidade, duas notas de crédito/debito, e um mapa comprovativo da entrega/envio de

receituário do mês a Associação Nacional de Farmácias (ANF). Os CTT levantar até ao dia 5 de cada mês.

14.2. Devoluções e resolução de devoluções

Apesar do número de devoluções ter diminuído devido à receita eletrónica, ainda existem receitas não conformes que são devolvidas, a única coisa a fazer é tentar corrigir e reenviar novamente no mês seguinte, caso contrário serão perdas financeiras para a farmácia.

14.3. Psicotrópicos e estupefacientes

Mensalmente até ao dia oito de cada mês, são enviadas para o INFARMED cópias de todas as receitas que contêm medicamentos das tabelas I, II-B e II-C e mapa de adquirentes, anualmente até ao 31 de janeiro o registo de entradas e saídas dos medicamentos das tabelas I, II e IV.

Estes medicamentos são armazenados num local seguro e todos os documentos são armazenados durante vários anos.

15. Atividades na escola

As farmácias também têm responsabilidade social e de educação da saúde à população, nesse sentido no dia 19 de julho tive a oportunidade de ir com a minha colega Rafaela Espírito Santo ao colégio Cosme e Damião em Rio de Mouro falar com as crianças dessa escola o tema Cuidados a ter ao Sol. (Figura 32)



Figura 32. Atividade no Colégio Cosme e Damião

16. Formações

16.1. Academia Silveira

Como referido anteriormente neste grupo de farmácias existe a Academia Silveira, que decorreu entre os dias 12 e 18 de junho. Nestes dias tivemos várias formações tais como:

- Abertura com o Dr. João Silveira onde referiu como consiste, funciona e quais os planos para o futuro do Grupo Silveira;
- Apresentação sobre a como funciona contabilidade do Grupo e qual a ligação com as farmácias;
- Formação da *Dietimport® THE HEALTY WAY* com a Dra. Rita Silva sobre os produtos da *SOLGAR®*;
- EXCEL FORMAÇÃO com Maurício Silva sobre *Cross e Up Selling*, modelo Comportamental e sobre atendimento;
- *Pharma Nord®* sobre os suplementos alimentares da *BioActivo®* (anexo 5) com a farmacêutica Dra. Inês Veiga;
- Formação da Dra. Ana Isabel Madureira da FSFS (minha tutora no estágio I e II), sobre kits de Indicação nas patologias de Verão (anexo 6);
- E encerramento com uma apresentação da minha diretora técnica Dr. Ana Gomes, onde falou sobre procedimentos do grupo Silveira e sobre as funções do *Sifarma 2000®*.

Além da Academia Silveira também houve formações na própria FSFS, mas apenas consegui assistir da *ORTHIA®* e da *Cerebrum®*.

16.1.1. Dietimport® / SOLGAR®

Os produtos da *SOLGAR®* tem como características únicas a certificação Halal, onde a *Halal Food Authority (HFA)* verifica o cumprimento das regras desta, Halal refere-se a todo o tipo de alimentos cujo o consumo é permitido para a comunidade muçulmana, e a

certificação Kosher supervisionada pela *KOF-K Kosher supervision*, para garantir as normas da comunidade judaica.

A maioria dos produtos *SOLGAR*[®] são isentos de açúcar, sal, amido, leveduras, milho, soja, trigo, glúten e produtos lácteos. Não contêm conservantes, corantes ou aromatizantes artificiais. Utilizam produtos não geneticamente modificados, e são adequados a vegetarianos ou vegans. Foram referenciados produtos para área da Proteção vascular, cardiovascular, óssea, envelhecimento, depressão, memória, cansaço e stress.

Na proteção cardiovascular temos três produtos, Gotu Kola[®], Extrato de grainha de uva e Complexo de mirtilo e castanha-da-índia.

GOTU KOLA[®], 100mg, (Figura 33) que pode ser aconselhado como coadjuvante:

- insuficiência venosa;
- úlceras da perna;
- celulite;
- veias varicosas.



Figura 33. Gotu Kola[®]

Posologia: 1-3 cápsulas/dia (às refeições)



Figura 34. Grape seed extract, 100mg

Extrato de grainha de uva, 100mg, (Figura 34) usado para a preservação e proteção das células endoteliais, tornando-as mais resistentes ao stress oxidativo.

Complexo de mirtilo e castanha-da-índia, (Figura 35) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na melhoria da circulação periféricas, diminuindo edemas, derrames, varizes e hemorroides;
- Melhoria dos sintomas associados a insuficiência venosa;
- Reforço de capilares, veias e artérias.



Figura 35. Bilberry Horse Chestnut Complex

Na área da proteção cardiovascular temos Omega 3[®] e Arroz vermelho fermentado.

