

Relatório Estágio II

Farmácia Saúde – Figueira da Foz

Henrique Pintassilgo Matilde Soares

Nº Aluno 21849

Relatório de Estágio conducente ao Grau de Mestre em
Ciências Farmacêuticas (Ciclo Integrado)

Gandra, 30 de setembro de 2021

Henrique Pintassilgo Matilde Soares

Nº Aluno 21849

Relatório de Estágio conducente ao Grau de Mestre em
Ciências Farmacêuticas (Ciclo Integrado)

Relatório Estágio II

Farmácia Saúde – Figueira da Foz

Trabalho realizado sob a Orientação da Profª Doutora Maribel Teixeira

Unidade Curricular: Estágio II

Local de Estágio: Farmácia Saúde – Figueira da Foz

Período de Estágio: 1 de março 2021 a 13 agosto 2021

Monitor de Estágio:

Dr. Nélio Oliveira

Estagiário:

Henrique Soares

Declaração de Integridade

Eu, Henrique Pintassilgo Matilde Soares, declaro ter atuado com absoluta integridade na elaboração deste trabalho, 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.

(Henrique Pintassilgo Matilde Soares)

Agradecimentos

Gostaria de agradecer à Dr.^a Anabela Mascarenhas pela oportunidade dada na realização do meu estágio na Farmácia Saúde, assim como a toda a equipa que desde o primeiro dia me apoiaram e partilharam todo o conhecimento, saber fazer e experiência profissional, ensinaram a enfrentar o dia a dia nesta profissão que abracei e, ao mesmo tempo, proporcionaram um ambiente de trabalho excelente e de referência.

Aos meus professores que ao longo da minha formação académica me transmitiram o seu conhecimento para que pudesse chegar aqui e permitir a minha formação.

À minha orientadora de estágio, Prof.^a Doutora Maribel Teixeira que sempre se mostrou disponível e interessada para com o meu trabalho, assim como durante todo o meu percurso académico.

Aos meus colegas e amigos de faculdade que fui encontrar em Gandra que como eu, vindos de diferentes localidades, e onde vivi momentos de grande convívio onde fiz amigos para a vida.

Aos meus amigos de Mira que tiveram a paciência de me aturar nos momentos menos bons durante este último ano e foram sem sombra de dúvida um grande apoio.

Ao meu irmão Guilherme onde o convívio nestes últimos 18 meses foi de grande proximidade e desafio e que sei esteve sempre lá. Obrigado, Guilherme.

Aos meus avós maternos e paternos que sempre acreditaram em mim e ansiavam por ver esta etapa terminada.

E sobretudo aos meus pais, que fizeram de mim tudo o que sou hoje, que nunca me faltaram com nada e onde tive a grande sorte de poder ter duas pessoas a quem admirar em tudo e como referência. Sinto-me sem dúvida uma pessoa grata por todas estas oportunidades.

Lista de Acrónimos, Siglas e Abreviaturas

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

ARS Centro – Administração Regional de Saúde do Centro

BPF – Boas Práticas de Farmácia

CCM – SNS – Centro de Controlo e Monitorização do Serviço Nacional de Saúde

CEDIME – Centro de Informação do Medicamento da Associação Nacional das Farmácias

CIM – Centro de Informação do Medicamento da Ordem dos Farmacêuticos

CNP – Código Nacional de Produto

CNPEM – Código Nacional para Prescrição Eletrónica de Medicamentos

CTT – Correios

DCI – Denominação Comum Internacional

DGS – Direção Geral de Saúde

DT – Diretora Técnica

FC – Farmácia Comunitária

FEFO – First to Expire, First Out

FF – Forma Farmacêutica

GAP – Gabinete de Atendimento Personalizado

HTA – Hipertensão Arterial

IMC – Índice de Massa Corporal

Trag – Teste Rápido de Antigénio

Índice

Declaração de Integridade	ii
Agradecimentos	iii
Lista de Acrónimos, Siglas e Abreviaturas.....	iv
1. Resumo	4
2. Introdução	5
3. Organização do espaço físico e funcional da farmácia.....	5
3.1 Localização.....	5
3.2 Horário de atendimento	6
3.3 Recursos Humanos.....	6
3.4 Exterior.....	8
3.5 Interior.....	9
3.6 Sala de atendimento ao público	10
3.7 Gabinetes de Atendimento Personalizado	11
3.8 Armazém.....	11
3.9 Laboratório	14
3.10 Escritório	14
3.11 Biblioteca e fontes de informação	15
3.12 Encomendas e Aprovisionamento	15
3.13 Receção, conferência e arrumação de encomendas	17
3.14 Devoluções	19
4. Classificação e dispensa dos produtos existentes na farmácia.....	20
4.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.....	20

4.2	Dispensa de Substância Estupefacientes ou Psicotrópicas	23
4.3	Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica	24
4.4	Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal.....	24
4.5	Produtos de Alimentação Especial.....	25
4.6	Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário.....	26
4.7	Dispositivos Médicos.....	27
4.8	Artigos de Puericultura.....	27
4.9	Artigos de Ortopedia.....	28
5.	Medicamentos/Produtos manipulados.....	29
5.1	Prescrição e preparação.....	30
5.2	Substâncias a utilizar na preparação de um medicamento manipulado	30
5.3	Dispensa de medicamentos manipulados	31
5.4	Comparticipação	32
5.5	Material de laboratório.....	32
5.6	Boletins de análise.....	33
6.	Atendimento e aconselhamento Farmacêutico.....	33
6.1	Sistemas de participação	35
7.	Faturação/ Receituário	36
8.	Serviços Prestados	38
8.1	Ações de formação prestadas à comunidade.....	38
8.2	Acompanhamento Farmacoterapêutico.....	38
8.3	Parâmetros Antropométricos	39
8.4	Preparação de Medicação Individualizada	39
8.5	Medição da Pressão Arterial.....	41
8.6	Medição de Glicémia Capilar.....	41
8.7	Colesterol Total, Triglicéridos e Ácido Úrico	42

8.8 Teste Analítico à Urina.....	42
8.9 INR (Razão Internacional Normalizada).....	43
8.10 Distribuição de Medicação no Domicílio.....	43
8.11 Programa Troca De Seringas.....	43
8.12 Testes Rápidos de Antigénio (Trag).....	44
8.13 Aconselhamento de Nutrição.....	44
9. Conclusão.....	45
10. Referências Bibliográficas.....	46
11. Anexos.....	Erro! Marcador não definido.

Índice De Tabelas e Figuras

Figura 1 - Fachada da Farmácia.....	9
Figura 2 - Sala de Atendimento ao Público da Farmácia Saúde.....	10
Figura 3 - Algumas das várias Estantes da Farmácia Saúde – Produtos de dermocosmética e higiene.....	25
Figura 4 - Zona destinada aos cuidados infantis.....	28
Figura 5 - Zona dedicada à ortopedia.....	29
Figura 6 - Esquema de Indicação Farmacêutica [2].....	35
Figura 7 – Diferentes tipos de preparação de medicação individualizada.....	40
Tabela 1 - Regime Geral de Comparticipação.....	36
Tabela 2 – Regime Excepcional Comparticipação.....	36
Tabela 3 - Resultados Do Estudo de Anticorpos.....	Erro! Marcador não definido.

1. Resumo

O presente relatório, realizado pelo Aluno Estagiário Henrique Pintassilgo Matilde Soares, no âmbito da Unidade Curricular do Estágio II do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde, visa descrever a atividade realizada na Farmácia Saúde no período de 1 de março a 13 de agosto de 2021.

A organização do relatório faz-se em várias partes: Numa primeira parte (o ponto 3) é apresentada a Farmácia Saúde e engloba a descrição da organização do seu espaço físico e funcional, a sua localização, o quadro de recursos humanos, o espaço interior e exterior e todo o processo de “Back-Office” no que diz respeito às encomendas e aprovisionamento.

A partir do ponto 4 até ao ponto 7, o relatório incide sobre as tarefas de “Front-Office”. Nestes pontos é explicado todo o processo relacionado com o medicamento e produtos existentes na farmácia desde a sua classificação e dispensa, atendimento e aconselhamento farmacêutico, até à faturação.

No ponto 8 faz-se referência aos serviços diferenciados prestados na Farmácia Saúde.

E porque *“uma imagem vale mais do que mil palavras”*, sempre que foi possível, foram colocadas imagens e documentos anexos, por forma a tornar a descrição do relatório mais elucidativa.

Por fim, e em conclusão, foi salientado a experiência gratificante deste Estágio, quer a nível pessoal quer a nível profissional, no desempenho do futuro Farmacêutico ao serviço da farmácia comunitária.

2. Introdução

O estágio II encontra-se inserido no plano de estudos do curso de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas no Instituto Universitário de Ciências da Saúde. A sua realização deu-se na Farmácia Saúde, sob a notável orientação do Farmacêutico Dr. Nélio Oliveira e restante equipa, no período de 1 de março a 13 de agosto de 2021. Esta unidade curricular representa um dos contactos com a farmácia comunitária, dando a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante o curso e permitindo assim, um contacto direto com o utente e o desempenho de funções do dia-a-dia do trabalho farmacêutico.

Ao longo do relatório será apresentada a Farmácia Saúde, bem como as diversas atividades, levadas a cabo no contexto de trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular.

É essencial que o desempenho desta atividade seja responsável, rigoroso e executado com elevadas competências técnicas, científicas e éticas, pelo que o estágio constituiu uma excelente oportunidade para colocar em prática todos os conhecimentos adquiridos ao longo da formação.

3. Organização do espaço físico e funcional da farmácia

As instalações da Farmácia Saúde, com uma área de 500 m², cumprem com os normativos e requisitos legais obrigatórios para uma farmácia comunitária.[1]

Este amplo espaço, do tipo “open space”, está distribuído por dois pisos.

Na zona de atendimento ao público, piso inferior, encontram-se diferentes áreas específicas e para vários tipos de atendimento para maior comodidade de quem a procura.

3.1 Localização

A Farmácia Saúde está situada na Figueira da Foz, cidade costeira da zona centro e praia apelidada de “*Rainha das Praias Portuguesas*” por ser um dos locais, por tradição, preferidos do turismo de verão da região centro e de Espanha.

A Farmácia Saúde existe desde a década de 60, contudo, o edifício atual, tem uma localização privilegiada dado que está instalado no Centro Comercial Atlântico, e está ainda inserido numa vasta zona habitacional bastante populosa e com múltiplos e variados serviços que lhe servem de apoio (de lazer e sócio-recreativos), destacando-se a sua proximidade de clínicas privadas, consultórios médicos e Centro de Saúde de Buarcos e de S. Julião.

