

Relatório de Estágio II

Farmácia Moderna de Vila Nova de Foz Côa Unipessoal, LDA

Patrícia Raquel Ferreira Carrega

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

Gandra, 30 de setembro de 2021

Patrícia Raquel Ferreira Carrega

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

Relatório de Estágio II

Farmácia Moderna de Vila Nova de Foz Côa Unipessoal, LDA

Trabalho realizado sob a Orientação de Professor Doutor Vítor Seabra

Declaração de Integridade

Eu, Patrícia Raquel Ferreira Carrega, 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.

Gandra, ___ de _____ de 2021

(Patrícia Raquel Ferreira Carrega)



CESPU

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Relatório de Estágio II

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas



Farmácia

Moderna

Desde sempre consigo!

Local de estágio: Farmácia Moderna de Vila Nova de Foz Côa

Período de Estágio: 1 de abril a 31 de agosto de 2021

Estagiária:

(Patrícia Raquel Ferreira Carrega)

Monitora de Estágio:

(Dra. Raquel André)

Supervisor do Estágio:

(Professor Doutor Vítor Seabra)

AGRADECIMENTOS:

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à minha família por todo o apoio, compreensão e paciência durante estes cinco anos. Em especial, aos meus pais pelos esforços que fizeram para eu poder ingressar no curso que sempre idealizei. À minha irmã, a “salva-vidas” dos meus momentos desesperantes, um obrigado sincero por todas as palavras de ânimo, força e motivação para nunca desistir.

Gostaria também de demonstrar a minha gratidão para todos os professores, com quem tive o prazer de me cruzar nesta longa caminhada, pela partilha de conhecimento para que no futuro consiga ser uma profissional de saúde exemplar. Em particular, ao Professor Doutor Vítor Seabra, supervisor de estágio, por toda a disponibilidade demonstrada no acompanhamento desta fase final.

Um imenso e especial obrigada à equipa da Farmácia Moderna, Dra. Sandrine Sá, Isabel Gouveia e Adriana Santos pela forma simpática como me acolheram, por todo o conhecimento que me transmitiram, pela inesgotável disponibilidade demonstrada para me ajudarem e esclarecerem dúvidas. Um agradecimento especial à Dra. Raquel André pela oportunidade que me deu para poder realizar esta etapa importante na minha formação.

Por fim, mas não menos importante gostaria de agradecer as minhas colegas de curso, especialmente ao Grupo Visceral, não só pela amizade que criámos, mas por todo suporte e companheirismo que foram essenciais para a finalização desta jornada.

Obrigada de coração a todos!

**LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS:**

- AIM-** Autorização da Introdução no Mercado
- ANF-** Associação Nacional das Farmácias
- BPF-** Boas Práticas de Farmácia
- CNP-** Código Nacional do Produto
- DCI-** Denominação Comum Internacional
- DG-** Distribuidor Grossista
- DT-** Diretora Técnica
- GAP-** Gabinete de Atendimento Personalizado
- HF-** Horário de Funcionamento
- INFARMED-** Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde, I.P.
- IVA-** Imposto sobre o Valor Acrescentado
- FC-** Farmácia Comunitária
- FI-** Fontes de Informação
- FM-** Farmácia Moderna
- IMC-** Índice de Massa Corporal
- MM-** Medicamentos Manipulados
- MP-** Matérias-Primas
- MSRM-** Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
- MNSRM-** Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
- MNSRM-EF-** Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de dispensa Exclusiva em Farmácias
- ND-** Nota de Devolução
- PA-** Pressão Arterial



CESPU

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

PCHC- Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

PIC- Preço Inscrito na Cartonagem

PIM- Preparação Individualizada da Medicação

PNV- Programa Nacional de Vacinação

PV- Prazo de Validade

PVA- Preço de Venda ao Armazenista

PVF- Preço de Venda à Farmácia

PVP- Preço de Venda ao Público

RCM- Resumo das Características do Medicamento

SA- Substância Ativa

S2000- Sifarma® 2000

SNS- Serviço Nacional de Saúde



INDICE:

AGRADECIMENTOS:.....	II
LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS:.....	III
INDICE DE FIGURAS:.....	VIII
INDICE DE TABELAS:.....	IX
RESUMO:	1
INTRODUÇÃO:	2
QUALIDADE:	3
ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E FUNCIONAL:	4
Espaço físico, materiais e equipamentos.....	4
Espaço exterior	4
Espaço interior.....	5
Recursos humanos	10
FONTES DE INFORMAÇÃO:.....	12
SISTEMA INFORMÁTICO:.....	13
CIRCUITO DOS PRODUTOS DE SAÚDE EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA:	14
Realização, Receção e Conferência de Encomendas.....	14
Locais e condições de armazenamento	16
Preços de medicamentos e/ou outros produtos de saúde.....	18
Prazo de Validade.....	19
Recolhas.....	20
Devolução	20
Quebras de “Stock”	21
ATENDIMENTO:	22
DISPENSA DE MEDICAMENTOS E/OU OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE:.....	23
Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica	23



Automedicação.....	23
Indicação farmacêutica.....	24
Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	25
Formas, modelos e Validação de uma Prescrição Médica.....	26
Sistemas de Comparticipação de Medicamentos.....	29
Conferência de receituário e faturação.....	30
Outros produtos de saúde:.....	33
SERVIÇOS FARMACÊUTICOS:.....	34
Serviços Essenciais.....	34
Determinação de parâmetros antropométricos, fisiológicos e bioquímicos	34
Troca de Seringas	38
Projeto VALORMED.....	39
Sistema de Farmacovigilância	39
Serviços Diferenciados	40
Administração de Injetáveis e Vacinas não Incluídas no Plano de Vacinação.....	40
Programas de cuidados farmacêuticos, Gestão da terapêutica e/ou Acompanhamento farmacoterapêutico.....	40
Entrega de Medicamentos e/ou outros Produtos de Saúde no domicílio.....	41
Outros Serviços.....	41
Consultas de Nutrição	41
Cartão Sauda.....	41
FORMAÇÃO:.....	42
Participação em ações de formação.....	42
Realização de trabalho formativo.....	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS:.....	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	44



CESPU

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

ANEXOS:**Erro! Marcador não definido.**

INDICE DE FIGURAS:

Figura 1- Calendário do regime de turno de disponibilidade da FM de agosto 2021	4
Figura 2- Fachada da FM	4
Figura 3- Montra temática de Regresso às aulas	5
Figura 4- Sala de atendimento da FM	6
Figura 5- Sala de atendimento da FM	6
Figura 6- Linear	7
Figura 7- Local de armazenamento de medicamentos genéricos.....	7
Figura 8- Esquema do local de armazenamento de medicamentos de marca.....	8
Figura 9- Equipamento mínimo obrigatório num laboratório de uma farmácia	9
Figura 10- Equipamento e material obrigatório no GAP para administração de vacinas não incluídas no PNV	9
Figura 11- Meios necessários para garantir o suporte básico de vida.....	10
Figura 12- Registo de temperatura e humidade relativa do armazém	18
Figura 13- Protocolo geral de Indicação farmacêutica ²²	24
Figura 14- Modelo exemplar de Receita Médica Manual.....	27
Figura 15 - Modelo exemplar de Receita Médica Eletrónica Materializada.....	28
Figura 16- Modelo exemplar do guia de tratamento de uma Receita Médica Eletrónica Desmaterializada	28
Figura 17- Fases de determinação de parâmetros	34

**INDICE DE TABELAS:**

Tabela 1- Quadro de recursos humanos.....	10
Tabela 2- Tipos de Encomenda que a FM pode efetuar para aquisição de medicamentos e /ou outros produtos de saúde	15
Tabela 3- Valores de referência para a temperatura e humidade relativa nos diferentes locais de armazenamento.....	17
Tabela 4- Diferenças entre coss-selling e up-selling	22
Tabela 5-Vantagens e Desvantagens de automedicação.....	23
Tabela 6- Vantagens das receitas médicas eletrónicas.....	26
Tabela 7- Acordos estabelecidos com a ANF para comparticipação de medicamentos	30
Tabela 8-Classificação do IMC e do risco de desenvolver doença, tendo em conta o perímetro abdominal.....	35
Tabela 9-Valores de referência da Pressão Arterial.....	36
Tabela 10-Particulares de Fase Pré-Analítica e Analítica na determinação de parâmetros bioquímicos.....	38
Tabela 11-Valores de Referência dos parâmetros bioquímicos e medidas não farmacológicas	38
Tabela 12-Resíduos permitidos e não permitidos no VALORMED	39

RESUMO:

O estágio curricular é a última e mais desafiante unidade curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Durante o percurso académico é a primeira vez que contactamos verdadeiramente com o público, onde do outro lado do balcão temos alguém que olha para nós como profissionais de saúde e nos confia os seus problemas e as suas dúvidas.

O presente relatório foi elaborado no âmbito da unidade curricular de “Estágio II” do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas e tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular na Farmácia Moderna (FM) de Vila Nova de Foz Côa no período de 1 de abril a 31 de agosto de 2021. Nele aborda-se a organização e a estrutura da farmácia, circuito dos produtos de saúde, as tarefas de *back-office* (realização, receção e conferência de encomendas, gestão de prazos de validade, recolhas, devoluções e quebras de “stock”), as tarefas de *front-office* (dispensa de medicamentos e produtos de saúde com e sem apresentação de prescrição médica). São enumeradas também algumas particularidades sobre o receituário (formas, modelos, validação de prescrições médicas, diferentes tipos de comparticipação de medicamentos pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS) e em complementaridade com outras entidades). Por fim, é feita referência aos serviços farmacêuticos que podem ser prestados e às diferentes formações frequentadas.

INTRODUÇÃO:

No âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, o Instituto Universitário de Ciências da Saúde proporciona aos seus estudantes a realização de um estágio curricular obrigatório em farmácia comunitária (FC).

O estágio é um instrumento fundamental na formação de um farmacêutico, integra o estudante no meio profissional descobrindo a dinâmica de uma farmácia, permitindo consolidar e aprofundar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo dos 5 anos curriculares.

A FC tem um papel fulcral na sociedade, uma vez que é um espaço de saúde de fácil acessibilidade pelos utentes, onde podem obter informações fidedignas e de confiança, cedidas por profissionais de saúde qualificados. O contexto em que vivemos resultante da pandemia causada SARS-CoV-2 veio reforçar o grande contributo dos farmacêuticos na promoção de saúde, nomeadamente na deteção e prevenção da transmissão do vírus.

Tendo em vista a organização do Serviço Nacional de Saúde verificamos que o farmacêutico comunitário é o último profissional de saúde com quem o doente contacta antes da toma dos medicamentos prescritos pelo médico. Desta forma, cabe ao farmacêutico esclarecer e aconselhar sobre a correta utilização dos medicamentos, promovendo o uso racional do medicamento e a adesão à terapêutica, assim como identificar possíveis interações medicamentosas, situações de contra-indicação e reações adversas. Além disso, deve ter a capacidade de selecionar o fármaco mais adequado em situações de aconselhamento de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), bem como incentivar a adoção de estilos de vida saudáveis e monitorizar a evolução de doenças crónicas, entre muitas outras competências. Portanto, o farmacêutico não é apenas um profissional do medicamento, mas também um agente de saúde pública que tem como preocupação primordial a saúde do utente.¹

O presente relatório tem como objetivo descrever os conhecimentos adquiridos ao longo dos 5 meses de estágio realizado na FM. É importante salientar que o período de estágio coincidiu com a pandemia, pelo que foram impostas algumas limitações à realização de algumas atividades, optando-se neste caso numa abordagem teórica.

**QUALIDADE:**

A FM cumpre os requisitos da Norma de Qualidade da Organização Internacional para a Padronização 9001 e do Manual de Boas Práticas de Farmácia (BPF)² na implementação do seu sistema de gestão de qualidade para os seguintes produtos/serviços:

- ✚ Seleção, aquisição, armazenamento e dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde;
- ✚ Prestação de serviços diferenciados;
- ✚ Informação e aconselhamento farmacológico;
- ✚ Intervenção comunitária e educação para a saúde;
- ✚ Farmacovigilância.

