



CESPU
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Relatório de Estágio II

Farmácia do Cavaco, Santa Maria da Feira

Ana Beatriz Ferreira de Pinho

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

Gandra, 21 de setembro de 2023

Ana Beatriz Ferreira de Pinho

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

Relatório de Estágio II

Farmácia do Cavaco, Santa Maria da Feira

Trabalho realizado sob a Orientação do Professor Doutor Vítor Seabra

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

Declaração de Integridade

Eu, Ana Beatriz Ferreira de Pinho, 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.

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

Agradecimentos

Um ciclo que se encerra. Para outro se abrir. Em frente. É nas nossas escolhas que estão as nossas forças. Agradeço sempre. A quem me dá a mão e a quem torce por mim.

Dedico esta conquista aos meus pais e ao meu namorado.

Aos meus pais, por terem acreditado em mim até ao fim, por serem as pessoas que mais orgulho têm em mim e porque sem eles a concretização deste sonho não teria sido possível.

Ao meu namorado, Alex, por ter caminhado a meu lado e por nunca me ter deixado desistir deste meu grande sonho: ser farmacêutica. Apoiou-me nos dias mais difíceis e teve sempre de braços abertos para mim. Formamos a melhor equipa de laboratório e esforçamo-nos juntos para cada avaliação. Venci o maior desafio destes sete anos, a Química Orgânica, graças a ele! O meu muito obrigada por toda a paciência e resiliência que tiveste para comigo. "Somos casa, bagunça e viagem para o resto da vida...".

À minha família por me terem apoiado sempre e por estarem na torcida inabalável nos momentos mais cruciais.

Um agradecimento especial à diretora técnica da Farmácia do Cavaco, Dr.^a Olívia, pela oportunidade que me deu. Um agradecimento muito especial à Dr.^a Leonor pelos ensinamentos e pelas palavras de motivação. Agradecer, também, a toda a equipa da Farmácia do Cavaco, pela disponibilidade, profissionalismo e simpatia, fazendo-me sentir como elemento da equipa.

Ao meu orientador de estágio, Professor Doutor Vítor Seabra agradeço a disponibilidade e a dedicação que teve para comigo nos momentos mais decisivos do meu percurso académico.

Ao Professor Doutor Francisco Silva, uma palavra de gratidão por aquilo que me ensinou durante estes anos. Não esquecerei a disponibilidade, o saber que me transmitiu, e principalmente, as palavras que me dirigiu nos momentos mais difíceis.

Por último, mas não menos importante, resta-me agradecer a todos os docentes do Instituto Universitário de Ciências da Saúde - CESPU com quem tive o privilégio de contactar, pelo profissionalismo, partilha de experiências e, acima de tudo, pelo rigor e assertividade que a profissão impõe. Existem aqueles que me seguirão de exemplo pela determinação, perseverança e pelo "querer cuidar".

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

Lista de Abreviaturas, Acrónimos, Siglas e Unidades

AIM – Autorização de Introdução no Mercado;

AMI – Assistência Médica Internacional;

ANF – Associação Nacional das Farmácias;

AT – Autoridade Tributária e aduaneira;

BDNP – Base de Dados Nacional de Prescrições;

BPF – Boas Práticas de Farmácia;

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

CNP – Código Nacional do Produto;

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos;

CTT – Correios de Portugal, S.A.;

DCI – Denominação Comum Internacional;

DL – Decreto-Lei;

FEFO – *First to Expire, First Out*;

HTA – Hipertensão Arterial;

IMC – Índice de Massa Corporal;

INFARMED – Autoridade nacional do medicamento e produtos de Saúde, I.P.;

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado;

kg/m² – Quilograma por metro quadrado;

mg/dL – Miligrama por decilitro;

mmHg – Milímetro de mercúrio;

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica;

MNSRM-EF – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de dispensa Exclusiva em Farmácia;

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica;

PCHC – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal;

PVF – Preço de Venda à Farmácia;

PVP – Preço de Venda ao Público;

SNS – Serviço Nacional de Saúde.

Índice

Declaração de Integridade	II
Agradecimentos	IV
Lista de Abreviaturas, Acrónimos, Siglas e Unidades	VI
Índice.....	VIII
Índice de Figuras.....	XIV
Índice de Tabelas	XVIII
1. Resumo.....	1
2. Introdução	1
3. Qualidade.....	2
3.1. Normas da Qualidade	2
3.2. Boas Práticas e Sistema de Gestão e Qualidade em Farmácia Comunitária	3
4. Organização do Espaço Físico e Funcional da Farmácia.....	4
4.1. Localização.....	4
4.2. Horário de Funcionamento	4
4.3. Recursos Humanos.....	4
4.4. Espaço Exterior da Farmácia	6
4.5. Espaço Interior da Farmácia.....	7
4.5.1. Área de Atendimento ao Público	7
4.5.2. Gabinete de Atendimento Personalizado.....	12
4.5.3. Armazém.....	13
4.5.4. Zona de Receção de Encomendas	16
4.5.5. Laboratório.....	17
4.5.6. Escritório	18
4.5.7. Quarto	18

4.6. Fontes de Informação.....	19
5. Gestão e Administração da Farmácia.....	19
5.1. Sistema Informático	19
5.2. Fornecedores.....	22
5.3. Gestão de Existências/ <i>Stocks</i>	23
5.4. Elaboração de Encomendas.....	23
5.5. Receção e Conferência de Encomendas	28
5.6. Preços dos Medicamentos e dos Produtos de Saúde.....	30
5.6.1. Regime de Preços Máximos.....	30
5.6.2. Regime de Preços Livre	32
5.7. Condições de Armazenamento	32
5.8. Armazenamento dos Produtos e Controlo dos Prazos de Validade	33
5.9. Recolhas, Devoluções e Quebras de <i>Stock</i>	35
5.9.1. Recolhas.....	35
5.9.2. Devoluções	35
5.9.3. Quebras de <i>Stock</i>	37
6. Atendimento e Comunicação	38
7. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde.....	40
7.1. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde com Apresentação de Prescrição Médica.....	41
7.1.1. Formas, Modelos e Validação de uma Prescrição Médica	41
7.2. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde sem Apresentação de Prescrição Médica.....	54
7.2.1. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde sem Apresentação de Prescrição Médica – Indicação Farmacêutica.....	56

7.3.	Particularidades Inerentes a Alguns Medicamentos e/ou Produtos de Saúde	58
7.3.1.	Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes.....	58
7.3.2.	Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário	59
7.3.3.	Medicamentos Manipulados.....	60
8.	Receituário e Faturação.....	62
8.1.	Regimes de Participação.....	62
8.2.	Participação de Produtos Destinados à Autovigilância da Diabetes <i>mellitus</i>	65
8.3.	Participação de Câmaras Expansoras	65
8.4.	Participação de Dispositivos Médicos de Apoio a Doentes Ostomizados e/ou com Incontinência/Retenção Urinária	66
8.5.	Complementaridade com Outras Entidades Participadoras	66
8.6.	Participação de Medicamentos por Outras Entidades.....	67
8.7.	Conferência de Receituário.....	67
8.8.	Processamento do Receituário e Faturação.....	68
8.9.	Retificação de Erros	69
9.	Serviços Farmacêuticos.....	71
9.1.	Campanhas de Promoção da Saúde.....	72
9.2.	Programa de Recolha de Radiografias.....	72
9.3.	Projeto Valormed®	73
9.4.	Determinação de Parâmetros Antropométricos, Bioquímicos e Fisiológicos	74
9.4.1.	Parâmetros Antropométricos	76
9.4.2.	Parâmetros Bioquímicos	77
9.4.3.	Parâmetros Fisiológicos	78
9.5.	Administração de Vacinas Não Incluídas no Programa Nacional de Vacinação e de Medicamentos Injetáveis.....	80

9.6. Outros Serviços	80
10. <i>Marketing</i> e Publicidade na Farmácia do Cavaco	80
11. Formações	81
12. Conclusão	82
13. Referências Bibliográficas	83
Anexo 1 – Escala das Farmácias de Serviço Permanente	Erro! Marcador não definido.
Anexo 2 – Listagem do Histórico de Vendas	Erro! Marcador não definido.
Anexo 3 – Faturas de Fornecedores	Erro! Marcador não definido.
Anexo 4 – Documento Comprovativo de Entrega de Encomenda	Erro! Marcador não definido.
Anexo 5 – Gráficos de Temperatura e Humidade Relativa	Erro! Marcador não definido.
Anexo 6 – Lista de Controlo de Prazos de Validade	Erro! Marcador não definido.
Anexo 7 – Circular Informativa de Recolha de Medicamentos	Erro! Marcador não definido.
Anexo 8 – Nota de Devolução	Erro! Marcador não definido.
Anexo 9 – Nota de Crédito	Erro! Marcador não definido.
Anexo 10 – Quebra de <i>Stock</i>	Erro! Marcador não definido.
Anexo 11 – Modelo de Receita Médica Manual	Erro! Marcador não definido.
Anexo 12 – Modelo de Receita Médica Eletrónica Materializada	Erro! Marcador não definido.
Anexo 13 – Modelo de Guia de Tratamento Relativo a Receita Médica Eletrónica Desmaterializada	Erro! Marcador não definido.
Anexo 14 – Documento de Psicotrópicos	Erro! Marcador não definido.
Anexo 15 – Registos de Entradas e Saídas de Psicotrópicos e Estupefacientes	Erro! Marcador não definido.
Anexo 16 – Listagem dos Planos de Participação	Erro! Marcador não definido.
Anexo 17 – Documento para Faturação de Outras Entidades Participadoras	Erro! Marcador não definido.

Anexo 18 – Verbetes de Identificação do Lote.....	Erro! Marcador não definido.
Anexo 19 – Relação Resumo de Lotes	Erro! Marcador não definido.
Anexo 20 – Fatura Mensal a Entidades.....	Erro! Marcador não definido.
Anexo 21 – Guia CTT	Erro! Marcador não definido.
Anexo 22 – Mapa Comprovativo de Entrega/Envio do Receituário	Erro! Marcador não definido.
Anexo 23 – Documentação Referente à Devolução de Receituário	Erro! Marcador não definido.
Anexo 24 – Comprovativo de Entrega de Contentor Valormed®....	Erro! Marcador não definido.
Anexo 25 – Publicações para as Redes Sociais	Erro! Marcador não definido.
Anexo 26 – Certificados.....	Erro! Marcador não definido.
Anexo 27 – Trabalho Complementar	Erro! Marcador não definido.

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

Índice de Figuras

Figura 1: Recursos humanos.....	5
Figura 2: Fachada exterior.	6
Figura 3: Identificação da propriedade e direção técnica.....	6
Figura 4: Área de atendimento ao público.	8
Figura 5: Balcão de atendimento ao público.	8
Figura 6: Lineares atrás dos balcões de atendimento.....	9
Figura 7: Lineares com PCHC.	9
Figura 8: Lineares com artigos de puericultura.....	10
Figura 9: Expositor com protetores solares e pós-solares.....	11
Figura 10: <i>Cashlogy</i>	11
Figura 11: Gabinete de Atendimento Personalizado.	12
Figura 12: Gabinete de Atendimento Personalizado.....	13
Figura 13: Representação esquemática do armário de armazenamento de medicamentos e produtos de saúde.....	14
Figura 14: Legenda do armário de armazenamento de medicamentos e produtos de saúde...14	
Figura 15: Armazém.	15
Figura 16: Frigorífico 1.	16
Figura 17: Frigorífico 2.....	16
Figura 18: Zona de receção de encomendas.....	16
Figura 19: Local de entrega de mercadorias.....	17
Figura 20: Laboratório.....	18
Figura 21: Ficha do produto.....	20

Figura 22: Menu inicial do novo módulo de atendimento do Sifarma®.	21
Figura 23: Exemplo de código bidimensional.	22
Figura 24: Critérios para a seleção de um fornecedor.	22
Figura 25: Proposta gerada pelo Sifarma 2000® para a realização de uma encomenda diária.	26
Figura 26: Criação de uma encomenda manual.	27
Figura 27: Realização de uma encomenda instantânea.	27
Figura 28: Realização de uma encomenda direta ao laboratório Silfarmaplus®.	28
Figura 29: Modos disponíveis para envio de uma encomenda.	28
Figura 30: Parâmetros a verificar na receção de encomendas.	29
Figura 31: Termohigrómetro.	33
Figura 32: Ações possíveis a serem realizadas após verificação dos prazos de validade.	34
Figura 33: Atualização dos prazos de validade.	35
Figura 34: Motivos para a realização de devolução.	36
Figura 35: Processo de devolução no Sifarma 2000®.	36
Figura 36: Processo de quebra de <i>stock</i> no Sifarma 2000®.	37
Figura 37: Procedimento geral para a realização de um atendimento farmacêutico.	38
Figura 38: Atitudes para melhoramento da comunicação.	40
Figura 39: Exceções para a prescrição por DCI.	42
Figura 40: Requisitos para validação de uma receita médica manual.	44
Figura 41: Exemplo de uma receita médica manual.	45
Figura 42: Menu de atendimento para processamento de uma receita médica manual.	45
Figura 43: Exemplo do verso de uma receita médica manual.	46
Figura 44: Menu de atendimento de processamento de uma receita médica eletrónica.	47
Figura 45: Exemplo de uma receita médica eletrónica materializada e respetivo guia de tratamento.	48

