

Relatório de Estágio II

Farmácia de Recarei

Fabiana Micaela Gomes Ferreira

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

Gandra, 9 de setembro de 2022

Fabiana Micaela Gomes Ferreira

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

Relatório de Estágio II

Farmácia de Recarei

Trabalho realizado sobre a Orientação do Professor Doutor Vítor Seabra

Declaração de Integridade

Eu, Fabiana Micaela Gomes Ferreira, 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, 9 de setembro de 2022.

(Fabiana Micaela Gomes Ferreira)

Instituto Universitário de Ciências da Saúde
Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
Ano Letivo 2021/2022

RELATÓRIO DE ESTÁGIO II

Farmácia comunitária

Local de Estágio: Farmácia de Recarei
Período de Estágio: 6 de outubro a 8 de abril
Diretora Técnica da Farmácia: Dr.^a Helena Andrade
Monitor de Estágio: Dr.^a Helena Andrade
Aluna Estagiária: Fabiana Ferreira
Orientador de Estágio: Professor Doutor Vítor Seabra

O Monitor de Estágio,

(Dra. Helena Andrade)

A Estagiária,

(Fabiana Micaela Gomes Ferreira)

AGRADECIMENTOS

Obrigada, é a palavra mágica que significa extrema importância e gratidão, que me surge vezes sem conta, nesta reta final de curso depois de tantas peripécias na vida.

Em primeiro lugar, queria agradecer aos meus pais que me proporcionaram a realização do meu sonho, o facto de me terem dado a oportunidade de poder estudar ao longo destes anos. Ao meu marido e aos meus pais todo o carinho, força, tranquilidade que me passaram, sem nunca me terem deixado desistir durante todo este percurso académico.

Às minhas amigas e companheiras de curso, que juntas compartilhamos muitas alegrias, tristezas, mas sempre unidas e inseparáveis.

Aos professores do Instituto Universitário de Ciências Saúde.

Ao professor Vítor Seabra, o meu coordenador de Curso e de estágio, queria agradecer a compreensão ao longo de todo o estágio.

Queria também agradecer vezes sem conta, à Dr.^a Helena Andrade pelo facto de poder ter tido oportunidade de estagiar na sua farmácia, pela compreensão, carinho, dedicação, atenção ao longo do estágio como minha monitora.

Queria agradecer a toda a equipa da Farmácia de Recarei, que ao longo deste estágio me fizeram sentir parte integrante da equipa, pelas vivências, pela aprendizagem vivida, pelo carinho demonstrado e atenção e dedicação.

Queria agradecer às minhas Sub-Monitoras de Estágio Dr.^a Anabela Silva e Dr.^a Cláudia Carneiro por tornarem o meu estágio muito dinâmico, por me terem transmitido muito conhecimento e conselhos que serão úteis no meu futuro. Desde já expresso a minha gratidão pelo cuidado, devoção, e apreço demonstrado neste tempo todo que estive convosco.

À Dr.^a Vânia Pinto e Dr.^a Paula Machado, o meu muito obrigada por me terem ensinado muito sobre determinadas áreas, como por exemplo produtos veterinários e dermatocósméticos, as quais são áreas de interesse de ambas acabando por ter um enorme conhecimento nesta área, tendo sido uma mais-valia para a minha integração com estes produtos e também por toda a ajuda prestada ao longo do estágio.

À Dr.^a Lia Azeredo e ao Dr. Diogo Cunha muito obrigada, pelo auxílio que me foram prestando ao longo do todo o estágio.

A todos estes pelos diferentes motivos o meu muito Obrigado!!!

Lista de Acrónimos

AAP- Área de Atendimento ao Público
AIM- Autorização de introdução no Mercado
ARE- Área de Receção de Encomendas
BDNP-Base de Dados Nacional de Prescrições
CCM-SNS- Centro Controlo e Monitorização do Sistema Nacional de Saúde
CEDIME-Centro de Documentação e Informação de Medicamentos
CIM- Centro de Informação do Medicamento da Ordem dos Farmacêuticos
CIAV- Centro de Informação Antivenenos do Instituto Nacional de Emergência Médica
CT- Colesterol Total
DC- Doenças Cardiovasculares
DOS – Dosagem
DQOF- Direção da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos
DT- Diretora Técnica
FC- Farmácia Comunitária
FEFO- “First to Expire-First Out”
FF- Forma Farmacêutica
FR- Farmácia de Recarei
GAP- Gabinete de Atendimento Personalizado
INFARMED-Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
MM- Medicamentos Manipulados
MNSRM- Medicamentos Não Sujeitos Receita Médica
MSRM- Medicamento Sujeito Receita Médica
PA- Pressão Arterial
PF- Boas Práticas de Farmácia
PCHC- Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal
PV- Prazos de Validade
PVP – Preço de Venda ao Público
TG- Triglicérideos
SGQF-Sistema de Gestão da Qualidade Farmacêutica
SNS- Serviço Nacional de Saúde
 β -hCG-Hormona Gonadotrofina Coronária Humana

Índice

Declaração de Integridade	III
Declaração de Integridade	III
AGRADECIMENTOS.....	V
Lista de Acrónimos.....	VI
Resumo	XII
1.Introdução	13
2.Qualidade	13
3. Organização do Espaço Físico e Funcional	14
3.1. Horário de Funcionamento.....	14
3.2. Recursos Humanos.....	14
4. Espaço Exterior	15
5. Espaço Interior	16
5.1 “Front-Office”	18
5.1.1 Área de Atendimento ao Público	18
5.1.2 Gabinete de Atendimento Personalizado	20
5.2 “Back- Office”	24
5.2.1 Área de Receção de Encomendas	24
5.2.2. Armazém	24
5.2.3. Laboratório	25
5.2.4. Escritório.....	26
5.2.5. Biblioteca e Fontes de Informação.	26
5.2.6. Área de Lazer.....	27
5.2.7. Instalações sanitárias.	27
6. Recursos Informáticos	27
7. Fornecedores	27
8.Encomendas.....	28
8.1. Gestão de Stocks.....	28
8.2. Realização de Encomendas.....	28
8.2.1 Encomenda Diária	28
8.2.3. Encomenda Tipo	29
8.2.4. Encomenda de reforço de stock	29

8.2.5. Encomendas Instantâneas.....	29
8.2.6. Encomenda de Esgotados.....	30
8.3. Receção de Encomendas.....	30
8.4. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes	32
8.5. Medicamento Manipulado	32
9. Condições de Armazenamento	33
10. Controlo dos Prazos de Validade	34
11. Recolhas e Devoluções.....	34
12. Classificação dos Medicamentos/Produtos Existentes na Farmácia de Recarei e Respetivas Definições consoante o enquadramento Legal	40
13. Dispensa de Medicamentos	42
13. Dispensa de medicamentos Estupefacientes e Psicotrópicos	43
14. Sistemas de Comparticipação	45
15. Conferência e Organização do Receituário e Fecho Faturação.....	48
16. Experiência Pessoal na Dispensa de Medicamentos e Outros Produtos de Saúde.....	49
16.1. Exemplos Casos Práticos de Atendimentos Que Realizei Durante o Estágio.....	50
17. Outros Serviços prestados na Farmácia	53
17.1. Preparação da Medicação Referente ao Centro dia/ Lar do Centro Social e Paroquial de Recarei	53
17.2. Administração de Injetáveis e Vacinas Não Incluídas No Programa Nacional de Vacinação.....	53
17.3. TESTE COVID.....	55
17.4. Consultas de Nutrição	56
17.5. VALORMED.....	56
17.6. Estratégias “Marketing” na FR.....	57
17.7. Formação Complementar	58
18. Conclusão.....	60
Referencia bibliográficas.....	61

Anexo I-Prescrição Eletrónica Materializada apresentam as seguintes especificidades:**Erro! Marcador não definido.**

Anexo II-Prescrição Eletrónica Desmaterializada.....**Erro! Marcador não definido.**

Anexo III-Trabalho complementar sobre a vitamina D.....**Erro! Marcador não definido.**

Índice Tabelas

Tabela 1. Funcionários da FR e respetiva categoria profissional.....	15
Tabela 2. Valores de Referência de Pressão Arterial em Adultos.....	21
Tabela 3. Valores de Referência para Glicemia.....	22
Tabela 4. Valores de Referência para Colesterol Total.....	23
Tabela 5. Valores de Referência Triglicérideos.....	23
Tabela 6. Justificação técnica do prescriptor quanto à insusceptibilidade de substituição do medicamento prescrito.....	38
Tabela 7. Características dos diferentes modelos de Receitas.....	38
Tabela 8. Regime geral de participação.....	46
Tabela 9. Produtos destinados autocontrolo Diabetes <i>mellitus</i>	47

Índice Figuras

Figura1. Exterior da Farmácia Recarei.....	16
Figura 2. Descrição Espaços Interior da Farmácia.....	17
Figura3. Área de atendimento da Farmácia Recarei.....	19
Figura4. Gabinete Atendimento Personalizado Da FR.....	20
Figura 5. Medidor de Pressão Arterial.....	20
Figura 6. Dispositivo de medição de Glicose.....	22
Figura 7. Dispositivo de Medir Colesterol Total e Triglicérideos.....	23
Figura 8. Zona de Armazém da FR.....	25
Figura 9. Gavetas Arrumação de Medicamentos sujeitos a Receita Medica.....	32
Figura 10. Definição do tipo de Prescrições Médicas.....	36
Figura 11. Informações essenciais da PE e Prescrição Manual.....	37
Figura 12. Registo informático Estupefacientes e Psicotrópicos.....	44
Figura 13. Procedimento informático do envio dos documentos referentes a saída de psicotrópicos para INFARMED.....	45
Figura 14. Guia de Tratamento.....	51
Figura 15. Medicamento aconselhado pela Estagiária.....	52
Figura 16. Registo Teste Covid.....	56
Figura 17. Procedimento do registo do contentor cheio no sistema Informático Sifarma...57	
Figura 18. Formações assistidas pela Estagiária na FR.....	59

Resumo

O estágio II é uma etapa desafiante na vida de um estudante do mestrado integrado de Ciências Farmacêuticas. Tem como objetivo proporcionar um contacto direto com o ambiente real de trabalho colocando em prática todos os conceitos adquiridos ao longo de 5 anos do curso.

O presente relatório, pretende descrever de forma sucinta todas as atividades realizadas na Farmácia de Recarei ao longo de 5 meses, assim como a dinâmica de uma farmácia comunitária no seu dia a dia.

Este relatório encontra-se dividido em diversas partes , tais como, espaço funcional da farmácia de Recarei, tarefas realizadas em "*Front- Office*" (atendimento ao público, disposição de lineares, experiências pessoais vividas na dispensa de medicamentos outros produtos de saúde), "*Back-Office*" (receção de encomendas, tipo de encomendas realizadas, controlo de prazos de validade, controlo de armazenamento, devoluções, conferencia de receituário e fecho de faturação, entre outras), estratégias de "Marketing" e formações complementares a qual participei.

1.Introdução

No Instituto Universitário de Ciências da Saúde, nomeadamente no curso do mestrado integrado em Ciências Farmacêuticas, na unidade curricular de Estágio II, é-nos dada a possibilidade de contactar de perto com a realidade vivida no dia a dia numa farmácia comunitária (FC), integrar numa equipa de trabalho enquanto estagiária em prol do desenvolvimento da capacidade enquanto farmacêutico comunitário, assim como, desenvolver todo o conhecimento adquirido durante a aprendizagem ao longo dos cinco anos do curso.

Este relatório tem como objetivo descrever de forma clara e sucinta as atividades realizadas na Farmácia de Recarei (FR) no período compreendido entre 6 de outubro de 2021 a 18 de abril de 2022.

Durante os cinco meses de estágio, este foi orientado e planeado de maneira a que pudesse desenvolver o conhecimento de todo o trabalho de "*back office*" e, assim, iniciar o processo de atendimento ao público e aconselhamento farmacêutico, de modo a que no culminar do estágio tivesse adquirido capacidade e autonomia para o desenvolvimento enquanto farmacêutica comunitária criando com os utentes relações de valor onde sobressaiu a empatia, proximidade, competência profissional, de forma a desenvolver o bem estar e saúde do utente.

2.Qualidade

Numa farmácia comunitária, como em qualquer outra empresa, para ter sucesso financeiro tem que primar pela boa qualidade e uma gestão eficaz, para garantir a fidelização e satisfação dos utentes.

A farmácia tem como objetivo estabelecer normas de qualidade sendo baseadas no Sistema de Gestão da Qualidade Farmacêutica (SGQF), definidas pela Direção da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos (DQOF). É recomendável durante a atividade farmacêutica, praticar as atividades referenciadas pelas Boas Práticas de Farmácia (BFP). ^{[1];[2]}

O objetivo destas Normas de Qualidade, assim como as BFP, é o melhoramento contínuo na prestação de Serviços de Saúde, e melhor desempenho enquanto farmacêutico. No entanto, nunca sendo menos importante, devemos ter em conta as necessidades e expectativas demonstradas pelos utentes. ^{[1];[2]}

A Farmácia de Recarei tem como principal objetivo a qualidade e rigor nos objetivos delineados, a qualidade e a paixão nos serviços farmacêuticos desempenhados. Deste modo torna a relação entre utente e farmacêutico mais próxima, transmitindo aos utentes confiança e segurança nos serviços prestados.