Saliento ainda como um dos pontos fortes da farmácia Saúde o facto de dispor do estacionamento do Centro Comercial (em parque normal e coberto) o que, aliado à sua localização central (com facilidades de acesso dos vários eixos rodoviários), tornam esta farmácia numa referência de acessibilidade.

3.2 Horário de atendimento

O facto de estar inserida num centro comercial e numa cidade por tradição bastante turística, particularmente nos meses de junho a setembro, leva a que a afluência e heterogeneidade de utentes seja muito elevada, facto a que a Direção Técnica da Farmácia Saúde não foi alheia, implementando um sistema de horário alargado por forma a dar resposta e, assim, satisfazer as necessidades dos seus utentes:

A Farmácia Saúde funciona de Segunda a Sábado, das 9.00H às 20.00H.

Aos Domingos e feriados está aberta das 9:00H às 13:00H, sendo que no período balnear (meses de julho e agosto), este horário é alargado até as 20:00H.

3.3 Recursos Humanos

Durante o meu período de estágio pude constatar que existe uma grande preocupação por parte da Direção Técnica em delegar responsabilidades específicas a cada colaborador para além da atividade comum de atendimento ao público, o que contribui para a otimização e eficácia do serviço prestado.

Por outro lado, a promoção da formação contínua dos seus colaboradores é constante, sendo vista como uma forma de inovar e de colocar à disposição dos utentes todos os conhecimentos mais atuais, por forma a garantir o rigor e a excelência dos serviços prestados.

De igual forma, no dia a dia do exercício farmacêutico, em caso necessidade de uma segunda opinião, é fomentada a partilha de informação entre todos os profissionais para que se possa chegar a um melhor aconselhamento.

Como estagiário, tive acesso a várias formações (apenas on-line devido à conjuntura que atravessávamos decorrente da pandemia COVID-19) e considero que foi importantíssimo estar inserido na dinâmica de trabalho da Farmácia Saúde dada a heterogeneidade do seu público-alvo. Esta forma e ritmo de trabalho, permitiu-me passar pelas diferentes áreas de atividade, de aprender com os diferentes colaboradores da farmácia e, assim, tornar-me cada dia mais autónomo e seguro da informação que dava no atendimento de cada utente. Contudo, sempre que necessário, era feita a confirmação com os outros colegas dado que tinha a consciência que estava a trabalhar num ambiente de aprendizagem dinâmica, mas em constante transformação e de muita responsabilidade.

A equipa técnica da Farmácia Saúde abrange uma grande variedade de profissionais, cada um com a sua formação e função específica: [1]

Proprietários	Anabela Mascarenhas e Flávio Maia
Direção Técnica	Anabela Mascarenhas
Farmacêuticos Substitutos	Nélio Oliveira Ana Rita Fernandes
Farmacêuticos	Ana Cabral Mónica Sousa Joana Santos

	Marta Dias Aline Soares Marta Matias
Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	Diana Silva Tânia Claro Paulo Silva Tiago Monteiro
Técnicos Auxiliares de Farmácia	Fernanda Marques Paula Santos
Estagiários	Henrique Soares Joana Estarreja
Técnicos Indiferenciados	Deonilde Fernandes Soraya Schneider

3.4 Exterior

O Espaço exterior da farmácia (Figura 1) cumpre os requisitos legais e normativos em vigor. A Farmácia está identificada por um letreiro onde é observável o seu nome e designação “FARMÁCIA SAÚDE”. Tem uma cruz verde luminosa, bem visível e iluminada aquando do período de atendimento ao público. [1]

Está ainda afixado o nome da Diretora Técnica (DT) e proprietária, a escala de turnos das farmácias do município aprovadas pela ARS do Centro, assim como o horário e funcionamento. [1]

Nas portas de acesso é ainda visível toda a informação e sinalética referente ao contexto pandémico, de acordo com as orientações da DGS (distanciamento, uso de máscara e higienização das mãos).



Figura 1 - Fachada da Farmácia

3.5 Interior

A Farmácia Saúde tem dois pisos, sendo que o piso inferior compreende a zona de atendimento ao público, de "back-office" e de armazém principal.

No piso superior encontra-se a área mais restrita, como o gabinete da Diretora Técnica (DT), o Laboratório, a zona de descanso e lazer dos colaboradores, a sala de formação e outra zona adicional de armazenamento.

No piso inferior, na sala de atendimento ao público (Figura 2), o acesso à farmácia faz-se através de duas portas – uma com ligação ao interior do Centro Comercial e outra com ligação direta ao exterior e ao parque de estacionamento.

Em todos os espaços da farmácia, desde as áreas de atendimento ao público às zonas de acesso restrito aos colaboradores, procedeu-se às necessárias adaptações decorrentes da situação pandémica, por forma a garantir a segurança do espaço para todos os utentes e colaboradores da farmácia.

3.6 Sala de atendimento ao público

Devido às exigências impostas pela DGS no âmbito do combate à pandemia, todo este espaço sofreu alterações no sentido de mitigar e prevenir possíveis contágios da COVID-19. Na zona de atendimento ao público (Figura 2) são apenas permitidos 10 utentes em simultâneo, de modo a cumprir com o devido distanciamento de segurança, existem dispensadores de álcool gel nas duas entradas.

Nesta área encontram-se vários lineares e gôndolas com produtos expostos que são regularmente alterados consoante as promoções e época sazonal.

A farmácia tem 6 postos de atendimento, dispondo cada um de um frasco com uma solução de base alcoólica e painel acrílico para proteção do utente e colaborador. Cada balcão de atendimento é higienizado após cada atendimento e no final do dia.

A circulação dos utentes faz-se sempre pela direita, seguindo a sinalética colocada no chão.

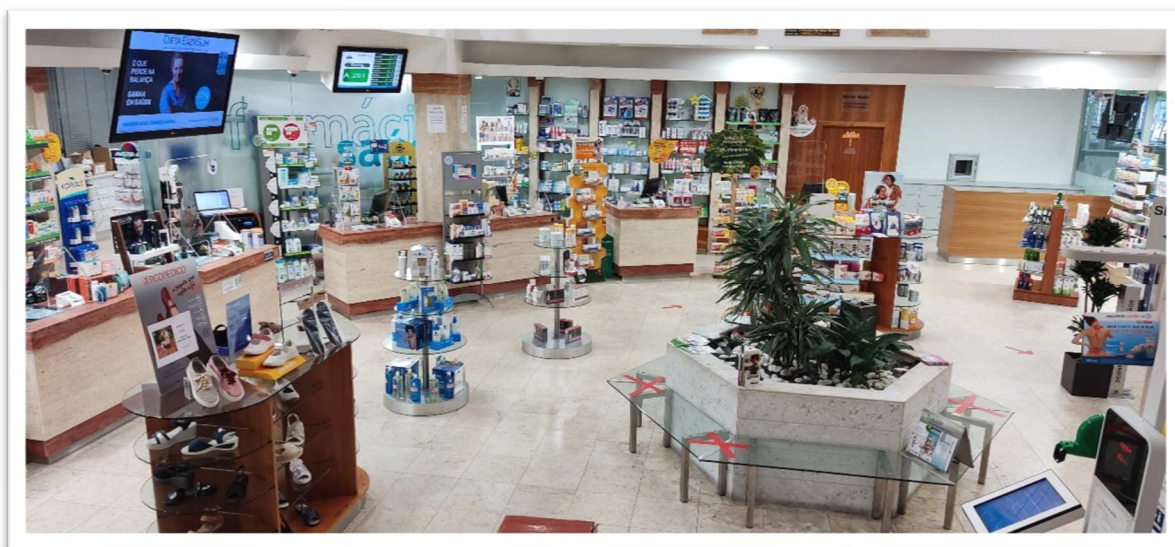


Figura 2 - Sala de Atendimento ao Público da Farmácia Saúde

Em toda esta área estão distribuídos produtos como artigos de puericultura, suplementos alimentares, produtos de uso veterinário, produtos de cosmética e de higiene corporal e dispositivos médicos expostos em lineares e prateleiras.

3.7 Gabinetes de Atendimento Personalizado

A Farmácia Saúde dispõe de quatro gabinetes de atendimento personalizado: um para a determinação de parâmetros bioquímicos e três para um atendimento mais personalizado e confidencial, onde diferentes tipos de serviços e consultas são prestados por toda a equipa.

3.8 Armazém

A Farmácia Saúde possui duas zonas distintas de armazenamento. No piso inferior, na zona de *back office*, existe uma área de armazenamento destinada aos medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e aos medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), produtos de uso veterinário, suplementos alimentares e outros produtos de saúde. Estes produtos são arrumados em gavetas deslizantes devidamente identificadas e organizados por ordem alfabética e por denominação comum internacional (DCI). No processo de armazenamento o colaborador tem de ter ainda especial cuidado na sua arrumação, pois o produto com o prazo de validade mais curto será o primeiro a sair aquando da sua dispensa (sistema *first to expire – first out*).

Outros destes produtos, devido às suas características e exigências, são armazenados no frigorífico (Figura 3), sendo que a sua temperatura e os registos são devidamente monitorizados por um dos colaboradores (tendo por base os valores de referência entre os 2º e os 8 ºC).



Figura 3 – Frigorífico onde são armazenados os Produtos de Frio

Existem ainda diversas prateleiras para outros MNSRM, material de primeiros- socorros, champôs, leites e outros produtos de maior rotação.

No piso superior (Figura 4), a Farmácia Saúde dispõe de outro armazém para produtos com menor rotação, sazonais, de dermocosmética ou de puericultura, assim como de matérias-primas.

Importa salientar que todos os produtos armazenados à temperatura ambiente, seja em gavetas deslizantes, em prateleiras ou nas áreas de atendimentos ao público, deverão estar em condições de temperatura e humidade adequadas, que neste caso os valores de referência variam entre os 15° - 25° C de temperatura e entre os 40 a 60 % de humidade relativa.