Figura 46: Menu de atendimento para seleção dos medicamentos e/ou produtos de saúde.	49
Figura 47: Menu de atendimento para a escolha dos medicamentos e/ou produtos de saúde.	49
Figura 48: Menu de atendimento após seleção dos medicamentos e/ou produtos de saúde.	50
Figura 49: Exemplo de uma guia de tratamento para o utente.	50
Figura 50: Exemplo de receita médica eletrónica desmaterializada em formato de mensagem de texto SMS.	51
Figura 51: Menu de atendimento para inserção do código direito de opção.	52
Figura 52: Menu de atendimento para justificação do número de embalagens dispensadas ser superior ao legalmente estabelecido.	52
Figura 53: Menu de atendimento para verificação e encerramento do circuito do medicamento e/ou produto de saúde dispensado.	53
Figura 54: Menu final de um atendimento.	53
Figura 55: Menu de atendimento para a dispensa de medicamentos e/ou produtos de saúde sem apresentação de prescrição médica.	55
Figura 56: Esquema de indicação farmacêutica.	57
Figura 57: Menu de atendimento para preenchimento de dados aquando da dispensa de um medicamento psicotrópico ou estupefaciente.	59
Figura 58: Exemplo de receita médico-veterinária.	60
Figura 59: Exemplo de um guia de tratamento para o utente com a prescrição de um medicamento manipulado.	62
Figura 60: Exemplo de receita médica de seguradora.	67
Figura 61: Parâmetros a serem verificados na conferência de receituário.	68
Figura 62: Exemplo de receita médica manual devolvida à farmácia por erro na seleção do plano de comparticipação.	70
Figura 63: Exemplo do verso de receita médica manual devolvida à farmácia por erro na seleção do plano de comparticipação.	71

Figura 64: Contentor VALORMED® 74

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

Índice de Tabelas

Tabela 1: Tipos de encomendas.	24
Tabela 2: Condições ideais de armazenamento.....	32
Tabela 3: Escalões de participação referentes ao regime geral de participação.	63
Tabela 4: Escalões de participação referentes aos beneficiários do regime excecional de participação.....	64
Tabela 5: Resíduos permitidos e não permitidos no contentor VALORMED®.	73
Tabela 6: Etapas da determinação de parâmetros.	75
Tabela 7: Classificação do IMC.....	76
Tabela 8: Valores de referência da glicemia capilar.....	78
Tabela 9: Classificação dos níveis de pressão arterial.....	79

Esta página foi deixada em branco propositadamente.

1. Resumo

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

O presente relatório foi elaborado no âmbito da unidade curricular acima mencionada e tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular na Farmácia do Cavaco, em Santa Maria da Feira, no período de 6 de março a 28 de julho de 2023.

Nele aborda-se a organização e a estrutura da farmácia, o circuito dos medicamentos e produtos de saúde, as tarefas de *backoffice* (realização, receção e conferência de encomendas, gestão de prazos de validade, recolhas, devoluções e quebras de *stock*) e as tarefas de *frontoffice* (dispensação de medicamentos e/ou produtos de saúde com e sem apresentação de prescrição médica). São enumeradas, também, algumas particularidades sobre o receituário (formas, modelos e validação de prescrições médicas, diferentes tipos de comparticipação de medicamentos e produtos de saúde pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS) e em complementaridade com outras entidades). Por fim, é feita referência aos serviços farmacêuticos que podem ser prestados na Farmácia do Cavaco e às diferentes formações que a aluna estagiária realizou durante o período de estágio.

2. Introdução

Este relatório é parte integrante da unidade curricular de Estágio II inserida no 2º semestre do 5.º ano do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do IUCS - CESPU.

O principal objetivo é aplicar os conhecimentos teóricos e práticos previamente adquiridos nos semestres académicos anteriores, através da realidade profissional na farmácia comunitária.

É de extrema importância o papel do farmacêutico comunitário na prestação de cuidados de saúde, pois é este que estabelece o elo de ligação entre a prescrição médica e a cedência de medicamentos e/ou produtos de saúde ao utente. É da responsabilidade do farmacêutico proporcionar ao utente um tratamento com qualidade, efetividade e segurança.

Sendo assim, é de realçar que os principais objetivos das farmácias comunitárias passam por cuidar bem dos seus utentes, promovendo a sua saúde, o seu bem-estar e a sua qualidade de vida. Só assim, é reconhecido o papel do farmacêutico como profissional de saúde capaz de esclarecer todas as dúvidas, desde contraindicações, reações adversas e interações medicamentosas até à escolha da terapêutica mais adequada.

De um ponto de vista pessoal, a aluna estagiária considera este estágio de altíssima relevância dado que permite colocar em prática os conhecimentos previamente consolidados e, ainda, adquirir outros no sentido mais prático.

A aluna estagiária sente-se motivada desde bastante jovem, uma vez que a prestação de cuidados de saúde sempre foi o seu objetivo, tendo sempre dirigido o seu interesse para o contacto com os utentes e para o aconselhamento farmacêutico.

Deste modo, a propensão para trabalhar numa farmácia foi, desde sempre, um desejo bastante presente que manteve mesmo antes de iniciar esta caminhada, que é o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

3. Qualidade

3.1. Normas da Qualidade

A qualidade é definida como um “conjunto de características de uma entidade que lhe confere aptidão para satisfazer necessidades implícitas e/ou explícitas” [1]. Em saúde, a

qualidade dos serviços prestados é mensurável, uma vez que os utentes valorizam a comunicabilidade e disponibilidade nos cuidados prestados. Nos referenciais de qualidade em farmácia comunitária disponibilizados pela Ordem dos Farmacêuticos, podem encontrar-se normas e manuais de boas práticas, tendo por base as orientações da Federação Internacional dos Farmacêuticos / Organização Mundial de Saúde para as Boas Práticas de Farmácia (BPF) [2].

3.2. Boas Práticas e Sistema de Gestão e Qualidade em Farmácia Comunitária

O Manual de BPF contém 8 linhas de orientação, 27 requisitos de qualidade e parâmetros associados, encontrando-se em permanente atualização [3]. O Sistema de Gestão e Qualidade na farmácia é o conjunto dos processos de uma organização e dos meios para a sua gestão, estabelecidos de acordo com os referenciais definidos. Os referenciais são “manuais de instruções” que dizem qual a estrutura que o sistema deve ter/seguir. Sendo estes referenciais: NP EN ISO (norma portuguesa que resulta da adoção de uma norma europeia, que por sua vez resultou da adoção de uma norma internacional), BPF e a legislação aplicável [2].

A Farmácia do Cavaco não dispõe de dupla certificação, todavia segue alguns referenciais, como as BPF e a legislação em vigor [2]. Além disso, estabeleceu protocolos internos nas diferentes áreas de atuação do farmacêutico, com o intuito de padronizar procedimentos, de forma a minimizar erros, aumentar a produtividade e simultaneamente prestar melhores serviços dirigidos ao utente.

O funcionamento da Farmácia do Cavaco assenta em três grandes pilares: ética e confiança, responsabilidade social e inovação, de forma a trazer mais valias sustentadas para os utentes e parceiros.

4. Organização do Espaço Físico e Funcional da Farmácia

4.1. Localização

A Farmácia do Cavaco localiza-se na Rua António Martins Soares Leite, n.º 42, da freguesia e concelho de Santa Maria da Feira. Trata-se de uma farmácia que conta já com alguns anos de história, tendo comemorado no dia 31 de julho de 2023 o seu 20º aniversário. É considerada uma das principais farmácias do concelho, uma que vez que apresenta uma vasta experiência na prestação de cuidados farmacêuticos.

Tem a particularidade de se situar na Zona Industrial do Cavaco, porém, também está inserida numa zona habitacional, junto de escolas, do centro da cidade, do centro de saúde e do Centro Hospitalar de Entre Douro e Vouga (Hospital de São Sebastião).

Os seus utentes inserem-se em faixas etárias variadas, predominando, contudo, a classe idosa. Os utentes estabelecem uma relação muito estreita de confiança com todos os colaboradores da farmácia.

4.2. Horário de Funcionamento

A Farmácia do Cavaco encontra-se aberta ao público todos os dias, durante 24 horas, apresentando assim um serviço permanente aos seus utentes. A partir das 21 horas, até às 8 horas do dia seguinte, a farmácia encontra-se com a porta fechada e o atendimento ao público é feito através do postigo.

Desta forma, foi-me dada a oportunidade de prestar serviços farmacêuticos durante um fim de semana, o que me permitiu verificar que as necessidades de atendimento ao público variam.

4.3. Recursos Humanos

Logo nos primeiros dias de estágio, a aluna estagiária conseguiu aperceber-se que a Farmácia do Cavaco tem à disposição dos seus utentes uma equipa composta por colaboradores com competências técnicas e científicas que garantem uma prestação dos serviços farmacêuticos com o máximo de respeito pelo utente e pela profissão que exercem.

A equipa da Farmácia do Cavaco é constituída por 13 colaboradores. Conta com a colaboração de 10 farmacêuticos, 2 técnicos de farmácia e 1 técnico administrativo, estando todos os profissionais de saúde devidamente identificados pelo uso de cartão de identificação, com o seu nome e título profissional. Abaixo, encontra-se uma figura representativa da equipa da Farmácia do Cavaco (Figura 1).



Figura 1: Recursos humanos.

A farmácia cumpre, assim, com o disposto legalmente, estando ao abrigo do Decreto-Lei (DL) n.º 307/2007, artigos 23º e 24º que definem a existência de, pelo menos, dois farmacêuticos que podem ser coadjuvados por técnicos auxiliares [4, 5]. Pressupõe, assim, a existência de um diretor técnico – responsável por todos os atos farmacêuticos praticados na farmácia e de um farmacêutico que o substitua nas suas ausências e impedimentos.

4.4. Espaço Exterior da Farmácia

Segundo as BPF e o DL n.º 307/2007, “o aspeto exterior da farmácia deve ser característico e profissional, facilmente visível e identificável” [3, 5]. A Farmácia do Cavaco cumpre estes requisitos, apresentando-se ao nível da rua, estando identificada por uma “cruz verde” luminosa, bem como, por um letreiro (Figura 2).



Figura 2: Fachada exterior.

A farmácia tem duas portas de acesso, porém apenas uma se destina ao público e contém a identificação da propriedade e direção técnica da farmácia (Figura 3).



Figura 3: Identificação da propriedade e direção técnica.

Ao lado, encontra-se o postigo de atendimento e a informação da escala das farmácias de serviço permanente e as respetivas localizações (Anexo 1). O acesso é possível para toda a população, incluindo grupos especiais como idosos e cidadãos com dificuldades de mobilidade. As montras da farmácia permitem a divulgação de alguns produtos, sendo alteradas periodicamente e adaptadas à sazonalidade.

4.5. Espaço Interior da Farmácia

O espaço interior da farmácia é composto por duas zonas. Uma das zonas é acessível ao utente, sendo constituída pela área de atendimento ao público e por dois gabinetes onde se prestam serviços farmacêuticos. Este espaço também serve para um atendimento mais confidencial. A outra zona, na retaguarda, é constituída pelo armazém, zona de receção de encomendas, laboratório, escritório, quarto e instalações sanitárias.

4.5.1. Área de Atendimento ao Público

A área de atendimento ao público consiste num espaço amplo, calmo e profissional, que se revela funcional e adaptado ao fim a que se destina (Figura 4). Ao serviço dos utentes encontram-se quatro balcões com quatro postos de atendimento que contêm todo o equipamento necessário – computador, leitor de código de barras e impressora (Figura 5). Os balcões possuem gavetas na parte inferior que permitem o armazenamento de alguns medicamentos e produtos de saúde que têm elevada rotação de *stock*, com o objetivo de reduzir o tempo médio de atendimento por utente. O atendimento é realizado por ordem numérica, através de um sistema de senhas.



Figura 4: Área de atendimento ao público.



Figura 5: Balcão de atendimento ao público.

Atrás dos balcões de atendimento, e ao redor da farmácia encontram-se lineares que apresentam aos utentes vários Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de Dispensa Exclusiva em Farmácia (MNSRM-EF), dispositivos médicos, produtos de saúde e Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC), entre outros. Assim, existem lineares com produtos de higiene oral – colutórios, pastas dentífricas, escovas de dentes, etc., MNSRM para o tratamento de transtornos menores como obstipação, diarreia, hemorroidas, azia, pernas cansadas, constipações,

entre outros, vitaminas e suplementos alimentares, produtos de puericultura, alimentação e nutrição infantil e produtos de ortopedia (Figuras 6 e 7).



Figura 6: Lineares atrás dos balcões de atendimento.



Figura 7: Lineares com PCHC.

Na zona inferior dos lineares encontram-se gavetas e armários que permitem o armazenamento de alguns medicamentos e produtos de saúde que possuem elevada rotação de *stock*, tal como nos balcões de atendimento ao público.

O espaço destinado ao atendimento contém ainda diversos expositores que contêm os mais variados produtos. Aqui, a aluna estagiária, destaca a área da puericultura – onde se

encontram diversos artigos associados à higiene e bem-estar dos recém-nascidos, bebés e crianças e uma área reservada à exposição de produtos em promoção ou que necessitem de destaque especial por razões associadas à sua sazonalidade, como é o exemplo dos produtos de saúde destinados à proteção solar (Figuras 8 e 9).



Figura 8: Lineares com artigos de puericultura.



Figura 9: Expositor com protetores solares e pós-solares.

Neste espaço existe um *cashlogy*, uma nova tecnologia para pagamentos a dinheiro, que automatiza todos os processos que envolvam dinheiro e simplificam a sua gestão. Sendo assim, o fecho de dia da farmácia é muito mais facilitado, uma vez que apenas é necessário retirar o cofre do *cashlogy*, local onde se encontra o valor do apuro diário (Figura 10).



Figura 10: *Cashlogy*.

Na zona de atendimento existem, também, cadeiras que permitem aos utentes aguardar pelo seu atendimento de forma mais cómoda.