Além disso a FM, através do rigor, competência, ética profissional e organização no desempenho de funções nos serviços e atividades da farmácia comunitária, pretende garantir:

- ✚ Satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
- ✚ Resposta a uma responsabilidade social e ambiental através de protocolos no âmbito da intervenção comunitária;
- ✚ Parcerias com fornecedores que proporcionem qualidade e segurança aos produtos e serviços dispensados;
- ✚ Envolvimento de todos os colaboradores através de sensibilização e formação contínua;
- ✚ Normalização de procedimentos.³

Durante o período de estágio, apercebi-me que a equipa da FM empenhou-se na melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços e cuidados farmacêuticos, de forma a manter permanente a satisfação da comunidade que servem. A ponderação da realização de testes de antigénio para SARS-COV-2 na farmácia, foi um exemplo da forma instantânea de agir para se adaptar, apesar de não ter sido possível executar esse serviço pela inexistência de pessoal suficiente para garantir a segurança do processo e o habitual funcionamento da farmácia.

ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO E FUNCIONAL:

Espaço físico, materiais e equipamentos

A FM está localizada no Largo da República, 46 em Vila Nova de Foz Côa. O horário de funcionamento (HF) é das 8:30h às 19:00h, em dias úteis, e das 9:00h às 13:00h, aos sábados. Quando se encontra em regime de turno de disponibilidade, está aberta ao fim de semana e feriados com o seguinte horário, das 9:00h às 13:00h e das 15:0h às 19:00h, posteriormente através de contacto telefónico.

Agosto 2021						
Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
						1
2 Farmácia	3 Farmácia	4 Farmácia	5 Farmácia	6 Farmácia	7 Farmácia	8 Farmácia
9	10	11	12	13	14	15
16 Farmácia	17 Farmácia	18 Farmácia	19 Farmácia	20 Farmácia	21 Farmácia	22 Farmácia
23	24	25	26	27	28	29
30 Farmácia	31 Farmácia					

Figura 1- Calendário do regime de turno de disponibilidade da FM de agosto 2021

Durante o período estágio, constatei que o horário de maior afluência é no decorrer da manhã e ao final do dia.

Espaço exterior

A FM está sinalizada pelo vocábulo "farmácia" e pela cruz verde perpendicular à fachada que se encontra iluminada no período de funcionamento. Está também afixado numa placa o nome da diretora técnica (DT).⁴ Contém ainda informações referentes ao HF, as escalas de turno das farmácias do município aprovadas pela Administração Regional de Saúde do Centro, os dísticos respetivos à proibição de fumar, assim como à proibição da entrada de animais e a existência de videovigilância.



Figura 2- Fachada da FM

O acesso à FM é realizado através de uma porta com antecâmara. A entrada dos utentes faz-se por uma rampa de acesso, garantindo desta forma a acessibilidade também a pessoas com incapacidade ou mobilidade condicionada³. A FM possui lateralmente à porta uma montra que é periodicamente renovada, quer pela equipa da farmácia, quer pela equipa de *marketing* das marcas, de forma a tornar-se apelativa para a entrada de clientes.

No decorrer do estágio, tive a oportunidade de auxiliar os colaboradores da farmácia na elaboração da montra temática referente ao Dia da Mãe e da Criança, e ainda do Verão e Regresso às aulas.

Espaço interior



Figura 3- Montra temática de Regresso às aulas

A FM cumpre com as divisões obrigatórias previsto pela lei⁴:

Sala de atendimento ao público:

Espaço iluminado, amplo e acolhedor para os utentes, com sistema de ventilação, dispositivos de segurança para a deteção e combate de incêndios, livro de reclamações, preçário dos diversos serviços prestados. Nesta área, situa-se a balança com estadiómetro e o esfigmomanómetro para a medição de parâmetros antropométricos e fisiológicos, respetivamente. Está também presente a caixa de recolha de resíduos de medicamentos, Valormed®.

Apresenta 2 balcões de atendimento equipados com computador com Sifarma® 2000 (S2000), leitor ótico, impressora, leitor de cartão de cidadão, caixa registadora e os terminais multibancos.



Na zona acessível ao utente encontram-se expositores devidamente organizadas com produtos de puericultura, produtos cosméticos e de higiene corporal (PCHC) e ainda produtos sazonais.

Na zona do balcão é visível produtos para higiene oral e cuidados buco-dentários, dermocosmética, produtos dietéticos, suplementos e alimentação infantil, sendo que na parte inferior encontram-se gavetas de armazenamento de medicamentos de maior rotatividade. Atrás dos postos de atendimento, local de grande visibilidade e de difícil acesso pelos utentes, estão presentes os MNSRM relacionados com a sazonalidade e com campanhas promocionais.

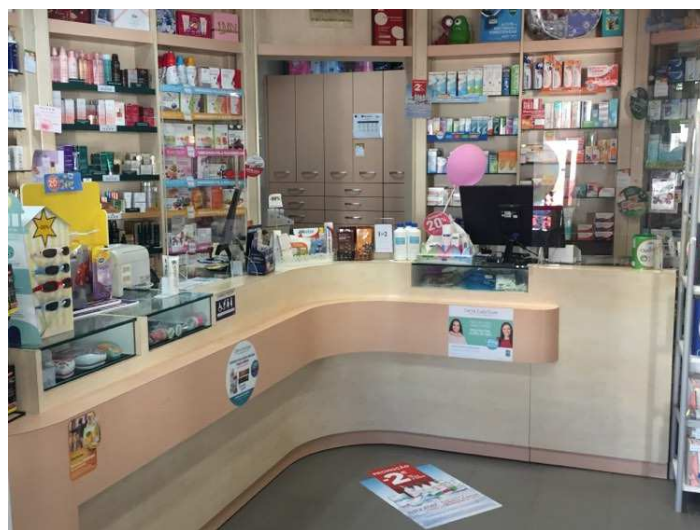


Figura 5- Sala de atendimento da FM

No decurso do estágio tive a possibilidade de alterar os lineares, promovendo os produtos de maior rotatividade no verão como protetores solares, cremes para queimaduras solares e picadas de insetos, e ainda anti-histamínicos.

No final do estágio esses produtos foram substituídos por outros com mais saída no Inverno, como suplementos alimentares para reforço do sistema imunitário, produtos para a queda de cabelo, assim como para o alívio de sintomas de constipação.



Figura 6- Linear

 Armazém:

Na FM, o armazenamento de medicamentos difere se o medicamento for genérico ou de marca.

Os medicamentos genéricos encontram-se organizados por ordem alfabética da substância ativa e laboratório, e de acordo com o prazo de validade (PV), respeitando a regra de que o primeiro a expirar é o primeiro a sair.



Figura 7- Local de armazenamento de medicamentos genéricos



Os medicamentos de marca estão organizados de acordo com a sua forma farmacêutica e via de administração, dispostos por ordem alfabética e respeitando o princípio do PV.



Figura 8- Esquema do local de armazenamento de medicamentos de marca

Alguns MNSRM de uso veterinário, material ortopédico e de ostomia estão também em prateleiras.

Os medicamentos psicotrópicos estupefacientes estão arrumados num local de acesso restrito. E os medicamentos de frio estão armazenados no frigorífico, respeitando a temperatura de 2-8°C.

Laboratório:

O laboratório da FM possui todo o material obrigatório⁵, no entanto não contém matérias-primas (MP) uma vez que não são preparados medicamentos manipulados (MM). É apenas utilizado para a preparação extemporânea de reconstituição de suspensões.

Equipamento de laboratório obrigatório:	
✓	Alcoómetro;
✓	Almofarizes de vidro e de porcelana;
✓	Balança de precisão sensível ao miligrama;
✓	Banho de água termostaticado;
✓	Cápsulas de porcelana;
✓	Gobelés de varias capacidades;
✓	Espátulas metálicas e não metálicas;
✓	Funis de vidro;
✓	Matrizes de várias capacidades;
✓	Papel de filtro;
✓	Papel indicador <i>pH</i> universal
✓	Pedra para a preparação de pomadas;
✓	Pipetas graduadas de várias capacidades;
✓	Provetas graduadas de várias capacidades;
✓	Tamises com abertura de malha 180 µm e 355 µm (com fundo e tampa)
✓	Termómetro (escala mínima até 100°C)
✓	Vidros de relógio;

Figura 9- Equipamento mínimo obrigatório num laboratório de uma farmácia

Gabinete de Atendimento Personalizado (GAP):

Local da FM utilizado para atendimentos em que é necessária mais privacidade, empregue para a determinação de parâmetros bioquímicos e administração de injetáveis e vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação (PNV). Neste último serviço diferenciado é necessário equipamento e material obrigatório, assim como meios de suporte básico de vida^{6,7} de forma a possibilitarem uma reversão de uma reação anafilática. É também neste espaço que se realizam serviços diferenciados, como consultas de nutrição.

Figura 10- Equipamento e material obrigatório no GAP para administração de vacinas não incluídas no PNV

Equipamento e material obrigatório no GAP para administração de vacinas não incluídas no PNV:	
✓	Marquesa ou cadeira reclinável;
✓	Armário ou outra estrutura adequada à arrumação do material a utilizar no processo de vacinação;
✓	Superfície de trabalho que permita a manipulação para preparação da vacina;
✓	Contentores para resíduos adequados à recolha de material perfurante e cortante e à recolha de material contaminado;
✓	Contentor com tampa e pedal para lixo comum;
✓	Desinfetante de mãos e de superfície, álcool a 70°, compressas, luvas e pensos rápidos;

Meios necessários para garantir o suporte básico de vida:	
✓	Adrenalina 1:1000 (1mg/ml);
✓	Oxigénio com debitómetro a 15 l/min;
✓	Ressuscitadores auto-insufláveis com reservatório de vários tamanhos e respetivas mascaras faciais;
✓	Mini-nebulizador com mascara e tubo, de uso único;
✓	Soro fisiológico (administração intra-venosa);
✓	Salbutamol (solução respiratória);
✓	Hidrocortisona e prednisolona (injectáveis);
✓	Esfingomanómetro normal;
✓	Estetoscópio;

Figura 11- Meios necessários para garantir o suporte básico de vida

Instalações Sanitárias

Área de aprovisionamento

Zona destinada ao envio e receção de encomendas, gestão de devoluções, regularização de notas de crédito, etiquetagem de produtos e conferência de receituário e faturas. Possui um computador com o S2000, leitor ótico, impressora de etiquetas, telefone, impressora, fax e televisor com as imagens das câmaras de vigilância.

Neste local está presente um quadro de avisos gerais, lista de contactos úteis, quadro do pessoal, horários, plano de formação e férias.⁸

Recursos humanos

A equipa da FM é constituída por duas farmacêuticas (Dra. Raquel André, com o cargo de DT e a Dra. Sandrine Sá) e duas técnicas de farmácia.

Todas as profissionais de saúde estão devidamente identificadas com o nome e título profissional ⁴.

Faz ainda parte das colaboradoras uma auxiliar de limpeza.

Tabela 1- Quadro de recursos humanos

Dra. Raquel André	Proprietária e Diretora Técnica
Dra. Sandrine Sá	Farmacêutica Adjunta Substituta
Isabel Gouveia	Técnica de Farmácia
Adriana Santos	Técnica de Farmácia
Sara Almeida	Auxiliar de Limpeza

As funções desempenhadas pela DT são:

Compras para a farmácia;

Controlo e gestão dos psicotrópicos;



- ✚ Verificação do receituário e faturação;
- ✚ Atendimento ao público;
- ✚ Promover o uso racional do medicamento;
- ✚ Garantir o bom estado de conservação dos medicamentos e outros produtos de saúde, assim como as boas condições de higiene e segurança na FM;
- ✚ Verificação do cumprimento das regras deontológicas da atividade farmacêutica;
- ✚ Responsabilidade por todos os atos farmacêuticos prestados na FM;

As técnicas de farmácia são responsáveis pela receção e armazenamento de encomendas, atendimento ao público, controlo e gestão dos PV.