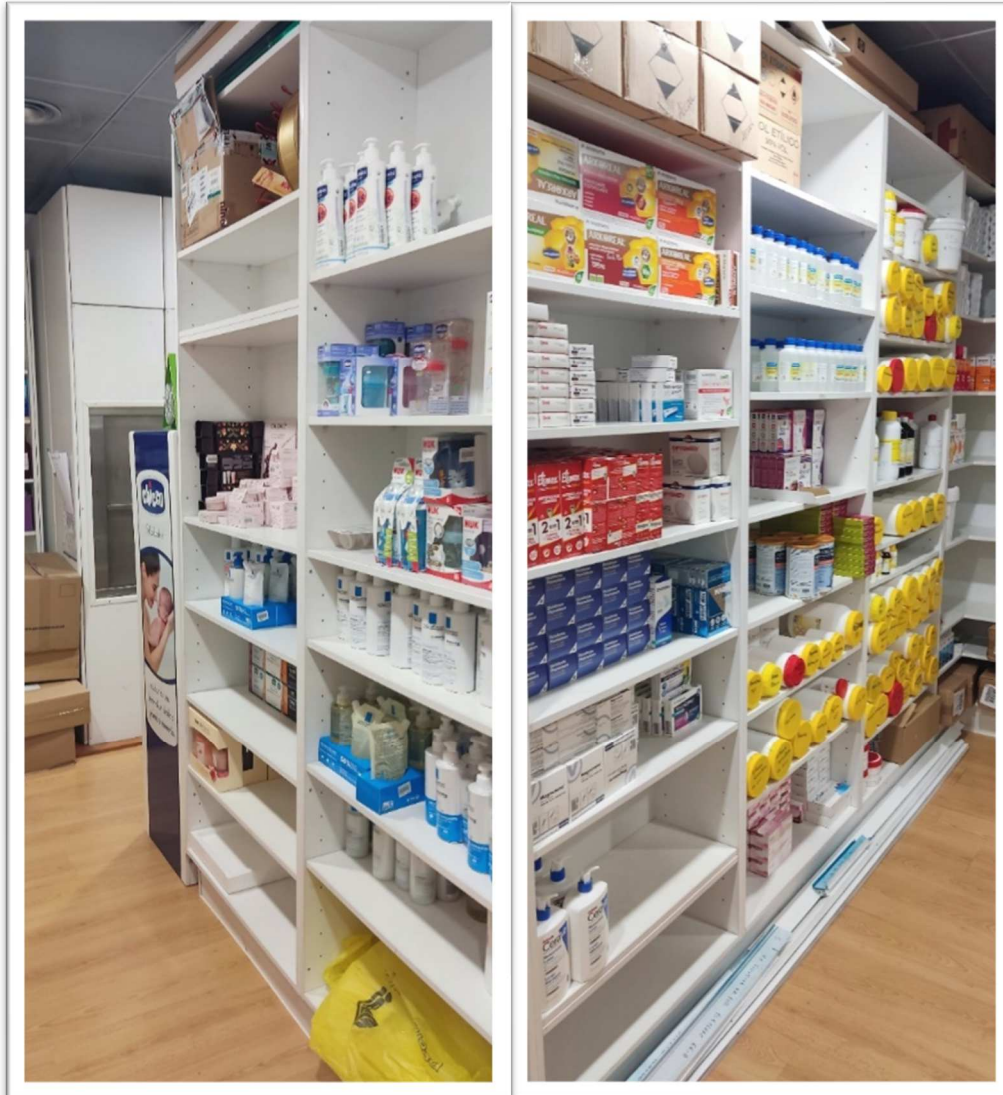


Figura 4 - Armazém para produtos sazonais ou de maior stock

Também é feito semanalmente o levantamento e registo de temperatura e humidade nos vários locais de armazenamento de produtos. Estes registos são arquivados e servem assim como prova de garantia do bom aprovisionamento deste tipo de produtos.

3.9 Laboratório

O laboratório (Figura 5), área obrigatória da farmácia comunitária [1], está localizado no piso superior e possui todo o equipamento obrigatório de acordo com as normas legais para a produção de medicamentos e produtos manipulados (Deliberação n.º 1500/2004).



Figura 5 – Laboratório da Farmácia Saúde

3.10 Escritório

Espaço reservado à Direção Técnica, é o local destinado ao desenvolvimento e gestão da farmácia, onde a gerência se reúne com parceiros, fornecedores e colaboradores.

3.11 Biblioteca e fontes de informação

No dia a dia da atividade farmacêutica, por vezes é necessário recorrer a diversas fontes de informação fidedignas e atualizadas.

A Farmácia Saúde dispõe, para consulta, de uma vasta biblioteca especializada, seja ou não de caráter obrigatório, como a Farmacopeia Portuguesa e respetivos anexos na sua versão atualizada, o Prontuário Terapêutico (atualizado), o Formulário Galénico Português, o Índice Nacional Terapêutico e o Simpósio Terapêutico.

Adicionalmente, não menos importante, os profissionais da Farmácia Saúde elaboram trabalhos científicos e académicos no sentido de melhorar as suas competências. Estes trabalhos são muitas vezes publicados em revistas da especialidade ou no site da própria farmácia.

Durante o meu período de estágio tive o privilégio de poder participar na elaboração de um desses estudos relativamente à testagem de anticorpos para o SARS-COV2 em utentes da Farmácia Saúde.

Para além destes, sempre que necessário e justificável, podemos recorrer a outras fontes disponíveis em plataformas digitais como a plataforma CEDIME, o INFOMED, o Centro de Informação Anti-Venenos (CIAV), e a Direção Geral da Alimentação Veterinária (DGAV).

A Farmácia Saúde utiliza o software *Sifarma 2000*®, ferramenta essencial na gestão farmacêutica e recolha de informação. Este software permite realizar um vasto leque de atividades e de cruzamento de informação, como seja a realização de inventários, elaboração e receção de encomendas, gestão de stocks, controlo de prazos de validade, faturação e até de consulta rápida de informação científica relativa a um produto, entre outras funções.

3.12 Encomendas e Aprovisionamento

Numa Farmácia comunitária, como em qualquer empresa, a boa gestão e aprovisionamento é fundamental para o seu equilíbrio financeiro.

Se por um lado a farmácia deve fidelizar e até captar novos clientes garantindo a existência de stocks aquando da procura de produtos, por outro lado, se houver um aumento de stocks, pode implicar igualmente um aumento de espaço para armazém e um empate de capital (perda financeira) e até futuramente uma grande probabilidade de vencimento de prazos de validade.

Para além destes fatores devemos contar com outros fatores externos que também condicionam a sua atividade, como a entrada constante de novos produtos no mercado, as alterações do preço dos medicamentos, as quotas de mercado dos medicamentos genéricos e até a concorrência com a venda de MNSRM e outros produtos de saúde noutros espaços comerciais.

Em resumo, o equilíbrio financeiro de uma farmácia não é tarefa fácil e só se consegue quando são tidas em conta estas diferentes variáveis, como as exigências do mercado, o exigido por lei e a sustentabilidade da farmácia.

Durante o meu estágio pude aperceber-me da importância que estas variáveis tinham para a boa gestão e equilíbrio financeiro de uma farmácia, dado que desenvolvi várias atividades na parte do aprovisionamento e seleção de fornecedores, gestão e devolução de encomendas, armazenamento e controlo de prazos de validade.

A Farmácia Saúde tem vários fornecedores, mas o principal é a Alliance Healthcare. Contudo, até por uma questão de competitividade, no caso de produtos esgotados recorre ainda à Plural – Cooperativa Farmacêutica e à Proquifa, Lda.

Atualmente novos desafios surgem no setor farmacêutico com o aparecimento de grupos de compras de produtos farmacêuticos que, com este modelo de gestão, tentam assegurar preços mais vantajosos para os seus parceiros. A Farmácia Saúde, acompanhando estes novos desafios, passou a fazer parte de um grupo de compras, o grupo “Mais Farmácia”, com o intuito de beneficiar de melhores condições comerciais, melhor rapidez na satisfação dos seus pedidos e facilidade na devolução de produtos.

A Farmácia Saúde faz ainda compras diretas aos laboratórios, através dos seus delegados comerciais. Habitualmente são em quantidade elevada de produtos, beneficiando assim de boas condições de pagamento, bonificações, além de apoio de marketing comercial e promocional (amostras, lineares, execução de montras).

Pontualmente e sempre que necessário a farmácia Saúde recorre a outros fornecedores para produtos mais específicos, como seja os produtos de uso veterinário, de ortopedia e de puericultura.

3.13 Receção, conferência e arrumação de encomendas

Durante todo o período de estágio, as encomendas foram uma realidade constante. Na Farmácia Saúde, estas são efetuadas de várias formas: para as encomendas diárias utiliza, como já referi, o software *Sifarma 2000*[®], que é uma excelente ferramenta dado que o próprio sistema assegura o stock mínimo e máximo previamente configurado da ficha do produto; existem ainda as encomendas instantâneas, habitualmente de menor quantidade e geralmente associadas a uma reserva de um utente durante o atendimento; As encomendas mensais de reforço de stock e as compras feitas diretamente aos laboratórios através dos delegados comerciais que visitam a farmácia.

Após a chegada da encomenda, na sua maioria em “banheiras” (as encomendas diárias – estas “banheiras” deverão estar identificadas com o nome da farmácia), procede-se à entrada dos produtos no sistema informático, normalmente através da leitura ótica dos códigos de barras. Desta forma é possível melhorar e permitir uma boa gestão e organização do stock de produtos na farmácia.

Nesta fase deve ainda ter-se em atenção diversos procedimentos como o de verificar se a encomenda é destinada à Farmácia; arquivar as requisições de psicotrópicos/estupefacientes, no caso de existirem na encomenda; se existem produtos de frio para assegurar o seu bom estado de conservação; verificar se estão devidamente faturados e conferir o estado e apresentação das embalagens, os preços e os prazos de validade.

Caso seja detetada alguma anomalia ou inconformidade durante este procedimento, como sejam embalagens danificadas, divergência entre produtos solicitados e produtos enviados, prazos de validade a expirar, entre outras, procede-se à devolução dos produtos em questão.

Posteriormente procede-se à arrumação dos produtos nos diferentes espaços destinados para esse fim, como as gavetas deslizantes (Figura 6,) lineares, prateleiras ou frigorífico e de acordo com o sistema *first to expire-first out* já referido anteriormente.

Os produtos assim que são registados no programa são temporariamente arrumados num carrinho (Figura 7) por ordem alfabética de forma a permitir um fácil acesso ao produto enquanto este não se encontra devidamente arrumado.

O facto de desenvolver estas tarefas iniciais permitiu-me não somente começar a conhecer os locais de armazenamento dos produtos e todos os espaços da farmácia, bem como passar a ter o conhecimento e a fazer a associação entre a substância ativa e o nome comercial. Deste modo, quando passei para o "*front-office*" tive a tarefa facilitada e considero que esta experiência anterior contribuiu muito para o meu desempenho profissional no atendimento ao balcão.