4.5.2. Gabinete de Atendimento Personalizado

O atendimento prestado aos utentes numa farmácia pode assumir formas muito diversas, justificadas pela enorme variedade de pessoas e situações com que se lida no dia-a-dia de uma farmácia. Existe, para dar resposta a algumas situações, um gabinete de atendimento personalizado, onde se garante uma maior privacidade do utente e, assim, possibilitar uma maior e melhor prestação de cuidados farmacêuticos. Na Farmácia do Cavaco, é neste gabinete que se realizam as determinações de alguns parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos, e onde se realiza uma avaliação ou conversa mais privada com o utente, bem como a realização de consultas de aconselhamento nutricional, podologia e osteopatia. A administração de vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação e de alguns medicamentos injetáveis, por farmacêuticos com a qualificação técnica adequada, também é efetuada neste espaço (Figuras 11 e 12).

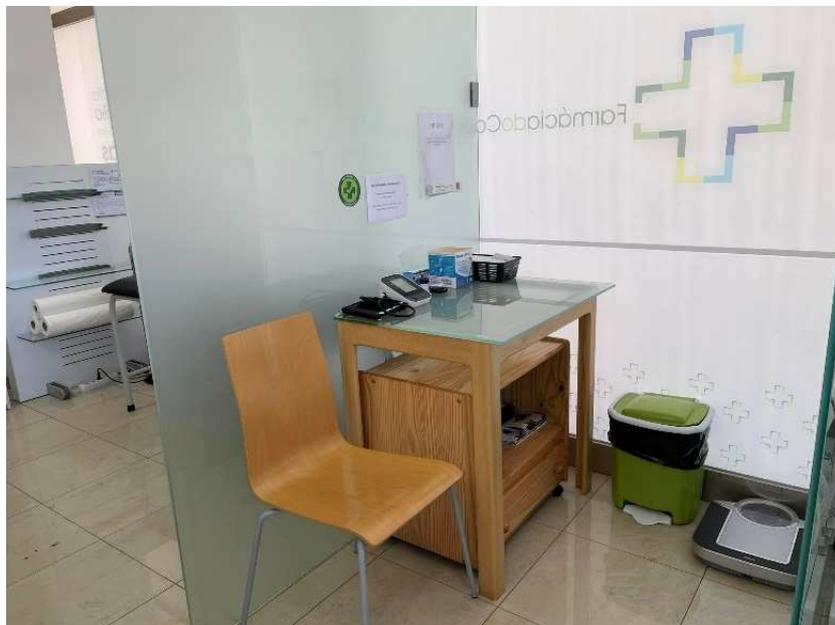


Figura 11: Gabinete de Atendimento Personalizado.



Figura 12: Gabinete de Atendimento Personalizado.

4.5.3. Armazém

De acordo com as BPF, as zonas de armazenamento devem respeitar as exigências específicas dos medicamentos e dos produtos de saúde quanto às condições de iluminação, temperatura, humidade relativa e ventilação [3].

O local de armazenamento dos medicamentos é de acesso interdito aos utentes da farmácia, mas de fácil acesso aos profissionais de saúde a partir do balcão de atendimento. É constituído por um conjunto de gavetas deslizantes onde são armazenados os medicamentos e os produtos de saúde, organizados por ordem alfabética do nome comercial, dosagem e número de unidades por embalagem.

Os medicamentos e produtos de saúde encontram-se armazenados, tal como está representado na figura abaixo (Figuras 13 e 14).

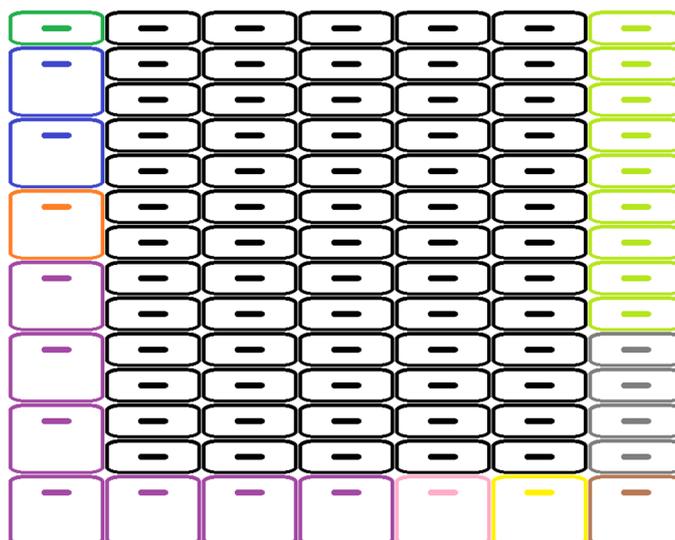


Figura 13: Representação esquemática do armário de armazenamento de medicamentos e produtos de saúde.



Figura 14: Legenda do armário de armazenamento de medicamentos e produtos de saúde.

Muito próximo da zona de atendimento, existem três prateleiras destinadas ao armazenamento de produtos destinados à autovigilância da Diabetes *mellitus* e cinco prateleiras reservadas ao armazenamento de vários produtos, tais como: álcool, água oxigenada, soro fisiológico, luvas, emplastros medicamentosos, entre outros.

Os excedentes dos medicamentos e produtos de saúde contidos no armário de armazenamento principal, expostos na zona de atendimento ao público e nas prateleiras acima mencionadas, são armazenados numa sala adequada, que reúne todas as condições necessárias (Figura 15).



Figura 15: Armazém.

Nesta, existem prateleiras reservadas a produtos “éticos”, que se encontram organizados por ordem alfabética de nome comercial.

Os medicamentos “éticos” com forma farmacêutica líquida encontram-se armazenados em prateleiras individuais e separadas dos restantes medicamentos e produtos de saúde.

Existem espaços reservados a medicamentos “não éticos” e outros espaços para outros produtos de saúde, encontrando-se organizados por ordem alfabética.

Neste espaço, existem, também, dois frigoríficos destinados ao armazenamento de medicamentos e produtos de saúde com necessidades de conservação especiais (Figuras 16 e 17). A medição e o registo da temperatura e da humidade relativa são realizados periodicamente, através de termohigrómetros contidos no interior dos mesmos, por forma a confirmar a existência de corretas condições de armazenamento.



Figura 16: Frigorífico 1.



Figura 17: Frigorífico 2.

4.5.4. Zona de Receção de Encomendas

Na zona de receção de encomendas realiza-se o pedido, receção e conferência de encomendas, existindo nesta área um computador com todo o equipamento necessário a essa finalidade, tal como, um leitor de código de barras, uma impressora e uma impressora de etiquetas (Figura 18).

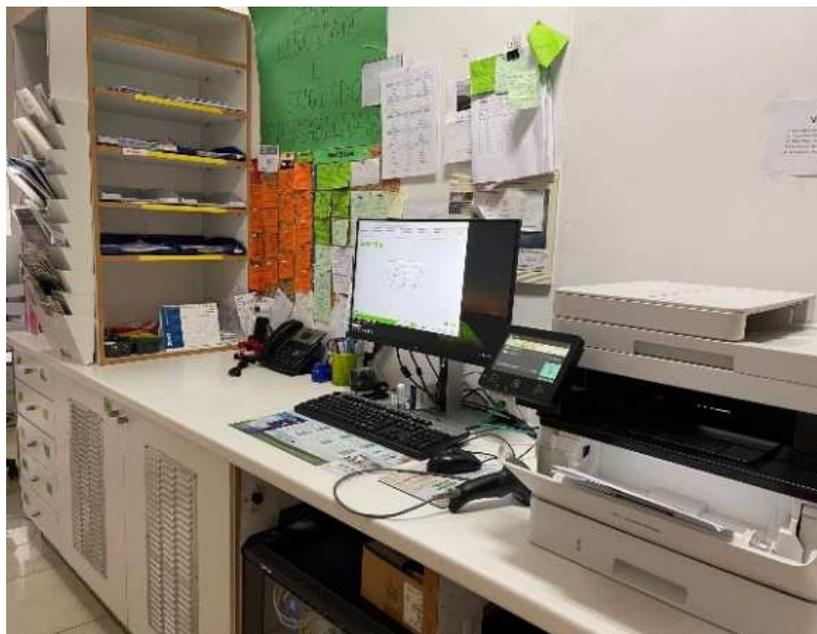


Figura 18: Zona de receção de encomendas.

Neste espaço, encontram-se alguns documentos relativos à gestão da farmácia, tais como: faturas de compras recentes, notas de devolução e notas de crédito.

Esta área é usada, também, para a conferência de receituário, procedendo-se à organização dos lotes por organismo de participação, por número de lote e por número de receita médica dentro de cada lote.

As duas entradas da farmácia permitem um acesso facilitado a esta zona, o que torna o processo de cargas e descargas realizado pelos fornecedores mais rápido e viável. Aos fornecedores solicita-se sempre que façam as entregas pelo lado de trás da farmácia, com vista a que a zona de atendimento ao público não seja influenciada pela entrada de mercadorias (Figura 19).

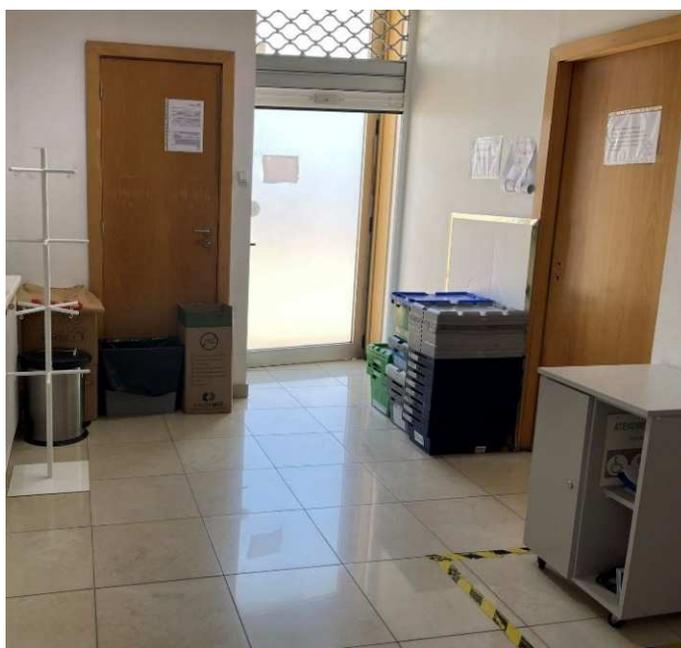


Figura 19: Local de entrega de mercadorias.

4.5.5. Laboratório

O laboratório da Farmácia do Cavaco contém os materiais e equipamentos necessários e legalmente estabelecidos, de acordo com a deliberação n.º 1500/2004, de 7 de dezembro para a produção e controlo de medicamentos [6]. A preparação de manipulados não é frequente. Assim, neste espaço podemos encontrar uma bancada onde se encontra uma

balança analítica, uma balança semianalítica e um armário contendo todas as matérias-primas e materiais necessários à sua manipulação (Figura 20).



Figura 20: Laboratório.

Nestes armários encontra-se, também, toda a documentação referente à produção de manipulados. Durante o período de estágio, não foi realizada qualquer preparação de manipulados.

4.5.6. Escritório

Este local é utilizado pela diretora técnica, Dr.^a Olívia Gomes, e pelo Dr. Rui Costa, farmacêutico responsável pelas compras e pela gestão da farmácia. Os restantes colaboradores também utilizam este espaço para a realização de todas as atividades de carácter administrativo e financeiro, embora não seja frequente. É neste espaço, que existe uma pequena biblioteca com toda a bibliografia e publicações obrigatórias ao exercício da atividade farmacêutica.

4.5.7. Quarto

O quarto é o local reservado ao descanso do profissional de saúde que faz o serviço permanente na farmácia.

4.6. Fontes de Informação

De acordo com as BPF, o farmacêutico deve sempre dispor de informação técnico-científica sobre os medicamentos e/ou produtos de saúde. Este acesso à informação torna-se fundamental aquando da dispensação de medicamentos, na qual o farmacêutico deve obrigatoriamente ter acesso, físico ou eletrónico, à documentação com informação sobre os medicamentos [3].

A Farmácia do Cavaco, de acordo com a legislação em vigor dispõe nas suas instalações de um exemplar da Farmacopeia Portuguesa e do Prontuário Terapêutico [5, 7]. Para além destas publicações, possui outras publicações fundamentais para a resolução de problemas e dúvidas pontuais, como o Formulário Galénico Português, o Index *Merck*, o *Martindale* e o Índice Nacional Terapêutico.

5. Gestão e Administração da Farmácia

A gestão e administração de uma farmácia assumem um papel fundamental na sua sustentabilidade económica, o que se revela uma base essencial na qualidade do serviço de saúde prestado.

5.1. Sistema Informático

O sistema informático existente na Farmácia do Cavaco é o Sifarma 2000®. A farmácia conta ainda com o novo módulo de atendimento do Sifarma®. Este programa constitui a base de todas as operações efetuadas na farmácia, dando resposta a uma variedade enorme de funcionalidades. Devido à elevada quantidade de medicamentos e produtos de saúde disponíveis numa farmácia e às imposições legais e éticas associadas à correta aquisição, armazenamento e dispensa desses produtos, a existência de um sistema informático, que auxilie e suporte a atividade do farmacêutico, contribuindo para assegurar a máxima qualidade dos serviços prestados.

