



**CESPU**  
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO  
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

# Relatório de Estágio II

Farmácia Oliveira – Braga

Margarida da Cruz Lima

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

—

Gandra, setembro de 2023

**Margarida da Cruz Lima**

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

**Relatório de estágio II**

**Farmácia Oliveira - Braga**

Trabalho realizado sob a Orientação de  
**Professor Doutor Vítor Seabra**

### Declaração de integridade

Eu, Margarida da Cruz Lima, 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.

## Agradecimentos

*“Todo o sucesso começa com a decisão de tentar”*

Tudo começou de um sonho, que depois de tentar, levou-me a este destino final do qual me orgulho muito.

Descrevo todo o caminho percorrido como longo e árduo, mas que valeu a pena, pois com persistência e perseverança consegui alcançar a meta.

Há um sentimento agridoce, contente por finalmente estar prestes a exercer a arte que me apaixonou, mas triste por, de certo modo, deixar toda a vida académica para atrás. Mas apesar de tudo, abraço este novo caminho da minha vida com grande felicidade.

Agradeço à minha família, pois tudo isto só foi possível com o grande apoio que sempre me deram.

Ao meu namorado, Pedro, que teve um papel crucial em todo o meu percurso académico e pessoal, por me ter ajudado sempre e nunca me ter deixado cair.

Um especial agradecimento, à minha Ju, que mesmo estando longe, demonstrou estar sempre por perto nos momentos bons e maus.

Aos meus amigos, Alexandra, Bruna, Bia, Diogo e Catarina, por estarem presentes durante todo o meu percurso e por o terem tornado memorável.

A toda a equipa da Farmácia Oliveira, quero agradecer pelo carinho e pela forma como me acolheram sempre com uma boa disposição, e por sempre se demonstrarem dispostos a esclarecer qualquer dúvida e por me ajudarem a evoluir.

Todas estas pessoas deixaram um bocadinho de si, tenho a certeza de que cada uma delas influenciou o meu percurso, pois sem este apoio nada disto teria sido possível, e talvez não chegasse onde cheguei.

## Índice

Declaração de integridade .....	i
Agradecimentos.....	ii
Lista de abreviaturas e acrónimos.....	v
Resumo.....	1
Introdução.....	3
Qualidade .....	4
Boas Práticas de Farmácia.....	4
Sistema de gestão de qualidade da farmácia .....	4
Organização do espaço físico e funcional da Farmácia Oliveira.....	5
Localização e horário de funcionamento .....	5
Espaços físicos, materiais e equipamentos .....	5
Recursos humanos.....	15
Biblioteca e fontes de informação.....	16
Circuito dos produtos de saúde na farmácia comunitária .....	16
1. Sistema informático .....	16
2. Encomendas.....	17
3. Realização, Receção e conferência de encomendas .....	18
4. Locais e condições de armazenamento .....	20
5. Preços de medicamentos e/ou outros produtos de saúde .....	20
6. Gestão de prazos de validade .....	20
7. Devoluções de medicamentos e outros produtos de saúde.....	21
Dispensação de medicamentos e/ou outros produtos de saúde .....	22
Dispensação por apresentação de prescrição médica .....	23

Particularidades de determinados medicamentos: medicamentos manipulados, medicamentos estupefacientes e produtos do protocolo da Diabetes mellitus.....	28
Medicamentos Manipulados.....	28
Medicamentos estupefacientes.....	30
Receituário, faturação e conferência.....	30
Sistemas de Comparticipação.....	31
Recolha e Envio mensal do receituário.....	31
Correção e devoluções.....	32
Dispensação por Indicação Farmacêutica.....	32
Da Automedicação responsável à Indicação Farmacêutica.....	32
Da avaliação da situação às formas de intervenção.....	33
Serviços farmacêuticos.....	34
Medição da Pressão Arterial.....	35
Determinação da glicémia.....	36
Determinação do colesterol.....	36
Administração de vacinas e injetáveis.....	37
Projeto Valormed.....	37
Formação.....	38
Conclusão.....	39
Referências bibliográficas.....	40
Anexos.....	Erro! Marcador não definido.

## Lista de abreviaturas e acrónimos

- AIM** Autorização de Introdução no Mercado
- ANF** Associação Nacional das Farmácias
- BPF** Boas Práticas de Farmácia
- CNP** Código Nacional do Produto
- DCI** Denominação Comum Internacional
- DT** Diretor Técnico
- FC** Farmácia Comunitária
- FEFO** First to expire first out
- FI** Folheto Informativo
- FO** Farmácia Oliveira
- GAP** Gabinete de Atendimento Personalizado
- Glintt** Global Intelligent Technologies
- IVA** Imposto sobre valor o acrescentado
- MM** Medicamento Manipulado
- MNSRM** Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
- MSRM** Medicamento Sujeito a Receita Médica
- PA** Pressão Arterial
- PM** Prescrição Médica
- PV** Prazo de Validade
- PVF** Preço de Venda à Farmácia
- PVP** Preço de Venda ao Público
- RCM** Resumo das características do medicamento

**RM** Receita Médica

**SIGREM** Sistema da Gestão dos Resíduos de Embalagens Vazias e de Medicamentos

**SGQ** Sistema de Gestão de Qualidade

**SGQF** Sistema de Gestão de Qualidade da Farmácia

**SRR** Sistema de Reclamação de Receitas

## Índice de figuras

Figura 1 - Entrada principal.....	6
Figura 2 - Entrada secundária.....	6
Figura 3 - Área de atendimento.....	7
Figura 4 - Gôndola com produtos alusivos à época balnear.....	8
Figura 5 - Zona de puericultura.....	8
Figura 6 - GAP.....	9
Figura 7 - Armazenamento do robô.....	10
Figura 8 - Área do processamento de encomendas.....	11
Figura 9 - Armazém.....	11
Figura 10 - Armazém.....	12
Figura 11 - Frigorífico para insulinas.....	13
Figura 12 - Frigorífico para produtos de frio e reservas.....	13

## Resumo

No âmbito do curso para obtenção do grau de Mestre em Ciências Farmacêuticas pelo IUCS-CESPU, bem como no âmbito da unidade curricular Estágio II, foi desenvolvido o estágio curricular na Farmácia Oliveira (FO) em Braga.

O período de estágio realizou-se entre o dia 01 de março de 2023 e o dia 31 de julho de 2023, num total de 700 horas (35 horas semanais, que foram repartidas por 7 horas diárias e distribuídas nos 5 dias úteis), sob orientação da Dr<sup>a</sup> Ana Ramos.

O Estágio II, tem como objetivo primordial, permitir o contacto direto dos estudantes com o meio profissional, permitindo situar as matérias apreendidas num contexto de interligação que faça ressaltar a sua utilidade na prática diária.

Durante o período de estágio em farmácia comunitária, não só tive a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos aprendidos durante estes últimos 5 anos de curso, num ambiente prático, como também adquiri ainda mais conhecimento e desenvolvi características de comunicação derivado das experiências do atendimento.

Pude também aprofundar os meus conhecimentos da área de farmacologia e farmacoterapia, aplicando conceitos já adquiridos durante o curso de Ciências Farmacêuticas.

As principais tarefas das quais fiquei encarregue durante o estágio, eram principalmente associadas ao atendimento, nomeadamente o aconselhamento e dispensa de medicamento e produtos de saúde e também, numa fase inicial do estágio, encarregaram-me de verificar o stock e a validade de certos produtos.

A minha presença na FO não passou despercebida, e logo desde início comecei a integrar a equipa como sendo um elemento fundamental.

Com este estágio, sinto que as minhas dificuldades principais, nomeadamente associadas ao aconselhamento, foram superadas graças ao profissionalismo dos meus colegas da FO e da minha vontade de aprender.

Deste modo, por ter verificado muitas das afirmações descritas acima, neste relatório relato a minha experiência enquanto estagiária na Farmácia Oliveira, descrevendo todas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio.

## Introdução

No âmbito da realização da unidade curricular Estágio II, foi-me permitido voltar novamente à Farmácia Oliveira, onde realizara o Estágio I, numa vertente de *backoffice*.

Desta vez, mais presente no *frontoffice*, integrei a equipa e consegui tornar-me num dos seus elementos durante o período de estágio.

Durante o meu percurso académico no curso de Ciências Farmacêuticas, sempre olhei para a farmácia comunitária (FC) como um local destacado, uma primeira linha na área da saúde para satisfazer os utentes da melhor forma.