**FONTES DE INFORMAÇÃO:**

Na FC é possível aceder a vários tipos de fontes de informação (FI). Na FM encontra-se disponível as FI terciárias obrigatórias⁹, a Farmacopeia Portuguesa 9ª edição e o Prontuário Terapêutico “online”. Está também ao dispor o Manual Merck, Manual das BPF, o Índice Nacional Terapêutico, Formulário Galénico Português e o Simpósio Terapêutico.

A FC pode ainda obter informação disponibilizada, pela Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde I.P (INFARMED) como o resumo das características do medicamento (RCM) e o folheto informativo, pela Ordem dos Farmacêuticos como o Centro de Informação do Medicamento (CIM), pela Associação Nacional das Farmácias (ANF) como o Centro de Informação do Medicamento e Intervenções em Saúde (CEDIME) e pode ainda recorrer ao Centro de Informação Antivenenos e ao Laboratório de Estudos Farmacêuticos.

A FM como dispõe do “Espaço Animal”, quando é necessário esclarecer dúvidas da área veterinária recorre-se aos médicos veterinários, por contacto telefónico.

Durante o período de estágio recorri a algumas FI, como o RCM e o folheto informativo para estudo de alguns medicamentos e, mesmo durante o atendimento, para prestar informações aos utentes, como posologia, interações e efeitos secundários. Contactei também a linha de veterinários do “Espaço Animal” para esclarecer uma dúvida, nomeadamente se era possível fazer substituição do medicamento prescrito pelo centro veterinário uma vez que não aparecia no sistema informático.

SISTEMA INFORMÁTICO:

Os recursos informáticos, apesar de jamais substituírem a responsabilidade do ato farmacêutico, são cada vez mais uma ferramenta imprescindível nas atividades diárias de uma farmácia, permitindo a gestão de todos os dados da farmácia, com economia de tempo e diminuição de erros.

Na FM o sistema informático utilizado é o S2000, desenvolvido e comercializado pela Glintt, uma empresa que pertence a ANF. Este programa, que se encontra constantemente em atualização, apresenta diversos menus de atividade, sendo que cada profissional tem as suas próprias credenciais de acesso e, dessa forma, é possível rastrear as ações realizadas.

É uma ferramenta bastante útil, que permite a gestão de stocks, os processos inerentes às encomendas (realização, aprovação e receção), gestão e regularização de devoluções, emissão e consulta de listagens de controlo de prazos de validade, assim como controlo de psicotrópicos, estupefacientes e benzodiazepinas, elaboração de inventários e emissão de documentos necessários para a faturação mensal.

O menu de atendimento é bastante intuitivo, subdividido em sem participação (utilizado para a venda de MNSRM e/ou produtos de saúde), com participação (para a venda de medicamentos prescritos) e vendas suspensas (de forma a permitir a dispensa de medicação crónica sem apresentação imediata da receita médica).

O sistema permite criar fichas individualizadas de utentes (nome, morada, número de telefone e de contribuinte) usufruindo, dessa forma, da possibilidade de consulta do histórico de vendas do utente, perfil farmacoterapêutico e laboratórios da medicação habitual. Esta ferramenta também propicia o acesso a diversas informações sobre os produtos, como indicação terapêutica, posologia habitual, precauções na sua utilização e contraindicações, reações adversas e possíveis interações medicamentosas.

No decurso do estágio pude contactar com o S2000 diariamente, tendo usado em algumas atividades o novo módulo de atendimento (MA). É uma ferramenta bastante útil para a realização de tarefas fundamentais na farmácia, permitindo um aconselhamento personalizado e assegurando o uso seguro e correto dos medicamentos.

**CIRCUITO DOS PRODUTOS DE SAÚDE EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA:**

Uma farmácia necessita de ser gerida de forma eficiente. Desse modo, deve-se usufruir de um correto aprovisionamento para garantir a quantidade e a qualidade adequada de bens e serviços aos utentes, no momento certo e ao menor custo possível. Portanto, torna-se essencial uma gestão de qualidade do stock da farmácia, nomeadamente qual a quantidade a encomendar, quando e qual será o stock mínimo. Assim, é necessária uma análise atenta de diversos fatores: dimensão e localização da farmácia; hábitos de prescrição dos médicos; rotatividade do produto e histórico de vendas; época sazonal; publicidade dos *media* de MNSRM; bonificações e acordos comerciais.

Outro aspeto a ter em conta é a exigência de as farmácias terem em stock, no mínimo, três medicamentos de cada grupo homogêneo de entre os cinco medicamentos com preço mais baixo.¹²

Realização, Receção e Conferência de Encomendas

Para fazer face à atual conjuntura económica do sector farmacêutico, a FM teve de se integrar num grupo de compras, grupo ÚNICA.

Existem duas formas principais que permitem à farmácia adquirir medicamentos e/ou outros produtos de saúde, através de distribuidores grossistas ou de delegados comerciais de laboratórios.

A escolha do distribuidor grossista depende principalmente da rapidez e frequência de entrega, das vantagens económicas que disponibiliza, da facilidade de pagamentos, dos produtos disponibilizados, da flexibilidade de devolução de produtos nomeadamente produtos fora do prazo de validade. Os fornecedores preferências da FM são a Plural – Cooperativa Farmacêutica e a OCP Portugal.

A FM também efetua compras diretamente aos laboratórios quando existem vantagens do ponto de vista económico.

Os produtos mais adquiridos desta forma são os medicamentos genéricos, MNSRM, produtos de cosmética e higiene corporal, puericultura e suplementos alimentares.

Tabela 2- Tipos de Encomenda que a FM pode efetuar para aquisição de medicamentos e /ou outros produtos de saúde

Encomenda Diária	Encomenda Instantânea	Encomenda Direta	Encomenda Via Verde
Proposta do S2000 baseada nos níveis de stock máximo e mínimo definidos na ficha do produto (FP) ¹⁰ sendo requisitados os produtos com maior rotatividade, mas existindo a possibilidade ajustar as quantidades solicitadas. Enviada duas vezes por dia aos fornecedores.	Solicitação pontual, normalmente durante o atendimento, a partir da FP, sendo possível verificar a disponibilidade do produto, o PVF e ainda a data e hora prevista de entrega.	Aquisição de produtos com grande rotatividade em elevada quantidade, atendendo à consulta pela DT do histórico de vendas. Estes tipos de encomendas são solicitadas diretamente ao laboratório e, normalmente decorre de visitas dos delegados comerciais à farmácia.	Encomenda instantânea especial, apresentando como requisito prescrição médica, utilizada apenas para os medicamentos presente na lista do Projeto Via Verde ¹¹ , melhorando desta forma, o acesso a esses medicamentos.

As encomendas chegam pelo distribuidor grossista à farmácia acondicionadas nas designadas “banheiras”, aquando da receção deve-se verificar se estão devidamente identificadas e se destinam à FM, e ainda se vêm acompanhadas das respetivas faturas.

A fatura contém informações como:

- ✚ Identificação do fornecedor e do destinatário;
- ✚ Listagem dos produtos encomendados e enviados ordenados alfabeticamente pelo seu nome comercial, com o respetivo código nacional do produto (CNP);
- ✚ Preço de venda à farmácia (PVF);
- ✚ Imposto sobre o valor acrescentado (IVA);
- ✚ Preço de venda ao público (PVP);
- ✚ E, por vezes, descontos para a farmácia.

As banheiras contendo os contentores térmicos para produtos de frio, são facilmente identificadas, sendo prontamente rececionados, permitindo manter as condições ideais de conservação.

A receção é feita através do menu de receção de encomendas do S2000, selecionando o número da encomenda. No caso de serem encomendas efetuadas por via telefónica ou encomendas diretas tem de se criar uma encomenda manual com os produtos encomendados, seguidamente selecionar “enviar para papel” para estar disponível neste menu. A seguir, introduz-se o número e valor da fatura e ainda o número de embalagens. Cada produto é introduzido no sistema informático por leitura ótica do seu código de barras ou escrevendo manualmente o seu CNP.

Neste processo existem vários aspetos a ter em consideração, nomeadamente:



- ✚ Integridade da embalagem, preço inscrito na cartonagem (PIC) e o PV, sendo este atualizado no S2000 caso seja inferior ao que se encontra em stock.
- ✚ Conformidade entre a fatura e os produtos rececionados: quantidade, PVF e PVP.
- ✚ Verificar as condições de aquisição e definir/corriger as margens de comercialização para os medicamentos de venda livre, PCHC e outros.

Antes de finalizar a receção, verificar se o valor da encomenda e o número de embalagens exibido pelo sistema informático coincide com o valor total e número de embalagens faturadas.

O S2000 gera uma lista de produtos em falta e esgotados que são transferidos para a encomenda dos "esgotados", notificados ao INFARMED e mais tarde transmitidos para outros fornecedores.

No fim deste processo, arquiva-se a fatura original para fins contabilísticos e procede-se à etiquetagem dos NETT e ao armazenamento de todos os produtos.

Caso seja detetado alguma não conformidade em relação ao número e estado de integridade da embalagem ou troca de produto, devemos contactar o fornecedor, expor a situação e, por fim, anotar o número do processo do problema.

É importante referir que a receção de medicamentos psicotrópicos estupefacientes e benzodiazepinas requer cuidado adicional, uma vez que é pedido o número de fatura para registo de entrada de psicotrópicos, ficando documentado para posterior controlo.

Durante o período de estágio, efetuei regularmente encomendas instantâneas e tive oportunidade de acompanhar o processo de aprovação de encomendas diárias. Ao longo de todo o estágio estive presente nas atividades de receção e conferência de encomendas, usufruindo da oportunidade de contacto com os medicamentos e produtos de saúde para expandir o meu conhecimento, tornando-se uma mais valia no atendimento ao balcão.

Locais e condições de armazenamento

O armazenamento é um passo fundamental para a correta gestão de *stocks* e para a conservação dos produtos, garantindo a qualidade do mesmo aquando da sua dispensa. Além disso, um correto armazenamento permite um acesso mais rápido e eficaz aos produtos, tornando o atendimento menos demorado.

Na FM os produtos são armazenados de acordo com as suas características:



- ✚ Medicamentos de frio (como insulinas, vacinas, alguns produtos oftálmicos) são armazenados no frigorífico;
- ✚ Os restantes medicamentos e outros produtos de saúde são armazenados no armazém ou sala de atendimento.

É praticado o sistema *First to expire, First out* (FEFO) que pressupõe que os produtos com validade mais estreita sejam os primeiros a serem dispensados, de modo a evitar devoluções aos fornecedores. E também o sistema *First In, First Out* (FIFO) que implica que os produtos que deram entrada há mais tempo na farmácia sejam os primeiros a sair, sendo importante principalmente devido ao preço, uma vez que diminui o risco de prejuízo caso haja uma alteração do preço após a compra.

De forma a garantir as adequadas condições de armazenamento, a FM está equipada com termo-higrómetros, sujeitos periodicamente a uma revisão e calibração para assegurar a fiabilidade dos resultados, de modo a monitorizar a humidade relativa e temperatura nos diversos locais de armazenamento de medicamentos e outros produtos de saúde.

É importante referir que a temperatura do frigorífico é registada automaticamente e semanalmente a DT transfere os dados para o computador, imprime sob a forma gráfica, válida e arquiva.

Tabela 3- Valores de referência para a temperatura e humidade relativa nos diferentes locais de armazenamento

	Temperatura (°C)	Humidade (%)
Frigorífico	2-8	-
Armazém	15-25	40-60
Área de Atendimento		

Durante o período de estágio, a DT encarregou-me de todos os dias registar a temperatura e humidade relativa no armazém.