Este sistema foi concebido como uma ferramenta de gestão diária e de atendimento das farmácias comunitárias, mapeando o circuitos dos medicamentos e dos produtos de saúde desde a sua chegada à farmácia até à respetiva saída. No leque de funcionalidades, está

incluída a criação e receção de encomendas diretamente aos fornecedores, gestão e controlo de *stocks* definindo parâmetros, como, por exemplo, valores mínimos e máximos de *stock* para cada produto, controlo de prazos de validade e inventário de produtos.

Para cada medicamento ou produto de saúde é criada uma ficha (Figura 21) com vários separadores organizados conforme o tipo de informação a que se pretende aceder.

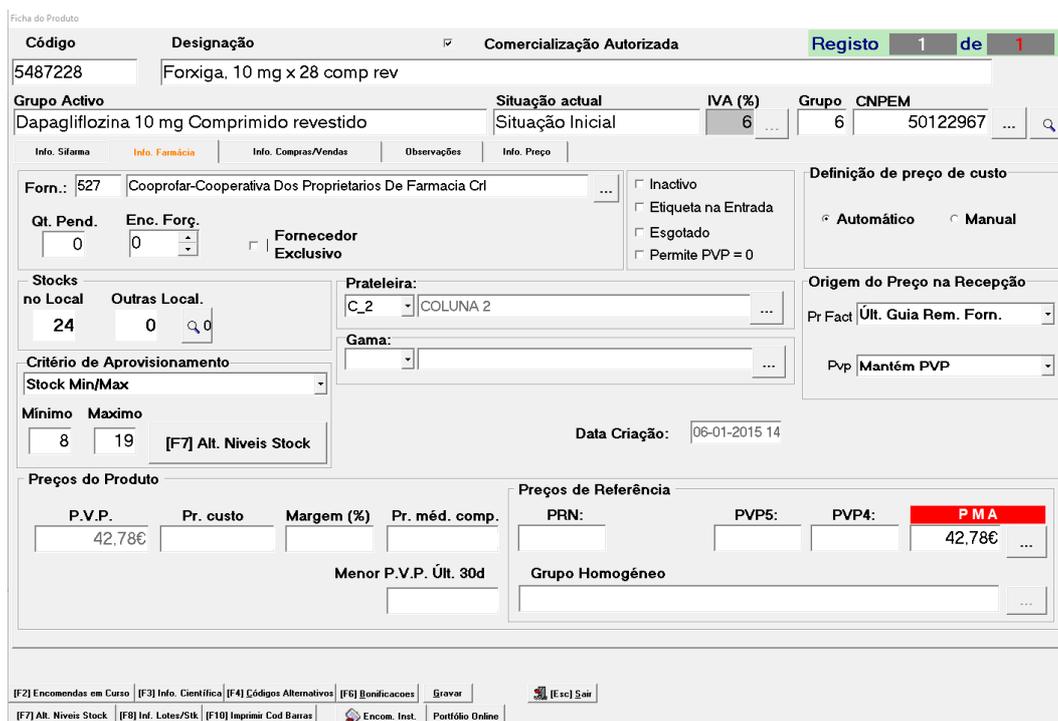


Figura 21: Ficha do produto.

Um dos separadores é, particularmente, pertinente no atendimento ao utente, pois permite o rápido acesso a informações científicas de onde constam as indicações terapêuticas, a composição qualitativa e quantitativa das substâncias, as contra-indicações, as reações adversas, as doses e a posologia. Desta forma, o farmacêutico otimiza o seu atendimento.

O novo módulo de atendimento do Sifarma® é bastante mais apelativo tanto a nível de design gráfico como de funcionamento (Figura 22).

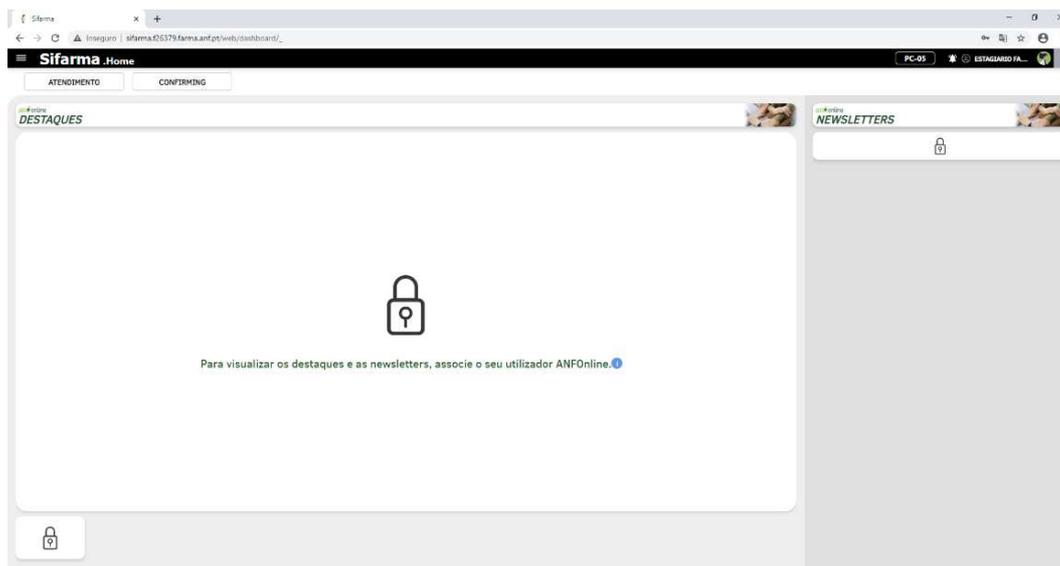


Figura 22: Menu inicial do novo módulo de atendimento do Sifarma®.

Com uma apresentação mais intuitiva e novas funcionalidades, durante os 5 meses de estágio, a aluna estagiária teve a possibilidade de trabalhar diariamente com este módulo e constatar, conseqüentemente, pelo uso simultâneo dos dois programas, os seus pontos fortes e os seus pontos fracos.

Nas novas funcionalidades, inclui-se o acesso ao histórico de consumos de um utente, com a possibilidade de pesquisar rapidamente os medicamentos e/ou produtos de saúde que este adquiriu e a data da última compra; oferece, adicionalmente, a possibilidade de compilar o historial médico do utente, promovendo um acompanhamento mais personalizado e o estabelecimento de um vínculo entre o farmacêutico e o utente, realçando o papel cada vez mais preponderante desta profissão na comunidade.

A par com a Diretiva dos Medicamentos Falsificados, este novo módulo de atendimento do Sifarma® possui um passo de verificação, antes do término do atendimento, que permite encerrar o circuito do medicamento [8]. A criação de um sistema de segurança na embalagem dos medicamentos, através da impressão de um código bidimensional característico de cada embalagem (Figura 23), atesta a sua autenticidade, permitindo rastrear todo o percurso do medicamento na cadeia de abastecimento até este chegar ao consumidor final.



Figura 23: Exemplo de código bidimensional.

5.2. Fornecedores

Os fornecedores mais utilizados pela Farmácia do Cavaco são a Cooprofar Farmácia®, realizando-se, por norma, duas encomendas por dia, e a OCP Portugal®, a que se recorre quando existem produtos em falta na Cooprofar Farmácia®. Para além destes, a Farmácia do Cavaco é também abastecida esporadicamente pela Plural + Udifar®, Empifarma® e Botelho&Rodrigues®. É de especial relevância mencionar que a Farmácia Cavaco pertence ao grupo de compras *First Pharma*®.

A maioria das encomendas realizadas diretamente aos laboratórios são enviadas via transportadora.

Durante o estágio, a aluna estagiária contactou com encomendas vindas dos distribuidores grossistas supramencionados e dos laboratórios aos quais a Farmácia do Cavaco realiza as suas compras, permitindo-lhe adquirir bastante experiência nesta área.

A farmácia seleciona os seus fornecedores com base numa série de critérios (Figura 24).



Figura 24: Critérios para a seleção de um fornecedor.

Cada tipo de fornecedor escolhido apresenta vantagens e desvantagens. Assim, os laboratórios praticam, geralmente, preços mais baixos e exigem quantidades mínimas de compra. Por outro lado, os distribuidores grossistas não exigem quantidades mínimas (o que permite à farmácia uma gestão mais minuciosa do *stock*), contudo praticam preços de venda à farmácia, geralmente, mais elevados.

5.3. Gestão de Existências / *Stocks*

Uma boa gestão de *stocks* é essencial para o correto funcionamento de uma farmácia. O *stock* existente de cada produto deve ser definido de modo que seja possível dar resposta às necessidades dos utentes da farmácia. Assim, para se definir o *stock* mínimo e máximo de cada produto, é necessária a análise de vários fatores como o histórico de vendas o *marketing* associado ao produto, a sua sazonalidade, entre outros. O elevado número de artigos existentes e a constante introdução de novos produtos, tornam a gestão de *stocks* num processo bastante complexo e adaptado a cada farmácia. Se um *stock* baixo poderá originar ruturas de *stock* e impossibilidade de corresponder às necessidades, um *stock* demasiado elevado corresponde à paralisação de capitais e obrigam a cuidados mais rigorosos no controlo de prazos de validade e na garantia das condições de armazenamento adequadas. Torna-se, assim, essencial que haja uma boa rotação dos produtos e que haja um equilíbrio entre os produtos encomendados e os dispensados.

Alguns erros humanos causados pela elevada rotação de produtos, troca de produtos aquando da receção de encomendas, dispensa de um número errado de embalagens, entre outros, provocam erros de *stock*, que se definem como a diferença entre o *stock* constante no sistema informático e o *stock* físico realmente existente na farmácia.

5.4. Elaboração de Encomendas

A aquisição de medicamentos e produtos de saúde está definida nos termos do DL n.º 307/2007, de 31 de agosto, afirmando que o pedido de encomenda apenas pode ser efetuado a fabricantes e distribuidores grossistas autorizados pela Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (INFARMED), estando os vários tipos de encomendas, presentes na Tabela 1 [5, 9].

Tabela 1: Tipos de encomendas.

Tipos de Encomendas	
Diária	<p>A Farmácia do Cavaco realiza duas encomendas diárias por dia, uma até às 13h (entregue até às 17h30) e outra até às 21h (entregue até às 8h do dia seguinte).</p> <p>Este tipo de encomenda baseia-se na gestão por níveis de <i>stocks</i> mínimos e máximos, sendo esta proposta gerada pelo Sifarma 2000® e enviada diretamente ao fornecedor preferencial indicado na ficha de cada produto.</p> <p>Pode ser alterada pela pessoa responsável pela realização das encomendas, ajustando as quantidades solicitadas.</p> <p>Abaixo, encontra-se um exemplo de uma proposta para a realização de uma encomenda diária (Figura 25).</p>
Manual	<p>Depende totalmente do utilizador, uma vez que é este quem vai determinar qual o fornecedor, os produtos e as quantidades a encomendar.</p> <p>Os indicadores estatísticos continuam presentes como auxílio à decisão do utilizador.</p> <p>Este tipo de encomenda é muito utilizado quando se realiza uma encomenda direta ou via telefone ao fornecedor. Quando chega à farmácia, o utilizador deve criar uma encomenda deste tipo para posterior receção, dispensando o envio da mesma ao fornecedor.</p> <p>Na Figura 26 encontra-se um exemplo da criação de uma encomenda manual.</p>
Instantânea	<p>É um tipo de encomenda que consiste na requisição pontual de produtos, ocorrendo, muitas vezes no ato de atendimento, via telefone ou informaticamente, caso o utente solicite um produto que não conste no <i>stock</i> da farmácia.</p> <p>Pode-se informar o utente da hora de chegada do produto.</p>

	<p>A aluna estagiária efetuou diversas vezes este tipo de encomendas no ato de atendimento, pelo que este tipo de encomenda é realizado, maioritariamente, no novo módulo de atendimento do Sifarma®.</p> <p>Abaixo, encontra-se um exemplo da realização de uma encomenda instantânea (Figura 27).</p>
Via Verde	<p>Tipo especial de encomenda instantânea destinada à aquisição de um número limitado de especialidades farmacêuticas e que requer a apresentação de uma receita médica válida.</p> <p>As especialidades farmacêuticas que podem ser encomendadas constam da lista do Projeto Via Verde do Medicamento [10].</p>
Direta	<p>Realizadas para a aquisição de produtos com grande rotatividade. São vantajosas para a farmácia devido ao facto de possuírem maiores descontos comerciais.</p> <p>A Farmácia do Cavaco realiza várias encomendas diretas a laboratórios, tais como: a Zambon®, a Haleon® e a Silfarmaplus®.</p> <p>A realização de uma encomenda direta começa com a impressão da listagem do histórico de vendas (Anexo 2), regra geral, referente a um período de 12 meses anteriores à data da realização da encomenda, para a quantidade encomendada ser o mais aproximada possível da quantidade de embalagens que se prevê que irão ser vendidas durante um certo período de tempo definido pela pessoa responsável pelas compras da farmácia.</p> <p>Abaixo, encontra-se um exemplo da realização de uma encomenda direta (Figura 28).</p> <p>Aquando do momento da realização da encomenda, o profissional de saúde responsável cria a encomenda no sistema informático, dispensando o seu envio diretamente ao fornecedor (Figura 29).</p>
Esgotados	<p>É semelhante à encomenda diária, distinguindo-se pelo facto de apenas incluir produtos esgotados.</p>

	São produtos que após a receção de uma encomenda, se encontravam em falta, tendo sido marcados como esgotados.
Reforço de Stock	Baseia-se na gestão por previsão do consumo esperado. É gerada a pedido do utilizador que, tendo por base um determinado período de projeção, determina quais os critérios (rotatividade ou faturação) que pretenda utilizar para gerar a proposta deste tipo de encomenda.