É na farmácia comunitária que os utentes encontram a proximidade, o acolhimento, a disponibilidade e a confiança para desta forma conseguirem ter o máximo proveito de saúde.

Diria eu que o farmacêutico, não é apenas um mero farmacêutico, é um profissional de saúde que apresenta várias vertentes. É no farmacêutico que o utente deposita muita da sua confiança, não só em termos de saúde como também a nível pessoal.

Durante este estágio consegui colocar em prática muitos dos conhecimentos adquiridos durante o curso.

E serve então o presente relatório para descrever o que foi realizado durante o período de estágio.

## Qualidade

Numa farmácia, o objetivo primordial é garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como a segurança do utente. Mas, para isso acontecer, deve haver uma melhoria contínua da mesma, visto que, a farmácia continua a ser considerada como um estabelecimento de saúde e de interesse público que deve assegurar a continuidade dos cuidados prestados aos seus utentes. <sup>[1]</sup>

Por isso, as farmácias seguem as normas descritas no manual das Boas Práticas de Farmácia (BPF) e aplicam um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), para conseguirem satisfazer as necessidades explícitas e implícitas e para que haja garantia de qualidade. <sup>[1]</sup>

### **Boas Práticas de Farmácia**

O manual de BPF é constituído por 8 linhas de orientação, 28 requisitos de qualidade, e ainda parâmetros associados.

É um documento dinâmico, em permanente atualização. <sup>[1]</sup>

### **Sistema de gestão de qualidade da farmácia**

O SGQ define-se como sendo um conjunto de processos utilizados como meio de gestão e coordenação de tarefas, padronizando-as, o que permite propiciar a todos a máxima qualidade e satisfação. São usados referenciais definidos, que dizem qual a estrutura que o sistema deve optar.

Tudo isto, compete ao Diretor Técnico (DT) fazer observar, a todos os níveis, o cumprimento das diversas tarefas e que as mesmas satisfazem os requisitos da norma NP EM ISO 9001, das Boas Práticas de Farmácia e da legislação em vigor. <sup>[2]</sup>

Deste modo, tendo em conta os serviços obrigatórios de uma farmácia e que esta é abrangida pelo Sistema de Gestão de Qualidade da Farmácia (SGQF) consideram-se a ser prestados os seguintes serviços:

- Dispensa de medicamentos, produtos e serviços de saúde;
- Preparação de medicamentos manipulados;
- Determinação de parâmetros bioquímicos, fisiológicos e antropométricos;
- Intervenção comunitária;
- Aconselhamento farmacêutico.

O SGQF é um processo de melhoria contínua, onde podem ser aplicadas estratégias como o Método Kaizen, que se encontra implementado na FO. <sup>[3]</sup>

## Organização do espaço físico e funcional da Farmácia Oliveira

### Localização e horário de funcionamento

A Farmácia Oliveira (FO) encontra-se localizada no nº101 da Rua Frei José Vilaça, em Ferreiros-Braga. Situa-se perto de habitações, comércio local, igreja, escolas, centro de dia, clínicas veterinária, dentária e de análises laboratoriais (Unilabs).

Possui assim, uma boa localização, o que lhe permite elevada proximidade e acessibilidade da população, não só pelos estabelecimentos em seu redor, como também pela proximidade ao centro da cidade.

A FO está aberta 24h, todos os dias da semana (inclusive feriados).

### Espaços físicos, materiais e equipamentos

- Espaço exterior

Segundo as Boas Práticas de Farmácia (BPF), o aspeto exterior da farmácia deve ser característico e profissional, facilmente visível e identificável, bem como, acessível a todos os potenciais utentes. <sup>[1]</sup>

Desta forma, e de acordo com as BPF, a FO encontra-se identificada com a inscrição "Farmácia Oliveira", por cima da entrada, e sinalizada pela cruz verde que está sempre acesa, tornando a mesma facilmente identificável.

Dispõe de uma rampa, o que permite o acesso de indivíduos com mobilidade reduzida, carrinhos de bebés e outros.

Apresenta uma entrada principal para os utentes, com portas automáticas e uma entrada secundária para receber as encomendas.

Na entrada principal, está destacada uma placa onde estão identificadas várias informações, como o nome do DT e o horário de serviço permanente das outras farmácias. É também na entrada principal que se encontra o postigo de atendimento e uma campainha, que possibilitam o atendimento durante a noite.

A fachada da FO, dispõe de uma montra em vidro, onde são destacadas as novidades da época. Estas montras são elaboradas pelos delegados das empresas farmacêuticas, e são alteradas periodicamente de acordo com a altura do ano e com os produtos que se pretende promover e destacar.



*Figura 1 - Entrada principal*



*Figura 2 - Entrada secundária*

- o Espaço interior

O espaço interior deve facultar a todos os colaboradores da farmácia, um espaço digno para o seu bom desempenho, e para permitir a execução das tarefas diárias de modo a satisfazer todas as necessidades dos utentes. [1]

De acordo com o artigo 29º do Decreto-Lei nº307/2007, de 31 de agosto de 2007, as farmácias devem dispor de instalações adequadas a garantir a segurança, conservação e preparação dos medicamentos, assim como garantir uma boa acessibilidade, comodidade e privacidade dos utentes e respetivo pessoal. [4]

Como tal, a FO cumpre o regime aplicado, ou seja, cumpre todos os requisitos obrigatórios e impostos por lei.

Desta forma, dispõe de todas as áreas mínimas obrigatórias e sistema de climatização adequado, para permitir a boa conservação dos medicamentos e demais produtos.

1. Zona de atendimento ao público

A zona de atendimento é o reflexo da farmácia, bem como da sua equipa. Apresenta-se como sendo um fator determinante no que toca a causar boas impressões ao utente. Esta área é ampla, iluminada e acolhedora.

A mesma está equipada com 6 balcões de atendimento, sendo que cada um deles, possui um computador com teclado (com o sistema SIFARMA), impressora, dispositivo de leitura ótica de códigos de barras, terminal multibanco fixo em 3 dos 6 balcões, e 1 terminal portátil para os restantes.

Possuem também um caixeiro comum a todos os balcões.



*Figura 3 - Área de atendimento*

Na parte inferior do balcão, existem gavetas e estantes de arrumação, para as receitas e vários produtos como testes de gravidez, testes de COVID e outros para fácil e rápido acesso.

A parte de fora do balcão, possui uma zona em vidro, onde são destacados vários tipos de produtos, e em cima do balcão encontram-se ainda, diversas formas de informação que o utente pode levar consigo, assim como produtos sazonais que estão dispostos de modo a captar a atenção do utente para uma possível compra por impulso.

Por detrás do balcão, existem lineares e gavetas, onde se encontram organizadas algumas linhas de Dermofarmácia e Cosmética, Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e medicamentos/produtos homeopáticos.

Nesta zona, existem gôndolas mais alusivas a novidades e também produtos sazonais. Para além de que, existem também lineares com produtos para as grávidas e bebés (puericultura).



*Figura 4 - Gôndola com produtos alusivos à época balnear*



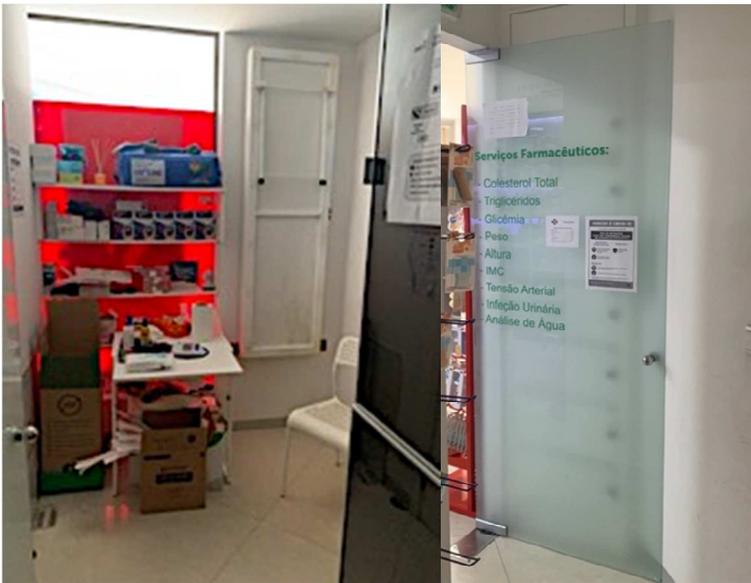
*Figura 5 - Zona de puericultura*

## 2. Gabinete de Atendimento Personalizado (GAP)

A FO dispõe de um GAP, para a realização de um atendimento personalizado e privado aos utentes e para a prestação dos seus serviços.