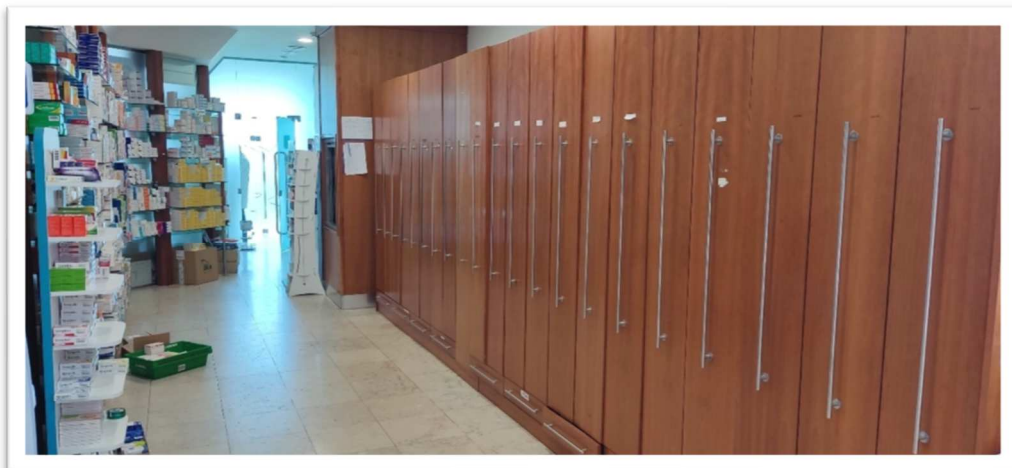


Figura 6 - Gavetas deslizantes de Medicamentos e armazém principal



Figura 7 - Carrinho usado para depositar e transportar produtos acabados de chegar e que se destinam às gavetas

3.14 Devoluções

As devoluções de produtos podem

ocorrer por vários motivos tais como:

- Prazo de validade expirado ou quase a expirar
- Recolha emitida por ordem do INFARMED ou pelo próprio laboratório
- Embalagem incompleta ou danificada
- Envio de produtos não solicitados

Sempre que se verifica uma destas situações, os produtos são retirados e deve proceder-se à criação de um documento de devolução no *Sifarma*, possibilitando a sua devolução ao Distribuidor grossista ou diretamente ao delegado comercial do laboratório.

A devolução poderá ser regularizada por nota de crédito, troca de produto ou então esta poderá ser rejeitada e procede-se à quebra de stock para reaver o valor do IVA.

4. Classificação e dispensa dos produtos existentes na farmácia

A dispensa de medicamentos por parte do farmacêutico é um serviço farmacêutico em que este disponibiliza a medicação e informa diretamente o utente ou o seu cuidador sobre o processo de uso dos medicamentos (industrializados ou manipulados). O farmacêutico pode dispensar medicamentos com ou sem receita médica, contudo deve fazê-lo respeitando o princípio do uso racional do medicamento, do interesse do utente e da saúde pública. [2]

Este objetivo terapêutico nem sempre é possível de atingir devido a variados motivos que podem levar à perda da eficácia do tratamento, tais como:

- ✓ Falta de adesão do utente ao tratamento;
- ✓ Interações medicamentosas ou de alimentos;
- ✓ Reações adversas ao medicamento;
- ✓ Problemas relacionados com a seleção e dosagem do medicamento

Compreende-se, assim, a extrema importância que tem o farmacêutico na abordagem ao utente levando em conta todos estes fatores e fornecendo instruções claras e assertivas na dispensa de qualquer medicamento ou produto de saúde. (Artigo 114º do DL n.º 128/2013)

4.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Os MSRM deverão ter vigilância médica e farmacêutica caso contrário podem constituir um risco para a saúde do doente; podem constituir um risco se forem utilizados com frequência e em quantidades consideráveis para fins diferentes a que se destinam; contêm substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade ou reações adversas é indispensável aprofundar. [3]

O Farmacêutico pode dispensar medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) mediante uma prescrição médica. [4]

Os vários sistemas e subsistemas de participação adotaram, na sua maioria, as regras de prescrição e dispensa do Serviço Nacional de Saúde.

A prescrição médica inclui, obrigatoriamente a Denominação Comum Internacional (DCI) da substância ativa, a forma farmacêutica, a dosagem, a apresentação, a posologia e pode ainda incluir uma denominação comercial. [3]

O médico pode ainda indicar justificações técnicas que impedem a substituição do medicamento prescrito nos seguintes casos:

- A. Prescrição de medicamento com margem ou índice terapêutico estreito;
- B. Intolerância ou reação adversa a um medicamento com a mesma substância ativa, mas identificado por outra denominação comercial;
- C. Continuidade de um tratamento com duração estimada superior a 28 dias

Quando a receita médica não especifica a dimensão da embalagem do medicamento participado, deve ser dispensada a embalagem de menor dimensão disponível.

As Receitas médicas existem em diferentes formatos e consoante os modelos em vigor: podem ser receitas manuais ou eletrónicas. As receitas eletrónicas podem ser materializadas ou desmaterializadas. [5]

A receita médica (RM) é o documento através da qual são prescritos, por um médico, ou um médico dentista, odontologista ou veterinário, um ou mais medicamentos. Atualmente, a prescrição de medicamentos participados pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS) é efetuada por Denominação Comum Internacional (DCI), com a finalidade de aumentar a segurança no processo de prescrição e dispensação, simplificar a comunicação entre profissionais de saúde e direcionar a terapêutica. Existem em vigor três tipos de RM válidas: as receitas eletrónicas materializadas (REM); receitas eletrónicas desmaterializadas (RED) e as receitas manuais (RMM).

Requisitos para uma receita Médica válida: [5]

- ✓ Número de receita e código de barras para leitura ótica;
- ✓ Local de prescrição

- ✓ Identificação do médico prescriptor (especialidade, se aplicável), número da cédula profissional e apresentação em código de barras;
- ✓ Nome e número do utente;
- ✓ Entidade financeira responsável (subsistemas de saúde, acordos internacionais) e regime especial de comparticipação de medicamentos, representado pelas letras “R” e “O”, se aplicável. (letra “R” para utentes pensionistas abrangidos pelo regime especial de comparticipação; letra “O” para utentes abrangidos por outro regime especial de comparticipação identificado por menção ao respetivo diploma legal, sempre que aplicável);
- ✓ Tipo de prescrição: RN – prescrição de medicamentos; RE – prescrição de psicotrópicos e estupefacientes; MM – prescrição de medicamentos manipulados;
- ✓ Designação do(s) medicamento(s) através do DCI, forma farmacêutica, dosagem, apresentação, CNP posologia e número de embalagens;
- ✓ Data e validade;
- ✓ Assinatura do médico prescriptor (no caso das receitas eletrónicas desmaterializadas não apresenta a assinatura do médico).[2]

I. Receita Médica Manual (RMM)

A RMM surge cada vez com menos frequência na farmácia comunitária, sendo que apenas pode ser prescrita, excecionalmente em quatro situações particulares e possui validade de trinta dias:

- ✓ Falência informática
- ✓ Inadaptação do prescriptor
- ✓ Prescrição no domicílio
- ✓ Situações em que o médico não ultrapassa as quarenta receitas mensais

Estas justificações encontram-se no canto superior direito da receita.

No caso de receita manual, podem ser prescritos quatro medicamentos por receita, dos quais não mais que duas embalagens da mesma especialidade e, no máximo, quatro embalagens na mesma receita caso o medicamento seja unidose.

As receitas devem vir sempre rubricadas e com as devidas vinhetas do prescritor e local. O conteúdo da receita deve ser claro e legível e, caso surja alguma dúvida na sua interpretação, como o tamanho da embalagem ou a sua dosagem, deve ser dispensado o produto de menor dimensão. No caso de existência de diversas dosagens no mercado, deve ser idealmente, contactado o médico de forma a esclarecer a farmacoterapia e requisitar, caso seja necessário, a emissão de uma nova receita.

II. Receita Médica Eletrónica Materializada e Desmaterializada (REM e RED)

Para as REM seguem-se as mesmas regras das receitas manuais em que é estipulado um limite de quatro produtos e doses distintas, de duas embalagens de cada ou, quando se trata de forma unitárias, de quatro embalagens.

Já as Receitas desmaterializadas não possuem um limite de prescrição. Cada medicamento ou produto é prescrito em linhas diferentes, indicado individualmente a validade de prescrição e o número de embalagens dependendo do tipo de tratamento (se prolongado ou não).

4.2 Dispensa de Substância Estupefacientes ou Psicotrópicas

No caso de prescrição de substâncias controladas classificadas de estupefaciente ou psicotrópico, inseridas no Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro, a farmácia deverá proceder ao registo informático da informação detalhada do utente e, se não for o mesmo, da pessoa que proceder ao levantamento da medicação. [5]

4.3 Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

Os medicamentos não sujeitos a prescrição médica (MNSRM) podem ser utilizados em regime de automedicação, solicitados pelo utente ou, idealmente, indicados pelo farmacêutico como resposta a sintomas descritos pelo utente. Estes não são comparticipados.

Nenhum medicamento é totalmente inócuo pelo que pode acarretar sempre algum risco e consequências para a saúde, sendo fundamental o papel do farmacêutico no sentido de assegurar junto do utente o uso responsável e a indicação adequada do medicamento, a avaliação das necessidades do utente (o tipo de problema, os sintomas, a sua duração, terapêutica anterior, história clínica, etc.) e a sua monitorização, podendo ainda o farmacêutico optar pela não dispensa de nenhum produto e até referenciar o utente para outro profissional de saúde caso se seja justificável (Regulamentados pelo artigo 115º do DL n.º 128/2013).

4.4 Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

De acordo com a definição legal e descrita pelo INFARMED, "*...um produto cosmético é qualquer substância ou mistura destinada a ser posta em contato com as partes externas do corpo humano (epiderme, sistema piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos) ou com os dentes e as mucosas bucais, tendo em vista, exclusiva ou principalmente, limpá-los, perfumá-los, modificar-lhes o aspeto, protegê-los, mantê-los em bom estado ou corrigir os odores corporais.*

*Os cosméticos abrangem um espectro muito amplo de produtos em várias categorias, englobando os **produtos de higiene corporal**, como sabonetes, geles de banho, champôs, desodorizantes, pastas dentífricas, e os **produtos de beleza**, como tintas capilares, vernizes e maquilhagem.*

Os produtos destinados a serem ingeridos, inalados, injetados ou implantados no corpo humano não são considerados cosméticos.”[6]

Os produtos cosméticos e de higiene corporal obedecem a legislação e requisitos específicos de acordo com a sua composição, qualidade e publicidade. O INFARMED é a entidade reguladora pela sua supervisão e, caso detete uma inconformidade, envia às farmácias um comunicado com as medidas a serem tomadas.