3. Organização do Espaço Físico e Funcional

A FR encontra-se situada no centro da vila de Recarei, mais precisamente na rua João Paulo Segundo, inserida na nacional N15-3.

A FR acaba por abranger uma vasta e diversificada população, uma vez que é a única farmácia da freguesia sendo um local de passagem para as freguesias vizinhas sendo que também se encontra perto de diversos estabelecimentos de comércio, instituições religiosas, lar de idosos e centro de dia, creche, infantário e escola básica.

A sua inauguração foi realizada a 15 de dezembro de 2003, conta desde então, com a Direção Técnica da Dr^a. Helena Andrade.

De forma a satisfazer as necessidades dos diferentes utentes, a FR conta com diversos serviços diferenciados tanto a nível técnico como científico, pensando assim no bem-estar e na satisfação dos utentes.

3.1. Horário de Funcionamento

A FR encontra-se em funcionamento de segunda a sábado das 8.30 às 20:30 de forma a cumprir as necessidades da população. Não presta serviços noturnos, no entanto encontra-se em serviço de disponibilidade, através da linha 1400, o qual foi criada durante março de 2020 durante o primeiro confinamento. Durante a noite, a Linha 1400 apoia o serviço de turnos do setor, identificando as farmácias que se encontram mais próximas e com disponibilidade para responder aos pedidos dos utentes, evitando assim deslocações desnecessárias e um serviço mais rápido e eficiente.

3.2. Recursos Humanos

A equipa da FR é constituída por: Diretora técnica (DT), 6 farmacêuticos, 1 funcionária de serviços indiferenciados não farmacêuticos.

Tabela 1. Funcionários da FR e respetiva categoria profissional

Funcionário	Categoria Profissional
Dr.ª Helena Andrade	Diretora Técnica e proprietária da farmácia
Dr.ª Anabela Silva	Farmacêutica Adjunta
Dr. Diogo Cunha	Farmacêutico Adjunto
Dr. Cláudia Carneiro	Farmacêutica
Dr. Lia Azeredo	Farmacêutica
Dr. Paula Machado	Farmacêutica
Dr. Vânia Pinto	Farmacêutica
D. Fátima Rocha	Auxiliar de limpeza e serviços indiferenciados não farmacêuticos

4. Espaço Exterior

A FR exteriormente encontra-se visivelmente bem referenciada possuindo, perpendicularmente à fachada, uma cruz luminosa acesa, sempre que se encontra em funcionamento. Pode ainda ser identificada pelo nome “Farmácia de Recarei” que se encontra por cima da porta de entrada.

Na porta de entrada para a Farmácia encontra-se o nome do Diretor técnico e o horário de funcionamento da farmácia.

Na parede exterior da FR encontra-se um pequeno painel com as escalas de serviço permanente das farmácias do município e ainda duas montras bastante apelativas, sendo elaboradas periodicamente com informações atuais e de interesse para a população. Cumprindo a legislação, não são publicitados Medicamentos Sujeitos Receita Médica (MSRM).

A FR não possui rampa de acesso uma vez que não é necessário porque a porta de entrada se encontra ao mesmo patamar que a rua.



Figura1. Exterior da Farmácia Recarei

5. Espaço Interior

Tal como os requisitos descritos nas BPF, a FR no seu interior tem um ambiente profissional e tranquilo o que permite uma interlocução eficiente com o utente de modo a que os cuidados de saúde prestados sejam seguros, sigilosos e privados de maneira a garantir em primeiro lugar o bem-estar do utente.

A FR cumpre todas as normas impostas pela legislação em vigor apresentando no seu interior, nomeadamente a designação do Diretor Técnico, tendo todos os farmacêuticos de estar devidamente identificados mediante o uso do cartão contendo o nome e o título profissional.

Deste modo, todas as áreas de "*Front-Office*" ou "*Back-Office*" encontram-se dentro do cumprimento da legislação.

A planificação da FR e a sua distribuição dos espaços segue o esquema descrito na figura 2.

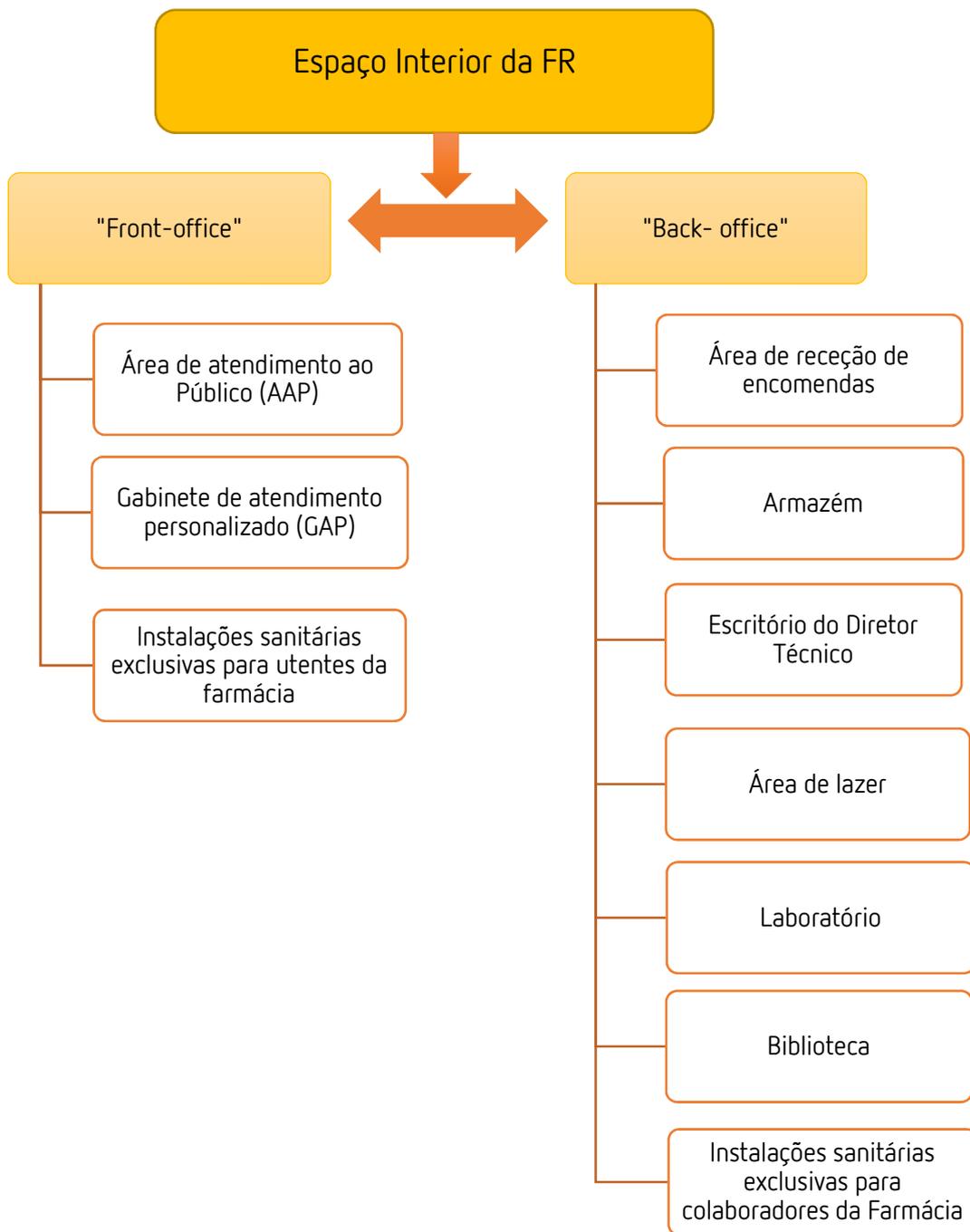


Figura 2. Descrição dos espaços do Interior da Farmácia

5.1 “Front-Office”

5.1.1 Área de Atendimento ao Público

A Área de Atendimento ao Público (AAP) na FR, é uma zona acolhedora, limpa e bem iluminada tanto natural como artificialmente, em que prima pelo seu ambiente profissional capaz de oferecer aos utentes condições necessárias para facilitar a comunicação entre o farmacêutico e o utente.

Nesta área é possível ver o nome do Diretor Técnico e os serviços farmacêuticos prestados e respetivo custo, assim como indicação da existência de livro de reclamações.

É constituída por três balcões de atendimento individualizado sendo que cada posto tem na sua constituição um computador com o programa Sifarma instalado, um leitor ótico, uma impressora de faturas/recibo e uma impressora de etiquetas comum aos três balcões para impressão da informação sobre a posologia dos medicamentos e, ainda, três terminais de multibanco e duas gavetas de dinheiro.

Face à situação pandémica ainda presente, cada balcão é possui uma proteção acrílica, álcool a 70% e álcool gel. Cada balcão é higienizado a cada atendimento de forma a garantir maior segurança para os utentes e para os Farmacêuticos.

Junto à porta de entrada da FR existe um dispensador de álcool gel para uso dos utentes, e um emissor de senhas automático, com três serviços diferenciados de forma a facilitar os serviços farmacêuticos prestados. De modo a cumprir as prioridades referidas, o serviço emite um som acústico acompanhado da progressão numérica a que se refere através de um ecrã que indica o respetivo balcão a que o utente se deve dirigir para ser atendido. Desta forma o utente poderá ter um serviço farmacêutico prestado mais rápido e mais eficiente.

Existe ainda uma balança com estadiómetro, várias gôndolas, lineares e expositores (organizados por marca) com vários produtos de saúde e Produtos Cosméticos e Higiene Pessoal (PCHC), produtos de puericultura, suplementos alimentares e produtos para bebe/maternidade.

Os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), encontram-se atrás de cada balcão armazenados em prateleiras num armário onde é possível visualizar a sua exposição (pelos utentes) ou ainda guardados em gavetas do mesmo móvel onde são armazenados todos os MNSRM de elevada rotatividade, novos MNSRM e produtos onde exista interesse

em serem promovidos ficando numa área de acesso restrito a profissionais de saúde encontrando-se à vista do utente mas não ao seu alcance, cumprindo a legislação em vigor.



Figura3. Área de atendimento da Farmácia Recarei

5.1.1.1 Vivência Pessoal Realizada na AAP

Foi na AAP onde tive oportunidade de ter um contacto mais abrangente com os utentes como profissional de saúde e colocar em prática todo o conhecimento adquirido durante o curso, assim como, o conhecimento adquirido com os farmacêuticos da FR.

Desta forma, tive oportunidade juntamente com os farmacêuticos da FR, de organizar lineares, colocar novos produtos e colocar produtos que são vendidos de acordo com a sua sazonalidade. Uma vez que o estágio abrangeu épocas distintas do ano, tive oportunidade de proceder a delineação e exposição de produtos/medicamentos sazonais, como por exemplo protetores solares e medicamentos para aliviar os sintomas gripais. Para além dos referidos, tive ainda oportunidade de organizar produtos cosméticos da marca Bioderma, entre outros.

Também foi nesta área que comecei a verificar alguns Prazos de Validade (PV).

A organização dos lineares e a verificação dos PV demonstraram ser “ferramentas” muito úteis uma vez que contactei com diversos produtos, absorvendo o máximo de informação possível sobre cada um. Tal facto, demonstrou ser crucial na fase do atendimento ao público.

5.1.2 Gabinete de Atendimento Personalizado

O Gabinete de Atendimento Personalizado (GAP) na FR é utilizado quando um utente solicita um serviço farmacêutico mais privado sendo também utilizado para administração de injetáveis ou vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação e, ainda, determinação dos parâmetros fisiológicos e bioquímicos.

Para a realização dos Parâmetros Fisiológicos (PF), nomeadamente Pressão Arterial e Frequência Cardíaca na FR, é utilizado um esfigmomanómetro de braço digital.

Para avaliação destes parâmetros é importante ter em conta vários fatores/parâmetros:

- Primeiro de tudo é essencial fazer uma boa receção/acolhimento profissional, de forma a que o utente se sinta à vontade, e que veja profissionalismo do farmacêutico;
- Fazer com que o utente se sente de forma confortável;
- Perceber se o utente se deslocou até à farmácia por meio pedestre, de forma a perceber se o utente se encontra relaxado e calmo;
- Perceber o motivo para a determinação dos PF;
- Conhecer os valores habituais do utente;
- Manter o utente em repouso, para poder prosseguir à determinação (deve-se realizar duas medições com intervalo de 1-2 minutos);
- Interpretação dos resultados e aconselhamento de medidas não farmacológicas.