À entrada existe uma lista na porta que descreve todos os serviços farmacêuticos prestados na farmácia bem como o preçário.

Este espaço está equipado com todo o tipo de material necessário à prestação desses serviços.



*Figura 6 - GAP*

Durante o meu estágio, tive a oportunidade de realizar medições da pressão arterial e da glicemia capilar.

Apesar de não estar habilitada para administrar injetáveis ou vacinas, também tive a oportunidade de observar a administração dos mesmos, sempre com a autorização do utente.

## 3. Gabinete da Direção Técnica

Esta área é utilizada para tratar de questões relacionadas com a gestão e administração da farmácia, assim como para receber os Delegados de Informação Médica, entre outros.

Neste espaço existem também arquivos relativos a documentação da farmácia, tal como parte da bibliografia obrigatória (sendo que a restante está disponível em formato digital) e um terminal informático.

#### 4. Área de stock ativo e de processamento de encomendas

A FO possui uma área cujo armazenamento fica ao encargo do robô "ROWA VMAX". Este por si só, rege o armazenamento dos medicamentos pelo tamanho da caixa, tendo uma capacidade máxima para 19000 medicamentos, rentabilizando o espaço do seu armazenamento.

Este representa uma mais-valia na FO, visto que permite otimizar os procedimentos diários, tais como, a dispensa do medicamento e/ou produtos, permitindo rentabilizar o tempo com o utente não havendo perda de tempo em procurar os medicamentos, que neste estão armazenados.

É também no robô que são armazenados os psicotrópicos e estupefacientes, isto porque, é uma área de difícil acesso e, porque apenas o robô sabe onde armazenou o produto.

**Apesar de não ter estado tanto nesta zona como no estágio I, tive a oportunidade de rever como funcionava o sistema, rececionando as encomendas e introduzindo os medicamentos no seu interior pela leitura do QRcode, registando também a validade.**



*Figura 7 - Armazenamento do Robô*

Em conjunto com esta área, existe a área de processamento de encomendas. É neste local, que é feito grande parte do trabalho interno, como a receção de encomendas e a gestão de aprovisionamento de stocks.

É neste local que são feitas e rececionadas as encomendas. Algumas delas são armazenadas diretamente no robô, mas se em grandes quantidades, são armazenadas no armazém, pois permite um armazenamento mais extenso.

Nesse armazém e no restante espaço farmácia, os produtos são armazenados por forma farmacêutica, ordem alfabética, seguindo a regra FEFO, first to expire first out.



*Figura 8 - Área do processamento de encomendas*



*Figura 9 - Armazém*

Existe ainda uma outra área de armazenamento mais pequena, onde são armazenados os excedentes e também produtos cuja quantidade é mais pequena. Visto que, é uma área que

dispõe de armários, gavetas, prateleira de arrumação para armazenamento dos restantes produtos.

Esta área, dispõe ainda de um sistema de vigilância, para que desta forma se seja capaz de controlar a entrada dos utentes.

Possui também duas secretárias, ambas com computador, pois é nesta área que há verificação e conferência do receituário, receção de encomendas manuais (**onde tive novamente a oportunidade de realizar muitas delas**), arquivo de informação relativa às marcas, arquivo de recibos dos psicotrópicos, entre outros.



*Figura 10 - Armazém*

Nestas áreas existem dois frigoríficos, ambos com porta de vidro e com temperaturas entre os 2-8°C.

Um dos frigoríficos é destinado ao armazenamento de insulinas, e o outro armazena os restantes produtos de frio e as reservas.

Para medição das temperaturas e da humidade relativa são utilizados termohigrómetros, e os seus registos são analisados semanalmente ou a cada duas semanas. Passando os dados referentes às temperaturas para o computador para depois imprimir e colocar nas capas destinadas para tal, sendo arquivados na farmácia por 3 anos.



*Figura 11 - Frigorífico para insulinas*



*Figura 12 - Frigorífico para produtos de frio e reservas*

## 5. Laboratório

A FO possui um laboratório onde são preparados os medicamentos manipulados (MM). De acordo com a Deliberação nº 1500/2004, de 7 de Dezembro, esta área possui todo o equipamento mínimo obrigatório que deve constar num laboratório de manipulação. Dispõe igualmente de uma bancada, uma pedra de mármore, um lavatório, zona de armazenamento (gavetas e armários) onde se encontra o material necessário para a preparação dos MM, material de acondicionamento e as matérias-primas necessárias para manipulação, estando estas devidamente identificadas. O laboratório apresenta ainda uma

biblioteca, onde são guardados os registos referentes aos manipulados, bem como as fichas das matérias-primas e os seus boletins analíticos.

6. Instalações sanitárias

7. Vestiário

Esta zona é composta por cabides e cacifos, e é reservada aos profissionais para arrumarem os seus pertences e batas de trabalho.

8. Zona de lazer

Dispõe de uma área de refeição.

9. Zona de atendimento noturno

De acordo com o Despacho nº 8/91, de 19 de novembro, as farmácias que estejam em serviço permanente, devem possuir um postigo de atendimento de fácil acesso aos utentes, e que possibilite preservar a integridade dos profissionais de saúde, de possíveis ataques à sua integridade física.

Como tal, a FO por ser uma farmácia aberta 24 horas, possui um postigo de atendimento, sendo que se torna ativo a partir da meia-noite.

Possui uma campainha, para o caso de ninguém estar na porta. Isto porque, muitas das vezes, quem fica durante o período noturno, fica encarregue de realizar e rececionar as encomendas e gerir o stock do robô para evitar falhas.

## Recursos humanos

Dr.º Manuel Sampaio de Oliveira	Diretor Técnico e proprietário
Dr.ª Ana Ramos	Farmacêuticos substitutos
Dr.ª Diana Lopes	
Dr.ª Renata Ferreira	
Dr.ª Helena Ribeiro	
Dr.ª Cláudia Costa	
Dr.º Nuno Sá	
Dr.ª Tânia Martins	Farmacêuticos
Dr.º Tiago Fernandes	
Dr.º Gregório Gomes	
Dr.ª Ana Rita Barros	
Dr.ª Lara Pereira	
Dr.º André Azevedo	
Dr.º André Pinto	
Dr.ª Carolina Sousa	
António Carvalho	Técnicos de farmácia
Nuno Silva	
Custódio Ferreira	
Emanuel Carvalho	Técnico Auxiliar de Farmácia
Maria Silva	Auxiliar de limpeza

### Biblioteca e fontes de informação

Na FO existe disponível a Farmacopeia Portuguesa IX, Prontuário Terapêutico 11 (formato digital) e o Simposium Terapêutico.

Se a informação que não estiver disponível nestes documentos, a FO consulta também o Infomed para consulta do Folheto Informativo (FI) e Resumo das Características do Medicamento (RCM), entre outros.

### Circuito dos produtos de saúde na farmácia comunitária

#### 1. Sistema informático

O sistema informático usado pela FO é a mais recente versão do SIFARMA da Glintt (Global Intelligent Technologies), fornecido pela Associação Nacional das Farmácias (ANF).

O SIFARMA permite auxiliar em todas as tarefas, de uma forma mais rápida e eficaz, sendo essas:

- Processamento de encomendas
- Otimização do atendimento
- Acompanhamento das vendas
- Procura de produtos por DCI ou nome comercial
- Gestão de stocks, encomendas e prazos de validade
- Etiquetagem
- Rever vendas efetuadas
- Gestão da faturação dos organismos e emissão de verbetes
- Permite o acompanhamento farmacoterapêutico do utente

As vantagens desta nova versão do sistema é o facto de ser bastante fácil e intuitivo para além de que, no momento da dispensa, em caso de dúvida, é dada ao profissional de saúde, informação adicional acerca do medicamento para desta forma ponderar determinadas contraindicações, interações, posologia, reações adversas, entre outras.

Na FO existem nove computadores equipados com este sistema informático e cada profissional possui um código de utilizador pessoal que utiliza sempre que utiliza o sistema. Tudo isto, para que haja mais segurança e maior controlo das atividades de cada utilizador.

**O sistema SIFARMA é um sistema bastante simples e autónomo, desde o primeiro contacto que achei bastante fácil de trabalhar, e isto veio a contribuir para um aumento da qualidade dos serviços prestados pela farmácia, uma vez que facilita e auxilia nas tarefas diárias.**

## **2. Encomendas**

Na FO, são realizados diferentes tipos de encomendas, como encomendas diárias, instantâneas e manuais, geradas pelo SIFARMA.