Omega 3[®], (Figura 36) pode ser indicado como coadjuvante em várias situações:

- Na redução de colesterol e triglicéridos;
- Melhoria da hipertensão ligeira;
- Na diminuição da frequência e intensidade das enxaquecas;
- Melhora da sintomatologia associada à artrite;
- Na regulação do humor como ansiedade e ataques de pânico.



Figura 36. Omega-3[®]



Figura 37. Red Yeast Rice, 600 mg

Arroz vermelho fermentado, (Figura 37) ao longo do estágio este produto foi referenciado várias vezes como sendo muito eficaz. Este é indicado como coadjuvante na redução dos níveis sanguíneos de colesterol e triglicérides.

Para proteção óssea temos um produto chamado de *Glucosamine hyaluronic acid chondroitin MSN[®]*, (Figura 38) que contém, glucosamina, ácido hialurónico, condroitina e MSM (metilsulfonilmetano) este último promove a produção de colagénio. Aconselhado na:

- Manutenção da saúde articular e óssea;
- Prevenção e recuperação de lesões desportistas;
- Prevenção da degeneração das cartilagens.



Figura 38. Glucosamine hyaluronic acid chondroitin MSN[®]

Para o envelhecimento e longevidade temos o **Resveratrol®** e o **Complexo Ácido Hialurónico + Colagénio®**.



O **Resveratrol®** (Figura 39) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na proteção antioxidante;
- Na prevenção de envelhecimento precoce;
- No suporte cardiovascular na manutenção da circulação sanguínea.

Figura 39. Resveratrol®

O **Complexo Ácido Hialurónico + Colagénio®** (Figura 40) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na manutenção da saúde das articulações;
- Na melhoria do tecido conectivo;
- Na manutenção/melhoria da elasticidade da pele.



Figura 40. Complexo Ácido Hialurónico + Colagénio®

Para a depressão temos o **5-HTP®**, (Figura 41) indicado como coadjuvante para:



Figura 41. 5-HTP®

- Diminuição da sintomatologia associada a distúrbios do sono e insónias;
- Na regulação de humor (depressão, ansiedade, ataques de pânico);
- Na diminuição de sintomatologia associada a fibromialgia;
- No alívio de dores de cabeça.

Para a perda de memória a **SOLGAR®** têm **Lecitina de soja®** e a **Fosfatidilserina®**. Sendo a **Lecitina de soja®** (Figura 42) mais aconselhada como coadjuvante:

- Na melhoria da memória;
- Na diminuição do cansaço cerebral;
- Na redução dos níveis sanguíneos de colesterol e triglicéridos;
- Na prevenção de doenças degenerativas e doenças cardiovasculares;



Figura 42. Lecitina de soja®

- Na prática de atividades desportivas de resistência;
- No suporte de saúde do fígado.



A **Fosfatidilserina**[®] (Figura 43) é aconselhada como coadjuvante, para sintomas de alzheimer

Figura 43. Fosfatidilserina[®]

Para o cansaço temos uma vasta gama de suplementos tais como **Vitamina D3**[®], **Gentle iron**[®], **Vitamin B12**[®] e o **Brewer's Yeast With Vitamin B12**[®].

O **Vitamina D3**[®] (Figura 44) pode ser aconselhado como coadjuvante para:

- Manutenção da saúde óssea;
- Manutenção de uma correta função nervosa;
- Manutenção de uma correta função imunitária para prevenção de gripes e constipações;
- Manutenção de uma correta função tiroideia e paratiroideia.



Figura 44. Vitamina D3[®]



Figura 45. Gentle iron[®]

O **Gentle iron**[®], (Figura 45) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na prevenção e tratamento de anemia ferropriva (falta de ferro);
- Na prevenção das carências de ferro em:
 - mulheres grávidas ou a amamentar;
 - mulheres com fluxos menstruais muito abundantes;
 - dietas de emagrecimento e vegetarianos.

O *Vitamin B12* [®], (Figura 46) pode ser aconselhado como coadjuvante para:

- Reforço da memória;
- Aumento da concentração;
- Aumento de energia;
- Diminuição da fadiga;
- Redução do risco de doenças cardiovasculares;
- Regulação dos níveis de homocisteína;
- Alívio de dores nevralgias e no síndrome do canal cárpico.