Na Farmácia Saúde existem vários produtos de dermocosmética e higiene devidamente organizados por marcas: *La Roche-Posay*[®]; *Uriage*[®], *Avène*[®]; *Lierac*[®], *Vichy*[®], *Bioderma*[®], *Mustela*[®], *ElGydium*[®], entre muitas outras marcas. (Figura 8)

Tal como com a indicação para um MNSRM, também na indicação de um destes produtos o farmacêutico tem um papel fundamental em avaliar e adequar o produto à situação de cada utente. [2]



Figura 8 - Algumas das várias Estantes da Farmácia Saúde – Produtos de dermocosmética e higiene

4.5 Produtos de Alimentação Especial

"Os suplementos alimentares são considerados géneros alimentícios, ainda que apresentem algumas especificidades, como o facto de se apresentarem com formas doseadas. Constituem fontes concentradas de nutrientes ou outras substâncias com efeito nutricional ou fisiológico, estemes ou combinadas. Destinam-se a complementar e/ou suplementar o regime alimentar normal, não devendo ser utilizados como substitutos de uma dieta variada. Os suplementos alimentares devem apresentar um efeito benéfico, mas

não são medicamentos. Como tal, não podem mencionar propriedades profiláticas, de tratamento ou cura de doenças ou seus sintomas. A rotulagem, apresentação e publicidade também não podem fazer referência a essas propriedades. Para serem comercializados devem respeitar o Decreto-Lei n.º 136/2003”[7]

Entre os vários produtos desta área podemos encontrar muitos destes produtos na Farmácia Saúde, dedicados à desnutrição e geriatria como a gama *Fresubin*®. Um gama de apresentações sob o forma de pós, bebidas e cremes dedicado a patologias específicas como diabetes, disfagias, gastroenterologia, geriatria, pediatria, etc.

A Farmácia Saúde dispõe ainda de produtos dietéticos infantis para lactentes e crianças, estes alimentos à base de cereais para bebés (cereais simples reconstituídos com leite ou outros líquidos nutritivos, cereais com elevado teor de proteína, , etc.) e os alimentos para bebés (como o leite em pó). Nesta área a Farmácia Saúde dispõe igualmente de uma vasta gama de marcas de produtos dietéticos infantis como leites para alimentação normal, leites anti-obstipantes, leites hipoalérgicos, leites anti-cólicas, e leites sem lactose, farinhas lácteas e não-lácteas e boiões de alimentos (*Novalac*®, *Enfalac*®, *Aptamil*®, *Nutibén*®, e *Nam*®)

4.6 Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário

Por definição e de acordo com a legislação em vigor, [8] entende-se que o medicamento de uso veterinário diz respeito a toda a substância ou associação de substâncias, que possui propriedades curativas ou preventivas de doenças de animais ou dos seus sintomas, ou que possa ser utilizada ou administrada no animal com vista a estabelecer um diagnóstico médico-veterinário ou, exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas.

Na Farmácia Saúde, devido à sua localização em meio urbano, não existe expressão na venda de medicamentos de usos veterinário para animais de produção, mas sim na venda de medicamentos para animais de companhia (cães e gatos) .

Durante o meu estágio pude atender diversas prescrições de veterinária, sendo os produtos mais requeridos os desparasitantes internos e externos, (*Drontal*® , *Stongid*®, *Frontline*®,

Advantix®, etc), os produtos de higiene (Champôs), os contraceptivos orais, assim como complexos vitamínicos. (Regulamentados pelo DL n.º 314/2009)

4.7 Dispositivos Médicos

De acordo com o INFARMED ... “ o termo dispositivo médico engloba um vasto conjunto de produtos, cobertos por várias diretivas da Comunidade Europeia. Os dispositivos médicos são destinados, pelo fabricante, a serem utilizados para fins comuns aos do medicamento, tais como prevenir, diagnosticar ou tratar uma doença humana. No entanto, os dispositivos médicos devem atingir os seus fins através de mecanismos que não se traduzem em ações farmacológicas, metabólicas ou imunológicas, por isto se distinguindo dos medicamentos.”

[9]

Os dispositivos médicos são instrumentos, aparelhos, equipamentos ou materiais que isoladamente ou em combinação têm como objetivo principal o diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento, compensação ou atenuação de uma doença e até substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico.

A farmácia Saúde dispõe de uma vasta gama de dispositivos médicos como as fraldas/pensos, coletores de urina, cadeiras de rodas, canadianas, meias de compressão, seringas, ligaduras, termómetros, medidores de tensão arterial, testes de gravidez, equipamentos de medição de glicemia, etc

4.8 Artigos de Puericultura

Os artigos de Puericultura (Figura 9) são todos os acessórios infantis que promovem o bem-estar do bebé e da mãe.

Na Farmácia Saúde estes produtos têm uma área dedicada, encontrando-se à vista do utente num dos lineares.

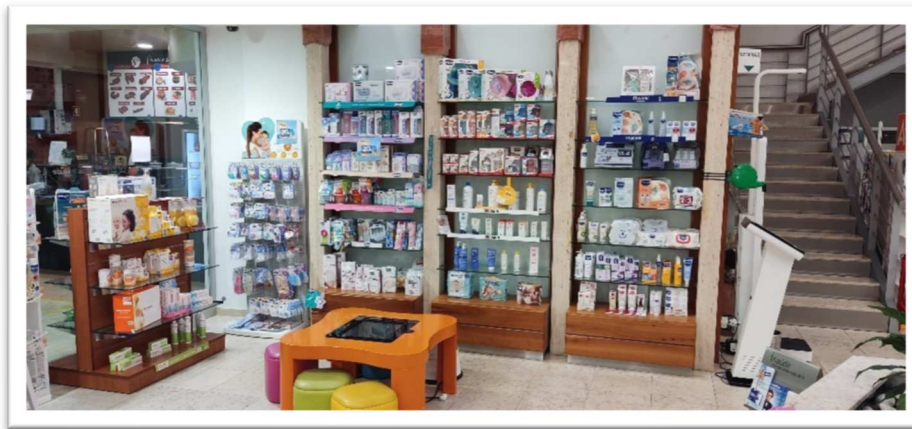


Figura 9 - Zona destinada aos cuidados infantis

4.9 Artigos de Ortopedia

Estes artigos estão relacionados aos elementos do aparelho locomotor, como ossos, ligamentos, músculos e articulações e têm como objetivo principal o seu alívio, tratamento ou prevenção de sintomas.

Na Farmácia Saúde podemos encontrar vários artigos, dos quais destaco as talas, cintas, as bandas elásticas, sapatos, palmilhas ortopédicas, cadeiras de rodas, canadianas, bengalas, etc. (Figura 10)

É comum não existir um stock muito grande destes artigos dado que as medidas antropométricas são diferentes para cada utente e alguns necessitam de uma encomenda específica, contudo consegue-se agilizar a entrega do artigo num curto espaço de tempo.

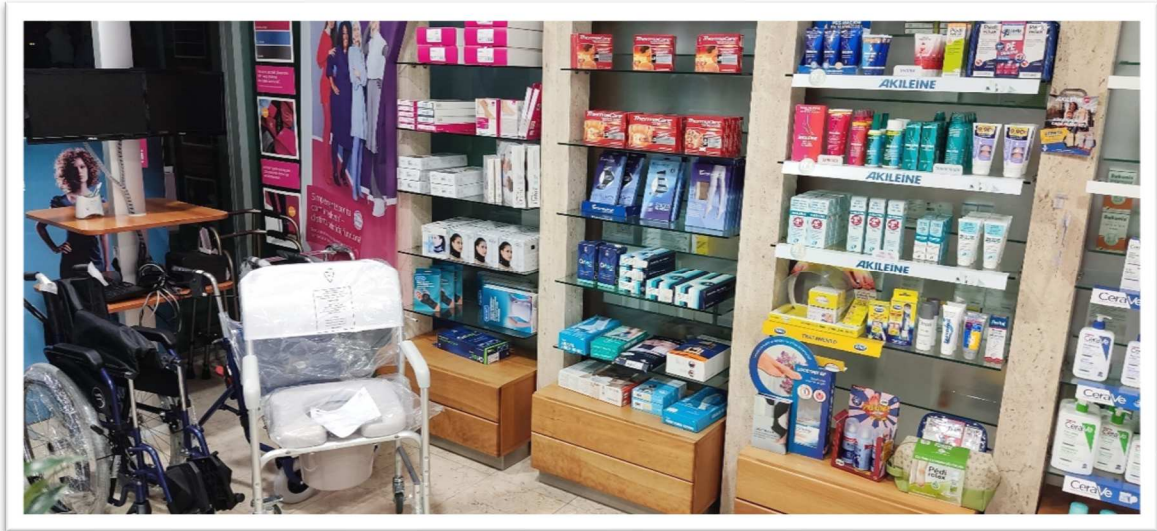


Figura 10 - Zona dedicada à ortopedia

5. Medicamentos/Produtos manipulados

O INFARMED considera medicamento manipulado [10]...” qualquer fórmula magistral preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. Cabe ao farmacêutico responsável pela preparação do medicamento manipulado garantir a qualidade do mesmo e confirmar a sua segurança, no que concerne à(s) dosagem(ens) da(s) substância(s) ativa(s) e à existência de interações que possam colocar em causa a ação do medicamento ou a segurança do utente.

O farmacêutico responsável pela preparação do medicamento manipulado deve também garantir que o mesmo não contém, na sua composição, nenhum das substâncias descritas na Deliberação nº 1985/2015, de 2 novembro”.

Para este fim e com o objetivo de criar um elevado padrão de qualidade, este instituto tem ainda uma unidade de Inspeção que procede à verificação do cumprimento das boas práticas de fabrico de medicamentos manipulados, nas farmácias de oficina e nos serviços farmacêuticos hospitalares.

Com a finalidade de criar um elevado padrão de qualidade dos medicamentos manipulados em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, foram aprovados

normativos legais específicos para definir as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados.

Essas normas incidem sobre oito vertentes essenciais, a saber: [10]

- ✓ Pessoal
- ✓ Instalações e equipamentos
- ✓ Documentação
- ✓ Controlo de qualidade
- ✓ Matérias-primas
- ✓ Materiais de embalagem
- ✓ Manipulação

5.1 Prescrição e preparação

Os medicamentos manipulados podem ser classificados como Fórmulas Magistrais (quando são preparados segundo uma receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina), ou Preparados Oficiais (quando o medicamento é preparado segundo indicações compendiais, de uma Farmacopeia ou Formulário).