Existem vários fornecedores no mercado, sendo que aquilo que os destaca são os critérios pelos quais se regem, tais como, a rapidez de procura dos medicamentos, entrega e preço de custo, entre outros. Neste caso, a FO possui a Alliance Healthcare como fornecedor preferencial, e por isso a maior parte das encomendas são geradas para este. Recorre também a outros, tais como Medicanorte, Botelho & Rodrigues, A. Sousa e Empifarma.

Esta possibilidade de serem feitas encomendas a diversos fornecedores, permite que quando há um produto esgotado, existe sempre a possibilidade de pedir a outro fornecedor, evitando-se rotura de stock.

No caso das encomendas diárias, são propostas de encomendas geradas pelo sistema, conforme o stock mínimo e máximo. Todos os dias, essas propostas são avaliadas e, conforme a saída e o stock do produto, a encomenda pode ser aprovada, rejeitada ou então, alterada.

As encomendas instantâneas, são realizadas no momento do atendimento. Estas são bastante frequentes na FO, pelo facto, desta receber no seu espaço os mais diversos tipos de utentes.

**Durante o estágio presenciei uma grande falta de medicamentos a nível nacional, o que por vezes nos deixava incapacitados de realizar encomendas instantâneas, alertando o utente para ligar para a linha 1400 para procura do medicamento nas diferentes farmácias.**

As encomendas manuais, são feitas ao encargo do utilizador, ou seja, muitas vezes o que acontece na FO, é que estas são geradas quando recebem uma encomenda feita diretamente ao fornecedor ou aos delegados. Neste último caso, as encomendas feitas diretamente aos delegados apresentam diversas vantagens visto que os mesmos se deslocam à farmácia, para dar a conhecer as melhores condições de compra, os descontos e as bonificações para que a farmácia consiga alcançar as melhores condições comerciais nas suas vendas, verificando também se está tudo conforme a nível dos stocks. Estes podem ainda apresentar novos produtos.

Do ponto de vista económico, a obtenção de produtos provenientes diretamente do laboratório traz muitas vantagens para a farmácia, porém deve ser comprada uma quantidade de produtos bastante superior, para que haja as bonificações. Isto pode-se tornar vantajoso para produtos que tenham maior número de vendas.

Estes produtos são essencialmente os medicamentos genéricos, de dermocosmética, puericultura, entre outros.

### **3. Realização, Receção e conferência de encomendas**

As encomendas são realizadas, por norma, pela farmacêutica adjunta ou então pelo profissional responsável, que analisam e procedem à realização da encomenda.

A receção e conferência de encomendas, é uma tarefa bastante importante e deve ser feita de forma minuciosa, de forma a verificar se os produtos recebidos correspondem aos que foram solicitados para evitar assim possíveis erros de stock.

Aquando da receção de uma encomenda, a mesma chega à farmácia em banheiras, fazendo-se acompanhar da guia de remessa e da fatura em duplicado, devidamente identificadas.

São sempre enviadas duas faturas, original e duplicado, e nelas vem descrito a quantidade pedida e a enviada, produtos com bónus, preço de venda à farmácia (PVF), preço de venda ao público (PVP), preço líquido e total, a taxa de imposto sobre o valor acrescentado (IVA) e a preço total da fatura.

No caso de não haver apresentação de fatura, deve-se contactar o armazém para que esta seja enviada ou então, se for o caso, fazer o pedido através do site do armazém, acedendo através das credenciais da farmácia.

A primeira coisa a fazer, é verificar se a encomenda é destinada à farmácia, e após essa verificação passa-se para a sua receção.

Seleciona-se no sistema a encomenda que se pretende rececionar, e admitindo a seleção da fatura correta, coloca-se o número da fatura e o valor total faturado.

Em seguida, lê-se o CNP do produto ou o QRcode pelo leitor ótico, e vai-se verificando o estado da embalagem, a quantidade enviada, o prazo de validade (PV), estado de conservação dos produtos e o preço de fatura.

No final, o valor da fatura e o do sistema têm de coincidir para se dar entrada dos novos produtos.

Estando tudo dentro dos conformes, finaliza-se e confirma-se a receção da encomenda. Se ao finalizar a receção da encomenda, houver algum produto em falta, transfere-se para outro fornecedor, para evitar rutura de stocks.

No caso de se tratar de produtos novos, deve-se criar a ficha do produto, na qual se coloca as informações associadas a este, ou seja, o PVF, o PVP, IVA, PV e stock mínimo e máximo.

Após dar entrada dos produtos, para os que não têm PVP na embalagem, são impressas etiquetas, sendo que, devem ser colocadas numa zona que não oculte a informação.

Por fim, os originais das faturas são assinados, datados e arquivados. Sendo que as que pertencem à Alliance Healthcare, Medicanorte, Botelho & Rodrigues e A. Sousa, são guardadas em dossiês destinados às mesmas e as restantes faturas são guardadas no gabinete do DT.

Quando existem psicotrópicos e estupefacientes na encomenda, apesar destes se fazerem acompanhar da fatura, é juntamente enviada uma requisição em duplicado. O duplicado da requisição é recolhido pelo distribuidor, comprovando a receção por parte da farmácia.

Por sua vez, a fatura original é arquivada na farmácia e permanece por um período de três anos de acordo com a legislação em vigor.

No caso destes medicamentos, no final da receção da encomenda, o sistema informático pede o número de requisição destes produtos. Estes registos são depois enviados ao INFARMED nos prazos estabelecidos.

Caso a encomenda se faça acompanhar de um produto de frio, confere-se o produto na fatura e armazena-se, de imediato, no frio.

Muitas das vezes, estes produtos de frio fazem-se acompanhar de termoacumuladores para manter a temperatura adequada.

#### **4. Locais e condições de armazenamento**

Após ser feita a receção e conferência da encomenda, é necessário proceder ao aprovisionamento dos produtos, tendo em conta as condições de armazenamento.

A grande maioria dos produtos rececionados são armazenados no robô, devido à sua grande capacidade de armazenamento.

Os restantes produtos são armazenados nos armazéns, nos lineares/gôndolas, sempre seguindo a regra FEFO. Por sua vez, os produtos de frio são armazenados devidamente no frigorífico.

#### **5. Preços de medicamentos e/ou outros produtos de saúde**

O preço dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) é estipulado pelo INFARMED. No caso dos Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica, cada farmácia estipula um PVP, de acordo com determinadas situações como, a sua margem de comercialização, o PVF, o IVA, entre outras.

#### **6. Gestão de prazos de validade**

Os medicamentos e produtos de saúde possuem prazos de validade (PV) que devem ser verificados e controlados de forma regular.

Aquando da receção de encomendas, os PV dos medicamentos e dos produtos são logo registados no sistema.

Na FO, a gestão dos PV é realizada mensalmente, sendo que cada colaborador fica também responsável por uma marca.

Todos os meses são emitidas as listagens de controlo de validades, sendo que os que são mencionados nelas são aqueles que têm de ser devolvidos com um prazo de validade a terminar em 3 meses.

A listagem é impressa, e verifica-se a validade de cada produto. Caso tenha um PV diferente do que está indicado na lista, regista-se na folha e altera-se no sistema.

Como a FO é provida de um sistema robotizado, esta tarefa torna-se mais fácil de se realizar, pelo facto do robô conseguir gerir os PV dos produtos e ceder primeiro aqueles com um PV mais curto.

## **7. Devoluções de medicamentos e outros produtos de saúde**

A devolução dos produtos pode ser derivada de diversas causas, como por exemplo, PV curtos ou que já se encontram ultrapassados, produtos alterados, receção de produtos não encomendados, entre outras.

No caso dos produtos que estão prestes a passar a validade, são identificados e retirados dos locais onde se encontram e são colocados em banheiras para posteriormente ser devolvidos.

Aquando da devolução de produtos, os mesmos são separados previamente por laboratórios/fornecedores. No sistema SIFARMA inserem-se os produtos através do seu CNP, mencionando a quantidade e a razão pelo qual serão devolvidos. Em seguida, é gerada uma nota de encomenda, que é emitida em triplicado, uma para ser arquivada na farmácia e as outras duas para acompanhar os produtos.

A devolução pode ser feita ao fornecedor ou diretamente ao laboratório através dos delegados.

Se a devolução for aceite, normalmente, o fornecedor envia um novo produto ou então emite uma nota de crédito.