Registo de temperatura			Registo de humidade		
Data/hora	temp	humidade	Data/hora	temp	humidade
01/01/21	19,1	19,3	01/01/21	59,5	59,2
02/01/21	19,2	19,5	02/01/21	59,2	59,2
03/01/21	19,5	19,6	03/01/21	58,3	59,2
04/01/21	19,3	19,6	04/01/21	60,1	60,1
05/01/21	19,6	19,7	05/01/21	58,4	58,3
06/01/21	19,6	19,7	06/01/21	58,4	58,3
07/01/21	19,6	19,7	07/01/21	58,4	58,3
08/01/21	19,6	19,7	08/01/21	58,4	58,3
09/01/21	19,6	19,7	09/01/21	58,4	58,3
10/01/21	19,6	19,7	10/01/21	58,4	58,3
11/01/21	19,6	19,7	11/01/21	58,4	58,3
12/01/21	19,6	19,7	12/01/21	58,4	58,3
13/01/21	19,6	19,7	13/01/21	58,4	58,3
14/01/21	19,6	19,7	14/01/21	58,4	58,3
15/01/21	19,6	19,7	15/01/21	58,4	58,3
16/01/21	19,6	19,7	16/01/21	58,4	58,3
17/01/21	19,6	19,7	17/01/21	58,4	58,3
18/01/21	19,6	19,7	18/01/21	58,4	58,3
19/01/21	19,6	19,7	19/01/21	58,4	58,3
20/01/21	19,6	19,7	20/01/21	58,4	58,3
21/01/21	19,6	19,7	21/01/21	58,4	58,3
22/01/21	19,6	19,7	22/01/21	58,4	58,3
23/01/21	19,6	19,7	23/01/21	58,4	58,3
24/01/21	19,6	19,7	24/01/21	58,4	58,3
25/01/21	19,6	19,7	25/01/21	58,4	58,3
26/01/21	19,6	19,7	26/01/21	58,4	58,3
27/01/21	19,6	19,7	27/01/21	58,4	58,3
28/01/21	19,6	19,7	28/01/21	58,4	58,3
29/01/21	19,6	19,7	29/01/21	58,4	58,3
30/01/21	19,6	19,7	30/01/21	58,4	58,3
31/01/21	19,6	19,7	31/01/21	58,4	58,3
01/02/21	19,6	19,7	01/02/21	58,4	58,3
02/02/21	19,6	19,7	02/02/21	58,4	58,3
03/02/21	19,6	19,7	03/02/21	58,4	58,3
04/02/21	19,6	19,7	04/02/21	58,4	58,3
05/02/21	19,6	19,7	05/02/21	58,4	58,3
06/02/21	19,6	19,7	06/02/21	58,4	58,3
07/02/21	19,6	19,7	07/02/21	58,4	58,3
08/02/21	19,6	19,7	08/02/21	58,4	58,3
09/02/21	19,6	19,7	09/02/21	58,4	58,3
10/02/21	19,6	19,7	10/02/21	58,4	58,3
11/02/21	19,6	19,7	11/02/21	58,4	58,3
12/02/21	19,6	19,7	12/02/21	58,4	58,3
13/02/21	19,6	19,7	13/02/21	58,4	58,3
14/02/21	19,6	19,7	14/02/21	58,4	58,3
15/02/21	19,6	19,7	15/02/21	58,4	58,3
16/02/21	19,6	19,7	16/02/21	58,4	58,3
17/02/21	19,6	19,7	17/02/21	58,4	58,3
18/02/21	19,6	19,7	18/02/21	58,4	58,3
19/02/21	19,6	19,7	19/02/21	58,4	58,3
20/02/21	19,6	19,7	20/02/21	58,4	58,3
21/02/21	19,6	19,7	21/02/21	58,4	58,3
22/02/21	19,6	19,7	22/02/21	58,4	58,3
23/02/21	19,6	19,7	23/02/21	58,4	58,3
24/02/21	19,6	19,7	24/02/21	58,4	58,3
25/02/21	19,6	19,7	25/02/21	58,4	58,3
26/02/21	19,6	19,7	26/02/21	58,4	58,3
27/02/21	19,6	19,7	27/02/21	58,4	58,3
28/02/21	19,6	19,7	28/02/21	58,4	58,3
29/02/21	19,6	19,7	29/02/21	58,4	58,3
30/02/21	19,6	19,7	30/02/21	58,4	58,3
31/02/21	19,6	19,7	31/02/21	58,4	58,3

Figura 12- Registo de temperatura e humidade relativa do armazém

Preços de medicamentos e/ou outros produtos de saúde

A marcação de preços¹³ na FC depende do tipo de medicamento e produto de saúde, podendo ser divididos em:

- ✚ Éticos - corresponde a todos os produtos que possuem PIC. O PVP deste medicamento deriva do preço de venda ao armazenista (PVA), da margem de comercialização do DG, da margem de comercialização do retalhista, da taxa sobre a comercialização dos medicamentos e do IVA.
- ✚ Não-etiquetados (NEET) - correspondem a todos os produtos que não possuem PIC. A marcação de preço numa etiqueta é a cargo da farmácia, calcula-se o PVP considerando o PVF e aplicando a margem de comercialização estabelecida pela farmácia de acordo com o IVA do produto. Nesta categoria inserem-se todos MNSRM não participados, produtos de cosmética, de puericultura, homeopáticos ou dietéticos.¹⁴

As etiquetas devem ser coladas nas embalagens dos produtos de forma a não ocultar informação importante para o utente como lote, prazo de validade e informação técnico-científica do fabricante. Estas contêm um código de barras, a designação do produto e o seu CNP ou código interno, o PVP e taxa de IVA. Os produtos da farmácia sujeito a taxa de IVA de 6% são medicamentos, especialidades farmacêuticas e outros produtos farmacêuticos destinados exclusivamente a fins terapêuticos e profiláticos, assim como leites e farinhas lácteas. Os produtos que não são considerados bens de primeira necessidade, tais como os produtos de dermocosmética, estão sujeitos a taxa de IVA de 23%.¹⁵



Devido ao contexto atual de pandemia, entrou em vigor uma nova lei que limita a 15% a margem de comercialização de alguns produtos como máscaras cirúrgicas, equipamentos de proteção individual, álcool etílico e gel desinfetante de base alcoólica.¹⁶

Prazo de Validade

O prazo de validade de um medicamento/produto é o resultado de diversos estudos de estabilidade que permitem demonstrar de que forma a qualidade do produto se mantém ao longo do tempo sob a influência de diferentes fatores ambientais (temperatura, humidade e exposição à luz).

O controlo do PV dos medicamentos/produtos existentes na farmácia é fundamental para garantir uma maior segurança, estabilidade e integridade dos medicamentos/produtos dispensados. Por outro lado, permite uma diminuição das quebras e perda financeira para a farmácia.

Na FM, no início de cada mês, é impressa uma Lista de Controlo de Prazos de Validade que inclui todos os produtos cujo PV expira dentro de 6 meses. Nessa lista consta a designação do produto e o seu CNP, o *stock* e prazo de validade. Com base nessa listagem é feita a verificação física desses produtos confirmando se o PV e o *stock* real dos mesmos se encontram de acordo com o sistema informático.

Os produtos que estejam a 6 meses de expirar o PV são sinalizados com uma etiqueta para lembrar que aquele produto deve ser o primeiro a ser dispensado.

Os produtos de uso veterinário e do protocolo da Diabetes *mellitus*, 5 meses antes da data de caducidade, são recolhidos e devolvidos aos respetivos fornecedores ou laboratórios através de uma nota de devolução.

Os restantes produtos são devolvidos quando faltam 1 ou 2 meses para o término do PV.

Por fim, se o prazo de validade não está atualizado, é anotada a validade mais curta e seguidamente é feita a correção no sistema informático.

Durante o período de estágio, participei várias vezes na verificação de prazos de validade e consequentemente na contagem física dos produtos, beneficiando, assim, de uma melhor perceção dos produtos existentes e da sua localização.

**Recolhas**

Às farmácias comunitárias é, ocasionalmente, emitido circulares de suspensão de comercialização de produtos pelo INFARMED, assim como circulares de recolha voluntária de determinados produtos pelo detentor da Autorização da Introdução no Mercado (AIM).

Durante o período de estágio, presenciei a receção de uma circular de recolha referente a gama de produtos da “Klorane Quinina” que continha na sua constituição produtos proibidos. Neste caso, possuíamos o produto em “stock”, mas não correspondia aos lotes mencionados. Se fosse esse o caso, teríamos de proceder à sua devolução.

Devolução

As devoluções ocorrem por diversos motivos como a aproximação do PV, pelas não conformidades durante a receção (nomeadamente embalagem danificada, incompleta ou em condições indevidas de armazenamento), erros no envio de produtos (produto não pedido e faturado ou envio de quantidades diferentes das solicitadas), pedidos efetuados por engano e ainda PIC diferente do definido pelo INFARMED.

Nestes casos é elaborado no menu “gestão de devoluções” do S2000 uma nota de devolução (ND), sendo necessário identificar o distribuidor, fazer a leitura ótica dos produtos a devolver e indicar a sua quantidade, o motivo da devolução e o número interno correspondente à fatura de origem. De seguida, são impressas 3 vias da ND que são carimbadas, datadas e assinadas sendo que os documentos original e duplicado são enviados para o fornecedor juntamente com o produto e o triplicado é arquivado na farmácia a aguardar regularização.

Após a receção dos produtos por parte do fornecedor, existem três possíveis situações para regularização da devolução.

- ✚ Devolução Aceite: o fornecedor procede à regularização através do envio de novo produto com as características necessárias ou outro com a mesma taxa de IVA;
- ✚ Devolução Aceite: o fornecedor procede à regularização através da emissão de uma nota de crédito;
- ✚ Devolução Não Aceite: o fornecedor reenvia os produtos à farmácia, suportando esta o prejuízo relativo à não comercialização.

No caso de medicamentos psicotrópicos estupefacientes, a nota de devolução deverá ser efetuada isoladamente.



Durante o período de estágio procedi à devolução de vários produtos, sendo os motivos mais frequentes aproximação do PV e erros nos pedidos.

Quebras de "Stock"

Quebras são os produtos em que não é possível a sua comercialização e que não são aceites como devoluções pelo distribuidor grossista. Neste caso, o produto é declarado às Autoridades Tributárias de forma a reaver o valor do IVA, minimizando assim o prejuízo, sendo reencaminhado para destruição em segurança.

Durante o período de estágio foram efetuadas quebras de stock de produtos oriundos de encomendas diretas, em que o laboratório implementou uma política de não-aceitação de produtos por motivo de validade. E ainda presenciei uma devolução não aceite de um spray nasal em que o motivo foi defeito (mau funcionamento na libertação do fármaco) e o mesmo foi reenviado com a indicação que estava a funcionar adequadamente.



ATENDIMENTO:

Em FC a atividade do farmacêutico tem como foco o utente¹⁷, conseqüentemente, o farmacêutico deve mostrar disponibilidade e interesse em auxiliar o utente, sendo de elevada importância a comunicação com o mesmo, não só na avaliação clínica da situação, como na transmissão de informações, promoção da adesão à terapêutica, modo de conservação de determinados medicamentos e promoção do uso racional do mesmo, de forma a garantir o sucesso do tratamento.

Assim sendo, o farmacêutico deve desenvolver a capacidade de escuta ativa e adaptar a sua postura e comunicação, a linguagem verbal deve ser assertiva e a linguagem não verbal deve transmitir empatia e confiança ao utente, recetor da mensagem.¹⁸ As informações referentes à posologia e modo de administração devem ser sempre reforçadas através da comunicação escrita nas embalagens dos medicamentos, para minimizar os enganos. E o atendimento deve ser complementado, sempre que possível, de medidas não farmacológicas.