Encomendas Diárias geradas em 24-07-2023

Menu

Proposta de Encomenda 1 de 9

Fornecedor: Coopropar-Cooperativa Dos Proprietarios ... Destino: FARMACIA DO CAVACO
 Distribuidor: ... Data Entrega: 24-07-2023 17:21:00
 Custo tot s/IVA: ... Tipo: Normal
 [ALT+F] Ofertas [ALT+V] Valorizar [Esc] Notas

Produtos da Proposta 1

Designação	Méd.	Mês	Stock	Qt	Bón	Preço	Cond.	Situação	Transf.	Qt Tráf	Prat.
Amlíee Comb 268/ 241,2 Pip Cao 20-40kgx3			0	1	0		+++	C			VET
Arankelle MG, 3/0,02 mg x 63 comp rev			5	4	0		+++	C			C_1
Artelac Complete Multidose Colirio 10ml			0	1	0		+++				OFT
Atorvastatina Tecnigen MG, 40 mg x 28 comp			7	1	0		+++	P C			C_1
Atorvastatina Teva MG, 10 mg x 56 comp rev			-2	1	0		+++	P C			C_1
Breathe Right Penso Nasal Gde X10			0	1	0		+++	E			
Caladryl Derm Ice Gel Ultr Refres1502=1			1	1	0		+++	C			
Carvedilol Ratiopharm MG, 25 mg x 60 comp			0	1	0		+++	C			C_1
Cetraxal Duo (10 mL), 0,25/3 mg/mL x 1 sol ot			1	1	0		+++	C			OFT
Clearblue Teste Gravid Ind Semanas			3	4	0		+++	S			INT
Cloxam, 2 mg x 60 comp			1	5	0		+++				C_2
Dexafree, 0,4 mg/0,4 mL x 20 sol col unidose			0	2	0		+++				OFT
Diprosone, 0,5 mg/g-30 g x 1 creme bisnaga			0	1	0		+++	P			C_2
DuoResp Spiromax (120 doses), 160/4,5mcg/			1	1	0		+++				C_2
Etinilestradiol/Gestodeno Generis MG, 0,02 m			0	3	0		+++	C			C_2
Ferrum Hausmann, 178,6 mg/ml Frasco 30 r			2	1	0		+++				C_2
Flixotaide Inalador (120 doses), 50 mcg/dose			2	1	0		+++	P			C_2

Cod.: 6230326 Amlíee Comb 268/ 241,2 Pip Cao 20-40kgx3
 Família: Veterinária Sub Família: Med. veterinário não sujeito a receita médica

Nº de Produtos a encomendar: 57 Nº de unidades a encomendar: 87 Produto 1 de 57

[F3] Enc. Tipo [F10] Esgotados
 [F2] Aprovar [F4] Ficha Produto [F6] Ver Situação [F8] Transf. Enc. [F9] Observações [Esc] Sair

Figura 25: Proposta gerada pelo Sifarma 2000® para a realização de uma encomenda diária.

Edição/Visualização da Encomenda

Menu

Encomenda

Fornecedor: Coopropfar-Cooperativa Dos Proprietarios ... **Destino:** FARMACIA DO CAVACO ... **Custo tot s/IVA:** ... **Tipo:** Normal

Distribuidor: ... **Data Entrega:** 24-07-2023 17:22:00 **N.Enc.:** 235437 [ALT+F] Ofertas [ALT+V] Valorizar **Notas**

Produtos da encomenda

Designação	Méd.	Mês	Stock	Qt	Bón	Preço	Cond.	Situação	Transf.	Qt Tral	Prat.
Calmurid (100g), 50/100 mg/g x 1 creme bisnaga			1	1	0		+	+			OTC

Cod.: 9422709 Calmurid (100g), 50/100 mg/g x 1 creme bisnaga
 Família: Alopatia Sub Família: Medicamento não sujeito a receita médica

Nº de Produtos a encomendar: 1 Nº de unidades a encomendar: 1 Produto 1 de 1

[F11] Suspende [F2] Aprovar [F4] Ficha Produto [F6] Ver Situação [F8] Transf. Enc. [F9] Observações [Esc] Sair [F3] Enc. Tipo [F10] Esgotados

Figura 26: Criação de uma encomenda manual.

ENCOMENDA INSTANTÂNEA

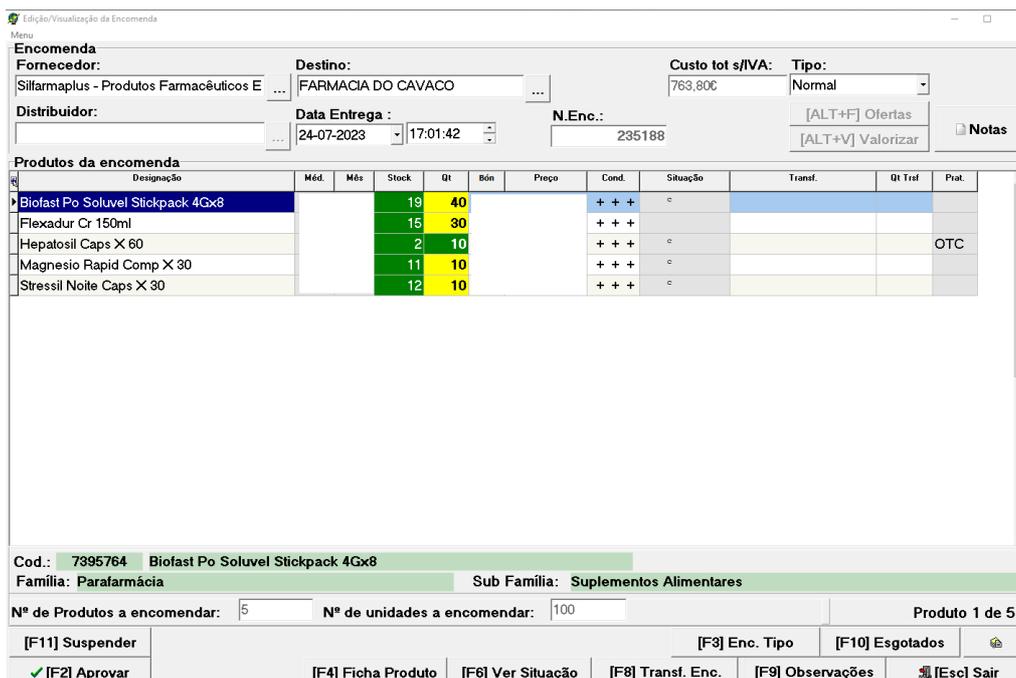
CNP	DESIGNAÇÃO	STOCK	PVP
6259374	Avene Cleanance Comedomed Cr 30MI	0	

Encomenda Instantânea (B2B) Encomenda Manual

	FORNECEDOR	DISP.	QT DISP.	PVF	PVP	DT PREVISTA DE ENTREGA	QT A ENCOMENDAR	MENS.	COND.
<input type="radio"/>	Alliance Healthcare, S.A.	Endereço inválido		0,00 €	0,00 €		1		
<input type="radio"/>	Botelho e Rodrigues, Lda - Braga	Não disponível	0	0,00 €	0,00 €		1		
<input checked="" type="radio"/>	Coopropfar-Cooperativa Dos Proprietarios De Farmacia Cri	Disponível	1		0,00 €	25/07/2023 07:15	1		
<input type="radio"/>	Empifarma, Produtos Farmacêuticos, S.A.	Disponível	1		0,00 €	25/07/2023 00:00	1		
<input type="radio"/>	OCP Portugal, S.A. - Sede e Armazém	Disponível	1		0,00 €	25/07/2023 07:50	1		
<input type="radio"/>	Plural-Cooperativa Farmacêutica, CRL (Eiras)	Disponível	1		0,00 €	25/07/2023 11:00	1		

CANCELAR ENCOMENDAR

Figura 27: Realização de uma encomenda instantânea.

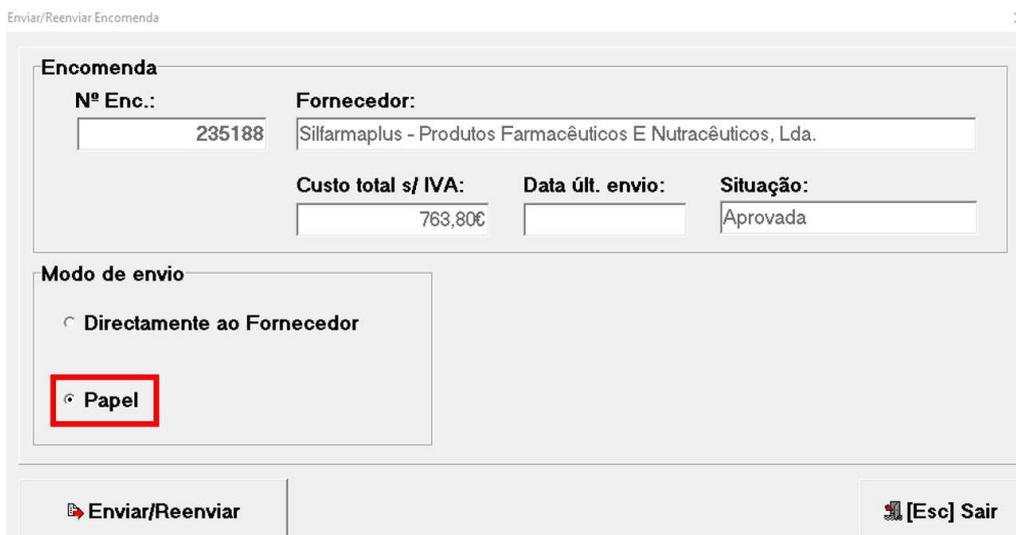


Encomenda
Fornecedor: Silfarmaplus - Produtos Farmacêuticos E ... **Destino:** FARMACIA DO CAVACO ... **Custo tot s/IVA:** 763,80€ **Tipo:** Normal
Distribuidor: ... **Data Entrega:** 24-07-2023 17:01:42 **N.Enc.:** 235188 [ALT+F] Ofertas [ALT+V] Valorizar [Esc] Notas

Designação	Méd.	Mês	Stock	Qt	Bón	Preço	Cond.	Situação	Transf.	Qt Tráf	Prat.
Biofast Po Soluvel Stickpack 4Gx8			19	40			+++	c			
Flexadur Cr 150ml			15	30			+++	c			
Hepatosil Caps X 60			2	10			+++	c			OTC
Magnésio Rapid Comp X 30			11	10			+++	c			
Stressil Noite Caps X 30			12	10			+++	c			

Cod.: 7395764 **Biofast Po Soluvel Stickpack 4Gx8**
Família: Parafarmácia **Sub Família:** Suplementos Alimentares
Nº de Produtos a encomendar: 5 **Nº de unidades a encomendar:** 100 **Produto 1 de 5**
[F11] Suspende [F3] Enc. Tipo [F10] Esgotados
[F2] Aprovar [F4] Ficha Produto [F6] Ver Situação [F8] Transf. Enc. [F9] Observações [Esc] Sair

Figura 28: Realização de uma encomenda direta ao laboratório Silfarmaplus®.



Enviar/Reenviar Encomenda

Encomenda
Nº Enc.: 235188 **Fornecedor:** Silfarmaplus - Produtos Farmacêuticos E Nutracêuticos, Lda.
Custo total s/ IVA: 763,80€ **Data últ. envio:** **Situação:** Aprovada

Modo de envio
 Directamente ao Fornecedor
 Papel

Enviar/Reenviar [Esc] Sair

Figura 29: Modos disponíveis para envio de uma encomenda.

5.5. Receção e Conferência de Encomendas

Os produtos chegam à farmácia acondicionados em “banheiras” ou em caixas de cartão, sendo que os produtos de frio vêm acomodados em caixas isotérmicas com termoacumuladores, de modo a garantir as boas condições de armazenamento durante o transporte. A encomenda deve vir sempre acompanhada da respetiva fatura ou da guia de

remessa. Após a entrega da encomenda pelos fornecedores, a sua receção e conferência devem proceder-se o mais brevemente possível de forma a tornar os produtos rececionados rapidamente disponíveis. Também para este processo, o sistema informático Sifarma 2000® é de crucial importância. É possível dar entrada das encomendas, selecionando o fornecedor e fazendo a menção ao número da fatura/guia de remessa (Anexo 3) que acompanha a encomenda. Os produtos são inseridos na base de dados por leitura ótica do seu código bidimensional, ou alternativamente, pela leitura ótica do código de barras ou, ainda, pela inserção manual dos códigos dos produtos. Ao rececionar-se os produtos, devem ser verificados alguns parâmetros, tais como (Figura 30):