Se caso este não aceitar a devolução, o produto é devolvido à farmácia e passa para quebras, ou seja, o produto não volta a ser dispensado na farmácia e é colocado no Valormed, deixando assim de fazer parte do stock da mesma.

Por vezes, o que acontece, é que os produtos de devolução, vêm juntamente com a encomenda normal, e o que se faz, é uma regularização de devolução no sistema. Após a regularização, são impressos os documentos da devolução e colocados no gabinete do DT.

### Dispensação de medicamentos e/ou outros produtos de saúde

O aconselhamento e a dispensa de medicamentos aos utentes, são um ato farmacêutico que apresenta elevada importância, visto que o profissional de saúde tem o dever de assegurar que o utente recebe a medicação adequada e que recebe e percebe toda a informação indispensável e pertinente para o correto uso dos medicamentos.<sup>[1][5]</sup>

Este ato de dispensa de medicamento, não pode nem deve ser visto apenas como um ato de venda, mas também de aconselhamento. <sup>[6]</sup>

Na dispensa de medicamentos o farmacêutico avalia a medicação dispensada, com o objetivo de identificar e resolver problemas relacionados com os medicamentos, protegendo o doente de possíveis resultados negativos associados à medicação.<sup>[1][6]</sup>

Uma das mais valias associadas ao SIFARMA, é o facto de o mesmo alertar para possíveis interações medicamentosas, muitas vezes desconhecidas pelo prescritor, pelo facto do utente não referir determinada medicação.

**Na FO, sendo uma farmácia que serve a vários tipos de utentes, no início por desconhecer muitos dos utentes, senti a necessidade de os conhecer melhor, perguntando sempre se era a primeira vez que iria realizar a medicação, como é que a fazia, entre outros. Não só para avaliar a medicação prescrita como também para desencadear uma relação de confiança com os utentes.**

**No caso do alerta das interações medicamentosas, questionava sempre o utente se ainda fazia aquele tipo de medicação ou não, para que fosse totalmente seguro o utente fazer a medicação prescrita.**

E por isso, a comunicação é sempre o ponto fulcral do atendimento, tanto para o profissional de saúde como para o utente, visto que permite que haja uma ponte de entendimento entre os dois.

O farmacêutico deve estar sempre atento ao que o utente refere, recolhendo toda a informação necessária, para que lhe consiga fornecer o melhor serviço farmacêutico. O farmacêutico deve ainda ser claro no discurso que apresenta perante ao utente. Com isso, a comunicação verbal complementa-se com a comunicação não verbal, sendo que a informação deve ser sempre reforçada por escrito ou com material de apoio apropriado, visto que para o utente pode ser de mais fácil entendimento. <sup>[1]</sup>

Nos cuidados a ter com os medicamentos e outros produtos, é sempre necessário e frisar que os medicamentos devem ser colocados em áreas com temperatura adequada. Na FO, por exemplo, no caso dos produtos de frio, os utentes eram sempre avisados colocarem no frigorífico fora do saco térmico, o que muitos deles desconheciam.

**No caso dos inaladores, tive sempre o cuidado de perceber se o utente tinha entendido ou não as instruções de uso como também os cuidados numa pós-inalação.**

#### Dispensação por apresentação de prescrição médica

A prescrição médica (PM) é um ato de responsabilidade do médico prescriptor e é através das receitas médicas (RM) que o mesmo prescreve os fármacos que são mais apropriados ao utente, de acordo com a sua situação de saúde. <sup>[7]</sup>

Segundo o artigo 114º do Decreto-Lei no 176/2006, de 30 de Agosto de 2006, 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 dessas substâncias, cuja, atividade ou reações adversas seja, indispensável aprofundar;
- d) Destinem-se a ser administrados por via parentérica.

As indicações destes, modelo ou formato a que devem obedecer as receitas médicas, são aprovados por portaria do Ministério da Saúde.

Existem vários modelos de receita médica, atualmente aprovados:

1. Receita médica eletrónica materializada
2. Receita médica eletrónica desmaterializada
3. Receita médica manual <sup>[7]</sup>

### **1. Receita médica eletrónica materializada**

Este tipo de prescrição é impressa, e pode apenas ocorrer em modo online, ou seja, no momento de prescrição, os softwares têm de validar e registar a receita de medicamentos no sistema central de prescrições, antes da sua emissão em papel. <sup>[7]</sup>

Para as receitas eletrónicas materializadas é necessário que haja os seguintes campos para esta ser válida, tais como:

1. Local de prescrição
2. Identificação do médico prescriptor
3. Identificação do utente
4. Entidade financeira responsável
5. Tipo/linha de prescrição
6. Identificação dos medicamentos
7. Justificação técnica (se aplicável)
8. Regimes de participação
9. Data e hora da prescrição
10. Local de prescrição

Regras de prescrição:

- o A prescrição tem um PV de 12 meses
- o Pode ser renovável com uma validade de 12 meses, podendo conter até 3 vias, sendo que só podem ser prescritos medicamentos que se destinem a tratamentos de longa duração.

- Podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, num total de 4 embalagens por receita. No máximo, podem ser prescritas 2 embalagens por medicamento.
- No caso de se tratar de medicamentos para um tratamento de longa duração, podem ser prescritas até 4 embalagens do mesmo medicamento, ou até 12 embalagens. <sup>[7]</sup>

## **2. Receita médica eletrónica desmaterializada**

A prescrição é acessível e interpretável por equipamentos eletrónicos, ou seja, no momento de prescrição, os softwares têm de validar e registar a receita de medicamentos no sistema central de prescrições. <sup>[7]</sup>

Também, como nas receitas eletrónicas materializadas, existem campos que são obrigatórios para validar a prescrição:

1. Local de prescrição
2. Identificação do médico prescriptor
3. Identificação do utente
4. Número da guia de tratamento
5. Códigos de acesso, dispensa e opção
6. Entidade financeira responsável
7. Tipo/linha de prescrição
8. Identificação dos medicamentos
9. Justificação técnica
10. Regimes de participação
11. Data e hora da prescrição
12. Local de prescrição
13. Assinatura do médico

Regras de prescrição

Em cada linha de prescrição apenas contém um medicamento até ao máximo de:

- 2 embalagens, para os medicamentos destinados a tratamentos de curta ou média duração, com uma validade de 12 meses
- 6 embalagens, no caso de medicamentos destinados a tratamentos de longa duração com uma validade de 12 meses
- 4 embalagens do mesmo medicamento, ou até 12 embalagens no caso de medicamentos de longa duração, se em dose unitária <sup>[7]</sup>

### 3. Receitas manuais

As receitas médicas manuais são condicionadas, tendo o médico prescriptor que assinalar uma alínea justificativa entre: falência informática, prescrição no domicílio ou receitas/mês.<sup>[7]</sup>

As receitas manuais devem apresentar:

- Modelo adequado de prescrição
- Identificação do local de prescrição ou respetiva vinheta, se aplicável
- Vinheta identificativa do prescriptor
- Especialidade médica
- Identificação da exceção que justifica a utilização da receita manual, assinalando com uma cruz a alínea correspondente
- Nome e número de utente
- Entidade financeira responsável
- Regime especial de comparticipação de medicamentos, representado pelas siglas «R» e ou «O», se aplicável;
- Identificação do medicamento
- Justificação técnica
- Identificação do despacho que estabelece o regime especial de comparticipação de medicamentos, se aplicável;
- Data da prescrição;
- Assinatura do prescriptor

Regras de prescrição

- A prescrição dos medicamentos deve ser feita por:

- Denominação Comum Internacional (DCI) ou nome da substância ativa
- Nome comercial do medicamento ou do titular de AIM

Só se houver medicamentos de marca sem similares, medicamentos que não disponham de medicamentos genéricos comparticipados, medicamentos que, por razões de propriedade industrial, apenas podem ser prescritos para determinadas indicações terapêuticas e mediante justificação técnica do prescriptor.

- o A prescrição tem uma validade de 1 mês
- o Em cada receita podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, totalizando um número de 4 embalagens por receita.
- o No máximo, podem ser prescritas 2 embalagens por medicamento. <sup>[7]</sup>

No final é impresso no verso da receita manual, o comprovativo onde constam as informações relativas à dispensa do medicamento. É assinado, datado e carimbado pelo farmacêutico.