O farmacêutico, segundo o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, está obrigado a guardar sigilo, e desta forma, manter confidenciais os diálogos decorrentes do exercício da profissão.¹⁷

O farmacêutico também deve saber estratégias de *marketing e merchandising* como:

Tabela 4- Diferenças entre cross-selling e up-selling

<i>Cross-selling</i> ou venda cruzada	<i>Up-selling</i> ou venda vertical
Técnica que se baseia em identificar e sugerir um ou mais produtos/serviços complementares à aquisição inicial.	Técnica que consiste em sugerir um produto que traga "mais valor" que o produto inicial, por exemplo, adquirir uma embalagem maior em que o preço relativo será mais baixo.

Estas técnicas permitem fidelizar o utente à farmácia mediante a satisfação relativamente ao investimento feito, contudo devem ser usadas com moderação.

Como o período de estágio coincidiu com uma pandemia foi instalado na FM acrílicos de proteção e definidos limites de distância de segurança entre utentes e profissionais de saúde. Além disso, o uso obrigatório de máscaras limitou a intensidade de som dificultando principalmente a comunicação verbal, mas também ocultou o reconhecimento de expressões faciais dificultando o processo de empatia, ou seja, esteve perante diversas barreiras à comunicação.

**DISPENSA DE MEDICAMENTOS E/OU OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE:**

A dispensa de medicamentos, atividade de maior relevância em farmácia comunitária, é um processo complexo e rigoroso, sendo o maior desafio na profissão de um farmacêutico comunitário.

Esta atividade pode ser dividida em dispensa de MNSRM e MSRM. Na primeira a dispensa é feita segundo indicação farmacêutica, sendo de extrema importância o papel do farmacêutico na avaliação da situação para ceder o melhor medicamento. Na segunda, processo mais frequente, o farmacêutico deve ter um olhar crítico nas verificações das prescrições de forma a detetar eventuais erros.

Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM)

Os MNSRM, vulgarmente designados por “medicamentos de venda livre” são medicamentos que podem ser dispensados sem apresentação de uma receita médica, sendo na sua maioria não participados. Dentro desta classe de medicamentos existem ainda os medicamentos não sujeitos a receita medica de dispensa exclusiva em farmácias (MNSRM-EF). Estes medicamentos podem ser dispensados em situações de automedicação pelo doente ou de indicação farmacêutica.

Automedicação

A automedicação, prática recorrente por parte dos utentes, consiste na seleção e utilização de MNSRM pelo próprio utente para o alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com aconselhamento opcional de um profissional de saúde. Existem várias situações descritas passíveis de automedicação como queimaduras de 1º grau (incluindo queimaduras solares), verrugas, acne ligeiro a moderado, picadas de insetos, entre outras.

19

Tabela 5-Vantagens e Desvantagens de automedicação

Vantagens	Desvantagem
Possibilita ao doente um tratamento sem ter de recorrer a uma consulta médica, diminuído assim afluência a hospitais e centros de saúde.	Comporta riscos para o utente, pelo uso não controlado deste tipo de medicamentos e pela dispensa sem aconselhamento de um profissional de saúde.

Os farmacêuticos, enquanto especialistas do medicamento, são os profissionais de saúde mais adequados para aconselhar os seus utentes, tendo um papel fundamental na racionalização da automedicação, na avaliação e ponderação dos efeitos secundários e contra-indicações, distinguindo a situação que necessita de uma consulta médica, da situação potencialmente resolúvel com os MNSRM.²⁰



Indicação farmacêutica

A intervenção farmacêutica é o ato profissional no qual o farmacêutico se responsabiliza pela seleção do MNSRM e/ou de eventual tratamento não farmacológico, visando o alívio ou tratamento de uma afeção menor.²¹

O procedimento proposto pelas BPF para um correto e adequado aconselhamento deve cumprir as três etapas essenciais:

Entrevista ao Utente

O farmacêutico, recorrendo a perguntas abertas, recolhe informações acerca de: sintoma ou motivo que levou o utente a recorrer à farmácia; duração do problema; existência de sinais ou sintomas associados; outros problemas de saúde do utente e medicamentos que toma habitualmente.

Intervenção Farmacêutica

O farmacêutico poderá recomendar apenas medidas não farmacológicas, indicar uma opção terapêutica para aliviar ou tratar o sintoma *minor*, que poderá passar por MNSRM, MNSRM-EF ou outros produtos de saúde indicando o regime posológico, via de administração. E ainda, oferecer outros serviços como, seguimento farmacoterapêutico, educação para a saúde ou encaminhar o utente para consulta médica devido aos seus sintomas *major*, à recorrência, duração e intensidade dos mesmos.

Avaliação dos Resultados

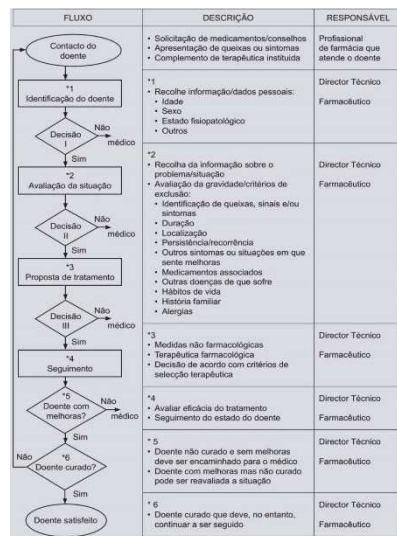


Figura 13- Protocolo geral de Indicação farmacêutica²²

Durante o estágio, foram inúmeras as situações em que os utentes solicitaram a dispensa de MNSRM, principalmente em casos de repetição do sintoma habitual, ou expuseram os seus sintomas pedindo o meu aconselhamento, confiando-me a decisão de qual MNSRM



deveriam utilizar. No início, por não me sentir ainda apta para prestar essa tarefa autonomamente, solicitava opinião aos colaboradores da farmácia. No fim do período de estágio já fazia indicação farmacêutica tentando sempre optar por medicamentos que existiam na FM sinalizados pela etiqueta referente à caducidade do prazo de validade ou em maior *stock*, tendo em atenção a posologia mais baixa e a embalagem de menor quantidade.

As situações de dispensa que mais frequentemente presenciei foram de máscaras de proteção, soluções antissépticas com base alcoólica, termómetros e em relação aos medicamentos verifiquei, pela análise do histórico de vendas, que estes variam de acordo com a sazonalidade. No Verão os produtos mais dispensados são os protetores solares, Biafine® para as queimaduras solares, PreButix® como repelente de insetos, Fenistil® para as picadas de insetos, Rinocalm®, Telfast® para as alergias. E no Inverno Cegripe®, Iivico®, Griponal® para o alívio de sintomas de gripe e constipações, Strepfen®, Strepsils® para dores e inflamação na garganta, Bisolvon®, Mucosolvan® para tosse produtiva, Bisoltusin®, Levotuss® para a tosse seca e irritativa.

Os produtos como antiácidos, laxantes, antidiarreicos, analgésicos, medicamentos para o enjoo do movimento entre outros são também dispensados, mas sem apresentarem sazonalidade aparente.

Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM)

Estão sujeitos a receita médica, os medicamentos que preencham uma ou mais das seguintes condições:

- ✚ Constitua 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;
- ✚ Constitua um risco, direto ou indireto, para a saúde, quando sejam utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam;
- ✚ Contenha substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja, atividade ou reações adversas seja, indispensável aprofundar;
- ✚ Destinam-se a ser administrados por via parentérica.²¹

***Formas, modelos e Validação de uma Prescrição Médica***

As receitas médicas podem ser preenchidas manualmente ou informaticamente, sendo classificadas como manuais ou eletrônicas, podendo estas ainda ser materializadas ou desmaterializadas.²³

Tabela 6- Vantagens das receitas médicas eletrônicas

Vantagens das receitas médicas eletrônicas
Sustentabilidade
Diminuição de erros na dispensação de medicamentos
Facilidade no processo de conferência do receituário

A prescrição manual, apenas pode ser realizada em condições excepcionais, tendo de ser justificada por uma das seguintes razões²⁴:

- a) Falência do Sistema Informático;
- b) Inadaptação fundamentada do prescriptor;
- c) Prescrição no domicílio;
- d) Até 40 prescrições por mês.

A prescrição médica é obrigatoriamente feita através da Denominação Comum Internacional (DCI) ou nome da substância ativa (SA). No entanto, em casos excepcionais, pode a prescrição estar por nome comercial ou do titular de AIM nomeadamente:

- ❖ quando não existem genéricos para aquela SA no mercado;
- ❖ no caso de medicamentos que, devido a propriedade industrial, só podem ser prescritos para determinadas indicações terapêuticas;
- ❖ quando há uma justificação técnica do prescriptor quanto a insusceptibilidade de substituição do medicamento prescrito.

A justificação técnica do prescriptor deve estar mencionadas na prescrição e pode ser:

“Exceção” a) – Margem ou índice terapêutico estreito (como é o caso da ciclosporina, levotiroxina sodica e tacrolimus);²⁵

“Exceção” b) – Reação adversa previa, aplicando-se apenas as reações adversas e intolerâncias previamente reportadas ao INFARMED;

“Exceção” c) – Continuidade de tratamento superior a 28 dias.

Nas duas primeiras situações, não é possível a substituição do medicamento prescrito. Contudo na última, o utente pode exercer o direito de opção por um medicamento de menor valor ao prescrito.

RECEITA Nº: [Código de barras]

REPÚBLICA PORTUGUESA 40 ANOS SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

Utente: N.º de Utente: 8888888888 Telefone: 8888888888
 Entidade Responsável: R.O.: RO
 N.º de Beneficiário: 8888888888888888

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

Vinheta do Médico Prescritor: Especialidade: Telefone:
 Vinheta do Local de Prescrição

R.º	DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem	N.º	Extensão
1	Posologia	8	
2	Posologia	8	
3	Posologia	8	
4	Posologia	8	

Validade: 30 dias
 Data: 88-88-2088
 (Assinatura do Médico Prescritor)

Tipologia de acordo com a legislação em vigor
 Numeração da receita acompanhada do código de barras

Identificação da exceção assinalada

Identificação do utente: nome e nº do utente
 SNS/beneficiário. Entidade financeira responsável pela comparticipação e regime de comparticipação

Vinheta do local de prescrição (vinheta de cor verde corresponde ao regime especial de pensionista)

Identificação do médico prescritor: vinheta com o nome e nº cédula profissional, especialidade e contacto telefónico

Identificação do medicamento: por DCI ou marca/titular da AIM com a justificação técnica, dosagem, forma farmacêutica e apresentação (dimensão da embalagem). Posologia, duração do tratamento e nº embalagens

Validade e data da prescrição

Assinatura do médico prescritor

Figura 14- Modelo exemplar de Receita Médica Manual

Este tipo de prescrições não pode conter rasuras, caligrafias diferentes nem de cor distinta.

No que diz respeito ao número de embalagens, em cada receita apenas podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, até ao limite máximo de 4 embalagens sendo que no máximo só podem ser prescritas 2 embalagens por medicamento. Exceccionalmente, em caso de especialidades farmacêuticas sob a forma unitária podem ser prescritas até 4 embalagens.²³

Receita Médica Eletrónica Materializada

Receita informatizada, que pode ou não conter os códigos para dispensa eletrónica na guia de tratamento para o utente.

Figura 15 - Modelo exemplar de Receita Médica Eletrónica Materializada

Referência ao tipo de receita, pode ser:

- RN: prescrição de medicamentos;
- RE: prescrição de psicotrópicos estupefacientes sujeitos a controlo;
- MM: prescrição de medicamentos manipulados;
- MDB: prescrição de produtos para autocontrolo da diabetes

Obrigatório a assinatura do médico prescriptor

Este tipo de receitas pode ser não renovável, apresentando uma validade de 30 dias ou renovável, emitindo pelo prescriptor 3 vias com validade de 6 meses. Nestas últimas apenas podem ser prescritos medicamentos de uso crónico.²¹

As restrições no que diz respeito ao número de embalagens prescritas são as mesmas que se aplicam para o caso das receitas médicas manuais.