Ao prescrever uma Fórmula Magistral, o médico deve certificar-se da sua segurança e eficácia, verificando a possibilidade de existência de interações que coloquem em causa a ação do medicamento ou a segurança do doente.

A responsabilidade de verificar a segurança do medicamento manipulado prescrito é igualmente partilhada pelo farmacêutico que o prepara.

Quaisquer dúvidas relativamente às condições de prescrição, formulação e interpretação de uma Fórmula Magistral devem ser esclarecidas diretamente entre o farmacêutico e o médico prescriptor. [10]

5.2 Substâncias a utilizar na preparação de um medicamento manipulado

Ao prescrever uma Fórmula Magistral, o médico deverá ter em conta que só podem ser utilizadas na preparação de medicamentos manipulados, matérias-primas inscritas:

- ✓ Na Farmacopeia Portuguesa;
- ✓ Partes na Convenção Relativa à Elaboração de Uma Farmacopeia Europeia;
- ✓ Na documentação científica compendial,
- ✓ Nas Farmacopeias de outros Estados

Ao preparar um medicamento manipulado, independentemente de se tratar de uma Fórmula Magistral ou Preparado Oficinal, o farmacêutico deve assegurar-se da **qualidade da preparação**, observando para o efeito as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar.

5.3 Dispensa de medicamentos manipulados

Aquando da dispensa de um medicamento manipulado (seja ele um Preparado Oficinal ou uma Fórmula Magistral), o farmacêutico deverá garantir que são fornecidas todas as informações relevantes ao utente, nomeadamente no que concerne à posologia/modo de utilização, condições de conservação e prazo de validade.

O preço de venda ao público dos medicamentos manipulados, nas farmácias de oficina, é calculado conforme os critérios estabelecidos na Portaria n.º 769/2004, de 1 de julho, e reflete as seguintes parcelas:

- ✓ Valor dos honorários da preparação: tem por base um fator (F) cujo valor é atualizado periodicamente, na proporção do crescimento do índice de preços ao consumidor
- ✓ Preço das matérias-primas
- ✓ Preço dos materiais de embalagem.
- ✓ Formula: (Valor dos honorários + Valor das matérias-primas + Valor dos materiais de embalagem) x 1,3, acrescido o valor do IVA à taxa em vigor. [11]

5.4 Comparticipação

Os medicamentos manipulados comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde são os que constam de lista publicada em anexo ao Despacho nº 18694/2010, de 16 de dezembro, aprovada pelo Governo, e proposta pelo Conselho Diretivo do INFARMED. [12]

A esta lista podem ainda ser acrescentados medicamentos manipulados que cumpram, cumulativamente, as seguintes condições:

- ✓ Inexistência no mercado de especialidade farmacêutica com igual substância ativa, na forma farmacêutica pretendida
- ✓ Existência de lacuna terapêutica a nível dos medicamentos preparados industrialmente
- ✓ Necessidade de adaptação de dosagens ou formas farmacêuticas às carências terapêuticas de populações específicas, como é o caso da geriatria e da pediatria.

Para ser comparticipável, o medicamento manipulado deve ser prescrito mediante indicação, na receita médica, da(s) substância(s) ativa(s), respetiva(s) dosagem(ns), excipiente(s) e forma farmacêutica.

A comparticipação é de 30% do respetivo preço de venda ao público.

5.5 Material de laboratório

Além do material mínimo obrigatório, a Farmácia Saúde dispõe de equipamentos e material adicionais uma vez que faz grande uso do seu laboratório produzindo, além medicamentos manipulados prescritos por indicação médica, outros produtos de saúde.

Da referida lista consta o seguinte material : [13]

- ✓ Alcoómetro;
- ✓ Almofarizes de vidro e de porcelana;
- ✓ Matrazes de várias capacidades;
- ✓ Papel de filtro;
- ✓ Papel indicador universal;

- ✓ Balança de precisão sensível ao miligrama;
- ✓ Banho de água termostaticado;
- ✓ Cápsulas de porcelana;
- ✓ Copos de várias capacidades;
- ✓ Espátulas metálicas e não metálicas;
- ✓ Funis de vidro;
- ✓ Pedra para a preparação de pomadas;
- ✓ Pipetas graduadas de várias capacidades;
- ✓ Provetas graduadas de várias capacidades;
- ✓ Tamises FP VIII, com abertura de malha 180 μ m e 355 μ m (com fundo e tampa);
- ✓ Termómetro (escala mínima até 100°C);
- ✓ Vidros de relógio.

5.6 Boletins de análise

Todas as matérias-primas e reagentes deverão estar acompanhadas de um boletim de análise que comprovam que satisfazem as exigências da monografia respetiva de acordo com o regime jurídico dos medicamentos manipulados. [3]

6. Atendimento e aconselhamento Farmacêutico

A Dispensa de medicamentos (Figura 11) em farmácia comunitária é a atividade que direciona o seu foco principal no utente. Não são raras as vezes que o farmacêutico é o último ou o único profissional de saúde que o utente contacta antes de iniciar um regime farmacoterapêutico.

A função do farmacêutico não se limita à cedência do medicamento e/ou produtos de saúde que o utente necessita, mas também é sua função fornecer-lhe todas as informações e indicações necessárias para que faça um uso racional do medicamento por forma a aumentar a adesão à terapêutica e até identificar possíveis problemas relacionados com o medicamento. [14]

Por outro lado, o trabalho do farmacêutico não termina após a dispensa do medicamento. O seguimento farmacoterapêutico é essencial no auxílio ao utente caso surjam dúvidas

relativas à medicação, para a deteção e até prevenção de respostas negativas ao medicamento e ou problemas relacionados com o uso de medicamentos.

Para o sucesso desta interação (aconselhamento) entre utente /farmacêutico, é fundamental que este adequa a sua linguagem (conhecimentos teóricos e práticos) de maneira clara, objetiva, assertiva e até empática para com o utente.

Um bom aconselhamento farmacêutico começa logo no início do atendimento e na relação empática criada no momento de contacto com o utente. Por outro lado, saber lidar de forma correta e com facilidade com os variados problemas dos mais diversos utentes que todos os dias recorrem à farmácia é algo que se ganha com a experiência acumulada de atendimentos prévios. [2]

Pelo que me foi dado a observar e a participar durante o meu período de estágio, pude constatar que a Farmácia Saúde tem um grande foco para o atendimento farmacêutico, sendo este sem dúvida, um dos grandes motivos da fidelização dos utentes à farmácia. O aconselhamento começa sempre com a recetividade do farmacêutico para com as necessidades dos utentes e é claro, pela escuta ativa e atenta. Caso o farmacêutico não disponha de dados suficientes para fazer uma avaliação correta da situação, é sua função questionar o utente para desvendar quais os sintomas que o levaram à farmácia, a duração dos mesmos, se já fez alguma medicação para alívio desses sintomas e se essa medicação resultou. Uma vez esclarecido, cabe ao farmacêutico fazer uma avaliação objetiva da situação e indicar medidas não farmacológicas, farmacológicas ou até em alguns casos, proceder ao reencaminhamento médico do utente.

No aconselhamento de medidas farmacológicas, sendo necessário indicar a posologia, modo de administração e duração do tratamento, a Farmácia Saúde tem ainda o cuidado de adaptar o discurso ao utente de modo a garantir que a mensagem foi compreendida. Por vezes e, se necessário pede ao utente para repetir as indicações garantido deste modo que a informação foi assimilada e passa ainda toda essa informação (posologia, duração do tratamento, etc) de forma escrita, seja emitindo etiquetas ao balcão, seja por escrita na cartonagem do produto. [15]

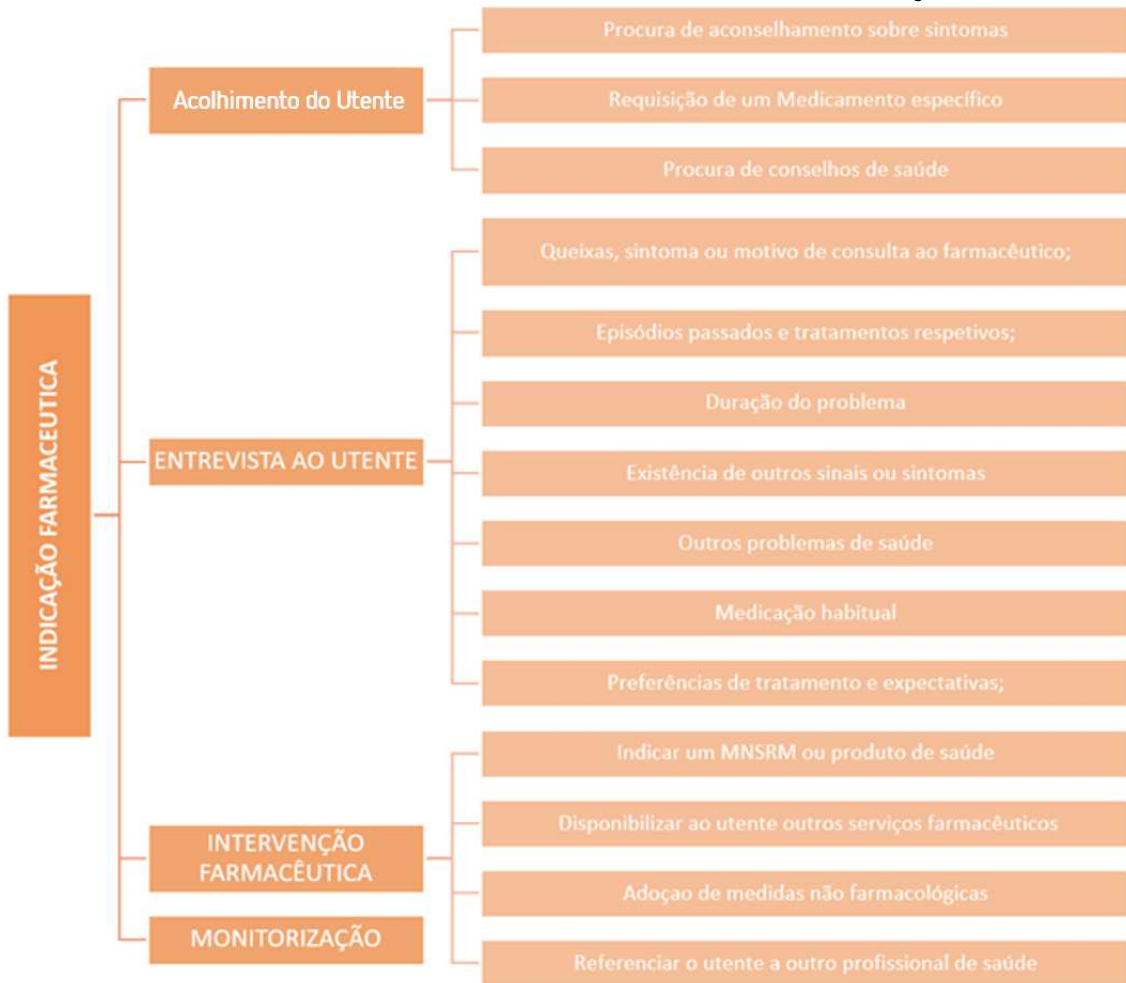


Figura 11 - Esquema de Indicação Farmacêutica [2]