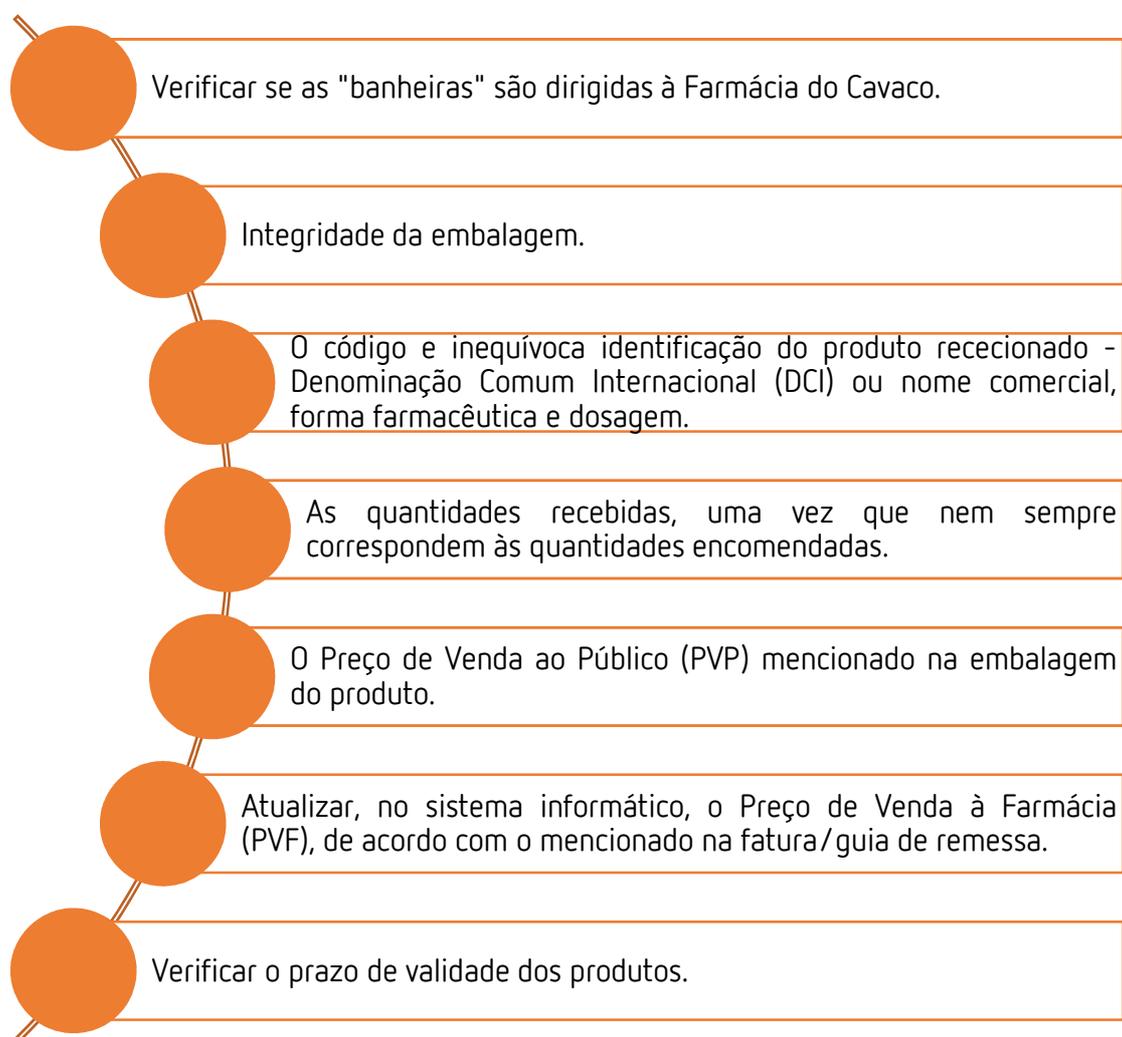


Figura 30: Parâmetros a verificar na receção de encomendas.

De mencionar que, durante o período de estágio, o PVP de muitos medicamentos sofreram reajustes, verificando-se, por vezes, erros na faturação dos mesmos.

É ainda de referir que, os prazos de validade devem ser alterados sempre que não exista o produto em *stock* ou quando se verifica que o prazo inscrito na embalagem do produto rececionado é anterior ao prazo das embalagens já existentes em *stock* na farmácia.

Após dar entrada de todos os produtos, confirma-se a correta receção da encomenda, verificando o valor final da fatura ou guia de remessa e o número de unidades e de produtos rececionados. De seguida, o Sifarma 2000® apresenta-nos uma lista dos medicamentos e produtos encomendados e não fornecidos na encomenda.

Isto pode acontecer para produtos esgotados ou temporariamente em falta e, nestes casos, o sistema informático permite-nos automaticamente transferir estes produtos para a encomenda diária de outro fornecedor.

Existe, também, uma opção que permite enviar, via *modem*, a informação dos medicamentos esgotados/não recebidos na encomenda diretamente ao INFARMED.

Por fim, e se existirem produtos de venda livre na encomenda, o sistema informático possibilita-nos a impressão imediata das etiquetas para cada produto. Nestes casos, o PVP é calculado através do preço de custo do produto para a farmácia, da taxa de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) e da margem de comercialização estabelecida pela farmácia para esse produto.

Desta forma, dá-se por finalizada a receção da encomenda (Anexo 4) sendo o *stock* informático dos produtos rececionados automaticamente atualizado.

5.6. Preços dos Medicamentos e dos Produtos de Saúde

5.6.1. Regime de Preços Máximos

Os MSRM e MNSRM participados obedecem a um regime de preços máximos, que são revistos anualmente tendo em comparação os países de referência. Estes não podem ser comercializados sem que seja obtido um PVP, mediante o requerimento do titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM). O PVP estabelecido considera o Preço de Venda ao Armazenista, mais conhecido por PVA, a margem de comercialização dos distribuidores grossistas e do retalhista, a taxa sobre a comercialização dos medicamentos e o IVA [11].

Sistema de Preços de Referência

O sistema de preços de referência compreende os medicamentos comparticipados, prescritos no âmbito do SNS, e para os quais há medicamentos genéricos autorizados, comparticipados e comercializados.

Este sistema estabelece o valor sobre o qual incide a comparticipação do SNS no preço dos medicamentos incluídos em cada um dos grupos homogêneos (conjunto de medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, forma farmacêutica, dosagem e via de administração no qual se insira pelo menos um medicamento genérico existente no mercado), consoante o escalão ou regime de comparticipação. Este valor é obtido pela média dos cinco medicamentos genéricos com PVP mais baixo do grupo homogêneo ou corresponde ao PVP do medicamento genérico mais caro [11, 12].

O INFARMED publica as listas de grupos homogêneos e os preços de referência até ao vigésimo dia do último mês de cada trimestre civil [12].

Grupos Homogêneos

Segundo a legislação, as farmácias devem ter disponível para venda, no mínimo, três medicamentos com a mesma substância ativa, forma farmacêutica e dosagem, de entre os que correspondam aos cinco preços mais baixos de cada grupo homogêneo [13]. Quando existe grupo homogêneo, o farmacêutico tem de dispensar o medicamento que cumpra a receita médica e, caso aplicável, o mais barato dos 3 medicamentos identificados anteriormente, exceto nos casos em que o utente exerça o seu direito de opção e aí pode optar por qualquer medicamento com o mesmo Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM), independentemente do seu preço. Quando não existe grupo homogêneo, o farmacêutico tem de dispensar o medicamento que cumpra a receita médica e o mais barato para o utente, similar ao prescrito, que possua na farmácia, exceto nos casos em que o utente opta por qualquer medicamento com o mesmo CNPEM, independentemente do seu preço, exercendo o seu direito de opção [14].

5.6.2. Regime de Preços Livre

Os MNSRM de venda livre e outros produtos de saúde não possuem PVP impresso na cartonagem. A farmácia estabelece uma margem comercial, sendo o seu PVP obtido tendo em conta o PVF, essa margem e o IVA [11].

Estabelecido o PVP, procede-se à colocação das etiquetas (contêm a designação do produto, código de barras, PVP e o Código Nacional do Produto (CNP)), numa área que não impeça a visualização de informações relevantes, nomeadamente o prazo de validade [15].

5.7. Condições de Armazenamento

Os medicamentos e produtos de saúde devem ser armazenados em locais com condições de temperatura e humidade relativa adequadas, tendo em conta os ensaios de estabilidade realizados (Tabela 2).

Tabela 2: Condições ideais de armazenamento.

	Temperatura	Humidade Relativa
Produtos de Frio	2 – 8 °C	-----
Produtos Armazenados à Temperatura Ambiente	15 – 25 °C	40 – 60 %

De forma a monitorizar estes parâmetros, a Farmácia do Cavaco dispõe de termohigrómetros que medem e registam a temperatura e humidade relativa (Figura 31).



Figura 31: Termohigrómetro.

Mensalmente, os dados dos termohigrómetros são transferidos para o computador, em forma de gráficos (Anexo 5) validados e arquivados. No caso de existirem discrepâncias, é necessário justificar e adotar medidas corretivas e preventivas para evitar futuras situações. Os psicotrópicos e estupefacientes são medicamentos que também necessitam de condições de armazenamento apropriadas, sendo que neste caso, devem ser armazenados em local seguro e de acesso restrito, não estando ao alcance do olhar do utente.

5.8. Armazenamento dos Produtos e Controlo dos Prazos de Validade

Armazenamento dos Produtos

Uma vez terminada a receção da encomenda, procede-se ao armazenamento dos produtos recebidos. O correto armazenamento dos produtos é de extrema importância para a prestação de um serviço de qualidade, revelando-se essencial como suporte à dispensa de medicamentos e/ou produtos de saúde. Assim, no que toca ao armazenamento dos medicamentos e produtos de saúde, são respeitadas algumas regras estabelecidas internamente que previnem potenciais erros e enganosa na distribuição dos medicamentos e dos produtos de saúde e reduzem o tempo de procura do medicamento e/ou do produto de saúde correto e consequentemente o tempo de espera dos utentes.

Os produtos são armazenados em locais adequados, como descrito no ponto 3.5.3., respeitando as condições exigidas à sua correta conservação, por forma a garantir a qualidade dos mesmos.

O armazenamento dos produtos na Farmácia do Cavaco segue a metodologia *First to Expire, First Out* (FEFO), ou seja, os medicamentos e os produtos de saúde são armazenados e dispensados segundo o seu prazo de validade.

Controlo dos Prazos de Validade

O controlo dos prazos de validade é realizado através da criação de uma lista de produtos, cujo prazo de validade registado no Sifarma 2000® expira no prazo de 3 meses (Anexo 6). Após a verificação de todos os produtos dessa lista, podem realizar-se duas ações (Figura 32):

I: Se o prazo de validade do produto é superior ao indicado na lista, procede-se à atualização do mesmo e os produtos ficam disponíveis para venda (Figura 33).

II: Se o prazo de validade do produto corresponde ao indicado na lista podem adotar-se duas medidas: o produto pode ainda ser dispensado ao utente atendendo ao esquema posológico da terapêutica ou o produto tem de ser devolvido ao fornecedor, acompanhado da respetiva nota de devolução.

Figura 32: Ações possíveis a serem realizadas após verificação dos prazos de validade.

Recolha de Prazos de Validade

Lista para Controlo de Validades 29-06-2023 16:39 29-06-2023 Total registos : 77

Nº	Código	Designação	Lote	Stk	Validade	Valid. Real
1	3599495	Aero-OM antidiarreico , 2 mg Blister 12 Unidade(s) Comp	LOTE ÚNICO	1	09-2023	-
2	5756762	Agomelatina Mylan MG, 25 mg x 28 comp rev	LOTE ÚNICO	1	08-2023	-
3	5622709	Airlusal Forspiro (60 doses), 500/50 mcg/dose x 1 pó inal unidose	LOTE ÚNICO	1	09-2023	-
4	7985168	Alvita Agua Purific 1l	LOTE ÚNICO	19	07-2023	-
5	5832019	Apexonar , Associação Seringa pré-cheia 0,5000 ml Susp inj	LOTE ÚNICO	1	09-2023	-
6	6342816	Aptamil 3 Pronutr Advan Leite Transicao800G	LOTE ÚNICO	3	09-2023	-
7	5370135	Arankelle MG, 3/0,02 mg x 63 comp rev	LOTE ÚNICO	18	09-2023	08-2024
8	8520825	Aspegic 1000, 1800 mg x 20 pó sol oral saq	LOTE ÚNICO	24	09-2023	07-2025
9	6037564	Atoderm Bioderma Sos Spray 50ml	LOTE ÚNICO	2	06-2023	-
10	5061106	Atorvastatina Tecnigen MG, 20 mg x 28 comp rev	LOTE ÚNICO	94	09-2023	10-2024
11	6077313	Babe Ag Micelar 100ml	LOTE ÚNICO	1	05-2023	-
12	7089980	Bi-Oraleuero Frutas Sol Or 330MI X2	LOTE ÚNICO	10	09-2023	02-2024
13	5707005	Bronchodual Next, 4,5/51,1 mg x 20 pst	LOTE ÚNICO	9	09-2023	05-2025
14	7351775	Centrum Comp Rev X 30	LOTE ÚNICO	7	09-2023	08-2024
15	6059691	Centrum Plus Ginseng Ginkgo Comp30	LOTE ÚNICO	4	09-2023	01-2024
16	5579925	Cholib, 40/145 mg x 30 comp rev	LOTE ÚNICO	2	09-2023	07-2024
17	9702407	Clariline, 10 mg x 20 comp	LOTE ÚNICO	10	09-2023	12-2025
18	6768655	Compeed Penso Calosid Gde X2	LOTE ÚNICO	1	07-2023	02-2026
19	5450721	Desloratadina Pharmakern MG, 5 mg x 20 comp rev	LOTE ÚNICO	34	09-2023	07-2024
20	9493601	Dexaval O, 1/5 mg/mL-5mL x 1 sol oto-off frasco	LOTE ÚNICO	3	09-2023	10-2024
21	7397158	Dipress Tecnilor Comp X 30	LOTE ÚNICO	4	09-2023	-
22	5663232	Duac, 10/50 mg/g-60 g x 1 gel bisnaga	LOTE ÚNICO	1	07-2023	-

[F2] Guardar [F3] Atualizar Valid. [F4] Ficha de Produto [Esc] Sair

[Barra de espaços] - Elimina a data de validade

Figura 33: Atualização dos prazos de validade.

Exceção a este controlo dos prazos de validade, são os produtos destinados à autovigilância da Diabetes *mellitus* que são retirados cinco meses antes do final do prazo de validade.