Receita Médica Eletrónica Desmaterializada

Código de acesso e dispensa: código que autoriza o acesso à receita e permite validação da dispensa

Código de direito de opção: código que permite o direito de opção pelo utente na escolha de medicamento

Código matriz para utilização na dispensa offline, nesse caso são colocadas no lote 96x que após restabelecimento das comunicações são automaticamente regularizadas e se não possuírem erros são transferidas para o lote 97x

Figura 16- Modelo exemplar do guia de tratamento de uma Receita Médica Eletrónica Desmaterializada



As receitas eletrónicas desmaterializadas podem também surgir em formato de mensagem de texto. Este tipo de receitas não tem limite de medicamentos.

Cada linha de prescrição corresponde a um medicamento até ao máximo de:

- ✚ 2 embalagens, no caso de medicamento destinados a tratamento de curta ou média duração com uma validade de 60 dias;
- ✚ 6 embalagens, no caso de medicamentos destinados a tratamento de longa duração com uma validade de 6 meses. ²⁶

O prescriptor poderá efetuar prescrições com número de embalagens superior aos limites previstos, desde que observados os requisitos de fundamentação inserida no processo clínico do doente ou quantidades adequadas e ajustadas à posologia instituída e à duração do tratamento.

Na dispensação deste tipo de receitas, o utente pode escolher a quantidade de medicamentos que quer levantar, existindo a possibilidade de comprar os restantes nouro estabelecimento e/ou dia. ²⁷

✚ Dispensa de medicamentos psicotrópicos estupefacientes

A prescrição de psicotrópicos em receitas médicas manuais ou eletrónicas materializadas tem de ser feita isoladamente.

A dispensa destes fármacos implica o registo de dados no S2000, nomeadamente:

- Número da receita e data da dispensa;
- Identificação do Médico prescriptor: nome e número da ordem dos médicos;
- Identificação do Utente: nome e morada a quem se destina o medicamento;
- Identificação do Adquirente: nome, morada, data de nascimento, número e validade do documento de identificação.

No final do atendimento é impresso um talão do registo de saída que deverá ser arquivado na farmácia durante 3 anos.

Sistemas de Participação de Medicamentos

A participação dos medicamentos é efetuada por diferentes entidades que assumem parte do custo do medicamento, sendo o restante valor suportado pelo utente.

Em Portugal, o SNS é a entidade que contém maior números de beneficiários sendo composto por dois regimes:

**✚ Regime geral de comparticipação**

A comparticipação do Estado no PVP, varia de acordo com a classificação farmacoterapêutica do medicamento, as entidades que o prescrevem e ainda com o consumo acrescido para doentes que sofram de determinadas patologias. Está dividida em escalões: Escalão A (90%), Escalão B (69%), Escalão C (37%), Escalão D (15%)

✚ Regime excecional de comparticipação compreende 2 tipos:

Em função dos beneficiários para pensionistas cujo rendimento total anual não excede em 14 vezes o salário mínimo nacional, a comparticipação dos medicamentos incluídos no escalão A acresce 5% e 15% nos restantes escalões. No entanto, se o PVP dos medicamentos prescritos pertencer a um grupo homogêneo, sendo dos 5 mais baratos, a comparticipação é de 100% seja qual for o escalão.

As prescrições através do regime excecional de comparticipação de patologia ou grupos especiais deve mencionar o diploma (portaria ou despacho) legal correspondente.²⁸ Em algumas patologias como a artrite reumatoide, a doença de Alzheimer, a comparticipação ao regime excecional só será possível se a prescrição médica for de uma determinada especialidade.

Além do SNS, existem outros subsistemas de saúde, públicos e privados, que participam ou dão apoio em medicamentos, através de acordos estabelecidos com a ANF.

A dispensação de medicamentos faturados a outras entidades pode ser efetuada de 3 formas:

Tabela 7- Acordos estabelecidos com a ANF para comparticipação de medicamentos

Complementaridade com o SNS	Faturação direta a entidade	Programas de Apoio Especial
O utente deve apresentar o cartão de beneficiário do respetivo subsistema, sendo a validação do cartão feita automaticamente durante a dispensa.	Os modelos de receita são definidos por cada entidade. O mais comum é dos acordos com as seguradoras	Programas de apoio emitidos pelos próprios laboratórios.
Copia da receita médica manual ou eletrónica materializada faturada para a entidade complementar.	Normalmente a comparticipação é suportada na totalidade pela entidade.	Plano de comparticipação específico para o medicamento. WZ – Programa Betmiga

Conferência de receituário e faturação

O correto processamento do receituário é essencial para uma boa gestão da farmácia, uma vez que é com base nele que se efetua o reembolso monetário à farmácia.

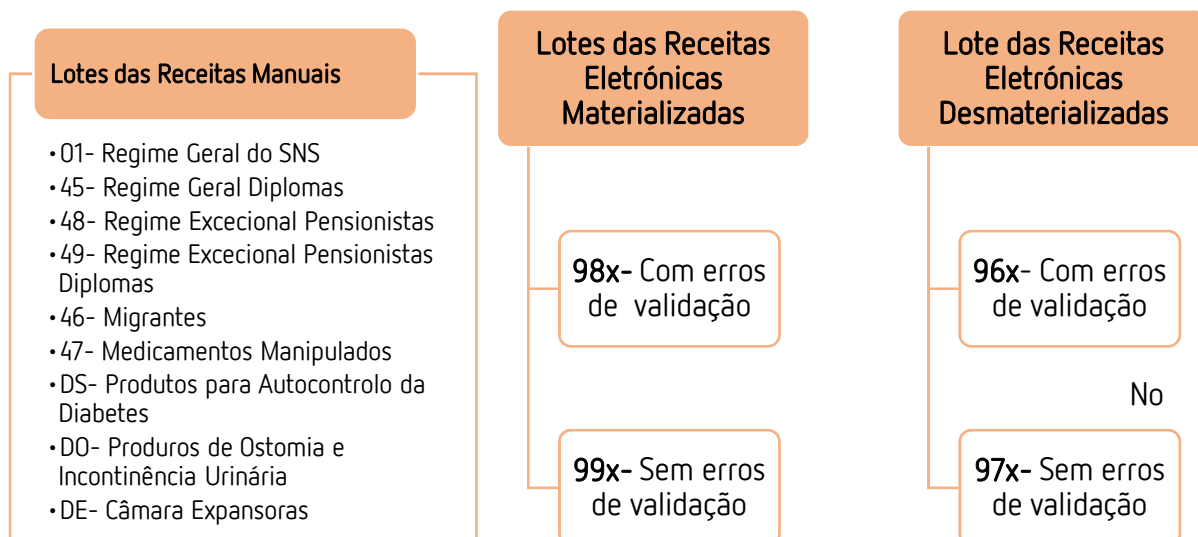


A FM realiza para todas as receitas manuais e eletrónicas materializadas dupla conferência técnica e científica, quer no momento do atendimento assim como na organização, no que se refere:

- ✚ Nome e número de beneficiário do utente
- ✚ Plano de participação
- ✚ Entidade responsável
- ✚ Justificação no caso de prescrição manual
- ✚ Assinatura e Vinheta do médico prescriptor
- ✚ Vinheta do local de prescrição
- ✚ Número de unidades prescritas
- ✚ Data de Validade
- ✚ Correspondência entre os medicamentos prescritos e dispensados no verso da receita (princípio ativo, dosagem, forma farmacêutica, tamanho e número de embalagens)
- ✚ Assinatura do utente no verso da receita
- ✚ Carimbo da farmácia, data da dispensa e assinatura do profissional de farmácia no verso da receita

Se durante a conferência do receituário se verificar algum erro, deve-se proceder a sua correção, reimprimindo-a no verso, juntamente com a justificação “erro de impressão”

As receitas são separadas de acordo com o código do organismo de participação impresso no seu verso, e organizadas em lotes de 30 receitas sequenciais.



final de cada mês procede-se ao fecho

dos lotes de todos os organismos faturados, emitindo-se o **Verbete de Identificação do Lote** que representa um resumo das receitas do mesmo. De seguida, e de forma a agrupar os vários verbetes de cada entidade participadora, obtém-se a **Relação Resumo dos Lotes**. Por fim, dá-se a emissão da **Fatura Final Mensal** contendo o valor total do organismo.

Os documentos impressos são datados, rubricados e carimbados pelo responsável, sendo uma cópia arquivada na farmácia. É também necessária uma guia de transporte para os CTT.

Os lotes das receitas pertencentes a organismos do SNS e respetiva documentação acessória são enviados por correio para o Centro de Controlo e Monitorização do SNS, até ao dia 5 de cada mês. No caso de receitas eletrónicas desmaterializadas, a comunicação com o Centro de Controlo e Monitorização do SNS é feita online, no momento da dispensa.

Quanto às receitas pertencentes às restantes entidades participadoras, são enviados até ao dia 10 de cada mês para a ANF, que se encarrega da distribuição pelos organismos correspondentes.

Quando são detetadas inconformidades passíveis de isentar a participação de uma determinada prescrição, a mesma é devolvida numa carta à farmácia com a devida justificação. A farmácia pode optar por corrigir o erro, caso seja possível, e faturar novamente a receita ou então não voltar a faturar e há perda do valor da participação. É de referir que o prazo para a correção é de 60 dias.²⁹



Durante o período de estágio, efetuei a validação técnico-científica das receitas assim como a organização pelos respetivos regimes de comparticipação e foi presenciado o fecho mensal dos lotes e faturação.

Outros produtos de saúde:

- ✚ PCHC: Qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contacto com o corpo humano, com a finalidade de limpar, perfumar, modificar o seu aspeto, proteger, manter em bom estado ou de corrigir os odores.³⁰ A FM tem uma ampla gama exposta no *front-office*: Avene®, Th pharma®, Neutrogena®, Nuxe®.
- ✚ Produtos e Medicamentos de uso veterinário: Substância ou associação de substâncias com propriedades curativas ou preventivas de doenças em animais, que pode ser utilizado ou administrado no animal. A FM possui o espaço animal, sendo os produtos mais requisitados antiparasitários internos, externos e contraceptivos.
- ✚ Dispositivos Médicos: Qualquer instrumento, aparelho, equipamento, software ou artigo utilizado especificamente para fins de diagnóstico ou terapêutico, cujo efeito pretendido no corpo humano não seja obtido por meio farmacológico, imunológico ou metabólico. Na FM existem disponíveis seringas, agulhas, sacos coletores de urina, material de penso, meias de descanso e compressão, termómetros, testes de gravidez assim como lancetas para a determinação de glicose.
- ✚ Produtos fitoterapêuticos: Produtos de origem natural, à base de plantas, empregues maioritariamente para prevenir e/ou tratar problemas intestinais, cansaço e retenção de líquidos. Na FM encontram-se sob formas de infusões, cápsulas ou comprimidos.

SERVIÇOS FARMACÊUTICOS:

As farmácias podem prestar serviços farmacêuticos de promoção da saúde e do bem-estar dos utentes,³¹ sendo posteriormente comunicados ao INFARMED.

Os serviços farmacêuticos permitem a medição de diversos indicadores, e de acordo com os valores é perceptível se estamos perante a possibilidade de patologia ou se a mesma está controlada, auxiliando assim a monitorização da adesão e eficácia da terapêutica. Estes serviços, realizados normalmente no GAP, são uma vantagem não apenas por avaliar o estado de saúde do utente, identificando fatores de risco³² mas por também promover hábitos saudáveis e fortalecer a relação de confiança farmacêutico-utente e dessa forma, incentiva a fidelização à farmácia.

Serviços Essenciais

Os serviços essenciais ou não diferenciados, são prestados por todas as farmácias e por qualquer profissional de saúde habilitado.

Determinação de parâmetros antropométricos, fisiológicos e bioquímicos

Envolve três fases relevantes, pelo que os profissionais de farmácia devem ter especial cuidado em reunir condições de qualidade e segurança.