Figura4. Gabinete Atendimento Personalizado da farmácia de Recarei



Figura 5. Medidor de Pressão Arterial

Tabela 2. Valores de Referência de Pressão Arterial em Adultos ^[3]

Pressão arterial* em adultos**			
Categoria	Sistólica (mmHg)		Diastólica (mmHg)
Ótima	< 120	e/ou	< 80
Normal	120-129	e/ou	80-84
Normal-Alta (1)	130-139	e/ou	85-89
Hipertensão Arterial Grau I	140-159	e/ou	90-99
Hipertensão Arterial Grau II	160-179	e/ou	100-109
Hipertensão Arterial Grau III	≥ 180	e/ou	110
Hipertensão sistólica isolada (2)	≥ 140	e/ou	≤ 90

Notas:

* Valores médios de duas medições realizadas em, pelo menos, duas diferentes consultas, após a deteção inicial de valores elevados de PA.

**Esta classificação é válida para adultos com 18 ou mais anos de idade que não estejam medicados com fármacos anti-hipertensores e não apresentem nenhum processo patológico agudo concomitante. Quando as pressão arterial sistólica e pressão arterial diastólica estejam em diferentes categorias considera-se a categoria do valor mais elevado.

(1) - As pessoas com PA normal-alta têm risco cardiovascular mais elevado comparativamente às que apresentam uma PA ótima (risco relativo de 2.5 na mulher e 1.6 no homem).

(2) - Hipertensão sistólica isolada: classifica-se também em graus de 1 a 3, segundo os seus valores de Pressão arterial sistólica e com idênticos escalões aos da Hipertensão Arterial.

São considerados parâmetros bioquímicos, sua determinação da glicemia capilar, colesterol total e triglicerídeos.

A determinação da Hormona Gonadotrofina Coronária Humana (β -hCG) também é realizada na FR, assim como os parâmetros bioquímicos mencionados anteriormente.

Determinação da Glicose

A glicose é determinada pelo método de capilaridade sendo utilizado um dispositivo de medição de glicemia que possui uma tecnologia de sensores eletroquímicos que medem a corrente elétrica resultante da reação química que ocorre entre a glicose existente na amostra de sangue com a enzima glicose desidrogenase que está impregnado nas tiras reativas. Por um cálculo matemático, a carga elétrica é transformada num resultado numérico correspondente a glicose presente no momento (Figura 6).^[4]



Figura 6. Dispositivo de medição de Glicose

Este é método rápido que permite saber o estado de saúde do utente, mantendo assim os valores próximos dos recomendados (Tabela 3)

Quando são apresentados valores periodicamente alterados acompanhados de sintomas, como poliúria, polifagia, polidipsia, xerostomia e fome constante e difícil de saciar deve-se suspeitar de Diabetes *mellitus* e referenciar o utente para o médico, de forma a obter diagnóstico.

Tabela 3- Valores de Referência para Glicemia^[5]

	Glicemia em jejum	Glicémia após 2 horas após refeição
Hipoglicemia	<70	<70
Glicemia Normal	70-100 mg/dl	< 140 mg/dl
Pré-Diabetes	100-126 mg/dl	140-200 mg/dl
Diabetes	>126 mg/dl	>200 mg/dl

Determinação Colesterol Total e Triglicerídeos

O colesterol Total (CT) no sangue é transportado por duas lipoproteínas a LDL conhecida como "colesterol mau" e a HDL conhecida como "colesterol bom".

A sigla LDL, em inglês vem de *low density lipoprotein*, que significa em português lipoproteína de baixa densidade e, em excesso, acumula-se nas artérias provocando aterosclerose e Doenças Cardiovasculares (DC).

Já a sigla HDL, em inglês vem de *high density lipoprotein*, que em português significa lipoproteína de alta densidade, tem como função a remoção do colesterol das paredes das artérias.

Os Triglicérides (TG) são provenientes, na sua maioria, das gorduras alimentares, tanto animais como vegetais sendo que quando estão em excesso podem estar associados a DC.

Tanto o CT como TG podem estar associados a dislipidemias que é o termo para definir as anomalias quantitativas e qualitativas dos lípidos no sangue podendo ser provocados por alimentação rica em gorduras e pobre em fibras e vegetais, obesidade, fatores genéticos, entre outros. [6],[7]

Na FR o mesmo dispositivo está adaptado para medir CT ou TG bastando colocar a tira controlo de forma a que o dispositivo fique pronto para o parâmetro que se pretende analisar (Figura 7). Para a análise dos TG é necessário o utente se encontrar num jejum de 12 horas. Os valores de referência para CT e TG são analisados segundo a tabela 4 e 5.

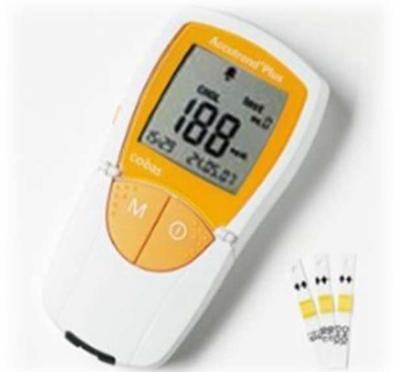


Figura 7. Dispositivo de Medição do Colesterol Total e Triglicérides

Tabela 4. Valores de Referência para Colesterol Total [8]

Tipo Colesterol	Valor de referência para adultos >20 anos	Valor de referência para crianças e adolescentes
Colesterol Total	<190 mg/dl	<170mg/dl

Tabela 5. Valores de Referência Triglicérides [8]

Triglicérides	Adultos >20 anos	Crianças 0-9 anos	Crianças 10-19 anos
Jejum	<150 mg/dl	<75 mg/dl	<90 mg/dl

Teste de Gravidez

A β -hCG é uma hormona desenvolvida pelas células do embrião e doseada na urina sendo detetada no início da gravidez em pequena quantidade aumentando de dia para dia, sendo por isso a β -hCG um marcador indicativo para uma gravidez. [9]

Dos parâmetros fisiológicos e bioquímicos realizados na FR, o único parâmetro que não teve oportunidade de realizar foi a concentração da β -hCG.

5.2 “Back- Office”

Todas as áreas de “Back-Office” da FR encontram-se num patamar inferior às áreas de “Front-Office” não existindo acesso por parte dos utentes. Esta área tem uma porta lateral que é muito eficaz e facilitadora para as entregas das encomendas.

5.2.1 Área de Receção de Encomendas

A Área de Receção de Encomendas (ARE) na FR é constituída por um móvel com uma bancada onde tem à disposição um computador instalado com o sistema informático Sifarma[®], leitor ótico de código de barras, impressora, impressora de etiquetas, um telefone fixo e um telefone móvel e diverso material de papelaria (canetas, *post-it*, folha de impressora, entre outros) de forma a facilitar o trabalho dos farmacêuticos.

Esta área ampla tem diversas funcionalidades, tais como: a receção de encomendas, gestão e devolução de encomendas, notas de crédito, etiquetagem de MNSRM e PCHC, preparação de encomendas provenientes do lar/centro dia, controle de prazos de validade e organização das encomendas das reservas dos utentes.

É também na ARE que se encontra um frigorífico com condições de temperatura e humidade controladas de modo a que seja possível armazenar todos os produtos de frio. Existe ainda uma área reservada a múltiplas gavetas onde são aprovisionados todos os medicamentos, na sua maioria os MSRM. Todos estes encontram-se aprovisionados sobre Forma Farmacêutica (FF) e ordem alfabética, cumprindo o princípio “*First to Expire, First Out*” (*FEFO*). Existe também dois armários independentes onde são colocados todos os produtos de higiene bucal, e outro, com os produtos veterinários.

O contentor do Valormed também se encontra nesta área.

5.2.2. Armazém

O armazém é onde são guardados todos os excedentes dos medicamentos onde não existe espaço nos respetivos locais de armazenamento. Todos os MSRM e os MNSRM, encontram-se armazenados de forma separada. No entanto, todos eles são aprovisionados da mesma maneira, por FF, por ordem alfabética e segundo o princípio “*First to Expire, First Out*”. No caso dos medicamentos genéricos, para além de seguir a organização anterior referida,

também se encontram armazenados segundo o laboratório ao qual pertencem, para assim facilitar na hora do atendimento.



Figura 8. Zona de Armazém da FR

5.2.3. Laboratório

O Laboratório é o local onde se realiza a preparação de Medicamentos Manipulados (MM) e acondicionamento de todas as matérias-primas.

Os MM é delineado como qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de farmacêuticos.^[10] Na FR a maior parte dos MM são solicitados a outra Farmácia que elabora preparação de MM. No entanto a FR apresenta um laboratório, em que as suas superfícies são lisas e de fácil limpeza onde possui todo o equipamento mínimo necessário obrigatório por lei, na Deliberação n.º 1500/2004, 7 de dezembro: ^[11]

- Alcoómetro;
- Almofarizes de vidro e porcelana;
- Balança de precisão sensível ao miligrama;
- Banho de água termostaticado;
- Cápsulas de porcelana;
- Gobelés de várias capacidades;
- Espátulas metálicas e não metálicas;

- Funis de vidro;
- Matrizes de várias capacidades;
- Papel de filtro;
- Papel indicador de pH universal;
- Pedra para preparação de pomadas;
- Pipetas graduadas de várias capacidades;
- Provetas graduadas de várias capacidades;
- Tamises FpVII, com abertura de malha 180 µm e 355 µm (com fundo e tampa);
- Termómetro (escala mínima até 100°C);
- Vidros de relógio.

5.2.4. Escritório

O escritório é o lugar utilizado pela DT para organização, gestão e administração da farmácia.

Este espaço também se destina à realização de reuniões entre a DT e os representantes da indústria farmacêutica.

Também é realizada conferência do receituário, assim como são guardadas algumas das fontes de informação científica necessárias e documentos necessários a gestão da farmácia.

5.2.5. Biblioteca e Fontes de Informação.

Na FR a maior parte das fontes de informação encontram-se na biblioteca. Estas fontes de informação permitem aos farmacêuticos ficarem mais elucidados de alguma dúvida que possa surgir. Desta forma, na FR encontram-se todas as fontes de informação deliberadas pelo decreto-lei nº171/2012, assim como outras fontes de informação. Todas estas são referentes às versões mais atualizadas, podendo ser encontrado na biblioteca a Farmacopeia Portuguesa em edição papel (também é possível consultar formato eletrónico e online), Índice Nacional Terapêutico; Formulário Galénico Português; Prontuário Terapêutico, Estatutos da ordem dos Farmacêuticos, Manual da Boas Práticas de Farmácia, Código de ética da Ordem dos Farmacêuticos e ainda apresenta catálogos organizados com informação sobre vários PCHC e produtos de uso veterinário. ^[11]

Na FR, ainda existe a possibilidade de se obter informação através de centros de informação de medicamentos, tais como: Centro de Documentação e Informação de Medicamentos (CEDIME), Centro de Informação do Medicamento da Ordem dos Farmacêuticos (CIM), e Centro de Informação Antivenenos do Instituto Nacional de Emergência Médica (CIAV).

5.2.6. Área de Lazer

Esta área é constituída por diversos cacifos individuais aos quais os funcionários podem guardar os seus objetos pessoais.

5.2.7. Instalações sanitárias.

Na farmácia FR tem duas instalações sanitárias: uma das instalações destinada ao uso exclusivo dos utentes onde está situada a seguir ao GAP, a outra instalação é exclusiva para uso dos funcionários da FR e fica situada na Área de lazer.

6. Recursos Informáticos

Para uma melhor gestão e para simplificar a atividade farmacêutica, a FR utiliza o sistema informático *Sifarma*®, desenvolvido pela *Glintt*® tendo sido recentemente atualizado para o Novo Modelo de Atendimento. Este novo modelo de atendimento é muito intuitivo o que facilitou a minha aprendizagem. No entanto, este continua a apresentar lacunas, as quais a *Glintt* futuramente irá melhorar o seu funcionamento. Devido a estas lacunas, muitas tarefas na FR são ainda realizadas no *Sifarma2000*® como receção de encomendas, gestão de encomendas e faturação.

7. Fornecedores

A FR tem como principal fornecedor a OCP que realiza duas entregas diárias, de segunda-feira a sábado, na farmácia, uma no período da manhã e outra na parte da tarde. Para além da OCP, a FR também tem outros fornecedores secundários, tais como: Alliance Healthcare, Empifarma e Plural.

A FR também realiza encomendas diretamente aos delegados dos referentes laboratórios de medicamentos genéricos ou de produtos cosméticos e higiene pessoal.

8. Encomendas

8.1. Gestão de Stocks

A gestão de “*Stocks*” de uma farmácia é uma importante tarefa que requer bastante prudência, de maneira a ser possível transmitir uma informação mais conclusiva e fiável ao utente do stock existente e, conseqüentemente, traduzindo-se numa maior satisfação do mesmo. Numa farmácia a organização e gestão de stocks eficaz traduzir-se-á numa maior viabilidade económica.

A responsável pela gestão de “*Stocks*” na FR é a Dr.ª Helena, que conta com a ajuda do sistema informático Sifarma que permite controlar o stock máximo e mínimo, histórico de vendas e rotatividade dos produtos. Para uma boa gestão a Dr.ª Helena ainda tem de considerar a sazonalidade, a população alvo, a disponibilidade de armazenamento, as bonificações, a margem de comercialização e a disponibilidade monetária.