**Durante o estágio tive a oportunidade de contactar com todas estas receitas, sendo que no caso das receitas manuais, necessitavam sempre de uma atenção acrescida para verificar se estava tudo em conformidade para dispensar os produtos.**

**Nestas era sempre impresso no verso, o documento de faturação correspondente aos produtos dispensados, e depois datado e assinado.**

As guias de tratamentos, são documentos frequentemente apresentados pelos utentes, onde consta os medicamentos e os códigos necessários para a dispensação. São documentos pelos quais os utentes se guiam de modo a controlar a quantidade de medicamentos que podem comprar. Ao contrário das receitas manuais, as guias têm um prazo de validade mais longo e permite ao utente ir levantando os medicamentos conforme a sua necessidade.

**Ao longo dos atendimentos que fui fazendo, perguntava sempre se era medicação habitual ou nova, para também tentar explicar ao utente para que servia o medicamento e a forma correta de como o tomar.**

*Particularidades de determinados medicamentos: medicamentos manipulados, medicamentos estupefacientes e produtos do protocolo da Diabetes mellitus*

## **Medicamentos Manipulados**

Os medicamentos manipulados (MM) são qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade do farmacêutico. <sup>[8][9]</sup>

Na FO, a manipulação de medicamentos é realizada, muitas das vezes, para a preparação de cápsulas, nomeadamente as de minoxidil.

Com o aumento da produção industrial de medicamentos, a manipulação em farmácia comunitária tem vindo a sofrer um decréscimo, sendo que muitas das farmácias já nem o praticam.

Contudo, a manipulação de medicamentos, é uma das formas que possibilita a preparação de formas galénicas adequadas ao utente, permitindo também a associação inexistente de princípios ativos no mercado.

A prescrição médica deste tipo de medicamentos, deve fazer indicação ao tipo de medicamento manipulado presente, devendo estar apenas prescrito o manipulado para que haja comparticipação, se aplicável.

Na FO preparam-se manipulados quase diariamente, no laboratório que é provido de condições necessárias para a preparação de MM, nomeadamente, possuindo o equipamento obrigatório por lei, segundo a Deliberação nº 1500/2004, 7 de Dezembro.

As matérias-primas fazem-se acompanhar do boletim de análise e o mesmo deve estar conforme as exigências da respetiva monografia.

Deve constar a indicação do número do lote da matéria-prima a que se refere, bem como a sua identificação e do fornecedor, condições de conservação, precauções de manuseamento e prazo de validade. <sup>[8][9]</sup>

Após a preparação do MM, é preenchida a respetiva ficha de preparação, onde se regista toda a informação relativamente à manipulação, para posterior cálculo do preço.

O preço do MM, segundo a Portaria nº 769/2004, 1 de Julho, é calculado segundo o valor dos honorários da preparação, o valor das matérias-primas e o valor dos materiais de embalagem.

Em termos de comparticipação, um MM para ser comparticipado deve ser prescrito mediante indicação, na receita médica, da(s) substância(s) ativa(s), respetiva(s) dosagem(s), excipiente(s) e forma farmacêutica. A comparticipação corresponde a 30% do respetivo PVP. <sup>[10]</sup>

Aquando da dispensa do MM, este deve conter na sua rotulagem:

- a) Nome do doente (no caso de se tratar de uma fórmula magistral);
- b) Fórmula do medicamento manipulado prescrita pelo médico;
- c) Número do lote atribuído ao medicamento preparado;
- d) Prazo de utilização do medicamento preparado;
- e) Condições de conservação do medicamento preparado;
- f) Instruções especiais, eventualmente, indispensáveis para a utilização do medicamento, como, por exemplo, «Agite antes de usar», «Uso externo» (em fundo vermelho), etc.;
- g) Via de administração;
- h) Posologia;
- i) Identificação da farmácia;
- j) identificação do farmacêutico diretor técnico.

Toda a documentação relativa ao MM deve ser arquivada na farmácia por 3 anos. <sup>[10]</sup>

Ao longo do estágio tive a oportunidade de realizar a preparação de cápsulas de minoxidil, muito comumente usadas no crescimento capilar.

Também tive a oportunidade de realizar preparações extemporâneas de antibióticos, reconstituindo a preparação com a quantidade de água purificada necessária para tal. No ato da dispensa, alertei sempre para o cuidado de agitar antes de usar e de colocar no frigorífico, se assim fosse necessário.

## **Medicamentos estupefacientes**

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são substâncias que por terem certas propriedades, são importantes para a medicina, desde que sejam usadas de forma correta. Apesar de terem os seus benefícios terapêuticos, apresentam alguns riscos tais como, a habituação e dependência física e psíquica.

Por esta razão, estas substâncias são bastante controladas e devem ser utilizadas de acordo com as indicações médicas. <sup>[11]</sup>

Aquando do processamento informático de receitas com estes medicamentos, o próprio sistema SIFARMA® obriga a que sejam preenchidos os dados pessoais referentes ao doente e/ou ao adquirente. Se os mesmos não forem preenchidos, o processo de venda não consegue ser finalizado. <sup>[11]</sup>

No final da venda é impresso um documento onde ficam registados os dados referentes ao doente, médico prescriptor, adquirente e o responsável pela venda. <sup>[11]</sup>

Para o caso das receitas manuais, é impresso o documento de faturação no verso da receita original que é assinada pelo utente e pelo farmacêutico. É impressa uma cópia da receita original onde é anexado o registo do psicotrópico.

A cada 3 meses, a farmácia tem de enviar ao INFARMED, o registo e listagem das entradas dos psicotrópicos. Mensalmente, até dia 8, tem de ser enviado as saídas, mas apenas das receitas manuais. O envio referente às receitas materializadas e desmaterializadas só são enviadas até ao dia 8 do segundo mês a contar do mês da listagem. <sup>[11]</sup>

## **Receituário, faturação e conferência**

A FO, todos os dias, recebe uma grande quantidade de receitas, pois a maioria dos utentes, trazem consigo receitas médicas (RM) ou guias de tratamento.

Sendo que, as receitas manuais eram as que tínhamos menos contacto e as eletrónicas desmaterializadas e materializadas eram as mais comuns.

Em termos de conferência, as receitas eletrónicas desmaterializadas, normalmente fazem-se acompanhar do nº de receita e de um código e, por isso, é mais fácil de se conferir, sendo que são logo enviadas pelo sistema para a entidade responsável.

No caso das receitas manuais e materializadas, deve-se avaliar os parâmetros obrigatórios, desde o modelo até à data de validade da RM, nomeadamente, disto resulta ter de imprimir no verso das RM, uma fatura contendo o organismo de participação e o lote, que deve ser assinada, datada e carimbada pelo farmacêutico/técnico de farmácia.

Estas receitas são guardadas na farmácia, e semanalmente, são conferidas para evitar possíveis erros, como por exemplo, as receitas fora do prazo de validade. Assim, estes erros se forem detetados antes de ser enviado o receituário, há a possibilidade de correção, precavendo que a receita seja depois rejeitada pelas entidades responsáveis.

Aquando da conferência das receitas é necessário ter em atenção os seguintes parâmetros:

- Nome e número do utente
- Data de validade
- Se está assinada, datada e carimbada pelo profissional de saúde
- Se está assinada pelo médico e pelo utente
- Se a medicação e o número de embalagens, prescrita corresponde à dispensada
- Se a participação efetuada correspondente ao organismo descrito

### **Sistemas de Participação**

A entidade mais comum é o SNS, sendo que a participação pelo Estado depende dos escalões aplicados aos medicamentos. Podendo ainda se aplicar um regime de participação excepcional, englobando beneficiários, patologias/grupos especiais e trabalhadores migrantes.

### **Recolha e Envio mensal do receituário**

Mensalmente, as receitas médicas (RM) são organizadas em lotes de 30 receitas, por nº de lote e organismo, e por ordem crescente.

Após terem os lotes completos e conferidos, no final do mês procede-se ao fecho dos lotes. Os documentos de faturação são enviados, nomeadamente, o verbete (original), a relação de resumo de lotes (original para entidade e duplicado para farmácia) e fatura (original e duplicado para a entidade, triplicado para a ANF e quadruplicado para a farmácia).

## Correção e devoluções

Se as receitas manuais apresentarem alguma inconformidade, estas são devolvidas à farmácia, fazendo-se acompanhar pelo motivo de devolução. Após serem retificadas, voltam-se a faturar e enviam-se à entidade responsável. Se não for possível a resolução da inconformidade, a farmácia perde o valor da participação, levando a prejuízos.

No caso das receitas eletrónicas, elas são devolvidas através do sistema eletrónico, onde se procede à reclamação por via “reclamação receitas via SRR” (sistema de reclamação de receitas). Esta reclamação pode ser feita diretamente no sistema ou então por email para os acordos da ANF.