Figura 46. Vitamin B12 [®]



Figura 47. Brewer's Yeast With Vitamin B12[®]

Brewer's Yeast With Vitamin B12 [®] (Levedura de cerveja com vitamina B12), (Figura 47) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na resolução de carências nutritivas
- A manutenção da saúde da pele, unhas e cabelo
- Na diminuição da sintomatologia associada a acne
- Em caso de diarreia e prisão de ventre
- No reforço do sistema imunitário
- No suporte nutricional de desportistas, crianças, idosos, grávidas e doentes em convalescença
- No reforço da memória e concentração

Para sintomas de stress existem os suplementos, *Valerian* [®], *Magnesium with vitamin B6* e o *Melatonina plus* [®].

O *Valerian* [®], (Figura 48) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na diminuição de sintomas de insónias, especialmente devida a esgotamentos nervosos, ansiedade, tensão nervosa e irritabilidade;
- No alívio de sintomas de enxaqueca e palpitações



Figura 48. Valerian [®]

- No alívio da hipertensão arterial, dispepsia de origem nervoso, espasmos gástricos e colon irritável;
- No alívio geral das dores, inclusivamente dores menstruais e de cabeça.

O **Magnesium with vitamin B6**®, (Figura 49) Pode ser aconselhado como coadjuvante:



Figura 49. Magnesium with vitamin B6®

- Na diminuição da irritabilidade e do stress;
- No alívio de caibras;
- Na manutenção e melhoria das capacidades cardiovasculares e de coagulação;
- Na regeneração óssea e prevenção de fraturas;
- Na melhoria dos sintomas associados a tensão pré-menstrual.

O **Melatonina plus**®, (Figura 50) pode ser aconselhado como coadjuvante:

- Na promoção de um sono repousante e reparador;
- Na ajuda para a redução do stress e aumento do relaxamento para a promoção do sono;
- Na promoção do relaxamento;
- Na melhoria o humor e da estabilidade emocional.



Figura 50. Melatonina plus®



Figura 51. Cranberry com vitamina C®

Cranberry com vitamina C®, (Figura 51) será mais útil na prevenção e diminuição dos sintomas associados a cistites e na proteção antioxidante.

L.-Lysina®, (Figura 52) na diminuição da frequência de aftas, herpes genital e labial e melhoria dos sintomas destes.



Figura 52. L.-Lysina®

16.1.2. Pharma Nord®

A apresentação da Dra. Inês Veiga veio por parte da empresa *Pharma Nord*® que contem suplementos alimentares da gama *BioActivo*®, esta gama é composta por suplementos nutricionais com elevada biodisponibilidade e com efeitos documentados cientificamente, sendo produzidos de acordo com as normas BPF (Boas Práticas de Fabrico). Aqui encontram-se alguns dos produtos falados na formação:

BioActivo Selenio+Zinco®, (Figura 53) para defesa antioxidante, função da tiroide, pele, unhas e cabelo.

Posologia: 1 comprimido por dia à refeição



Figura 53. BioActivo Selenio+Zinco®

Bio Activo Cromio®, (Figura 54) mantem os níveis normais de glucose no sangue reduzindo o desejo de doces e como co-adjuvante da dieta de emagrecimento e da resistência à insulina e diabetes.

Posologia: 1 comprimido por dia à refeição.



Figura 54. Bio Activo Cromio®,

Bio Activo Arroz Vermelho®, (Figura 55) contribui para a manutenção dos níveis normais de colesterol.

Posologia: 1 comprimido por dia à refeição.



Figura 55. Bio Activo Arroz Vermelho®

BioActivo Glucosamina Duplo®, (Figura 56) ajuda a reparar a cartilagem de forma progressiva e manutenção de articulações saudáveis.

Posologia: 2 comprimidos por dia à refeição



Figura 56. BioActivo Glucosamina Duplo®

16.1.3. Kits de Indicação nas patologias de Verão

A formação da Dra. Ana Isabel Madureira da FSFS, foi com o objetivo de nos ajudar a identificar as patologias mais comuns na época do verão assim como nos trazer um maior aporte de tratamento farmacológico (*Anexo 6*) e não farmacológico para os sintomas destas patologias. As patologias referenciadas (*Anexo 7*) foram as alergias, as perturbações gastrointestinais, perturbações digestivas, infeções da pele, doença venosa crónica, desconforto urogenital na mulher.

16.1.4. EXCEL FORMAÇÃO

Pessoalmente esta formação foi bastante interessante, o Maurício Silva da EXCEL Formação, é um formador que consegue cativar a nossa atenção e transmitir a informação de uma forma diferente, sempre com o objetivo de nos ensinar o processo/lógica de solucionar os problemas invés de nos dar diretamente a resposta para estes, tentando nos incentivar a saber da a volta as situações e a não desistir dos problemas.