8.2. Realização de Encomendas

A submissão de uma encomenda numa farmácia é muito importante para garantir o bom funcionamento da farmácia, para evitar rotura de *stocks*, de forma a suprir as necessidades dos utentes. Para que os parâmetros anteriormente sejam cumpridos, existem vários tipos de encomendas: encomendas diárias, encomendas manuais, encomendas tipo, encomenda de reforço de *stock*, encomendas instantâneas e encomendas de esgotados.

8.2.1 Encomenda Diária

A encomenda diária, como o seu próprio nome indica, é uma encomenda que é submetida todos os dias, tendo em conta os *stocks* máximos e mínimos da farmácia gerados pelo Sifarma, que anteriormente foram definidos na ficha de cada produto. Este sistema permite gerar uma proposta de encomenda quando os produtos atingem um *stock* mínimo. Essa proposta é analisada e adequada pelo farmacêutico responsável para esse efeito sendo aprovada e enviada ao fornecedor.

A FR realiza duas encomendas diárias: uma por volta das 12 horas e outra por volta das 18h20. Estas são realizadas pelo farmacêutico destacado para a receção de encomendas naquela semana facilitando o trabalho e permitindo uma maior organização.

8.2.2. Encomenda Manual

A encomenda manual é realizada diretamente ao representante do respetivo laboratório pela pessoa responsável pelo ato. No caso da FR as encomendas manuais são realizadas pela Dr.^a Helena que posteriormente se reúne com o farmacêutico da sua equipa responsável por um certo setor, como o caso dos PCHC que se reúne com a Dr. Paula para concluírem quais os produtos que vão apresentar na farmácia. Após uma conclusão, existe uma reunião entre a DT e o representante do laboratório para debaterem e definirem a encomenda. Estas reuniões têm como finalidade debater descontos e bonificações que possam surgir por parte dos laboratórios, refletindo-se assim em encomendas geradas maiores que desencadeiam a um aumento de *stock*.

8.2.3. Encomenda Tipo

A encomenda tipo é uma encomenda que pretende satisfazer as necessidades da população. Pode ser gerada a pensar numa determinada altura do ano, por exemplo como o caso dos protetores solares ou produtos detox, sendo encomendados com uma certa antecedência de forma a satisfazer as necessidades dos utentes no pico da sua solicitação.

8.2.4. Encomenda de reforço de stock

A Encomenda de Reforço de *stock* é realizada pelo sistema Sifarma e supervisionada e aprovada por um farmacêutico. Esta encomenda tem em conta uma maior necessidade de *stock* de um determinado produto num tempo delineado.

8.2.5. Encomendas Instantâneas

Uma encomenda instantânea, regra geral, é realizada diretamente ao principal fornecedor da farmácia. No caso de este não dispor do produto pretendido, é solicitado a outro fornecedor que também trabalhe com a farmácia. Estas encomendas surgem durante o atendimento quando a farmácia não tem no seu stock o produto desejado, podendo ser enviado o pedido do produto diretamente pelo sistema informático Sifarma ou por via telefónica.

A encomenda “Via Verde” está integrada neste tipo de encomendas sendo um meio excecional de fornecimento de medicamento à farmácia. Para este tipo de encomendas existe uma lista do projeto “Via Verde do Medicamento” onde consta todos os medicamentos que podem ser encomendados por esta via. Para prosseguir com este

processo é necessário inserir o número da prescrição médica válida. Após a encomenda ao fornecedor solicitado, este terá de entregar o medicamento na farmácia num prazo máximo de 12 horas.

Durante o meu estágio, no decorrer do atendimento, tive oportunidade de efetuar encomendas instantâneas quer pelo sistema informático Sifarma quer por via telefónica, de modo a suprir a inexistência do produto/medicamento por parte da farmácia naquele preciso momento, de maneira a garantir a satisfação do utente.

8.2.6. Encomenda de Esgotados

A “Encomenda de Esgotados”, é uma encomenda onde apresenta todos os produtos esgotados. Após a sua receção onde vêm na fatura definidos como esgotados são “transferidos” automaticamente, através do sistema informático Sifarma2000, e é gerada uma proposta de encomenda de produtos esgotados incluído na encomenda seguinte.

8.3. Receção de Encomendas

Quando as encomendas chegam à FR são deixadas na zona de receção de encomendas para que se possa proceder às seguintes etapas:

1ª Etapa:

- Confirmação se o destinatário corresponde à FR;
- Confirmação da respetiva fatura ou Guia de remessa;
- Verificar se as banheiras se encontram devidamente seladas;
- Confirmação do respetivo número de banheira e separação por ordem de encomenda;
- Separação e acondicionamento de todos os produtos de frio, num local no frigorífico apropriado para a confirmação e receção dos produtos no Sifarma.

2ª Etapa- receção no sistema Sifarma2000

- Identificação do número da encomenda e abertura da receção da encomenda;
- Inserir o número da fatura;
- Inserir a data da encomenda;
- Leitura preferencial do Código QR: primeiros produtos a ler os códigos são os produtos de frio de forma a serem acondicionados nos respetivos sítios no frigorífico, e posteriormente todos os outros. Durante a leitura do código QR Code (proveniente da sigla Inglesa *Quick Response*) ou código barras, deve-se ainda verificar PV, Preço de Venda ao Público (PVP) e o estado da cartonagem.

Se na encomenda se verificar um produto com PV mais recente do que o que já consta em *stock* dever-se-á alterar o PV, de modo a que no sistema conste o PV de validade mais recente.

Se o PVP for diferente do que temos em *stock* devemos colocar um elástico à volta do respetivo produto que apresenta valor de PVP diferente, de modo que este fique referenciado de forma a alertar o farmacêutico na hora da sua venda, para que o preço possa ser alterado no Sifarma e coincida com a marcada na cartonagem.

Na receção, quando um produto apresenta *stock* negativo é indicativo que o produto já se encontra reservado e pago. De seguida, procede-se à arrumação para o respetivo local dos “produtos pagos” e procura-se a segunda via da fatura de venda que se encontra numa caixa que é denominada pelos farmacêuticos como “caixa das reservas pagas” que serve como recibo para identificação do utente e do produto em reserva. Posteriormente coloca-se a fatura numa caixa enumerada por ordem alfabética para facilitar no momento do levantamento do produto.

Após realizar a entrada de todos os produtos, verifica-se linha a linha no sistema *Sifarma2000®* os produtos recebidos e o preço de faturação correspondente aos detalhados na fatura.

Após a confirmação da encomenda deve-se proceder à marcação de preço dos produtos que não tem Preço Inscrito na Cartonagem (PIC), que são todos os MNSRM. O PVP destes produtos é determinado no Sifarma consoante as margens de lucro da farmácia, Iva e o preço de custo.

De seguida é impresso uma etiqueta com o novo PVP sendo que esta deve ser colocada no produto de forma a que não omita nenhuma informação relevante sobre o produto.

3ª Etapa:

- Procedimento do fecho da receção da encomenda;
- Aprovisionamento de todos medicamentos/produtos nos respetivos locais seguindo a regra FEFO.



Figura 9. Gavetas Arrumação de Medicamentos sujeitos a Receita Medica

8.4. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes

Quando numa encomenda apresenta Medicamentos Psicotrópicos e estupefacientes a fatura apresenta um código de requisição que deve ser validado. Após a receção dos mesmos, estes devem ser logo arrumados e armazenados num local específico na farmácia com acesso restrito e separados dos restantes medicamentos.

8.5. Medicamento Manipulado

Medicamento manipulado (MM) é delineado como qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. ^[12]

Matérias-primas

As matérias-primas a usar na preparação de manipulados, devem satisfazer as exigências da monografia respetiva de acordo com regime jurídico dos medicamentos manipulados.

As matérias-primas referidas anteriormente devem preferencialmente ser adquiridas a fornecedores devidamente autorizados pelo INFARMED.

Quando os fornecedores de matérias-primas que não disponham da autorização por parte do INFARMED, as respetivas matérias-primas deverão ser sujeitas a uma análise em laboratório idóneo, que posteriormente emitirá o respetivo boletim de análise.

Na receção das matérias-primas, estas devem-se fazer acompanhar do seu respetivo boletim de análise, que deve conter as seguintes informações:

- Indicação do número de lote da matéria-prima que se refere;
- Identificação do fornecedor da matéria-prima;

- Indicação da matéria-prima;
- Condições de conservação;
- Precauções manuseamento;
- Prazo de validade;
- Características organoléticas;
- Intervalo de fusão. ^[13]

Após estes documentos serem analisados e conferidos e apresentando estar em conformidade com as exigências definidas são então carimbados, datados, rubricados pelo farmacêutico responsável, sendo posteriormente arquivados juntamente como a fatura original. ^[13]

Todas as matérias primas são designadas com um código interno, ao qual é colocado na embalagem na sua receção.

A maior parte dos MM não são preparados na FR. Contudo, a FR garante a dispensação dos MM através de outra farmácia que realiza a preparação de MM para outras farmácias.

Durante o meu estágio não tive oportunidade de preparar nenhum MM, mas tive oportunidade de explicarem como todo o processo se desencadeia. Tive ainda oportunidade de realizar o registo de um manipulado vindo de outra farmácia.

No registo MM no Sifarma é criada uma encomenda manual e procedendo-se a todo o processo de receção da encomenda. É muito importante saber que durante o registo a FR tem como norma anexar a cópia da receita do utente, cópia da fatura MM e ficha de preparação do MM de forma a que estes documentos sejam arquivados.

9. Condições de Armazenamento

Para garantir o bom estado de conservação e integridade dos medicamentos todas as farmácias devem possuir um sistema de monitorização e registo de temperatura e humidade. A FR garante a estabilidade e integridade dos seus produtos através de três termohigrómetros colados em diferentes locais da farmácia. Um dos termohigrómetros está colocado na zona de atendimento e outro na zona de armazém onde ambos devem monitorizar a temperatura e a humidade referente a essas áreas. A temperatura e a humidade nas referidas áreas devem-se encontrar entre 15-25°C e 40-60%.

O terceiro termohigrómetro controla a temperatura e humidade do frigorífico. Os produtos de frio devem ter uma temperatura compreendida entre 2-8°C.

A monitorização destes aparelhos é realizada diariamente e tomadas precauções necessárias para evitar picos relativos à temperatura e à humidade.

Semanalmente é realizada pela pessoa responsável a leitura dos termohigómetros através de um sistema informático apropriado sendo esse registo impresso e datado e, quando necessário, justificado os picos, rubricado e arquivado.

10. Controlo dos Prazos de Validade

O controlo dos prazos de Validade é muito importante para garantir eficácia e segurança dos medicamentos sendo que para isso é importante retirar do *stock* físico como do informático todos os produtos cuja a validade expire no prazo de 3 meses.

Para que esta tarefa seja realizada continuamente, a FR todos os meses, através do farmacêutico responsável pelo controlo de prazos de validade, imite uma lista proveniente do sistema informático *Sifarma 2000®*, com todos os produtos cujo o prazo de validade expira em 3 meses. Através desta lista todos os produtos são verificados e, os que são precisos serem retirados, são colocados de parte de maneira a serem devolvidos ao fornecedor (OCP, Alliance Healthcare, Empifarma e Plural) ou diretamente aos laboratórios mediante a quem tenham sido adquiridos. Os que não expiram na data prevista é atualizada na ficha do produto no sistema informático.

No meu estágio, juntamente com o responsável pelo item mencionado acima, tive oportunidade de conferir alguns prazos de validade e proceder à sua separação para devolução ao fornecedor ou ao laboratório. O Controlo dos prazos de validade foi uma tarefa que demonstrou ser útil para perceber onde eram guardados muitos dos produtos, sendo que me foi muito útil no momento do atendimento.

11. Recolhas e Devoluções

Na FR as devoluções fazem-se pelos motivos a seguir mencionados:

- Erros na encomenda por parte do fornecedor ou por parte da farmácia;
- Produto danificado que se encontra na encomenda;
- Recolha de produto por parte do laboratório ou pela entidade reguladora, o INFARMED;
- Aproximação vencimento do prazo de validade;
- Produto com prazo de validade curto.

Em todas estas devoluções o produto a devolver é acompanhado de uma nota de devolução que é emitida pelo sistema informático. Esta nota de devolução deve ser emitida em

triplicado e devem ser carimbadas e rubricadas devendo o original e o duplicado seguir com o produto a devolver e o triplicado ser arquivado na farmácia até à regularização.

Caso o produto seja aceite pelo fornecedor ou Laboratório é emitida uma Nota de Crédito, mas em caso de não ser aceite pelo fornecedor ou laboratório o produto retorna à farmácia, e separado para originar “quebra”, onde o produto vai ser guardado na farmácia durante um determinado período de tempo, vai ser dado conhecimento da “quebra” a contabilista, e assim quando a farmácia tiver autorização por parte da autoridade tributaria, há retorno do IVA, e posteriormente o produto pode ser colocado no VALORMED para se poder proceder à sua destruição.