## Dispensação por Indicação Farmacêutica

### *Da Automedicação responsável à Indicação Farmacêutica*

A automedicação, define-se como sendo, a uma escolha e utilização de MNSRM de forma autónoma por parte do utente, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde. <sup>[1][12]</sup>

Nesta situação o farmacêutico deve orientar a utilização ou não do medicamento solicitado pelo doente, contribuindo para que a automedicação se realize sob uma indicação adequada e segundo o uso racional do medicamento. <sup>[1]</sup>

A automedicação tem vindo tornar-se uma prática muito recorrente nos dias de hoje. Cada vez mais, os utentes deslocam-se à farmácia já com o medicamento previamente pensado, sem pedir qualquer tipo de aconselhamento.

Isto pode dever-se ao facto de, neste momento, existirem várias fontes de informação que são acessíveis a qualquer indivíduo.

Segundo as BPF, o farmacêutico, sendo responsável pelo medicamento, tem o dever e, diria, a obrigação de perguntar e entender os sintomas relacionados e para que efeito é que o utente pretende o medicamento, no sentido de apoiar ou não a sua utilização. <sup>[1]</sup>

Desta forma vai contribuindo para que a automedicação seja feita de uma forma mais adequada, informada e racional.<sup>[1]</sup>

Este tipo de atendimento requer muita paciência e persistência por parte do profissional de saúde, uma vez que o utente vai com a ideia muito vincada daquilo que quer.

**Neste tipo de atendimentos, o que faço primeiro é perguntar ao utente para que situação é que pretende o medicamento. Se, por algum motivo, achar que o mesmo não é adequado, explico ao utente o porquê de não concordar com a escolha dele, mas os atendimentos que envolvem a automedicação nunca são lineares.**

No caso da indicação farmacêutica, o próprio farmacêutico avalia todos os parâmetros descritos pelo utente, e recomenda um determinado produto adequado, utilizando um protocolo de indicação farmacêutica. <sup>[13][14]</sup>

Ou seja, segundo as BPF, o farmacêutico responsabiliza-se pela seleção de um MNSRM ou de eventual tratamento não farmacológico com o objetivo de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave, autolimitante, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do doente.<sup>[1]</sup>

A farmácia sempre foi vista, por muitos, como sendo a primeira linha a que recorrem antes de irem ao médico. Cabe ao farmacêutico perceber se o problema pode ser ou não resolvido sem consulta médica.

#### *Da avaliação da situação às formas de intervenção*

Como já foi dito anteriormente, a indicação farmacêutica é o ato profissional pelo qual o farmacêutico é responsável por selecionar um medicamento não sujeito a receita médica e/ou indicação de medidas não farmacológicas, com o objetivo de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor. <sup>[1]</sup>

Para isso, o farmacêutico deve seguir os seguintes passos, normalmente presentes em um fluxograma:

1º Entrevistar o doente – de modo a perceber quais os sintomas, duração dos mesmos, se tem problemas de saúde, de forma, a perceber que tipo de produto é o mais indicado para o utente em questão.

2º Intervenção farmacêutica – nesta etapa o farmacêutico apresenta opções que podem ser utilizadas para tratar ou atenuar os sintomas do utente

3º – Avaliação dos resultados – nesta etapa seria feita um acompanhamento do utente Apesar desta última etapa não ser totalmente praticada na FO, eu tentei que, em todos os atendimentos de indicação farmacêutica, os utentes dessem feedback acerca da terapêutica que eu aconselhei. <sup>[1]</sup>

Sem dúvida, que a parte da indicação farmacêutica foi a área que mais me suscitou dúvidas, mas foi aquela que me deu mais gosto. Ser farmacêutico vai muito para além de ceder apenas os medicamentos que constam nas receitas médicas, são conhecedores do medicamento e como tal sabem de certa forma, o que é melhor para o utente. Foi sempre nisso que me baseei durante o estágio, que seria capaz de tratar o doente em situações *minor*, da melhor forma.

Apesar de já ter adquirido um certo conhecimento previamente nas aulas, nada se compara ao estarmos perante situações reais.

Muitas das situações *minor* (dor de cabeça, flatulência, azia, gripe, dor de garganta, etc.) consegui dar a minha opinião, não só pelo conhecimento, mas também, por tudo o que fui adquirindo nas aulas de Prática de Farmácia.

Para as situações mais específicas acabei sempre por recorrer a ajuda dos meus colegas da FO, não só por desconhecimento das opções terapêuticas adequadas, mas também pela falta de experiência.

### Serviços farmacêuticos

Segundo a Portaria nº 97/2018, de 9 de abril, as farmácias podem prestar serviços farmacêuticos de promoção da saúde e do bem-estar dos utentes.

A farmácia clínica visa a prestação de cuidados de saúde para o diagnóstico precoce e controlo de algumas doenças.

Assim, a FO dispõe de alguns serviços que permitem a promoção da saúde, não sendo apenas um local de dispensa de medicamentos. Neste sentido, efetua determinações tais como:

- Medição da Pressão Arterial (PA)
- Medição da Glicémia
- Medicação do Colesterol
- Administração de Vacinas e Injetáveis

#### *Medição da Pressão Arterial*

A pressão arterial (PA) é a pressão que o sangue exerce a nível das paredes das artérias, expressando-se em milímetros de mercúrio (mmHg).<sup>[15]</sup>

Sendo a hipertensão arterial, uma doença cardiovascular, que mais se verifica em Portugal e apresenta-se como um fator de risco para o desenvolvimento de outras doenças graves.

Na FO, é utilizado um tensiómetro para a medição da PA.

Há alguns fatores que são tidos em consideração que haja uma correta medição. Sendo estes:

- Repousar num local calmo e numa posição sentada, pelo menos 5 minutos antes da medição;
- Apoiar as costas e o braço;
- Durante a medição não deve falar nem mexer o braço;
- Evitar substâncias estimulantes, 30 minutos antes da medição.
- Anotar o dia, hora e valor obtido nos cartões pessoais fornecidos a cada utente.<sup>[15]</sup>

Após a medição, avalia-se os valores obtidos e dá-se um parecer ao utente.

Se caso, os valores se apresentarem fora do normal, neste caso acima do valor recomendado, aconselha-se o utente a seguir certas medidas não farmacológicas, como reduzir o sal e as gorduras, praticar exercício, medir regularmente a PA e incentivar à toma correta da medicação, se aplicável, ou encaminhar para o médico em situações mais graves.

### *Determinação da glicémia*

A glicémia referencia a quantidade de açúcar (glicose) que está presente no sangue. Se a mesma, estiver em concentrações elevadas, em comparação aos valores de referência, pode constituir um fator de risco para o desenvolvimento da diabetes. [16]

A diabetes é uma doença crónica caracterizada pelo aumento da glicose no sangue. No caso da diabetes, o organismo dos indivíduos não consegue produzir a insulina em quantidades suficientes (diabetes tipo 1) ou ganha resistência à sua ação (diabetes tipo 2), levando assim a hiperglicemia.

Em casos particulares, pode-se destacar com diabetes gestacional, desenvolvidos durante a gravidez. [16]

Na FO, a determinação da glicémia é realizada através de um medidor capilar.

É alertado sempre ao utente, se o mesmo se encontra em jejum para que depois seja interpretado o valor de forma correta.

Após a medição e interpretação dos resultados do utente, é feito um aconselhamento, evidenciando algumas medidas não farmacológicas, como incentivar à alimentação saudável, controlo de peso, entre outros.

### *Determinação do colesterol*

Na FO não são realizadas determinações de colesterol, pois não possui os reagentes necessários para tal.

Mas anteriormente, FO dispunha de um equipamento, o CR3000®, da empresa Callegari, que permitia analisar as amostras de sangue capilar colocado nos tubos de reagentes, obtendo resultados muito rapidamente e com maior precisão.

Mediante o valor obtido, os resultados eram analisados e o farmacêutico dava o seu parecer. Sendo que em caso do valor se apresentar fora do normal, era aconselhada uma ida ao médico e promoviam-se medidas não farmacológicas a adotar pelo utente, tais como, reduzir o consumo de gorduras saturadas, o consumo de sal, não fumar, praticar exercício físico, consumir uma dieta mais à base de peixe, legumes e fruta, entre outros.

Para os utentes que estivessem sob terapêutica, deve ser reforçada a adesão à mesma.

### *Administração de vacinas e injetáveis*

A administração de vacinas (não incluídas no Plano Nacional de Vacinação) é uma outra atividade que é diariamente realizada na FO. Sendo estas atividades efetuadas pelos profissionais de saúde com formação para tal, uma vez que este tipo de serviço requer uma formação específica.