Fase Pré-Analítica:	
	Motivo da determinação;
	Enquadramento do estado de saúde da utente;
	Verificação das condições para a execução do serviço;
	Preparação da utente e do material para realizar a determinação;
Fase Analítica:	
	Realização da determinação recorrendo aparelhos devidamente calibrados e desinfetados;
Fase Pós-Analítica:	
	Registo do resultado, num cartão oferecido pela FM;
	Interpretação do resultado tendo em conta o historial descrito e os valores de referência da Direção Geral da Saúde;
	Recomendação ao utente de medidas não farmacológicas e/ou indicação farmacêutica;
	Incentivar a monitorização da situação.

Figura 17- Fases de determinação de parâmetros

Parâmetros antropométricos: Peso, Altura e Índice de Massa Corporal

A obesidade é uma doença em que o excesso de massa gorda corporal acumulada atinge graus capazes de afetar a saúde. Existem diversos fatores que aumentam o risco de obesidade tais como, prolongado balanço energético positivo, predisposição fisiológica, componentes socioambientais e ainda aspetos psicológicos e comportamentais.³²



De modo a promover o controlo de peso, a FM tem na área de atendimento ao dispor dos utentes, uma balança com estadiómetro que além de determinar o peso (em quilogramas) permite medir a altura (em metros) e calcular o Índice de Massa Corporal (IMC), sendo no final impresso um talão onde constam os resultados obtidos assim como os valores ideais com base nos dados do utente.

A avaliação do excesso de peso é feita através do IMC, no entanto para a determinação do risco de desenvolver doenças nomeadamente problemas articulares, doenças cardiovasculares, hipertensão, dislipidemias, apneia obstrutiva do sono, resistência à insulina que poderá evoluir para Diabetes *mellitus* deveria ter-se em consideração outros indicadores como o perímetro abdominal.

Tabela 8-Classificação do IMC e do risco de desenvolver doença, tendo em conta o perímetro abdominal³³

		Risco de Doença	
		Perímetro Abdominal	
		≤ 88 cm em mulheres	>88 cm em mulheres
Classificação	IMC (Kg/m ²)	≤ 102 cm em homens	>102cm em homens
Baixo peso	≤ 18,5	-	-
Peso normal	18,5-24,9	-	-
Pré-obesidade	25,0-29,9	Aumentado	Alto
Obesidade grau I	30,0-34,9	Alto	Muito alto
Obesidade grau II	35,0-39,9	Muito alto	Muito alto
Obesidade grau III	≥ 40,0	Extremamente alto	Extremamente alto

O farmacêutico deve promover hábitos de vida saudáveis recomendando a prática de exercício físico regularmente e ainda adoção de uma dieta hipocalórica substituindo os alimentos de elevado teor energético, reduzindo a ingestão de açúcar e aumentando a ingestão de frutas e legumes nas refeições. Além disso, pode ser sugerido o serviço de acompanhamento nutricional.

Durante o período de estágio apercebi-me que na maioria dos casos, os utentes fazem esta determinação de forma independente e autónoma. No entanto, sempre que solicitavam ajuda de um profissional de saúde, foi prestado auxílio na obtenção e interpretação dos resultados.

Parâmetros fisiológicos: Pressão Arterial (PA)



A pressão arterial, medida em milímetros de mercúrio, reflete a força que o sangue exerce nas paredes das artérias. A determinação deste parâmetro tem em consideração:

- ✚ PA sistólica (máxima): corresponde ao momento de contração do coração;
- ✚ PA diastólica (mínima): corresponde ao momento de relaxamento do coração;

A determinação da PA é um dos serviços mais procurados pelos utentes, geralmente doentes hipertensos em que o médico aconselhou fazer várias medições para avaliar a efetividade da terapêutica prescrita, noutros casos por utentes com sintomas de dores de cabeça e tonturas.

A realização deste serviço é através de um esfigmomanómetro digital de braço que determina a pressão sistólica, diastólica e frequência cardíaca. Ao requisitar o serviço, o utente é aconselhado a repousar durante alguns minutos e a retirar objetos metálicos (relógios, anéis). Seguidamente, deve-se verificar se está na postura adequada e referir que a medição deve ser feita em silêncio para não interferir com os resultados.

Tabela 9-Valores de referência da Pressão Arterial³⁴

Categoria	Sistólica	Diastólica
Ótima	< 120	< 80
Normal	120-129	80-84
Normal Alta	130-139	85-89
Hipertensão Grau I	140-159	90-99
Hipertensão Grau II	160-179	100-109
Hipertensão Grau III	≥ 180	≥ 110
Hipertensão Sistólica Isolada	≥ 140	< 90

No caso de existência de fatores de risco, como é o caso de patologias como a Diabetes *mellitus* ou doença renal, valores acima de 129-80 mmHg já são considerados hipertensão. Os fatores de risco para desenvolvimento de hipertensão são idade, género, hereditariedade, obesidade, consumo excessivo álcool, tabagismo, ingestão excessiva de sódio, sedentarismo e *stress*.³⁴

A hipertensão arterial é um reconhecido fator de risco das doenças cardiovasculares constituindo a maior causa de mortalidade e de morbilidade em Portugal.

Assim, cabe ao farmacêutico aconselhar acerca das alterações do estilo de vida necessárias, nomeadamente:

- ✚ Adoção de hábitos alimentares saudáveis;
- ✚ Moderar o consumo de sal e de álcool;
- ✚ Promover a perda de peso, a prática de exercício físico regular e a cessão tabágica;
- ✚ Moderar ou mesmo suprimir o consumo de cafeína.



Caso estas medidas não obtenham resultados satisfatórios, deve-se encaminhar o utente ao seu médico de família. Para além disso, também é fundamental promover a adesão terapêutica nos utentes já diagnosticados, informando que mesmo que os valores estejam normais deve-se tomar os medicamentos de forma correta, de modo à PA não aumentar repentinamente.

A hipotensão também pode causar problemas de saúde como dores de cabeça, tonturas e desmaios portanto não deve ser desvalorizado, pois em casos graves pode ser fatal.

Parâmetros bioquímicos: Glicémia, Colesterol Total e Triglicerídeos

A Diabetes *mellitus* é uma doença crónica caracterizada por uma hiperglicemia em jejum, devido à deficiente capacidade de utilização pelo organismo da glicose proveniente da dieta, resultante de um defeito na secreção da insulina e/ou na ação da insulina.

A DGS estabelece quatro tipos clínicos de diabetes dependendo da causa que está na origem da doença: Diabetes *mellitus* tipo 1, Diabetes *mellitus* tipo 2, Diabetes gestacional e outros tipos específicos de diabetes.³⁵

A diabetes se não for devidamente controlada, a longo prazo pode levar a complicações muito graves como retinopatia, nefropatia, neuropatia, cetoacidose, entre outras.

O colesterol é uma molécula que promove o normal funcionamento do organismo, estando presente nas membranas celulares e envolvido na síntese de hormonas esteroides, ácidos biliares e vitamina D.³⁶

O nível de colesterol elevado no sangue está associado às lipoproteínas de baixa densidade que tendem acumular-se nas paredes das artérias, contribuindo para o seu estreitamento dando origem a placas de aterosclerose, que poderá levar a obstrução parcial ou total do fluxo sanguíneo. Daí a forte correlação entre elevadas concentrações de colesterol e triglicerídeos e a incidência de doenças cardiovasculares.

O aumento dos níveis de colesterol está relacionado com patologias (por exemplo, Diabetes), fatores genéticos (hipercolesterolemia familiar) ou consumo excessivo através da dieta.

Tanto a determinação da glicose que é um parâmetro importante no contexto de diagnóstico ou monitorização da Diabetes *mellitus* como a determinação do colesterol total (VLDL, LDL e HDL) e triglicerídeos que permite a monitorização do perfil lipídico sanguíneo



e avaliação do risco cardiovascular, implicam punção capilar. Estas determinações são realizadas em aparelhos específicos devidamente calibrados usando tiras-testes correspondente ao parâmetro a medir.

Tabela 10-Particulares de Fase Pré-Analítica e Analítica na determinação de parâmetros bioquímicos

	Fase Pré-Analítica	Fase Analítica
Glicose	Em jejum ou em situação pós-prandial de 2 horas	1. Colocar luvas; 2. Higienizar o dedo com álcool a 70° e aguardar até evaporar; 3. Fazer punção no dedo lateralmente e pressionar até formar gota; 4. Recolher a gota para a tira-teste; 5. Colocar os resíduos no respetivo contentor.
Colesterol Total	Não requer jejum	
Triglicérideos	Exigem jejum de 12 horas	

Tabela 11-Valores de Referência dos parâmetros bioquímicos e medidas não farmacológicas³⁵

Parâmetro		Valor de referência (mg/dl)		Medidas não farmacológicas ✓ Alterar os estilos de vida, nomeadamente hábitos alimentares, devem ser evitados os excessos calóricos, açucares simples e as gorduras saturadas; ✓ Controlar o peso corporal e praticar exercício físico; ✓ Cessação tabágica e diminuir consumo de bebidas alcoólicas
		Jejum	Pós-prandial	
Glicose	Hipoglicemia	< 70	< 70	
	Normal	70-100	70-140	
	Pré-Diabetes	100-126	140-200	
	Diabetes	>126	>200	
Colesterol Total		Hipercolesterolemia > 190		
Triglicérideos		Hipertrigliceridemia ≥ 150		

Troca de Seringas

O programa de troca de seringas, “Diz não a uma seringa em 2ºmão” resultou de uma parceria entre a Comissão Nacional de Luta Contra a Sida e a ANF, com objetivo de prevenir a transmissão do Vírus da Imunodeficiência Humana (VIH) entre os utilizadores de drogas injetáveis, através da distribuição do material esterilizado e da recolha e destruição do material utilizado.

O kit é composto por 2 seringas, 2 filtros, 2 toalhetes desinfetantes, 2 recipientes, 2 carteiras com ácido cítrico, 2 ampolas de água bidestilada e 1 preservativo.

O farmacêutico, no momento da entrega, deve fornecer um conjunto de informações, das quais se destacam:

- ✚ Reforçar a importância de não partilhar a seringa ou qualquer outro material;
- ✚ Promover a utilização de todos os materiais do kit;
- ✚ Disponibilizar informação sobre os Centros de Respostas Integradas, com o objetivo de obter informação sobre o tratamento para a toxicodependência.

**Projeto VALORMED**

A VALORMED é uma sociedade sem fins lucrativos que se responsabiliza pela gestão de embalagens primárias e secundárias de medicamentos e produtos de saúde que já não são utilizados ou que estejam fora do prazo de validade. Nas farmácias está disponível um contentor para a recolha de resíduos, que depois de cheio é selado e no sistema informático registado a sua saída através da leitura do código de barras do número de série e selecionando o distribuidor grossista responsável pela recolha. No fim é emitido um comprovativo de entrega que é assinado pelo farmacêutico e DG, que acompanhará o contentor.

Tabela 12-Resíduos permitidos e não permitidos no VALORMED

Resíduos permitidos	Resíduos não permitidos
<ul style="list-style-type: none">✓ Medicamentos fora de uso ou que expiraram o PV✓ Cartonagens vazias✓ Frascos e Blisters✓ Ampolas e Bisnagas✓ Doseadores (colheres, copos, seringas), dispositivos conta-gotas, cânulas	<ul style="list-style-type: none">○ Agulhas ou seringas○ Termómetros, aparelhos elétricos e eletrónicos○ Material de penso cirúrgico○ Produtos químicos○ Radiografias

Sistema de Farmacovigilância

A informação recolhida durante os ensaios clínicos de um qualquer medicamento é inevitavelmente incompleta no que respeita a possíveis Reações Adversas a Medicamentos (RAM).

Assim, a farmacovigilância, estudos e avaliações contínuas dos medicamentos após a sua comercialização, é extremamente importante para avaliar a segurança dos medicamentos.