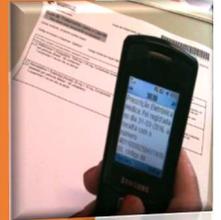
Dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde Segundo Uma Prescrição Médica

Nas farmácias chegam diferentes tipos de prescrições médicas sendo que as mais utilizadas hoje em dia são as Prescrições Médicas Eletrónicas Desmaterializada. No entanto, por vezes os utentes ainda apresentam outros tipos de prescrições como Prescrições Médicas Materializadas ou então mais raramente Prescrições Médicas Manuais. As definições das diferentes Prescrições Médicas Eletrónicas estão mencionadas de acordo com a Figura 10.

**Prescrição
Eletrónica
Desmaterializa
da ou Receita
em Papel**

Prescrição Eletrónica Desmaterializada ou Receita em Papel

- A prescrição é acessível e interpretável por equipamentos eletrónicos, no momento de prescrição, os softwares têm de validar e registar a receita no sistema central de prescrições;
- Os utentes tem acesso prescrição a receita através SMS, Email, ou através guia tratamento;
- Permite todo o controlo da receita, desde da prescrição médica, dispensa na farmácia, Conferência que é realizado pelo Centro de Controlo e Monitorização do Sistema Nacional de Saude (CCM-SNS)



**Prescrição
Eletrónica
Materializada**

- A prescrição é impressa, ou seja, no momento de prescrição, os softwares têm de validar e registar a receita na Base de Dados Nacional de Prescrições (BDNP).



Figura 10. Definição do tipo de Prescrições Médicas [14,15]

Quer as receitas eletrónicas materializadas, quer as receitas manuais devem conter informações essenciais para poderem ser dispensadas (Figura 11)

- ✓ Número Receita atribuído pelo BDNP.
- ✓ Local de Prescrição
- ✓ Identificação do médico prescriptor.
- ✓ Data da prescrição.

Identificação do Utente

- ✓ Nome e número utente.
- ✓ Sempre que se aplicável número de beneficiário da entidade financeira (subsistemas de saúde ou instituto de segurança social).
- ✓ Regime especial participações de medicamentos se aplicável.
 - "R"-Utentes pensionistas abrangidos por regime especial de participação.
 - "O"- Aplica-se aos utentes abrangidos por outro regime especial de participação identificado por menção regime especial.

Entidade financeira

- ✓ SNS
- ✓ Subsistemas públicos da responsabilidade do SNS
- ✓ SNS-Acidente (prestação cuidados decorrentes acidentes de viação, trabalho ou pessoais)
- ✓ ISS (medicamentos fornecidos doentes com doença profissional ou prescritos âmbito doença profissional).
- ✓ Acordos internacionais (sigla país; código de entidade responsável; número beneficiário;).

Identificação do medicamento

- ✓ Prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI)
 - DCI ou nome da substância ativa
 - FF
 - Dosagem (DOS)
 - Apresentação (Dimensão da embalagem)
 - Código Nacional para Prescrição Eletrónica de Medicamento (CNDEM)
 - Posologia
 - Número embalagens
- ✓ Prescrição por Marca (excecionalmente a prescrição pode incluir denominação comercial do medicamento, por marca ou indicação do nome do titular da Autorização de Introdução no Mercado (AIM)
 - Prescrição de medicamento com substância ativa para a qual não exista medicamento genérico participado ou para o qual só exista original de marca e licenças;
 - Medicamentos que, por razões de propriedade industrial, apenas podem ser prescritos para determinadas indicações terapêuticas;
 - Justificação técnica do prescriptor quanto à insusceptibilidade de substituição do medicamento prescrito (Tabela 6)

Figura 11. Informações da PE e Prescrição Manual ^[15]

Tabela 6. Justificação técnica do prescritor quanto à insusceptibilidade de substituição do medicamento prescrito [15];[16]

JUSTIFICAÇÕES TÉCNICAS DO PRESCRITOR	
Exceção a)	Margem ou índice terapêutico estreito. As substâncias ativas com margem ou índice terapêutico estreito definidas pelo INFARMED são Ciclosporina; Levotiroxina sódica; Tacrolímus
Exceção b)	Reação adversa prévia reportada ao INFARMED
Exceção c)	Continuidade de tratamento superior a 28 dias

Tabela 7. Características dos diferentes modelos de Receitas [15]; [16]

CARACTERÍSTICAS TIPOS DE PRESCRIÇÃO MÉDICA			
		Prescrição médica eletrónica	
	Prescrição Manual	Materializada	Desmaterializada
Tipo Receita	Receita materializada preenchida manualmente pelo médico prescritor	Tipos receita (anexo 1)	Tipos de linhas de prescrição (anexo 2)
Validade Prescrição	A Receita é não renovável, tendo a validade de 30 dias a contar da data que foi prescrita.	30 dias a contar partir data emissão ou então pode ser renovável com validade de 6 meses (contendo 1ª via, 2ª via, 3ª via)	- 60 dias seguidos, a contar dada emissão, em tratamentos curta ou média duração -6 meses a contar da data emissão para tratamentos longa duração.

	Receita Manual	Receita Materializada	Receita Desmaterializada
Número Embalagens que a prescrição pode conter	<p>- Podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos num total de 2 embalagens por medicamento.</p> <p>- No caso de medicamentos de embalagem unitária podem ser prescritos 4 embalagens por medicamento.</p>	<p>Cada receita pode conter no máximo 4 medicamentos distintos, num total de 4 embalagens por receita.</p> <p>No caso de medicamentos unitários podem ser prescritas 4 embalagens do mesmo medicamento, num máximo 12 embalagens, no caso de um tratamento longa duração.</p>	<p>Cada linha prescrição apenas contém um medicamento até ao máximo de:</p> <p>- 2 embalagens no caso de tratamentos curtos ou média duração.</p> <p>- 6 embalagens no caso de tratamentos longa duração.</p>
Assinatura do Médico Prescritor	<p>- Dados do médico prescriptor</p> <p>-Vinheta do médico</p> <p>-Assinatura do médico prescriptor é obrigatória e manuscrita</p>	Assinatura do médico prescriptor	Assinatura digital do médico prescriptor e deve também conter hora hh:mm
Especificações de Cada Prescrição	<p>A prescrição não deve conter:</p> <p>- Rasuras</p> <p>- Caligrafia diferentes</p> <p>- Não pode ser prescrita por diferentes canetas ou então a lápis.</p> <p>Os motivos mencionados anteriormente, podem levar a não participação da receita.</p>	- plano 99X (sem erros) e 98X (com erros)	- plano 97X (sem erros) e 96X (com erros);

12. Classificação dos Medicamentos/Produtos Existentes na FR e Respetivas Definições consoante o enquadramento Legal

Definições de acordo com o regulamento definido pelo decreto Lei 307/2007 revogado pelo decreto lei 112/2019 : ^[19] ^[39]

Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

"1 - Estão sujeitos a receita médica os medicamentos que preencham uma das seguintes condições:

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

2 - As indicações, modelos ou formato a que devem obedecer as receitas médicas são aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde.

Medicamento Genérico

"É um medicamento com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, a mesma forma farmacêutica e cuja bioequivalência com o medicamento de referência haja sido demonstrada por estudos de biodisponibilidade apropriados"

Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

"São medicamentos que são sujeitos a receita médica e não são comparticipáveis, salvo nos casos previstos na legislação que define o regime de comparticipação do Estado no preço dos medicamentos."

Medicamento Fitoterapêutico

"É um medicamento à base de plantas, é considerado qualquer medicamento que tenha exclusivamente como substâncias ativas uma ou mais substâncias derivadas de plantas,

uma ou mais preparações à base de plantas ou uma ou mais substâncias derivadas de plantas em associação com uma ou mais preparações à base de plantas.”

Preparado Oficial

“É qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais de uma farmacopeia ou de um formulário oficial, numa farmácia de oficina ou em serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço” [21]

Definição de acordo com o regulamento definido pelo Decreto-Lei n.º 314/2009 de 28 de outubro:

Medicamento veterinário

“Toda a substância, ou associação de substâncias, apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em 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 fisiológica” [21]

Definição de acordo com o regulamento definido pelo Decreto-Lei n.º 145/2009:

Dispositivo médico

“Pode ser considerado dispositivo médico qualquer instrumento, aparelho, equipamento. Um software por si, pode ser considerado um dispositivo médico, quando especificamente destinado pelo fabricante a ser utilizado para uma ou várias finalidades médicas estabelecidas na definição de dispositivo médico” [19]

Definição de acordo com o regulamento definido pelo Decreto-Lei n.º 113/2010, de 21 de outubro

Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

“É qualquer substância ou mistura destinada a ser posta em contacto com as diversas partes superficiais do corpo humano, designadamente epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos, ou com os dentes e as mucosas bucais, com a

finalidade exclusiva ou principalmente, os limpar, perfumar, modificar o seu aspeto, proteger, manter em bom estado ou de corrigir os odores corporais;” [20]

13. Dispensa de Medicamentos

Independentemente do tipo de receita (receita sem papel, materializada ou manual) apresentada pelos utentes, a farmácia tem que cumprir um conjunto de obrigações:

- Durante a dispensa o farmacêutico deve informar o utente sobre o medicamento similar, ou seja, medicamento com mesma substância ativa, DOS, FF, apresenta tamanhos de embalagens equivalentes (mesmo CNPEM), que o medicamento prescrito, e apresente preço mais baixo. A farmácia no seu *stock*, deve conter um conjunto mínimo de 3 medicamentos com a mesma substância ativa, DOS, FF, que correspondam aos cinco medicamentos com preço mais baixo de cada grupo homogéneo. [15]
- O utente tem o direito de ser esclarecido, sobre o seu direito de opção de escolha do medicamento, sempre que este esteja prescrito por DCI, tenha a mesma DOS, FF, apresente o mesmo tamanho de embalagem (mesmo CNPEM), ou seja, tem que pertencer ao mesmo grupo Homogéneos que o medicamento prescrito. [15]
- Quando não existe um grupo Homogéneo, o farmacêutico, tem que dispensar o medicamento que cumpra a prescrição médica, e o que seja mais barato para o utente, que naquele momento se encontre na farmácia, e que seja similar ao prescrito pelo médico prescriptor. Salvo se o utente exercer o seu direito de opção, neste caso o utente, pode optar por qualquer medicamento com o mesmo CEPEM, qualquer que seja o seu preço, para isso o utente tem que demonstrar que exerceu o seu direito de opção. [15]
- Durante a dispensa de medicamento prescritos por nome comercial, o farmacêutico deve verificar, se a prescrição inclui um medicamento de marca sem similar, ou que não disponha de medicamento genérico similar participado. Perante esta prescrição o farmacêutico deve dispensar o que consta na prescrição. No entanto há justificações do prescriptor, que já foram mencionadas anteriormente neste relatório, para a dispensa de medicamentos de marca.

- Se na prescrição não apresentar a dimensão da embalagem, o farmacêutico tem de ceder ao utente a embalagem comparticipada de menor dimensão existente no mercado.

[16]

- A farmácia numa receita sem papel, só pode dispensar ao utente por mês, o máximo de 2 embalagens de medicamentos similar, ou no caso de medicamentos de dose unitária, podem ser dispensadas 4 embalagens de medicamentos similar.^[16]

No entanto em casos excecionais, a farmácia por mês pode dispensar, um maior número de medicamentos, aos referidos anteriormente, mas para isso, deve justificar o motivo da sua dispensa. Há justificações plausíveis que são admitidas, tais como:

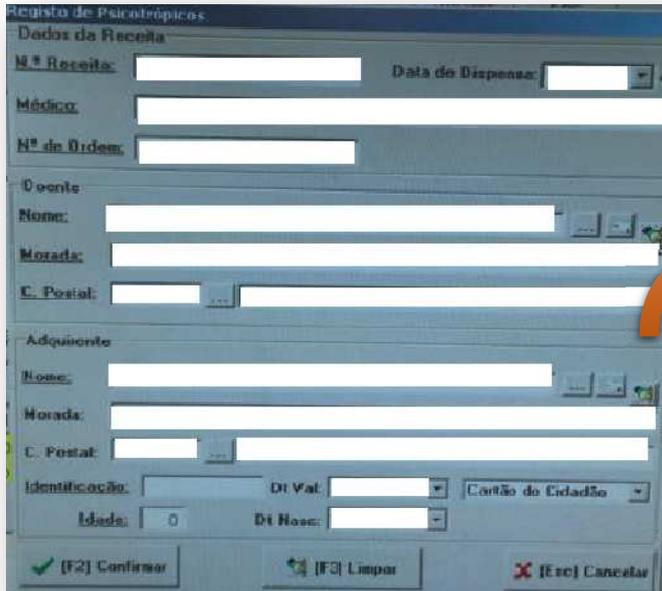
- Quantidade de embalagens para cumprir posologia é superior a 2 embalagens por mês; ou 4 embalagens por mês, em dose unitária;
- Extravio, perda ou roubo de medicamentos;
- Dificuldade de deslocação à farmácia;
- Ausência prolongada do país; ^[16]

13. Dispensa de medicamentos Estupefacientes e Psicotrópicos

Para a dispensa de medicamentos Estupefacientes e Psicotrópicos, é necessário que qualquer que seja o tipo de prescrição usada, obedeça às regras mencionadas anteriormente na figura 10.