5.9. Recolhas, Devoluções e Quebras de *Stock*

5.9.1. Recolhas

Em determinadas circunstâncias, o INFARMED ou o titular de AIM emite uma circular com informações de recolha de medicamentos ou produtos de saúde (Anexo 7). Caso a Farmácia do Cavaco possua no seu *stock*, os produtos mencionados na circular, procede-se à devolução dos mesmos ao distribuidor grossista ao qual a(s) embalagem/embalagens foram adquiridas.

5.9.2. Devoluções

A devolução de produtos pode ser realizada pelos mais diversos motivos, entre os quais (Figura 34):

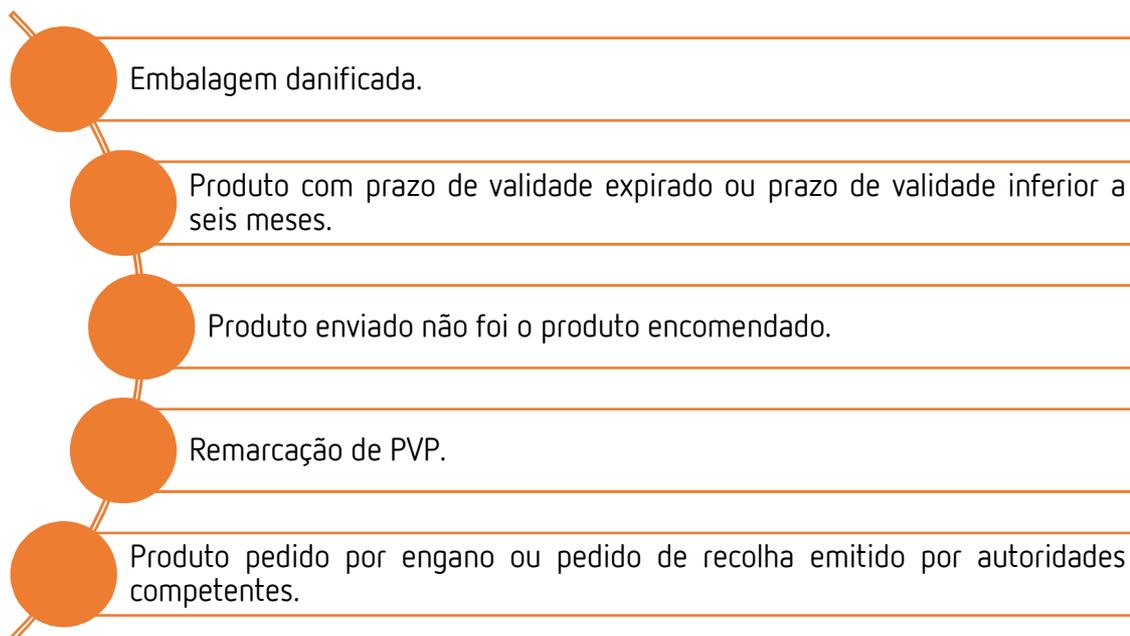


Figura 34: Motivos para a realização de devolução.

O processo de devoluções processa-se da seguinte forma (Figura 35):



Figura 35: Processo de devolução no Sifarma 2000®.

A nota de devolução (Anexo 8) é impressa em triplicado e deve ser assinada e carimbada, sendo que o original e o duplicado acompanham os produtos devolvidos e o triplicado é devidamente assinado pela pessoa que recolhe a devolução e posteriormente, arquivado na farmácia.

Após o envio, aguarda-se a resposta do fornecedor, que pode aceitar ou rejeitar a devolução dos produtos.

Se a devolução for aceite, o fornecedor emite uma nota de crédito (Anexo 9) ou envia um produto de substituição para a farmácia. É importante verificar se o preço dos produtos creditados é o mesmo que consta na nota de devolução correspondente.

Se a devolução for rejeitada, o fornecedor reenvia os medicamentos e/ou produtos de saúde juntamente com uma guia de transporte que apresenta os produtos não aceites e o motivo para o qual o(s) produto(s) não foram aceites. A farmácia tenta vender o produto, se for possível, ou emite uma quebra de *stock*, sendo o produto depositado no Valormed®, posteriormente.

5.9.3. Quebras de *Stock*

Como referido anteriormente, no decorrer da rejeição de devoluções, emite-se uma quebra de *stock* (Anexo 10).

Esta também pode resultar da destruição de *stock*, como por exemplo, se uma embalagem de "xarope" se partir e ainda, de produtos cujo prazo de validade expirou.

Os medicamentos e produtos de saúde destinados a quebras de *stock* posicionam-se em locais adequados até fiscalização da AT, para depois poderem ser depositados no Valormed® e por fim, serem destruídos.

O processo de quebra processa-se da seguinte forma (Figura 36):



Figura 36: Processo de quebra de *stock* no Sifarma 2000®.

6. Atendimento e Comunicação

Atendimento

A farmácia desempenha um papel importantíssimo na promoção da saúde, na adesão e manutenção da terapêutica. É um espaço onde o utente obtém as informações necessárias sobre o medicamento e pode recorrer para tirar as suas dúvidas. A farmácia é o elo entre o paciente e o medicamento. É considerada um estabelecimento de saúde de interesse público que visa assegurar a continuidade dos cuidados prestados aos utentes [16].

Ao farmacêutico, como agente do medicamento e da saúde, compete executar todas as tarefas inerentes ao medicamento, análises clínicas ou outras análises que possam contribuir para a promoção da saúde pública, de forma a fazer face às reais necessidades de saúde da população, de maneira que, os resultados da sua prestação ou desempenho, correspondam a ganhos em saúde e todas as ações de educação dirigidas à população para prevenção da doença e promoção da saúde [16].

O farmacêutico está habilitado para prestar diversos serviços à população, sempre com a saúde como prioridade:

- Dispensação de medicamentos e produtos de saúde com ou sem prescrição médica;
- Aconselhamento farmacêutico;
- Prestação de serviços;
- Educação para a saúde.

Posto isto, o procedimento adequado para a realização de um atendimento farmacêutico encontra-se demonstrado na figura abaixo (Figura 37).

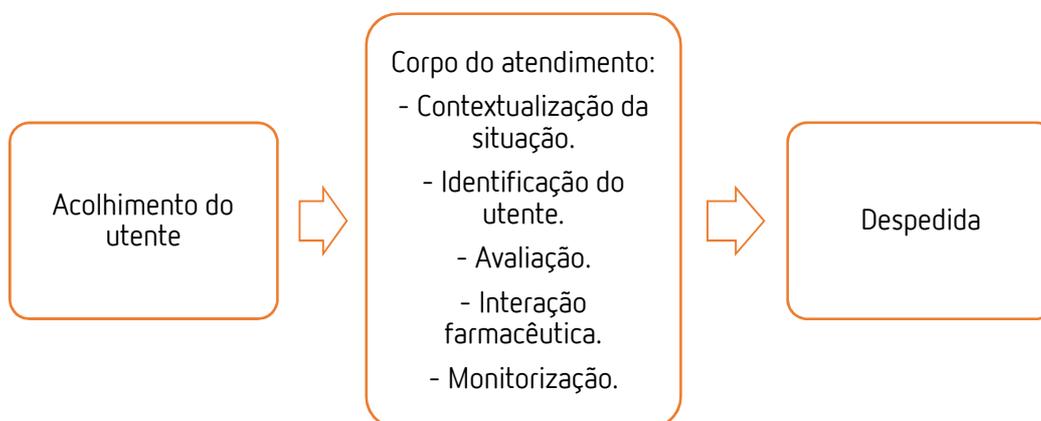


Figura 37: Procedimento geral para a realização de um atendimento farmacêutico.

Em qualquer atendimento, o acolhimento do utente é fundamental. Uma abordagem correta e educada são uma mais-valia para a satisfação do utente e conseqüentemente cria o ambiente necessário para o utente partilhar os seus problemas. Deve tentar perceber-se a quem se destina a medicação ou produto de forma a prestar as informações necessárias e melhor aconselhar, sempre que possível indicar medidas não farmacológicas que possam tornar o tratamento mais eficaz ou prevenir recidivas. É fundamental que a informação transmitida ao utente seja sempre clara, correta e concreta, facilitando a compreensão por parte do utente o que regra geral, conduz a uma adesão da terapêutica. Explicar, da melhor forma possível, a posologia e a duração do tratamento, bem como eventuais efeitos secundários, interações medicamentosas e contraindicações são outros passos essenciais. O objetivo da intervenção do farmacêutico será sempre melhorar a qualidade de vida do utente e esta passa também pela monitorização da terapêutica, normalmente em visitas regulares à farmácia.

Comunicação

A comunicação é uma ferramenta que consiste na transmissão de informação entre pelo menos duas pessoas, um emissor e um recetor. Quando falamos na comunicação em saúde, esta deve ser clara, simples, objetiva, adaptada ao nível sociocultural do recetor de forma que a informação seja compreendida, tratando-se de uma comunicação efetiva e assertiva, necessária para a qualidade dos serviços prestados. O farmacêutico comunica com os utentes e outros profissionais de saúde no exercer da sua profissão, devendo adaptar a sua linguagem tendo em conta o recetor da mensagem.

Para além de saber comunicar, é necessário e imprescindível saber escutar. Durante um atendimento, a escuta tem dois objetivos essenciais: entender o melhor possível o pedido efetuado pelo utente e demonstrar-lhe interesse e disponibilidade para resolver a situação. De forma a melhorar a comunicação, o farmacêutico deve desenvolver algumas atitudes que estão ilustradas na figura abaixo (Figura 38):

Observação para Escuta Objetiva - estar atento a qualquer alteração do estado de saúde dos utentes e agir de forma a melhorar o bem-estar ou estado de saúde da pessoa.

Postura Corporal - o farmacêutico deve posicionar-se para ouvir o utente: o olhar deve ser direcionado para a pessoa, sem naturalmente o fixar; deve falar em tom baixo, mas que seja audível e perceptível para o utente.

Comunicar de Acordo com o Nível Sociocultural - durante a comunicação deve-se estar atento à linguagem utilizada para poder responder de forma efetiva, que facilitará o entendimento.

Utilização de Questões - permite conhecer melhor a situação do utente, bem como direcionar o atendimento.

Figura 38: Atitudes para melhoramento da comunicação.

7. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde

A função do farmacêutico vai mais além do que a dispensa de medicamentos. A população espera do farmacêutico esclarecimentos e soluções para os seus problemas. O farmacêutico constrói uma relação de compromisso com o utente, dando-lhe segurança e confiança. Este é responsável pela dispensa de MSRM e MNSRM, devendo prestar o correto aconselhamento farmacêutico e apelar ao uso racional do medicamento e ao não abandono da terapêutica, alertando para as suas consequências [11].

Durante o atendimento farmacêutico, podem, igualmente, ser adotadas técnicas de venda como o *cross-selling*, recomendação de um produto extra que funciona como cuidado complementar, e o *up-selling*, recomendação de um produto de nível superior, sempre que seja do interesse e necessidade do utente, potenciando, deste modo, a qualidade da prestação dos serviços.

Quanto à dispensação, existem dois tipos:

- Dispensação de medicamentos e/ou produtos de saúde com apresentação de prescrição médica.
- Dispensação de medicamentos e/ou produtos de saúde sem apresentação de prescrição médica.

7.1. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde com Apresentação de Prescrição Médica

São definidos como MSRM todos aqueles que possam constituir um risco para a saúde do utente quando utilizados sem vigilância médica ou quando utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam; os medicamentos que contenham substâncias ou preparação à base dessas substâncias cuja atividade ou reações adversas sejam indispensáveis aprofundar; todos os medicamentos que se destinem a administração parentérica [17].

No ato da dispensa de um MSRM, o utente deve apresentar a respetiva receita médica e o farmacêutico deve avaliar uma série de parâmetros, procedendo à sua validação.

7.1.1. Formas, Modelos e Validação de uma Prescrição Médica

As farmácias comunitárias são por excelência o espaço do medicamento. Atualmente, grande parte das prescrições são em formato eletrónico, Prescrição Médica Eletrónica, podendo ser materializada ou desmaterializada, o que facilita a interpretação e reduz os erros de dispensa, facilita o processo de conferência de receituário, uma vez que o sistema comunica diretamente com os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde [14, 18]. Em casos excecionais, a prescrição manual pode ser utilizada, desde que devidamente justificado o seu uso.

A prescrição médica, realizada por um profissional habilitado, deve obrigatoriamente ser efetuada por DCI da substância ativa, e deve apresentar a forma farmacêutica, a dosagem, o tamanho da embalagem e a posologia independentemente do modelo da receita médica

[18]. Excepcionalmente, o prescriptor pode prescrever por nome comercial ou titular de AIM caso se trate de (Figura 39) [14]:

Medicamentos de marca sem similares ou para os quais não existe medicamento genérico participado.

Medicamentos que apenas possam ser prescritos para determinada indicação terapêutica.

Existência de justificação técnica do prescriptor:

- a) Medicamentos com margem ou índice terapêutico estreito, conforme informação do INFARMED - Deliberação n.º 70/CD/2012 [19];
- b) Reação adversa prévia, reportada anteriormente ao INFARMED;
- c) Continuidade de tratamento superior a 28 dias.

Figura 39: Exceções para a prescrição por DCI.

Na receita médica tem de constar a menção relativa à exceção, como por exemplo, “Exceção c) do n.º 3 do artigo 6.º - continuidade de tratamento superior a 28 dias”. Esta é a única menção que permite ao utente optar por um medicamento de preço inferior ao prescrito. Nas restantes menções, o farmacêutico tem o dever de ceder ao utente o medicamento prescrito [18].

Na ausência de menção o utente pode exercer direito de opção [18].

A prescrição de medicamentos não participados obedece às regras supramencionadas [18].