Quando os profissionais de saúde têm conhecimento ou suspeita de RAM resultante da utilização adequada do medicamento devem comunicar ao INFARMED, entidade responsável pelo Sistema Nacional de Farmacovigilância de Medicamentos de Uso Humano.

A notificação deve conter a descrição da reação adversa (sinais e sintomas) e a sua duração, gravidade e evolução, bem como informação sobre o medicamento suspeito, a data de início e de fim, o seu lote, via de administração e indicação terapêutica. É também importante descrever o doente (sexo, idade, peso, altura) e outros medicamentos que este esteja a tomar (sujeitos ou não a receita médica).



O Serviço de Farmacovigilância tem por função receber, avaliar e emitir informação sobre reações adversas que possam pôr em causa a saúde pública, validar a informação contida nas bases de dados de reações adversas, informar os titulares de autorizações de introdução no mercado de medicamentos sobre notificações de reações adversas suspeitas que envolvam os seus produtos, entre outras.

Serviços Diferenciados

Os serviços diferenciados são programados e apenas prestados por farmacêuticos com formação específica na área de intervenção.

Administração de Injetáveis e Vacinas não Incluídas no Plano de Vacinação

A administração de vacinas não incluídas no PNV e de medicamentos injetáveis, realiza-se no GAP e é necessário que os farmacêuticos possuam o diploma de formação contínua teórica e prática, em administração de injetáveis validado pela Ordem dos Farmacêuticos e o diploma do curso de suporte básico de vida,

Durante o período de estágio, face à pandemia foram limitados os serviços efetuados pela FM daí não foi possível assistir à prestação deste serviço.³⁷

Programas de cuidados farmacêuticos, Gestão da terapêutica e/ou Acompanhamento farmacoterapêutico

Uma das principais funções do farmacêutico é assegurar a utilização correta, segura e eficaz do medicamento.

A Preparação Individualizada da Medicação (PIM) é um serviço a partir do qual o farmacêutico organiza as formas farmacêuticas sólidas para uso oral sem o seu acondicionamento primário, e de acordo com a posologia prescrita, numa caixa com vários compartimentos.

A FM realiza este serviço às segundas-feiras, deslocando-se pessoal da farmácia para a Santa Casa Misericórdia de Vila Nova de Foz Côa. É através das folhas com o esquema terapêutico de cada utente que se prepara a sua caixa semanal (dividida em 7 colunas que corresponde aos 7 dias da semana e ainda subdividida em 4 compartimentos que corresponde ao pequeno-almoço, almoço, jantar e deitar). Caso o utente apresente medicação para tomar em jejum e/ou lanche esta é colocada em caixas semanais com apenas 1 compartimento identificando o nome do utente e "refeição".



Durante o período de estágio realizei em algumas semanas este serviço, e verifiquei que é relevante melhorando a adesão e segurança terapêutica e, além disso minimiza os erros de dosagem.

Entrega de Medicamentos e/ou outros Produtos de Saúde no domicílio

A FM dispõe deste serviço de modo a satisfazer as necessidades dos utentes, garantindo o acesso à medicação a toda a população do município com dificuldades ou impossibilidades de deslocação à farmácia.

No contexto de pandemia, este serviço tornou-se mais usual pela questão de comodidade e segurança.

Outros Serviços

Consultas de Nutrição

A FM disponibiliza aos seus utentes, mediante marcação prévia, consultas de nutrição às quintas-feiras.

A dieta EasySlim® é um programa de perda de peso seguro e personalizado para quem pretende emagrecer de forma saudável, rápida e eficaz. Apresenta uma linha constituída por alimentos, drenantes com ação depurativa e anticelulítica e ainda suplementos alimentares que ajudam na perda de peso e compensam as restrições alimentares.

Cartão Sauda

O cartão sauda é um cartão oferecido pelas farmácias portuguesas, podendo usufruir de várias vantagens em qualquer farmácia aderente.

Na aquisição de serviços farmacêuticos, MNSRM e de produtos de saúde e bem-estar são atribuídos pontos (1€ - 1 ponto) que poderão ser rebatidos em serviços ou produtos contidos na revista Sauda ou ainda transformados em vales de oferta.

FORMAÇÃO:

Participação em ações de formação

O conhecimento científico e o mercado de medicamentos e produtos de saúde estão sempre em evolução, é divulgado constantemente novos produtos e novas campanhas publicitárias. Como tal, o farmacêutico participa com frequência em formações, podendo ser realizadas em horário laboral como pós-laboral, de forma a manter-se atualizado para poder prestar o melhor aconselhamento. ³⁸

Durante o meu estágio, tive a oportunidade de participar nas seguintes formações:

Tabela 11- Lista de formações e respetivas datas

14/04/2021	Webinar Phytoderm: "Síndrome do Intestino Irritável"
29/04/2021	Webinar Pharma Nord: "Um olhar sobre a importância da Vitamina D"
4/05/2021	Webinar Pharma Nord: "Selénio, selenoproteínas e patologia da tiróide"
11/05/2021	Webinar Cantabria Labs: "Celulite!"
12/05/2021	Webinar Pierre Fabre: "Klorane: Cuidados de Rosto Hidratantes que despertam Naturalmente a Pele"
25/05/2021	Webinar: "Nuxe Bio"
27/05/2021	Webinar: "Smart Selling em Farmácia"
23/09/2021	Webinar Espaço Animal e a Elanco: "Quando os parasitas espreitam... Novidades e estratégias de proteção"

Foi ainda possível assistir a pequenas abordagens dos delegados de marcas como Patta®, Avène®, Nuxe® e ainda Vicks®, nomeadamente acerca da constituição natural de ZzzQuil.

Realização de trabalho formativo

Durante o estágio, desenvolvi um trabalho formativo "Alimentação Infantil: Amamentação, Leites e Papas' (Anexo II) para apresentação à equipa da FM.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

O estágio é o momento onde se contacta com a realidade profissional, permitindo aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo dos 5 anos universitários e ao mesmo tempo adquirir novas competências nomeadamente trabalhar em equipa, desenvolver relações interpessoais e consciencializar para a importância de um conhecimento polivalente e atual.

O papel do farmacêutico comunitário na sociedade, já não é unicamente a produção, dispensa do medicamento, sendo um agente ativo na realização de serviços farmacêuticos, assim como na promoção de saúde, em que a relação de confiança com o utente assume um papel preponderante na qualidade dos serviços prestados. É esta interação, aliada a uma noção ética, deontológica e a um profundo conhecimento científico que faz do farmacêutico um profissional de saúde essencial para a sociedade.

Relativamente ao percurso realizado considero que me adaptei e integrei facilmente na equipa da FM, tive a oportunidade de exercer de forma autónoma e independente todo o tipo de funções desde o *back-office* até ao atendimento. Qualifico esta experiência como única, enriquecedora e indispensável porque me permitiu uma aprendizagem diária e contínua de competências técnicas, específicas e burocráticas e também sociais e humanas.

Para finalizar não posso deixar de realçar o papel de toda a equipa da FM, que durante estes 5 meses foram incansáveis na transmissão de conhecimento e imparáveis para me auxiliar no que fosse necessário.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- [1] A Farmácia Comunitária. Disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/areas-profissionais/farmacia-comunitaria/a-farmacia-comunitaria/>, consultado a 19/6/2021
- [2] Referenciais de qualidade em Farmácia Comunitária. Disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/servicos/qualidade/referenciais-da-qualidade/farmacia-comunitaria/>, consultado a 4/03/2021
- [3] Boas práticas farmacêuticas para a Farmácia Comunitária (BPF). Disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas_praticas_farmaceuticas_para_a_farmacia_comunitaria_2009_20853220715ab14785a01e8.pdf, consultado a 4/03/2021
- [4] Decreto-Lei n.º 307/2007, 31 de agosto. Diário da República n.º 168/2007, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde.
- [5] Deliberação n.º 1500/2004, de 7 de dezembro. Diário da República n.º 303/2004, Série II. Lisboa: Ministério da Saúde - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
- [6] Deliberação n.º 139/CD/2010, de 21 de outubro. INFARMED
- [7] Deliberação n.º 145/CD/2010, de 4 de novembro. INFARMED
- [8] Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. Diário da República n.º 30/2009, Série I. Lisboa: Assembleia da República.
- [9] Deliberação n.º 44/CD/2010, de 29 de outubro. INFARMED,
- [10] Manual de utilização do Sifarma 2000, 2011
- [11] Circular Informativa n.º 019/CD/100.20.200: Projeto Via Verde do Medicamento, 2015, INFARMED,
- [12] Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de maio. Diário da República. 1ª Série, nº 92. Ministério da Saúde.
- [13] Decreto-Lei nº 152/2012, de 29 de novembro. Diário da República n.º 134/2012, Série I. Ministério da Saúde.



- [14] Decreto-Lei n.º 112/2011, 29 de novembro. 1ª Série, nº 229. Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego.
- [15] Decreto-Lei n.º 102/2008, de 20 de junho. Diário da República n.º 118/2008, Série I. Ministério da Saúde.
- [16] Despacho n.º 4699/2020, de 17 de abril. Diário da República n.º 76-A/2020, Série II. Lisboa: Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital e da Ministra da Saúde.
- [17] Ordem dos Farmacêuticos, "CODIGO DEONTOLOGICO DA ORDEM DOS FARMACEUTICOS." (2021).
- [18] Aguiar, A.H., Boas praticas de comunicacao na farmacia. Hollyfar, Marcas e Comunicacao, Lda., Lisboa, 2014.
- [19] Despacho n.º 17690/2007, de 23 de Julho
- [20] Ordem dos Farmacêuticos, BOAS PRATICAS DE FARMACIA COMUNITARIA - Norma específica sobre dispensa de medicamentos e produtos de saúde. (2018).
- [21] Decreto-lei n.º 176/2006 de 30 de agosto. Diário da República n.º 167/2006, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde.
- [22] Grupo das Boas Praticas de Farmacia, Linhas de Orientacao – INDICACAO FARMACEUTICA (2006)
- [23] Normas relativas a prescricao de medicamentos e produtos de saude.(2019).INFARMED
- [24] Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho.
- [25] Deliberacao n.º 70/CD/2012 de 24 de maio de 2012. INFARMED
- [26] Deliberacao n.º 051/CD/2014, 30 de abril de 2014. INFARMED I.P.
- [27] Portaria n.º 594/2004, de 2 de junho.
- [28] Portaria n.º 195-D/2015, de 30 de junho.
- [29] Portaria n.º 223/2015, de 27 de julho. Diário da República n.º 144/2015, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde.
- [30] Decreto-Lei n.º 189/2008 de 24 de Setembro. Diário da República. 1ª Série, nº 185. Lisboa: Ministério da Saúde.
- [31] Portaria n.º 1429/2007, de 2 de novembro, *Diário da República*, INFARMED I.P.,



[32] Portaria n.º 97/2018, de 9 de abril.

[33] Camolas, J., Gregório, M. J., Sousa, S. M., & Graça, P. (2017). Obesidade: otimização da abordagem terapêutica no serviço nacional de saúde. Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável.

[34] Williams, B., et al., 2018 ESC/ESH Guidelines for the management of arterial hypertension: The Task Force for the management of arterial hypertension of the European Society of Cardiology (ESC) and the European Society of Hypertension (ESH). European heart journal, 2018. 39(33)

[35] Direção Geral da Saúde, Norma 002/2011. Disponível em: <https://www.dgs.pt/programa-nacional-para-a-Diabetes/circulares-normas-e-orientacoes/norma-da-direccao-geral-da-saude-n-0022011-de-14012011-pdf.aspx>

[36] Carrageta, M. (2003). Tudo o que deve saber sobre o colesterol.

[37] Deliberação n.º 139/CD/2010, de 21 de outubro. INFARMED I.P.,

[38] Ordem dos Farmacêuticos, Desenvolvimento Profissional Contínuo. Disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/formacao-continua/desenvolvimento-profissional-continuo/>, consultado a 7/9/2021