Uma prescrição materializada ou manual deste medicamento tem que ser prescrita pelo médico, numa receita do tipo RE. Na prescrição desmaterializada a linha de prescrição é do tipo LE.

Os Estupefacientes e Psicotrópicos estão sujeitos a uma legislação própria tendo como base o DL n.º 15/93, de 22 de janeiro, tendo sido atualizado recentemente pela Lei n.º 25/2021, de 11 de maio. Estes medicamentos têm um controlo apertado por parte da Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde (INFARMED). Assim sendo, o farmacêutico no momento da dispensa deve proceder ao registo informatizado do medicamento conforme a figura 12. A dispensa só pode ser feita ao próprio doente quando maior de 18 anos e sem incapacidade mental, ou então ao seu representante legal. No momento da dispensa é necessário cartão de cidadão do doente ou no caso de ser o representante legal é preciso cartão cidadão do doente e do representante.



- ✓ Nome do doente e aquirente
- ✓ Morada do doente e aquirente
- ✓ C\u00f3digo postal do doente e aquirente
- ✓ Idade do aquirente
- ✓ Data nascimento
- ✓ data validade do documento de identifica\u00e7\u00e3o (Cart\u00e3o de Cidad\u00e3o, ou n\u00famero passaporte no caso de cidad\u00e3os estrangeiros)

No caso das receitas sem papel o n\u00famero da receita, data dispensa e nome do m\u00e9dico prescritor e o seu n\u00famero da ordem j\u00e1 se encontram preenchidos; no caso de receitas manuais ou materializadas deve proceder ao preenchimento destes campos.

Figura 12. Registo inform\u00e1tico Estupefacientes e Receitas especiais.

No fim da venda para al\u00e9m da emiss\u00e3o da fatura para o utente \u00e9 emitido um tal\u00e3o com o registo de sa\u00edda do medicamento Estupefaciente ou psicotr\u00f3pico denominado como "documento do psicotr\u00f3pico" que tem que ficar na farm\u00e1cia. Na FR o documento vai diretamente para uma caixa onde s\u00e3o guardados todos os tal\u00f5es referentes a psicotr\u00f3picos. Neste tal\u00e3o tem que constar alguns requisitos obrigat\u00f3rios, tais como: nome do medicamento dispensado e n\u00famero de embalagens dispensadas, data da dispensa e todos os dados referidos na figura 12. Estes documentos, encontram-se enumerados e guardados por ordem sequencial de aviamento.

No caso da dispensa destes medicamentos por uma prescri\u00e7\u00e3o manual ou prescri\u00e7\u00e3o eletr\u00f3nica materializada, deve-se guardar o "documento do psicotr\u00f3pico" juntamente com a fotoc\u00f3pia da receita para ser arquivada sendo que o doente ou o representante, no caso deste tipo de prescri\u00e7\u00f5es, deve assinar de forma leg\u00edvel no verso da prescri\u00e7\u00e3o original e estes documentos devem ser arquivados na farm\u00e1cia por ordem de aviamento durante tr\u00eas anos. ^[15]

O registo de sa\u00edda de medicamentos estupefacientes, no caso de prescri\u00e7\u00f5es eletr\u00f3nicas desmaterializadas, mensalmente at\u00e9 ao dia 8 do m\u00eas seguinte, devem ser enviados por e-mail para o INFARMED, assim como, o documento referente \u00e0 sa\u00edda destes medicamentos e c\u00f3pia das prescri\u00e7\u00f5es manuais ou prescri\u00e7\u00e3o eletr\u00f3nica materializada.

Em rela\u00e7\u00e3o \u00e0s benzodiazepinas \u00e9 enviada anualmente at\u00e9 ao dia 31 de janeiro do ano seguinte, por e-mail ao INFARMED, uma lista do balan\u00e7o entre as entradas e sa\u00eddas deste tipo de medicamentos.

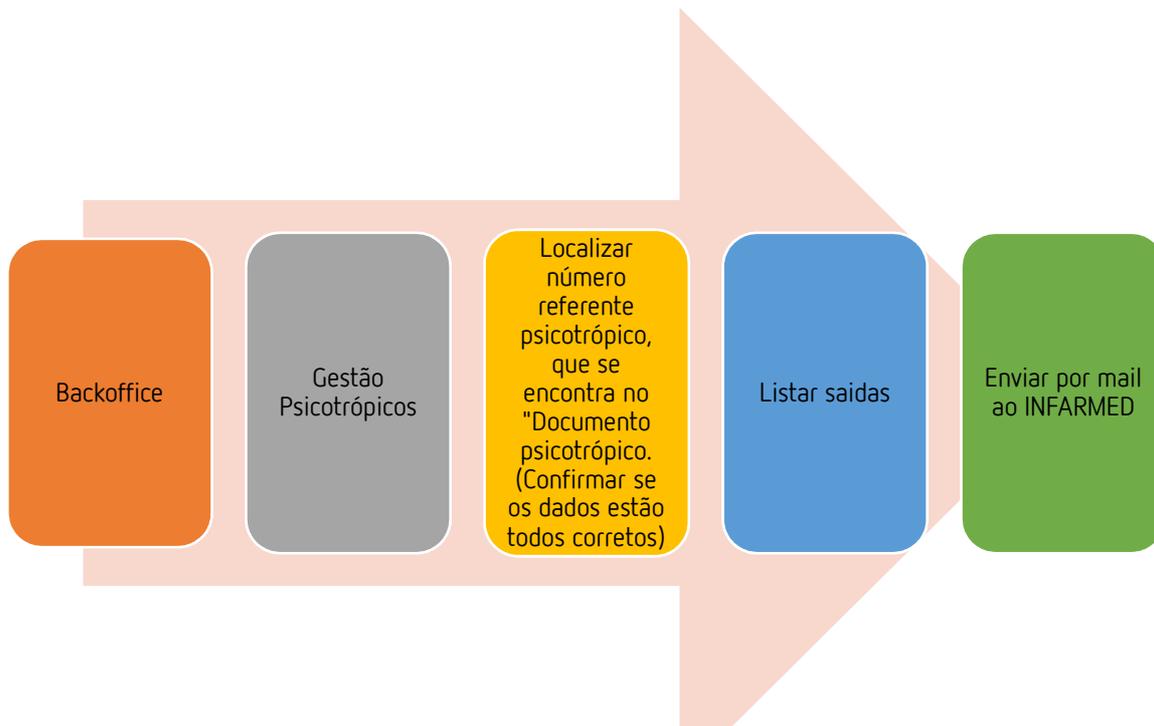


Figura 13. Procedimento informático do envio dos documentos referentes a saída de psicotrópicos para INFARMED.

Durante o meu estágio na FR tive oportunidade, de dispensar estupefacientes prescritos numa prescrição eletrónica desmaterializada e proceder a todo o processo de registo descrito na figura 12.

Tive oportunidade de assistir e foi explicado por parte da Dr^a. Helena, o envio relativo aos medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes para o INFARMED.

14. Sistemas de Participação

Segundo o Decreto-Lei nº48-A/2010 de 13 maio, e revogado pelo Decreto-Lei nº97/2015 de 1 julho, esta legislação define a participação segundo um regime geral de participação ou um regime especial de participação, tendo em conta que o principal organismo de participação é o Estado.

No regime de participação geral, a participação do Estado no preço dos medicamentos é fixada de acordo com determinados escalões (tabela 8), conforme a sua classificação farmacoterapêutica. ^[16;18]

Tabela 8. Regime geral de comparticipação ^[18]

Escalão	Comparticipação
A	90% do preço de venda ao público do medicamento
B	69% do preço de venda ao público do medicamento
C	37 % do preço de venda ao público do medicamento
D	15 % do preço de venda ao público do medicamento

No regime especial de comparticipação de medicamentos, a comparticipação é realizada através de dois tipos de comparticipação:

- Comparticipação em função dos beneficiários.
A comparticipação do Estado no preço dos medicamentos integrados no escalão A é acrescida de 5 % e nos escalões B, C e D é acrescida de 15 %. Isto é aplicável a todos os pensionistas, ao qual o seu rendimento total anual não exceda 14 vezes a retribuição mínima mensal garantida em vigor no ano civil transato ou 14 vezes o valor do indexante dos apoios sociais em vigor; ^[18]
- Comparticipação em Função das patologias ou grupos especiais de utentes.
Na comparticipação de medicamentos, a um determinado grupo de utentes especiais, ou utentes como determinadas patologias, o médico prescriptor deve mencionar na receita o diploma legal correspondente;
- Outro tipo de medicamentos que também se encontram abrangidos pela legislação são:
 - ✓ Medicamentos manipulados comparticipados
Os medicamentos manipulados, tem uma comparticipação de 30% do seu preço, estão incluídos neste grupo todos os medicamentos incluídos no Despacho n.º 18694/2010, 18 de novembro (lista a que se refere o n.º 3 do despacho n.º 18 694/2010); ^[16,19]
 - ✓ Produtos destinados ao autocontrolo da Diabetes *mellitus*
Encontram-se abrangido por esta comparticipação todos os produtos de autocontrolo da Diabetes mellitus (Tabela 9), para efeitos de inclusão estes produtos apresentam um PVP máximo;

Tabela 9. Produto destinados autocontrolo Diabetes *mellitus*.

Produto	Comparticipação do Estado
Tiras-teste	85 %
Agulhas	100%
Seringas	100%
Lancetas	100%

- ✓ Participação de produtos dietéticos com caráter terapêutico
Estes Produtos podem ter uma participação 100% desde que sejam prescritos no Instituto de Genética Médica Dr. Jacinto Magalhães (IGM) ou nos centros de tratamento dos hospitais protocolados com o referido Instituto; ^[16]
- ✓ Participação de câmaras expansoras.
As participações das câmaras expansoras é de 80% do preço de venda, não podendo exceder os 28 euros, independente do tipo de câmara expansora, o utente só tem direito a esta participação uma vez por ano. E para esta participação é necessário que o utente seja beneficiário do SNS e que apresente prescrição médica; ^[16]
- ✓ Participação de dispositivos médicos de apoio a doentes ostomizados e /ou com incontinência / retenção urinária.
Estes produtos podem ter, por parte do estado, uma participação de 100% do preço de venda, desde que os utentes sejam beneficiários do SNS e tenha uma prescrição médica emitida ela mesma identidade. ^[16]
- Outros planos de participações
Alguns exemplos de identidades as quais os utentes podem beneficiar de uma participação extra para além da participação do SNS, são identidades Serviço de Assistência Médico Social do Sindicato dos Bancários, e a A Sãvida – Medicina Apoiada, S.A. é uma Empresa do Grupo EDP.

15. Conferência e Organização do Receituário e Fecho Faturação

Na FR a conferência do receituário é realizada pela DT que verifica se a prescrição se encontra de acordo com a legislação em vigor de forma a evitar possíveis erros e serem devolvidas. Desta forma é necessária a confirmação de prescrições manuais e eletrónicas materializadas sendo que nestes tipos de prescrições devem ser confirmados todos os aspetos técnicos, tais como: dados do utente, número da prescrição médica, regime de comparticipação, entidade responsável, vinheta ou identificação do médico prescriptor, vinheta do local de prescrição, data da prescrição, a exceção, assinatura do médico prescriptor (estes dados foram duplamente verificados uma vez que anteriormente já foram verificados no momento da dispensação da receita), e é ainda verificado no verso da receita, se o que foi dispensado corresponde ao que está na receita, se a receita está datada, carimbada e assinada pelo farmacêutico e pelo utente.

Os aspetos científicos também devem ser confirmados verificando se os medicamentos estão prescritos por DCI e possíveis interações medicamentosas.

Em relação às prescrições médicas eletrónicas desmaterializadas estas não necessitam de confirmação dos aspetos técnicos porque a confirmação é feita automaticamente no sistema informático onde só se realiza a verificação dos aspetos científicos.

Após ser conferido o receituário é organizado por entidade de organismo de comparticipação. Cada lote é constituído por 30 receitas que estão numericamente ordenadas no sistema informático onde é emitido e impresso o “verbete de identificação de lote” e, posteriormente, a “relação de resumo de lote” e respetiva fatura final.

Em relação às receitas eletrónicas materializadas, estas são separadas de acordo com as entidades e subsistemas de comparticipação em planos 98x que é referente a receitas com erros de validação, e o 99x referente a receitas sem erros de validação. Estes são organizados em lotes contínuos e únicos.

Quanto às receitas eletrónicas desmaterializadas, podem ser organizadas em dois lotes: 96x que se refere às receitas com erros de validação e o 97x referente a receitas sem erros de validação. Este tipo de receitas é confirmado pelo Centro de controlo e monitorização do SNS (SPMS).

Relativamente ao receituário pertencente ao SNS, os documentos são enviados pelos Correios de Portugal, S.A (CTT), até ao dia 5 de cada mês para o Centro de Controlo e Monitorização do SNS (CCM-SNS).