6.1 Sistemas de participação

A principal entidade responsável pela participação de medicamentos é o SNS, no entanto existem outros sistemas de participação com a finalidade de melhorar a igualdade entre utentes, no sentido de promover o acesso ao medicamento a quem dele necessita, em especial às pessoas com menos recursos. [16] [17]

A participação do Estado Português (Tabela 1) no preço de venda ao público dos medicamentos é feita de acordo com os seguintes escalões:

Tabela 1 - Regime Geral de Participação

Escalão	Participação
A	90%
B	69%
C	37%
D	15%

Existem ainda regimes excecionais de participação (Tabela 2) que podem ser feitos em função dos beneficiários, sendo dependente dos rendimentos ou então, em função de patologias ou de grupos especiais que se inserem em listas elaboradas pelo INFARMED

Tabela 2 – Regime Excecional Participação

Escalão	Participação	Participação Excecional
A	90%	+5%
B	96%	
C	37%	+15%
D	15%	

7. Faturação/ Receituário

O receituário deverá ser sempre conferido, tanto no ato da dispensa, ao balcão, como após esta, no backoffice. Este procedimento é muito comumente designado de dupla verificação, sendo que na Farmácia Saúde é feita três vezes.

O processo de conferência de uma receita engloba aspetos técnicos e científicos. Os aspetos que devem ser focados são:

- Número da receita
- Nome e número do utente
- Local de prescrição
- Entidade financeira responsável
- DCI da substância ativa
- Forma farmacêutica
- Dosagem e número de embalagens,
- Data de dispensa

- Data de prescrição e validade
- Identificação, assinatura do médico prescriptor e vinheta
- Carimbo da farmácia
- Assinatura do farmacêutico e do utente no Verso da receita

Receitas eletrônicas em papel podem ter classificação 99x, quando a receita esta é validada sem qualquer erro, ou 98x quando não é validada devido a erros, nesse caso deverão ser verificados e corrigidos.

Receitas eletrônicas desmaterializadas podem ser novamente divididas em 97x, quando validadas sem erros, ou 96x na ocorrência de um erro que deve ser corrigido de igual forma.

A conferencia do receituário manual é feita diariamente, de forma a detetar rapidamente um erro para que possa ser corrigido, e novamente no final do mês, na organização do receituário. Depois de feita a conferência e correção, as receitas são agrupadas em lotes de trinta receitas de acordo com os organismos de participação. Todos os lotes devem ser completos com exceção do último. Para cada lote é impresso um verbete de identificação do lote e estes devem ser divididos de acordo com os respetivos organismos. Para cada organismo é impresso um resumo de lotes, o qual deve englobar todos os lotes abrangidos.

Até ao quinto dia de cada mês, as receitas agrupadas em lotes com uma cópia da relação/resumo lote, uma guia de fatura e possíveis notas de crédito/débito devem ser recolhidos pelos CTT e enviados para o CCM - SNS. Para a ANF é enviado, também até ao dia cinco de cada mês organizado de acordo com os diversos organismos com três cópias da relação/resumo de lotes, três faturas devidamente assinadas e carimbada e possíveis notas de crédito/débito.

Em caso de envio de receitas que não são aceites pelas entidades, estas são devolvidas à farmácia sem pagamento do valor participado. A devolução vem sempre acompanhada com um documento de justificação do motivo de devolução, como por exemplo: prescrição médica incompleta, data de validade caducada, entre outros.

8. Serviços Prestados

A Farmácia Saúde sempre deu enorme relevância à prestação de serviços complementares à dispensa de medicamentos, sendo um dos seus focos principais de atuação e uma referência na comunidade de modo a garantir o bem-estar dos seus utentes.

Por outro lado, nestes últimos meses de pandemia, o papel da Farmácia Saúde foi muito importante junto dos seus utentes, na medida em que através dos seus serviços de excelência puderam dar respostas e soluções às necessidades da população. Estes serviços tornaram-se assim em mais um fator diferenciador que contribuiu para se afirmar mais junto dos seus utentes. No decorrer do estágio participei em vários serviços prestados pela Farmácia Saúde. Estes serviços são prestados, regra geral de forma individualizada no gabinete do utente assegurando a sua privacidade.

Durante o meu estágio curricular participei em todos os serviços que estavam em funcionamento na Farmácia Saúde: Fiz o acompanhamento farmacoterapêutico de vários casos; pude acompanhar a preparação individualizada pelos farmacêuticos; fiz atendimento personalizado para medição da pressão arterial, glicémia capilar, INR e colesterol, para além do atendimento diário.

8.1 Ações de formação prestadas à comunidade

Rubricas feitas e dispostas nas redes sociais e site da farmácia assim como formações dadas a grupos específicos da população como é o caso de futuros pais.

8.2 Acompanhamento Farmacoterapêutico

O acompanhamento farmacoterapêutico realizado na farmácia tem como principal objetivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar dos seus utentes. Fornecendo um grau de acompanhamento mais pessoal e adequado permitindo por vezes corrigir determinados erros ou até hábitos relacionados com a medicação e estilo de vida do utente [2].

8.3 Parâmetros Antropométricos

A farmácia Saúde dispõe, na zona de atendimento, de uma balança digital automática que se destina a avaliar os parâmetros antropométricos como a altura, peso, índice de massa corporal e o risco de comorbilidade assim como massa gorda. Estes valores são fornecidos ao utente em formato de papel. O farmacêutico tem aqui também um importante papel de esclarecer e interpretar os dados fornecidos e de aconselhar o utente sobre estilos de vida saudáveis, medicação e outros problemas de saúde.

8.4 Preparação de Medicação Individualizada

Esta atividade desempenhada na farmácia trouxe uma grande comodidade aos utentes que faziam uso de uma alguma quantidade de medicação diariamente e assim proporcionou uma forma simples de compreender e tomar a medicação diária (caixas. de design em blister). (Figura 12)

Ao mesmo tempo que este serviço é elaborado, o acompanhamento da terapêutica é feito em simultâneo.

Este serviço pode ser feito recorrendo ao robot (usado para processar a medicação de uma grande quantidade de utentes), feito maioritariamente para três lares de Idosos na Figueira da Foz, ou de forma manual onde é geralmente usado para medicamentos que não se encontram no robot ou para utentes que recorram a este serviço de forma excecional. (Figura 13)



Figura 12 – Diferentes tipos de preparação de medicação individualizada

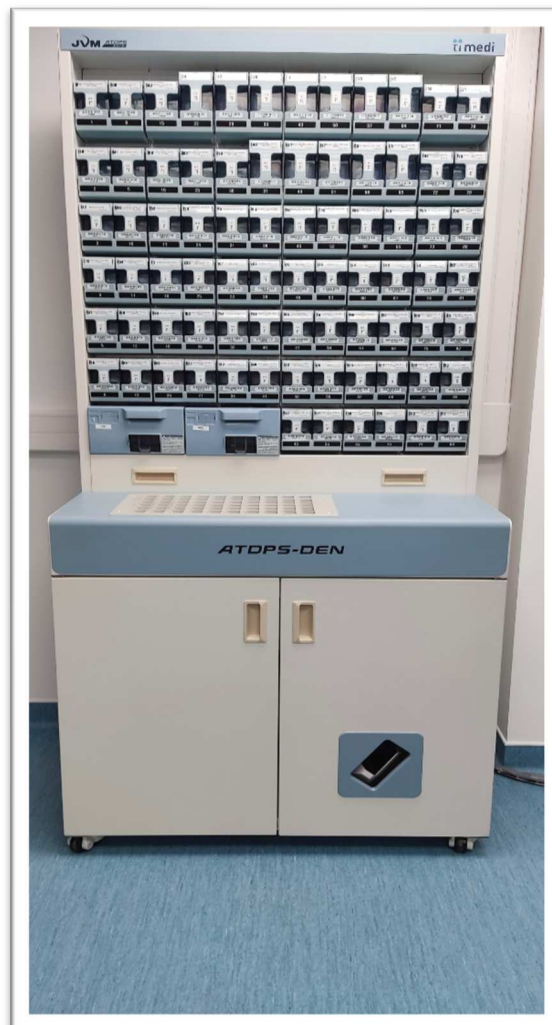


Figura 13 – Robot para automatização do processo de individualização da terapia

8.5 Medição da Pressão Arterial

Na Farmácia Saúde pude constatar que este serviço era dos mais solicitados. O farmacêutico procede à medição com um aparelho digital automático que indica a Pressão Arterial Sistólica (PAS), a Pressão Arterial Diastólica (PAD) e o número de batimentos cardíacos e, posteriormente, regista os valores num cartão próprio do utente. Nestes casos é igualmente importante o diálogo utente/farmacêutico podendo haver lugar, se necessário, para um aconselhamento sobre medicação, hábitos alimentares e até encaminhamento para outro profissional de saúde.

Cabe ao farmacêutico, a interpretação dos resultados de PAS e PAD segundo o contexto clínico do utente e os valores de referência [18]:

- Ótima – PAS < 120 mmHg e PAD < 80 mm Hg;
- Normal – PAS 120-129 mmHg e/ou PAD 80-84 mm Hg;
- Normal alta – PAS 130-139 mmHg e/ou PAD 85-89 mm Hg;
- Hipertensão Arterial Grau 1 – PAS 140-159 mmHg e/ou PAD 90-99 mm Hg;
- Hipertensão Arterial Grau 2 – PAS 160-179 mmHg e/ou PAD 100-109 mm Hg;
- Hipertensão Arterial Grau 3 – PAS ≥180 mmHg e/ou PAD ≥110 mm Hg;

8.6 Medição de Glicémia Capilar

Na Farmácia Saúde fiz alguns destes testes que consiste na avaliação dos níveis de glicémia e faz-se através de um teste rápido a partir de uma pequena amostra de sangue obtida pela picada de um dedo. Deve ter-se em atenção de questionar o utente se está em jejum, ou há quanto tempo comeu dado que o resultado pode variar consoante cada situação. Torna-se igualmente importante o papel do farmacêutico no aconselhamento, avaliação e registo destes valores junto do utente.