**Mesmo não estando apta para realizar esta atividade, antes de ser administrada a vacina no utente, fiz sempre questão de perguntar se estava doente, se tinha febre, de forma a alertar que nesses casos não é aconselhado a administração de vacinas.**

### Projeto Valormed

A Valormed, e é uma sociedade sem fins lucrativos e gestora do Sistema da Gestão dos Resíduos de Embalagens vazias e de Medicamentos (SIGREM) fora de uso e/ou validade. Foi concebida da colaboração entre a Indústria Farmacêutica, Distribuidores e Farmácias.<sup>[17]</sup>

A recolha destes resíduos é feita através da sua colocação em contentores específicos da Valormed que estão disponíveis e podem ser encontrados nas farmácias aderentes.

Quando estes contentores atingem o limite da sua capacidade, é procedida a selagem do mesmo, garantindo que não seja aberto até que chegue ao seu destino.

Para cada contentor completo, é emitida uma ficha de identificação pelo SIFARMA, que é preenchida com o nome e número de identificação da farmácia, peso do contentor e assinatura do responsável que procedeu à selagem.

Posteriormente os contentores são recolhidos por um distribuidor pré-definido, em que a entidade que recolhe assina a ficha de contentor e que deixa uma cópia da ficha na farmácia.

O distribuidor transporta para as suas instalações e conservam-nos em contentores estanques. Quando é atingida uma determinada quantidade de armazenagem, são transportados para um Centro de Triagem por um operador de gestão de resíduos. Daí estes seguem para a estação de reciclagem (papel, cartão, plástico e vidro) ou para a incineração (restantes) segura com valorização energética.<sup>[15]</sup>

## Formação

As formações são uma mais-valia pois proporcionam a aquisição de novos conhecimentos e aperfeiçoamentos daqueles que já possuímos, que se tornam bastante úteis no ato do atendimento.

Por sua vez, a empresa em questão tem a finalidade de divulgar informações sobre os seus produtos, bem como apresentar o lançamento de novos produtos.

Sei que muitas das formações que tive, deram-me a oportunidade de conhecer melhor o produto e desta forma aconselhar da melhor maneira possível.

Deste modo, ao longo do período de estágio houve oportunidade de presenciar as seguintes:

- Produtos solares – SVR® e Lazartigue®
- Leites Aptamil®
- Contraceção de emergência – ellaOne®, postinor® e fenke®
- Produtos solares – Heliocare® e Vichy®
- Copo vaginal Enna®
- Lactacyd® - higiene íntima
- Symbyosis® - Biocodex
- Lomexin® e Flavia® - Italfarmaco

## Conclusão

Com a conclusão deste estágio senti que os objetivos propostos foram alcançados, o que me permitiu obter saberes importantíssimos para o futuro profissional.

Foi extremamente enriquecedor, tanto a nível pessoal como profissional, pois tive certamente os melhores colegas de trabalho, visto que sempre se dispuseram a ajudar em tudo, revelando um bom espírito de equipa, companheirismo e acima de tudo profissionalismo.

Considero que o estágio, foi e é uma experiência bastante importante no que toca a pôr em prática todos os saberes adquiridos ao longo dos 5 anos de curso.

Por isso, resta-me agradecer a toda a cooperativa, docentes envolvidos e a tua a equipa da Farmácia Oliveira, por tornarem possível adquirir o máximo conhecimento para desempenhar o papel de farmacêutica da melhor forma possível.

### Referências bibliográficas

[1] Boas Práticas de Farmácia para a Farmácia Comunitária (BPF), Conselho Nacional da Qualidade, 3.<sup>a</sup> edição, 2009. Disponível em [https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas\\_praticas\\_farmaceuticas\\_para\\_a\\_farmacia\\_comunitaria\\_2009\\_20853220715ab14785a01e8.pdf](https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas_praticas_farmaceuticas_para_a_farmacia_comunitaria_2009_20853220715ab14785a01e8.pdf) (acedido a 2 maio 2023)

[2] Manual da qualidade. Disponível em <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi0566cjX5AhVQhPOHHRiWDtQQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ordemfarmaceuticos.pt%2Fpt%2Fdocumentos%2Fdetalhes.php%3Fid%3D345&usg=AOvVaw0Mlj3xEEbP2rvcGrjjBAJQ> (acedido a 02 de maio 2023)

[3] Manual de Gestão da Qualidade da Farmácia. Disponível em <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/documentos/qualidade/sistema-de-gestao-de-qualidade/farmacia-comunitaria/manual-de-gestao-da-qualidade/> (acedido a 3 de maio 2023)

[4] Decreto-Lei n.º 307/2007 | DRE. Obtido 21 de julho de 2023, de <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/307-2007-641148>

[5] Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto. Disponível em [https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/035E\\_DL\\_176\\_2006\\_9ALT.pdf/d2ae048e-547e-4c5c-873e-b41004b9027f](https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/035E_DL_176_2006_9ALT.pdf/d2ae048e-547e-4c5c-873e-b41004b9027f) (acedido a 3 de maio 2023)

[6] Normas Conjuntas FIP/OMS para as Boas Práticas de Farmácia. Disponível em [https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/normas\\_conjuntas\\_fip\\_oms\\_para\\_as\\_boas\\_praticas\\_de\\_farmacia\\_19995420765ab1481e553c0.pdf](https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/normas_conjuntas_fip_oms_para_as_boas_praticas_de_farmacia_19995420765ab1481e553c0.pdf) (acedido a 19 de julho 2023)

[7] Normas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde. Disponível em [https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas\\_Prescri%C3%A7%C3%A3o/bcd0b378-3b00-4ee0-9104-28d0db0b7872/](https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Prescri%C3%A7%C3%A3o/bcd0b378-3b00-4ee0-9104-28d0db0b7872/) (acedido a 19 de julho 2023)

[8] Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho | Diário da República n.º 129/2004 – I Série – B. Disponível em <https://files.dre.pt/1s/2004/06/129b00/34413445.pdf> (acedido a 19 de julho 2023)

[9] Medicamentos manipulados. Disponível em <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/entidades/medicamentos-uso-humano/inspecao-medicamentos/medicamentos-manipulados> (acedido a 21 de abril 2023)

[10] Portaria n.º 769/2004, de 1 de julho | Diário da República n.º 153/2004, I Série-B. Disponível em <https://files.dre.pt/1s/2004/07/153b00/40164017.pdf> (acedido a 21 de abril 2023)

[11] Psicotrópicos e Estupefacientes | INFARMED | 22/ABRIL 10. Disponível em [https://www.infarmed.pt/documents/15786/1228470/22\\_Psicotropicos\\_Estupefacientes.pdf](https://www.infarmed.pt/documents/15786/1228470/22_Psicotropicos_Estupefacientes.pdf) (acedido a 22 de junho de 2023)

[12] Despacho n.º 17690/2007, de 23 de Julho | Diário da República, 2.ª série, n.º 154/2007. Disponível em [https://www.infarmed.pt/documents/15786/1065790/011-D1\\_Desp\\_17690\\_2007.pdf](https://www.infarmed.pt/documents/15786/1065790/011-D1_Desp_17690_2007.pdf) (acedido a 22 de junho 2023)

[13] Automedicação versus Indicação Farmacêutica | Magali Rocha Joaquim | 2011 . Disponível em [https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/1746/1/Auto\\_versus\\_ind.farm\\_\\_final.pdf](https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/1746/1/Auto_versus_ind.farm__final.pdf) (acedido a 22 de junho de 2023)

[14] Linhas de orientação | Indicação Farmacêutica | Grupo das Boas Práticas, Grupo Guincho | Fevereiro de 2006. Disponível em [https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/qualidade/d\\_indicacao\\_farmaceutica\\_15597639855cb5ea4ce9bd9.pdf](https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/qualidade/d_indicacao_farmaceutica_15597639855cb5ea4ce9bd9.pdf) (acedido a 22 de julho 2023)

[15] Hipertensão Arterial | SNS 24. Disponível em <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-do-coracao/hipertensao-arterial/> (acedido a 28 de julho 2023)

[16] Diabetes: Valores de Glicemia | Farmácias Portuguesas. Disponível em <https://www.farmaciasportuguesas.pt/blog/diabetes-valores-glicemia> (acedido a 28 de julho 2023)

[17] Valormed. Disponível em <https://valormed.pt/> (acedido a 26 de junho 2023)