Esta formação incidiu na sistematização de um processo de venda ao cliente e nas suas várias etapas, na compreensão dos mecanismos de *Cross* e *Up selling*, sobre as necessidades patentes e latentes dos utentes e sobre a otimização comportamental, onde nos transmitiu a consciência dos estilos comportamentais de cada pessoa/utente e do efeito sobre a comunicação com estes.

Todos os que assistiram à formação tentaram definir o seu modelo comportamental (Figura 57), aquele que mais me enquadro é no Controlador e Expressivo, isto não quer dizer que não tenha características dos outros modelos, mas a maioria das minhas enquadra-se nestes dois.



Figura 57. Modelos Comportamentais

16.2. Formações na Farmácia Silveira Fórum Sintra

16.2.1. ORTHIA®

A formação foi dada pela Ana Camacho, onde apresentou vários produtos como coxins, apoios cervicais, almofadas triangulares, apoio de cotovelo que funciona também para separar as pernas, luva de imobilização, cinto abdominal e pélvico, colete dorsal e pélvico e as dedeiras para mãos e pés. Tivemos a oportunidade de experimentar vários produtos e comparar a qualidade entre os de látex e os viscoelásticos que são os prescritos pelos médicos.

16.2.2. *Cerebrum*®

A marca *Cerebrum*® tem uma vasta gama de produtos onde às vezes existe o mesmo produto, mas em formas farmacêuticas diferente como cápsulas e comprimidos e para quem inicia na área de farmácia comunitária sentimos muitas indecisões nestas escolhas pois não sabemos qual o mais indicado para a situação.

A formação foi sucinta mas muito esclarecedora pois ajudou-me na indicação destes produtos, onde fiquei com a ideia que o *Cerebrum Forte*® é o mais completo e indicado para esgotamentos, o *Cerebrum Shot*® quando se requer um *boost* para um máximo de oito dias, *Cerebrum Energy*® para mais de 8 dias, *Cerebrum Kids*® para crianças com síndrome de atenção e hiperatividade, *Cerebrum Minikids*® para crianças com menos de quatro anos entre outros.

17. Conclusão

Após esta jornada posso dizer que além de superar as minhas expectativas, sinto-me muito orgulhoso por ter pertencido à equipa da FSFS, onde todos me receberam bem e me ajudaram da melhor forma possível. Além dos conhecimentos técnicos e científicos que adquiri, nunca tinha estado em contacto com uma empresa que gere de forma tão meticulosa e avançada, com uma equipa unida, organizada e muito profissional onde ganhei afetividade com muitos dos colegas.

Após o estágio, apesar de ter sido de apenas dois meses, sinto-me com alguma autonomia na minha função como farmacêutico.

Com o terminar do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas no Instituto Universitário de Ciências da Saúde, após uma longa jornada com algumas "asneiras" à mistura, fico contente por concluir esta etapa.

Agrada-me saber que tenho várias áreas de saídas, não me arrependo na escolha do curso pois possibilitou me adquirir conhecimentos em vastas áreas.

18. Referências Bibliográficas

[1] Servicio de Farmacia Hospitalar Universitari i Politècnic La Fe (Valência), Memoria Anual Área Clínica del Medicamento, Valencia, 2016

[2] Farmácia Silveira, 2018. [Online], disponível em: <http://www.farmaciasilveira.com/pages/quem-somos-visao-missao-valores>. [Acedido em 5 Agosto 2018].

[3] Apcer. ISO 9001. [Online] dezembro de 2015. [Citação: 07 de agosto de 2018.] https://www.apcergroup.com/portugal/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001_2015.pdf

[4] Deliberação n.º 1502/2014, de 3 de julho

[5] *Glintt*. [Online] Sifarma [Citação: 29 de agosto de 2018.] <https://www.glintt.com/pt/o-que-fazemos/ofertas/SoftwareSolutions/Paginas/Sifarma.aspx>

[6] Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto.

[7] Ordem dos Farmacêuticos. [Online] A Farmácia Comunitária [Citação: 29 de agosto de 2018.], disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/areas-profissionais/farmacia-comunitaria/a-farmacia-comunitaria/>

[8] AMI. [Online] Reciclagem de Radiografias. [Citação: 1 de setembro de 2018.] Disponível em: <https://ami.org.pt/missao/reciclagem-de-radiografias/>

[9] Decreto-Lei n.º 128/2013 de 5 de setembro.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO II

Trabalho Complementar

[10] Despacho n.º 2935-B/016, de 24 de fevereiro.

[11] Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de maio.

[12] INFARMED, Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde,

[Citação: 31 de agosto de 2018.], disponível em:

http://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Dispensa/4c1aea02-a266-4176-b3ee-a2983bdf790

[13] Despacho n.º 18694/2010, 18 de novembro

[14] Portaria n.º 35/2016. [Online] 2016 de março de 2016.