Chama-se diabetes *mellitus* à doença crónica que surge quando o organismo não consegue utilizar a sua principal fonte de energia- a glicose (tipo de açúcar que é fornecido pela alimentação, mas também produzido pelo fígado). " *No processo de transformação da glicose em energia é necessária a intervenção de uma hormona produzida no pâncreas –*

a *Insulina*". É fundamental conhecer os valores de açúcar no sangue para prevenir e identificar precocemente a doença e para controlar e avaliar o efeito da terapêutica, nos casos em que a diabetes já foi diagnosticada. Para tal é essencial conhecer os valores de referencia: " a glicemia mede-se em miligramas por decilitro (mg/dL), sendo os valores normais entre 70 e 100 mg/dL em jejum e inferiores a 140 mg/dL duas horas após a refeição (a denominada glicemia pós-prandial)." [19]

8.7 Colesterol Total, Triglicerídeos e Ácido Úrico

A Farmácia Saúde presta este serviço que consiste na avaliação de valores através de um aparelho eletrónico semelhante ao aparelho usado para avaliar a glicemia, sendo que para cada parâmetro a analisar existe uma tira própria. Através de uma pequena quantidade de sangue (obtida pela picada de um dedo do utente), colocada na tira magnética e posteriormente inserida no aparelho é feita a leitura dos valores.

"As sociedades científicas europeias recomendam, como valores normais um colesterol inferior a 190mg/dl quando se trata da população em geral. No caso de doentes com patologia coronária, ou outra doença aterosclerótica (acidente vascular cerebral, doença vascular periférica, etc), diabetes ou insuficiência renal, que não são considerados doentes de alto risco, recomendam-se valores de colesterol inferiores a 175 mg/dl. Já para o colesterol das LDL os valores recomendados são respetivamente inferiores a 115 mg/dl para a população em geral e a 100 mg/dl nos doentes de alto risco. Estas recomendações agora referem mesmo que nos doentes de alto risco, como é o caso dos doentes coronários e diabéticos, há vantagem em atingir níveis de LDL inferiores a 70 mg/dl para assegurar maior proteção cardiovascular e até tornar possível a regressão colesterol 5 da aterosclerose." [20]

8.8 Teste Analítico à Urina

Na Farmácia Saúde fazem-se análises imediatas a diversos parâmetros da urina como o Ph, Leucócitos, Proteinúria entre outros através das tiras de *Combur Test ®* e que permitem

detetar situações que poderão ser posteriormente avaliadas pelo farmacêutico e até encaminhadas para o médico.

8.9 INR (Razão Internacional Normalizada)

É frequente na Farmácia Saúde alguns utentes recorrerem a este serviço a fim de determinarem a tendência de coagulação do sangue e desta forma monitorizarem a terapia de anticoagulantes orais.

8.10 Distribuição de Medicação no Domicílio

A Farmácia Saúde dispõe para os seus clientes de um serviço de entrega de medicação no domicílio, devidamente registado no INFARMED. O serviço é requerido pelo utente, via telefone a qualquer elemento da sua equipa técnica, mas sob a supervisão de um farmacêutico.

Para este fim, a Farmácia Saúde adquiriu uma viatura automóvel identificada com o nome e logotipo da farmácia.

8.11 Programa Troca De Seringas

A Farmácia Saúde aderiu ao programa “Diz não a uma seringa em segunda mão” como forma de combater o grave problema social existente na comunidade toxicodependente com a partilha de seringas, eventualmente infetadas e que assim se tornavam potenciais transmissores de VIH. O Objetivo deste programa é a prevenção da transmissão da doença, seja sexualmente, seja por via intravenosa. Deste modo evita-se a partilha de seringas e assegura-se a recolha e destruição das seringas usadas. A cada seringa utilizada entregue na farmácia é fornecido um Kit de Prevenção da SIDA. Este Kit contém duas seringas estéreis, dois toalhetes embebidos em álcool, um preservativo, duas ampolas de água destilada, um filtro, duas caricas, duas carteiras de ácido cítrico e um saco de plástico.

8.12 Testes Rápidos de Antigénio (Trag)

Por questões de saúde pública e necessidade urgente, a Farmácia passou a executar testes rápidos de antigénio, emitindo um certificado de testagem para o utente e registo na plataforma CINAVE. (Anexo2)

Como seria expectável, este foi um dos serviços mais requisitados durante o período de estágio uma vez que o país e o mundo se encontravam em situação de pandemia.

Esta testagem é feita no parque de estacionamento, onde um dos dois farmacêuticos Adjuntos se desloca, devidamente equipado para sua segurança, até ao carro do utente e de seguida faz a recolha da amostra nasofaríngea e procede de seguida à testagem no interior da farmácia, dentro de um gabinete exclusivamente designado para o efeito. (Figura 16)

8.13 Aconselhamento de Nutrição

A Farmácia Saúde dispõe de um serviço de aconselhamento de nutrição que é prestado por um profissional licenciado em ciências da nutrição. Este serviço tem como objetivo orientar o utente na mudança de comportamentos alimentares por forma a que cubra as suas necessidades nutricionais servindo como um veículo para potenciar o seu estado geral de saúde. Este serviço passa pela reeducação alimentar, pelo acompanhamento alimentar e pode ser direcionado para o tratamento de patologias relacionadas com a alimentação (como Diabetes *mellitus*, dislipidémia, obesidade, obesidade infantil, baixo peso, hiperuricémia, entre outras) e ao mesmo tempo para controle de peso.

Na Farmácia Saúde este serviço é procurado por todas as pessoas, de todas as faixas etárias, quer utentes com patologias relacionadas com a alimentação, quer utentes saudáveis, mas que têm interesse numa alimentação saudável.

9. Conclusão

A realização deste estágio na Farmácia Saúde traduziu-se para mim numa excelente experiência tanto a nível pessoal como ao nível profissional. Foi um estágio muito enriquecedor e uma mais-valia para o meu desempenho futuro numa farmácia comunitária. Gostei particularmente da estrutura e organização da Farmácia Saúde no que diz respeito ao acolhimento de estagiários na medida em que têm um plano já devidamente estruturado fruto da experiência de vários anos.

Considero que este estágio foi uma experiência enriquecedora e desafiante dado que permitiu por em prática os conhecimentos adquiridos durante o meu percurso académico no dia a dia de uma farmácia comunitária. O profissional de farmácia desenvolve o seu trabalho em prol do utente e da saúde pública, mas tem que se pautar sempre pela ética, rigor, conhecimento e profissionalismo.

Contudo, o trabalho do farmacêutico numa farmácia comunitária nem sempre é fácil devido à conjuntura económica que as farmácias atualmente estão sujeitas e ainda mais recentemente devido ao contexto pandémico que levou a novos desafios, como a reorganização dos espaços, grande procura e necessidade de dar resposta aos utentes devido ao encerramento das consultas nos centros de saúde, alteração de horários de trabalho para adaptação às normas de segurança e higiene no trabalho preconizadas pela DGS, às barreiras de comunicação devido ao distanciamento com máscaras e acrílicos.

Apesar destas vicissitudes que o setor farmacêutico atravessa foi claro para mim enquanto estagiário e futuro farmacêutico que o trabalho em equipa, a entreaajuda e a partilha de conhecimentos entre os diferentes profissionais da farmácia é fundamental para o desempenho e boas práticas do farmacêutico na farmácia comunitária.

10. Referências Bibliográficas

- [1] Decreto-Lei nº 307/2007, de 31 de agosto – Estabelece o regime jurídico das farmácias oficina.
- [2] Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF), 3ª Edição, 2009
https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas_praticas_farmaceuticas_para_a_farmacia_comunitaria_2009_20853220715ab14785a01e8.pdf (Consultado a: 26/08/2021).
- [3] Decreto-lei n.º 128/2013, de 5 de setembro.
- [4] <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/profissionais-de-saude/prescricao-e-dispensa> (consultado a 26/08/2021).
- [5]https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Prescri%FF%FF%FFo/bcd0b378-3b00-4ee0-9104-28d0db0b7872?version=1.3&previewFileIndex= (consultado a 26/08/2021).
- [6] <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/entidades/cosmeticos> (Consultado a: 26/08/2021)
- [7] Decreto-Lei nº 136/2003, de 28 junho – Suplementos Alimentares comercializados como géneros alimentícios.
- [8] <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/legislacao/legislacao-farmaceutica-compilada/titulo-iii-medicamentos/capitulo-iv-medicamentos-veterinarios>(Consultado a: 23/08/2021)
- [9].<https://www.infarmed.pt/web/infarmed/entidades/dispositivos-medicos>
(Consultado a: 03/08/2021)
- [10] INFARMED - Medicamentos manipulados, disponível em:
<http://www.infarmed.pt/web/infarmed/entidades/medicamentos-uso-humano/inspecao-medicamentos/medicamentos-manipulados> (Consultado a: 26/08/2021).
- [11] Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho.
- [12] Despacho n.º 18694/2010.

[13] Decreto-Lei nº 95/2004, de 22 de abril.

[14] Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, Ordem dos Farmacêuticos
https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/codigo_deontologico_da_of_4436676175988472c14020.pdf (Consultado a: 26/08/2021).

[15] Portaria nº 594/2004, de 2 junho.

[16] Decreto-Lei n.º 103/2003, de 26 de julho.

[17]<http://www.acss.min-saude.pt/2016/09/19/regimes-especiais-decomparticipacao-de-medicamentos> (Consultado a: 15/08/2021).

[18] Direção Geral da Saúde, Norma 020/2011 - Hipertensão Arterial: definição e classificação. <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0202011-de-28092011-atualizada-a-19032013-jpg.aspx> (Consultado a: 26/08/2021).

[19]<https://www.farmaciasportuguesas.pt/menu-principal/doencas-cronicas/diabetes-conheca-os-seus-valores.html> (consultado a 26/08/2021).

[20]<http://www.fpcardiologia.pt/wp-content/uploads/2013/08/Brochura-CRC-Colesterol-N%C2%BA-10-Final.pdf> (consultado a 26/08/2021).