No que diz respeito ao receituário referente às outras entidades, os documentos deverão ser enviados para a Associação Nacional das Farmácias.

A fatura deve ser emitida e impressa em quadruplicado de forma a que o original e o duplicado possam ser anexados aos documentos já referidos (“verbete de identificação do lote” e “resumo de lote”), para serem enviados para a entidade. O triplicado é enviado para ANF e o quadruplicado para a contabilidade da Farmácia. Todos estes documentos antes de serem enviados devem estar devidamente datados e carimbados.

Durante o meu estágio tive oportunidade de ver o final de um fecho do mês com a Dr.^a Anabela, assim como também tive oportunidade de ver e ajudar na organização de lotes por entidades com a Dr.^a Cláudia e com Dr.^a Helena, e o respetivo envio para as entidades referentes.

Todo este processo desde, à conferência, à organização do receituário e à faturação demonstrou ser muito importante para a rentabilidade da farmácia, sem prejuízos financeiros.

16. Experiência Pessoal na Dispensa de Medicamentos e Outros Produtos de Saúde.

De modo a realizar uma integração mais concisa e fortalecer os conhecimentos para realizar o atendimento ao público, ao longo de um período de 2 semanas, acompanhei, intercaladamente, as minhas sub-monitoras de estágio, a Dr.^a Anabela e a Dr.^a Cláudia. No caso da sua ausência, ficava a acompanhar a Dr.^a Vânia ou Dr.^a Paula na dispensa de medicamentos e produtos de saúde tendo sido uma mais-valia para mim nesta fase, do “atendimento farmacêutico ao utente” o que possibilitou experienciar a sabedoria e a experiência profissional como farmacêuticas de cada uma delas, mesmo em questões mais delicadas. No decorrer deste tempo, comecei também por realizar o atendimento ao utente supervisionada por uma das farmacêuticas presentes. Após este período comecei a realizar “atendimento farmacêutico ao utente” de forma individual, podendo sempre solicitar o apoio das farmacêuticas mencionadas anteriormente ou então de qualquer farmacêutico da equipa.

Durante este período de tempo tive oportunidade de dispensar vários tipos de produtos, nomeadamente, medicamentos/produtos sujeitos a receita médica, medicamentos/produtos não sujeitos a receita medica com prescrição médica ou não e

produtos não sujeitos a receita médica exclusivos ou não de farmácia. Alguns exemplos desses casos serão mencionados mais à frente neste relatório.

No atendimento devemos começar por acolher a pessoa de forma agradável e adequar a comunicação ao utente que temos à nossa frente de maneira a que a relação entre o farmacêutico e o utente seja satisfatória de modo a tentar perceber o motivo para o qual o utente está a solicitar os nossos serviços e recolher o maior número de informações possíveis relacionadas com o problema. Depois da análise farmacêutica procede-se à intervenção farmacêutica. Dependendo do caso, podemos encaminhar para o médico ou então aconselhar medicamentos/ produtos de saúde não sujeitos a receita médica podendo ainda aconselhar medidas não farmacológicas e estilos de vida saudáveis. Em determinadas situações podemos ainda proceder à monitorização do utente.

16.1. Exemplos Casos Práticos de Atendimentos Que Realizei Durante o Estágio

Caso pratico 1- Atendimento Segundo Uma Prescrição Médica

Estagiária – Bom dia, posso ajudar?

NF, de 54 anos do género feminino.

Utente – Bom dia, queria levantar esta receita, mas só queria o medicamento do colesterol por favor.

Guia de Tratamento da Prescrição
Data: 2022-04-06

Nome: [Redacted] Local de Prescrição: ACES VISGUSA S.U.A. USF MOVA ERA
Código de Acesso e Dependência: [Redacted] Código de Opção: [Redacted] Tipo de Prescrição: Prescrição Farmácia

Medicamento	Dose	Frequência	Observações
1. Atorvastatina 20mg, Comprimido revestido por película, Bialer - 56 unidades(N)	3	2022-10-07	Esta prescrição contém, no máximo 6 7,00 e 9,00 por cada dia por um medicamento mais caro.
2. Metformina 500 mg, Comprimido revestido por película, Bialer - 60 unidades(N)	3	2022-10-07	Esta prescrição contém, no máximo 6 3,47 e 4,50 por cada dia por um medicamento mais caro.
3. Rosuvastatina 20mg, Comprimido revestido por película, Bialer - 60 unidades(N)	3	2022-10-07	Este medicamento contém, no máximo 6 5,17
4. Vildemina 100mg, Solução de suspensão prolongada, Bialer - 30 unidades(N)	6	2022-10-07	Esta prescrição contém, no máximo 6 0,70 e 0,80 por cada dia por um medicamento mais caro.
5. Clopidogrel 75mg, Comprimido, Fresco - 30 unidades(N)	4	2022-10-07	Esta prescrição contém, no máximo 6 3,00 e 3,50 por cada dia por um medicamento mais caro.
6. Fingolimod 120mg, Comprimido revestido, Bialer - 60 unidades(N)	3	2022-04-07	Esta prescrição contém, no máximo 6 5,17

De acordo com o código e data da prescrição. Para verificar se houve alteração nos preços dos medicamentos, consulte o Centro de Atendimento ao Paciente em: 0800 222 888 (horário de atendimento: 08:00 a 17:00). Para mais informações consulte o farmacêutico.

Comprimidos revestidos contendo em cada um deles um código gráfico único.

Figura 14. Guia de Tratamento

Estagiária: Algum destes medicamentos é a primeira vez que está a fazer?

Utente: Não, o do colesterol comecei a fazer há mais ou menos dois meses.

Estagiária: Só um bocadinho por favor que eu vou buscar o seu medicamento.

Estagiária: Só para lembrar, tem que tomar um comprimido à noite. É muito importante que meça com regularidade o seu nível de colesterol. Aqui na farmácia "medimos os níveis de colesterol" se quiser e daqui por um mês seria o ideal uma vez que já está a tomar o medicamento há dois meses. É importante, que faça uma alimentação equilibrada pobre em gorduras e rica em legumes, frutas, verduras e leguminosas, e que faça algum exercício físico para ajudar a baixar o colesterol.

Utente: Eu não como muitos fritos, mas vou fazer uma alimentação mais equilibrada, e então daqui a um mês volto cá para medir os níveis de colesterol, e ver se isto já baixou.

Estagiária: Posso ajudar em mais alguma coisa?

Utente: Não, é tudo obrigada.

Pagamento

Despedida:

Estagiária: Obrigada, as melhores e Bom dia.

Utente: Obrigada Bom dia!

Caso clínico 2:

M.G, de 56 do sexo feminino dirige-se à farmácia à procura de algum medicamento que ajude na tosse que o marido apresenta.

Estagiária: Boa tarde, posso ajudar?

Utente: Boa tarde, o meu marido tem muita tosse! Ele já fez o teste do covid e deu negativo, mas como já anda assim há quase três dias com muita tosse e não passa, eu queria que me desse alguma coisa que pudesse ajudar.

Estagiária: Diga-me uma coisa, a tosse é seca ou com expetoração?

Utente: É com expetoração, tem muita expetoração até parece que está presa (apontando para zona traqueia).

Estagiária: Tem mais algum sintoma, para além da tosse, como febre, dor de garganta, nariz congestionado ou outro sintoma?

Utente: Não, só mesmo a tosse...ele andou um bocado ao frio e ao vento e ficou assim.

Estagiária: O seu marido tem algum problema de saúde? Faz alguma medicação?

Utente: Não, ele não faz medicação nem tem nenhum problema de saúde.

Estagiária: Tem preferência se quer xarope ou comprimidos?

Utente: O que achar melhor.

Estagiária: Eu aconselharia a tomar este medicamento:



Figura 15. Medicamento aconselhado pela Estagiária.

Este medicamento é efervescente e vai ajudar a libertar essa expetoração.

Vai fazer um comprimido por dia e vai colocar o comprimido em meio copo de água e tomar.

É importante beber bastante água para ajudar a libertar a expetoração.

É normal que sintas que vai ter mais tosse, mas é um efeito normal para ajudar na libertação da expetoração que está presa. Se continuar a sentir que não houve libertação da expetoração dentro de 5 dias, deve procurar um médico.

Utente: Sim eu vou lhe dizer! Ele água até costuma a beber bastante.

Estagiária: Isso é mesmo muito importante que o faça. Posso ajudar em mais alguma coisa?

Utente: Não, é tudo obrigada.

Pagamento

Despedida

Estagiária: Muito Obrigada e Boa Tarde, e as melhoras para o seu marido.

Utente: Muito obrigada boa tarde.

“Follow-up”: Passadas uma semana a mesma utente voltou a farmácia, e agradeceu-me o medicamento dispensado para o marido dizendo que ele já se encontrava de bem de saúde.

17. Outros Serviços prestados na Farmácia

17.1. Preparação da Medicação Referente ao Centro dia/ Lar do Centro Social e Paroquial de Recarei

O centro de dia/lar do Centro Paroquial de Recarei, solicita à FR os medicamentos que são destinados ao lar ou centro de dia.

Na FR, de forma a facilitar o serviço, todos os utentes do centro dia/lar têm uma ficha de cliente onde podemos consultar a medicação que fazem habitualmente de forma a prevenir eventuais trocas de pedidos de medicação.

A prescrição é prescrita pelo médico de assistência do lar e os pedidos de medicação habitual são solicitados pela enfermeira do lar.

Durante o meu estágio, antes de estar no atendimento, tive oportunidade de preparar a medicação referente ao lar/centro de dia com a Dr.^a Anabela sendo uma mais-valia uma vez que fui tendo acesso às receitas o que ajudou na minha integração no novo Sifarma, aprofundando conhecimentos farmacoterapêuticos.

17.2. Administração de Injetáveis e Vacinas Não Incluídas No Programa Nacional de Vacinação.

Na FR todos os farmacêuticos estão habilitados a administrar vacinas de acordo com a legislação aplicável no Decreto-Lei n.º 269/2007, de 26 de julho. Assim sendo, todos os farmacêuticos têm formação complementar específica definida pela Ordem dos Farmacêuticos (certificação válida em Suporte Básico de Vida (SBV) ou Suporte Básico de Vida/Desfibrilhação Automática e certificado válido e formação Administração de Vacinas e Medicamentos Injetáveis).

Durante o atendimento de injetáveis é necessário realizar o preenchimento de alguns dados obrigatórios no sistema informático, tais como: nome do utente, data de nascimento, número cartão de cidadão, código do lote e via de administração do produto.

Logo no início do meu estágio tive oportunidade de ajudar, durante um dia ao qual foi determinado pela FR, como o dia dedicado à administração das vacinas da Gripe. Deste modo, contribuí na organização das pessoas e, posteriormente, na organização dos pedidos das vacinas que foram reservadas.

Como atuar em situações de emergência

Todos os doentes devem ser monitorizados após administração de um injetável.

Em situações de emergências podemos ter várias cenários:

-Reação aguda mediada após administração de uma vacina ou de um injetável

Neste tipo de reação devemos:

- Pedir ajuda ao 112;
- Avaliar o doente, adotar as medidas farmacológicas e não farmacológicas consideradas necessárias, se possível sobre a orientação do Centro de Orientação de Doentes Urgentes do Instituto Nacional de Emergência Médica;
- Monitorizar o doente até chegada de emergência médica e atuar em conformidade.

Idealmente devemos pedir ajuda a um segundo profissional da farmácia, para que todos os procedimentos possam ocorrer em simultâneo. Deve-se transmitir ao centro de emergência médica todos os dados referentes ao doente tais como nome e idade, comorbilidades e medicamentos utilizados recolhidos posteriormente numa fase pré-clínica.

- Em caso de reações de suspeita de anafilaxia para além dos procedimentos descritos anteriormente, para além da identificação e monitorização de sinais e sintomas é importante ter em conta:

- O critério de hipotensão definido pela *World Allergy Organization*, isto é, Pressão arterial sistólica inferior a 90 mmHg ou decréscimo superior a 30% da Pressão sistólica basal.
- Alterações de consciência que sugerem presença de hipoxia.
- Sinais cutâneos, como urticária, eritemas devem ser visualizados na pele do utente.

Os dados da referente avaliação e medicamentos administrados devem ser registados em impresso próprio pelo profissional que excuta e pelo profissional que esta a prestar assistência.

A administração de adrenalina deve ser administrada na anafilaxia é recomendado que se faça antes de outras médicas tais como posicionamento do doente e administração de oxigénio.

- Em casos de reações anafiláticas

- Deve-se garantir que estão disponíveis os meios obrigatórios para o tratamento da suspeita a reação anafilática, equipamento e material em condições de serem utilizados e acessível a num local conhecidos por todos os profissionais de saúde da farmácia.
- Garantir que existe um procedimento escrito para a gestão de suspeita de reações anafiláticas, acessível a todos os farmacêuticos que estão aptos para a administração de injetáveis. ^[25]

17.3. TESTE COVID

A partir do dia 15 de fevereiro, a FR começou a realizar testes Covid. Para isso, contou com a ajuda da junta de Freguesia de Recarei, que cedeu um espaço físico para a realização dos testes de pesquisa de antígeno de SARS-CoV-2.

Os testes procederam-se por marcação prévia através da junta de Freguesia de Recarei ou então pela própria farmácia. Eram realizados por um farmacêutico da FR, que se encontrasse habilitado para o efeito.

Todos os testes precisam de ser registados (Figura 16)

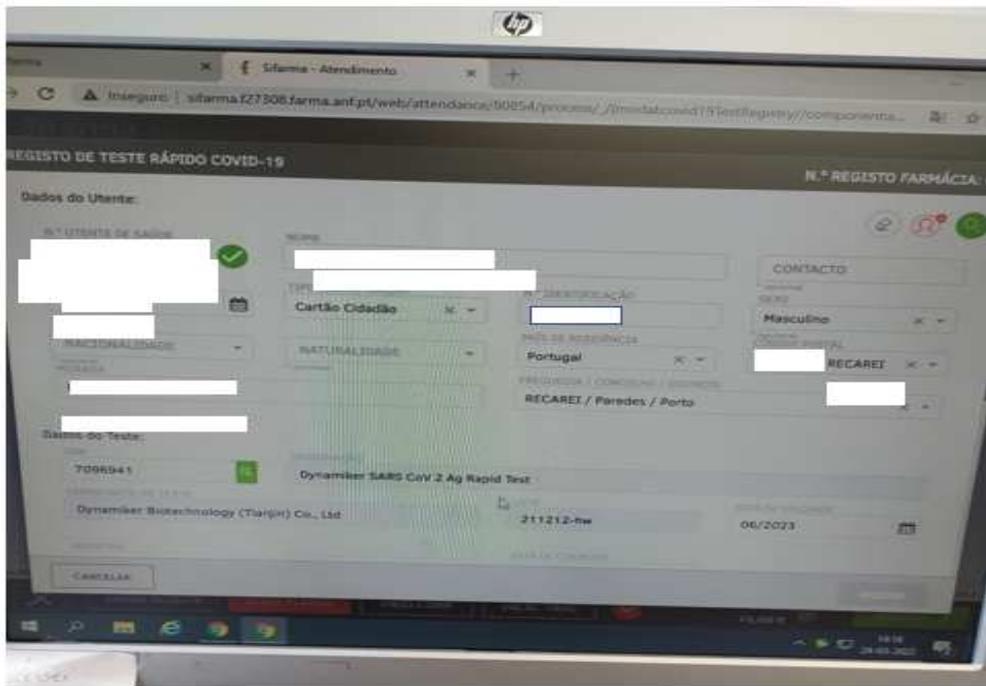


Figura 16. Registo Teste Covid

17.4. Consultas de Nutrição

As consultas de nutrição realizadas na FR, são realizadas por uma Nutricionista à quarta-feira da parte da tarde. As marcações são realizadas na farmácia ou então diretamente com a Nutricionista.

Verifiquei durante o meu estágio, que diversos utentes aderiram às consultas de nutrição prestadas na farmácia.

17.5. VALORMED

A VALORMED é uma sociedade sem fins lucrativos, a qual é responsável por toda a gestão de resíduos e embalagens vazias e medicamentos fora de uso.

Foi fundada em 1999, surgindo da colaboração de diferentes associações, tais como: a indústria farmacêutica, distribuidores farmacêuticos e farmácias comunitárias com o intuito da consciencializar a “população” para o medicamento enquanto resíduo preservando, deste modo, o meio ambiente e a saúde pública. [23]

São recolhidos pelo VALORMED todos os resíduos de embalagens de medicamentos de uso humano, contendo restos de medicamentos ou não, embalagens de medicamentos ou produtos veterinários, contendo restos medicamentos/ produtos que foram adquiridos nas farmácias comunitárias ou locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica.

[23]

Quando o contentor do VALORMED se encontra cheio, deve proceder-se ao seu fecho. Antes de ser enviado para o distribuidor deve proceder-se ao seu registo no Sistema Informático Sifarma (Figura 17) e, de seguida, proceder à impressão do talão, que deve ser colocado no contentor do VALORMED.

Durante o meu estágio na FR, tive oportunidade de ver como se realizava este processo com a pessoa responsável para o devido efeito, nomeadamente, o Dr. Diogo.

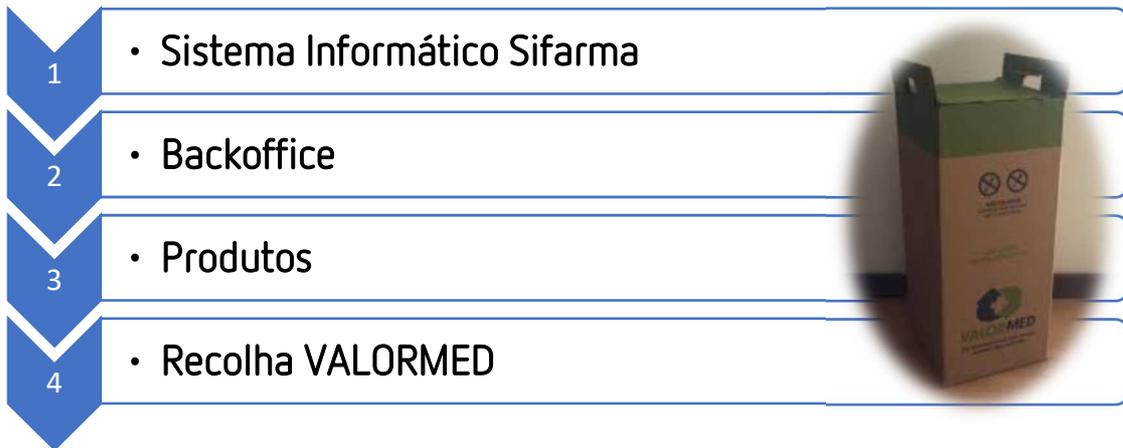


Figura 17. Procedimento do registo do contentor cheio no sistema Informático Sifarma

17.6. Estratégias “Marketing” na FR.

Na FR são usadas várias estratégias de “Marketing” desde montras apelativas, campanhas promocionárias, entre outras. Tem como objetivo de conquistar um “público-alvo” e mantê-lo como utente fidelizado, sem nunca desrespeitar os seus valores socioeconómicos.

Desta forma, a FR disponibiliza, a todos os seus utentes/clientes, um cartão onde todas as compras relativas a MNSRM e PCHC são acumuláveis pontos nesse. Quando atingido determinado número de pontos definidos pela FR, estes são convertíveis em saldo para desconto num PCHC à escolha do utente.

17.6.1 Cross-selling

Cross-selling é uma técnica que também é chamada de venda cruzada que consiste em adicionar um produto ou serviço à compra durante o atendimento, ou seja, consiste numa recomendação por parte do farmacêutico de um produto extra que se adequa à situação do utente e que seja vantajoso para o utente.

17.6.2 Up-selling

Up-selling é uma técnica que é usada com o objetivo de aumentar o valor da venda, ou seja, incentivar o utente a adquirir um produto, expressando as suas vantagens e, desta forma, o utente possa adquirir o produto de nível superior. Contudo, tal método permite a gestão da farmácia em racionalizar a gestão dos seus *stocks* e, desta forma, permite a farmácia tentar dispensar o produto com maior *stock* ou com maior interesse de venda.

Do ponto de vista do utente, esta técnica pode trazer como vantagem uma maior satisfação relativamente ao investimento efetuado, uma fidelização à farmácia e ao produto vendido.

Técnica de Up-Selling usada pela estagiária:

Durante uma tarde do meu estágio, num atendimento a uma mãe que procurava um shampoo da marca Mustela, que habitualmente já costuma usar para higiene do filho.

Comentou comigo que gostava muito do produto em causa, mas era demasiado grande quando pretendia ir de viagem, causando algum transtorno por causa do seu tamanho.

Então como técnica de Up-Selling, decidi mostra-lhe um kit de indispensáveis da Mustela, produtos que já habitualmente o seu filho usava só que em formato pequeno e com uma bolsa, deste modo a senhora ficou muito satisfeita e para além do produto que costuma a levar levou ainda o kit essenciais mostrado por mim.

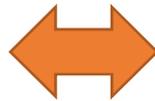
17.7. Formação Complementar

De forma a que a atividade farmacêutica seja a mais prestável e atualizada possível, quer seja a nível científico, ético e legal, os farmacêuticos devem participar em formações contínuas.

17.7.1. Formação Interna Realizada na FR

Na FR todos os farmacêuticos participam em diversas formações. Durante o estágio tive oportunidade de participar em formações internas na FR, fornecidas pelos laboratórios que tinham como formadores os seus delegados de ação médica tendo como objetivo um maior conhecimento sobre os seus produtos. (Figura 18)

Formação Bioderma



- Formação:
- ABCDerm
 - Atoderm
 - Cicabio
 - Hydrabio
 - Nódé
 - Pigmentbio
 - Sébium
 - Sensibio
 - Spray bifásico

Formação Pharma Nord



Formação sobre
ActiveComplex Q10 gold

Figura 18. Formações assistidas pela Estagiária na FR

17.7.2. Formação Externa

Por minha iniciativa própria, mais precisamente no dia 26 de fevereiro de 2022, participei no Curso de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa, acreditado pelo INEM, que se realizou no Campus Universitário de Gandra.

18. Conclusão

A minha experiência, enquanto estagiária na FR, foi muito gratificante e enriquecedora tendo aprendido bastante com todas as pessoas que lá trabalham e com a sua experiência pessoal enquanto farmacêuticos comunitários.

Pela primeira vez, tive a oportunidade de colocar em prática todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

Neste relatório foi descrito todo o funcionamento e dinâmica de uma farmácia comunitária tendo em conta como se deve ser um bom Farmacêutico, gerir uma farmácia enquanto “negócio” mas, acima de tudo, colocar o utente em primeiro lugar mostrando dedicação, devoção, profissionalismo enquanto profissionais de Saúde, dando sempre o melhor de nós de modo a construir relações de valor.

Referencia bibliográficas

- [1] «Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)». [Em linha]. Disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas_praticas_farmaceuticas_para_a_farmacia_comunitaria_2009_20853220715ab14785a01e8.pdf
- [2] «Manual de Gestão e Qualidade». [Em linha]. Disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/servicos/qualidade/sistema-de-gestao-da-qualidade/farmacia-comunitaria/>
- [3] «Hipertensão Arterial». [Em linha]. Disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0202011-de-28092011-atualizada-a-19032013-jpg.aspx>. Abril 2022
- [4] «Comparação entre determinações de glicemia capilar e venosa com glicosímetros e dosagem laboratorial da glicose plasmática venosa», [Em linha]. Disponível em: <http://www.rmmg.org/artigo/detalhes/2054>. Abril 2022
- [5] «ABC DA DIABETES». [Em linha]. Disponível em: <https://apdp.pt/diabetes/abc-da-diabetes/>
- [6] «Gorduras do sangue: o “bom” e o “mau” colesterol». [Em linha]. Disponível em: <http://www.fpcardiologia.pt/gorduras-sangue-o-bom-e-o-mau-colesterol-2/>
- [7] «Dislipidemia». [Em linha]. Disponível em: <http://www.fpcardiologia.pt/saude-do-coracao/factores-de-risco/dislipidemia>. Abril 2022
- [8] «Exame de colesterol: como entender e valores de referência». [Em linha]. Disponível em: <https://www.tuasaude.com/valores-de-referencia-para-o-colesterol/>. Abril 2022.
- [9] «exame-beta-hcg». [Em linha]. Disponível em: <https://www.mdsaude.com/gravidez/exame-beta-hcg/>. Abril 2022.
- [10] Decreto-Lei n.o 95/2004, de 22 de abril.
- [11] Deliberação n.o 1500/2004, 7 de Dezembro.
- [12] Decreto-Lei n.o 95/2004, de 22 de Abril.
- [13] Portaria n.o 594/2004, de 2 de Junho.
- [14] «Receita Sem Papel». [Em linha]. Disponível em: <https://pem.spms.min-saude.pt/receita-sem-papel/>. Maio 2022

- [15] «Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde». [Em linha]. Disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Dispensa/4c1aea02-a266-4176-b3ee-a2983bdf790. Maio 2022.
- [16] Decreto Lei n.o 25/2021, de 11/05).
- [17] Decreto-lei 128/2013, de 5 de Setembro.
- [18] Decreto-Lei n.o 314/2009 de 28 de Outubro.
- [19] Decreto-lei 145/2009, de 17 de Junho.
- [20] Decreto-Lei n.o 113/2010, de 21 de outubro.
- [21] Despacho n.o 18694/2010, 18 de Novembro.
- [22] Decreto-Lei n.o 314/2009 de 28 de Outubro.
- [23] «Valormed». [Em linha]. Disponível em: <https://www.valormed.pt/intro/home>
- [24] Decreto-Lei n.o 307/2007, de 31 Agosto
- [25]«https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/qualidade/administracao_de_vacinas_e_medicamentos_injetaveis_por_farmaceuticos_uma_abordagem_pratica_17036922485cacca3188654.pdf».