Quando a receita médica não especifica a dimensão da embalagem do medicamento participado, deve ser dispensada a embalagem participada de menor dimensão disponível no mercado [14].

Quando um medicamento se encontra esgotado, podem ser dispensadas embalagens que perfaçam quantidade equivalente, ou quantidade inferior, à prescrita, desde que

devidamente justificado informaticamente ou no verso da receita médica manual [14]. Extraordinariamente, se apenas estiverem disponíveis no mercado embalagens de dimensão superior, pode-se dispensar a embalagem com a quantidade mínima imediatamente superior à prescrita [14].

Atualmente, existem três modelos de prescrição de medicamentos e produtos de saúde que exigem diferentes tratamentos no que diz respeito quer à dispensa, quer à conferência.

O aumento progressivo das prescrições de medicamentos e produtos de saúde por meios eletrónicos e a consequente eliminação das prescrições médicas manuais permite, por exemplo, obter ganhos de eficiência para o SNS, para além de facilitar o processo de conferência do receituário.

Qualquer uma das variantes da receita médica deverá ser rececionada respeitando os mesmos critérios [14].

Receita Médica Manual

A prescrição manual pode ser utilizada em casos excecionais, tal como estipulado no artigo 8º da Portaria n.º 224/2015 desde que devidamente justificado o seu uso, ou seja, em casos de [18]:

- a) “falência informática”;
- b) “inadaptação fundamentada do prescriptor”;
- c) “prescrição no domicílio”;
- d) “até 40 receitas por mês”.

O modelo em vigor das receitas médicas manuais é exclusivo da imprensa Nacional – Casa da Moeda (Anexo 11) [20].

Para realizar a dispensa dos medicamentos de uma prescrição médica manual, o farmacêutico deve analisar e validar a prescrição, no que diz respeito à parte técnica e científica, de forma a garantir que todos os parâmetros estão conforme as normas, corretamente preenchidos e legíveis (Figura 40) [14]:

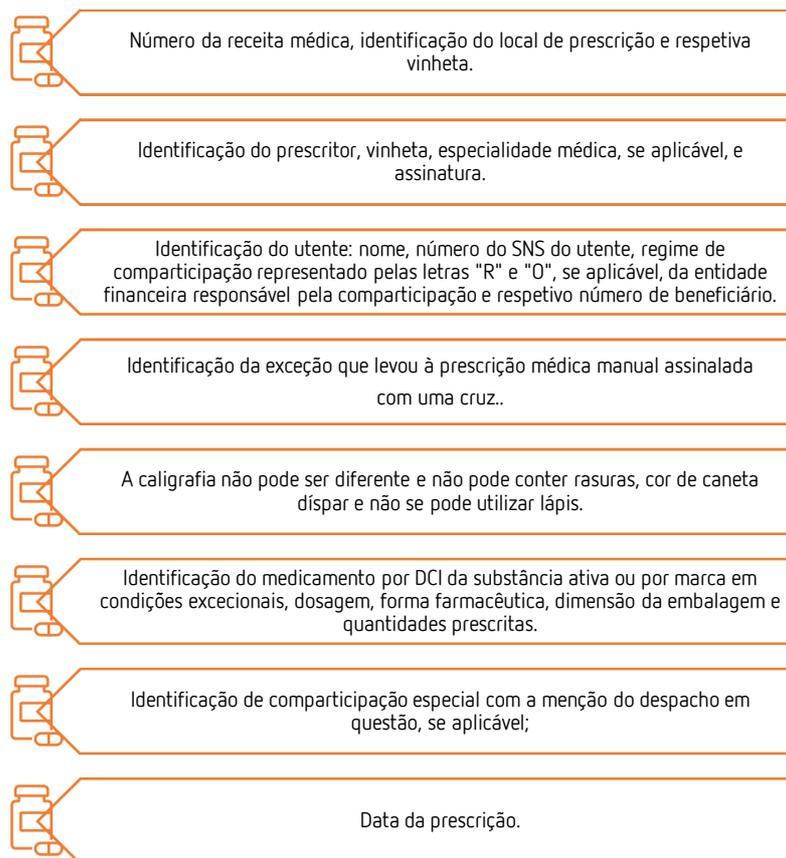


Figura 40: Requisitos para validação de uma receita médica manual.

As prescrições manuais possuem uma validade de 30 dias contados a partir da data de emissão e podem conter, no máximo, 4 embalagens de medicamentos, não podendo ultrapassar 2 embalagens de cada, a não ser que se trate de um medicamento de dose unitária, como por exemplo, Zentel®, em que pode estar prescrito 4 embalagens do mesmo medicamento [14].

Segue-se um exemplo de uma receita médica manual (Figura 41).

Receita Médica Nº
801000005887558307

REPÚBLICA PORTUGUESA 40 SNS

Utilizador: N.º de Utilizador, Telefone: 888888888
Entidade Responsável - SNS N.º de Beneficiário: 8888888888888888

RECEITA MANUAL
Exceção legal:
 a) Falta de informação
 b) Inadequação de prescrição
 c) Prescrição no domínio
 d) Art. 40 - recetários

Prescritor: 47
Vizinho do Local de Prescrição

R. DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem	N.º	Estado
1 Clarexop 1000 mg - 16cb / Suída de bencina e amox / Prescrição 2cb 12-12h.		100
2 Branoxite 115 40cb Branoxite pau 115mg Prescrição 1 dente		100
3		0
4		0

Validade: 30 dias
Data: 21-07-2023

Figura 41: Exemplo de uma receita médica manual.

No novo módulo de atendimento do Sifarma®, a inserção de uma receita médica manual faz-se neste menu (Figura 42).

PROCESSAR UMA RECEITA MANUAL

N.º RECEITA:

PRESCRITOR:

LOCAL:

DATA: 24/07/2023

N.º UTENTE DE SAÚDE:

* opcional

Figura 42: Menu de atendimento para processamento de uma receita médica manual.

Após isso, é necessário inserir-se manualmente cada um dos medicamentos e/ou produtos de saúde e proceder à validação dos mesmos.

No término do atendimento, é necessário imprimir no verso da receita médica manual com os dados referentes à receita médica e aos medicamentos dispensados. O utente deve assinar o verso da receita médica manual, com vista a declarar que o número de embalagens de medicamentos e/ou produtos de saúde que lhe foram dispensados foram os constantes na receita médica, bem como os conselhos de utilização dos mesmos e por último, declarando que exerceu o seu direito de opção, optando, no exemplo abaixo, por um medicamento com preço superior ao 5º mais barato do mercado. Por fim, o farmacêutico tem o dever de carimbar, datar e assinar o verso da receita médica manual (Figura 43).

FARMÁCIA DO CAVACO - SANTA MARIA DA FEIRA
Dir. Téc.: Oliveira Maria de Jesus Gomes
Res. C.R.C. 507525035

CAPITAL SOCIAL: 135.500,00 Euros
N.º de Contribuinte: 507525035
DOCUMENTO PARA FATORAÇÃO
01 - R/L/S:4/3/240
Rec.: 0016/03/06755397
Ben.:

R04e29s17kh0 - ATEND. - 2427678 (13) 21-07-2023

Prod	PIP	PRef	Qt	Comp	Utente	P94	Incentivo
1)	*9760105*	- Clavenex 07,	075/125 mg x 16 comp rev	6,65	4,78	1	3,30 3,35 5,07 0,00
2)	*4537092*	- Bronalex, 1,5 mg x 40 comp	3,16	0,00	1	1,17 1,99 0,00 0,00	
T:	9,81		2	4,47	5,34	0	

Declaro que: No total dispensei os 2 medicamentos de medicamentos constantes na receita e prestados os conselhos sobre a sua utilização.
Direito de opção:
1 - Exerci o direito de opção para medicamento com preço superior ao 5º mais barato.

Ass. do Utente

21/07/2023

FARMÁCIA DO CAVACO
Dir. Téc.: Oliveira Maria de Jesus Gomes
Tel.: 252 0171 074 - Fax: 252 0171 078
R. Av.ª Almeida Portugal, Lote 42
4020-110, Sta. Maria da Feira

Figura 43: Exemplo do verso de uma receita médica manual.

Receita Médica Eletrónica

Atualmente, salvo exceções previstas na Lei, as receitas médicas são prescritas em formato eletrónico. Existem dois modelos de prescrição eletrónica: receita médica eletrónica materializada e receita médica eletrónica desmaterializada. Ambas ficam disponíveis para a farmácia através do sistema central de prescrições, também conhecido por Base de Dados Nacional de Prescrições (BDNP).

A receita médica eletrónica materializada é uma prescrição impressa, validada e registada na BDNP. Por sua vez, a receita médica eletrónica desmaterializada é uma prescrição sem papel, acessível e interpretável por equipamentos eletrónicos, também registada e validada na BDNP [14].

No novo módulo de atendimento do Sifarma®, a inserção de uma receita médica eletrónica faz-se neste menu (Figura 44).



The image shows a software interface for processing an electronic prescription. At the top, there is a grey button labeled "PROCESSAR UMA RECEITA ELETRÓNICA" with a document icon containing an '@' symbol. Below this, there are two main options: "N.º RECEITA" and "CARTÃO DE CIDADÃO". Under "N.º RECEITA", there is a text input field with the placeholder "Faça a leitura ótica". Under "CARTÃO DE CIDADÃO", there is a button labeled "Faça a leitura do C.C." with a green icon of a card and a camera. Between these two options is the word "OU". Below these options is a field labeled "CÓDIGO DE ACESSO" with an empty text input box.

Figura 44: Menu de atendimento de processamento de uma receita médica eletrónica.

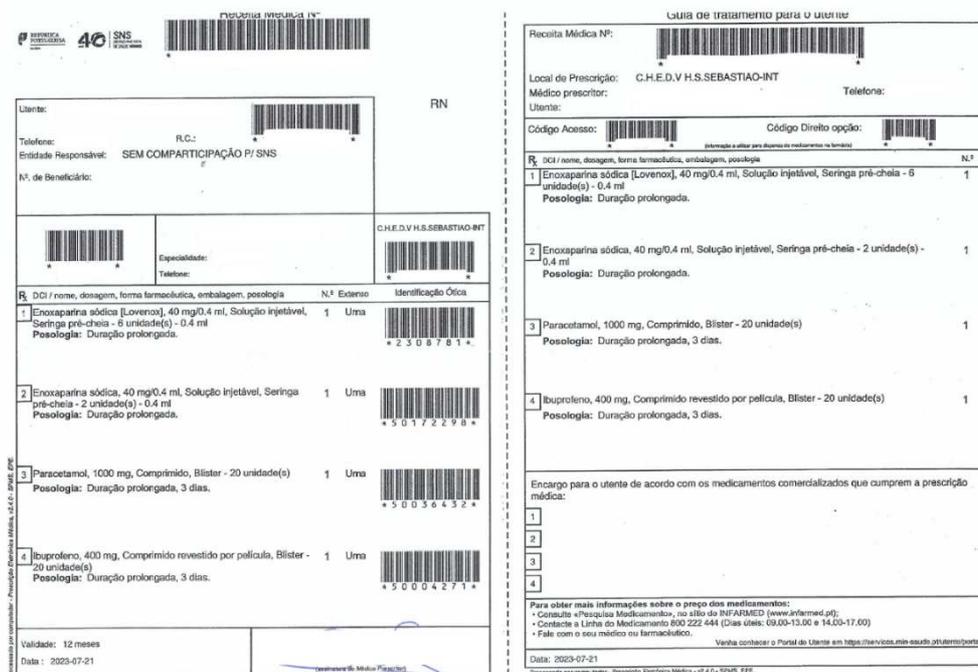
Receita Médica Eletrónica Materializada

As receitas médicas eletrónicas materializadas podem ter validade de 30 dias ou podem ser emitidas 3 vias com validade de 6 meses, no caso de tratamento de longa duração, todas devidamente identificadas com 1ª, 2ª e 3ª via [14].

O modelo em vigor das receitas médicas eletrónicas materializadas encontra-se exemplificado no Anexo 12 [20].

Estas possuem em comum com as receitas médicas manuais as limitações de quantidades de prescrição e a sua validação é realizada de maneira semelhante a essas. A assinatura do médico é obrigatória e manuscrita [14].

Segue-se um exemplo de uma receita médica eletrônica materializada (Figura 45).



Prescrição Eletrônica Nº

USUÁRIO: [Nome] RN [Número]

Local de Prescrição: C.H.E.D.V.H.S.SEBASTIAO-INT

Médico prescriptor: [Nome] Telefone: [Número]

Usuário: [Nome]

Código Acesso: [Número] Código Direito opção: [Número]

R	DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	N.º	Extensão	Identificação Ótica
1	Enoxaparina sódica [Lovenox], 40 mg/0,4 ml, Solução injetável, Seringa pré-cheia - 6 unidade(s) - 0,4 ml Posologia: Duração prolongada.	1	Uma	* 2 3 0 8 7 8 1 *
2	Enoxaparina sódica, 40 mg/0,4 ml, Solução injetável, Seringa pré-cheia - 2 unidade(s) - 0,4 ml Posologia: Duração prolongada.	1	Uma	* 5 0 1 7 2 2 9 8 *
3	Paracetamol, 1000 mg, Comprimido, Blister - 20 unidade(s) Posologia: Duração prolongada, 3 dias.	1	Uma	* 5 0 0 3 6 4 3 2 *
4	Ibuprofeno, 400 mg, Comprimido revestido por película, Blister - 20 unidade(s) Posologia: Duração prolongada, 3 dias.	1	Uma	* 5 0 0 0 4 2 7 1 *

Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica:

- 1
- 2
- 3
- 4

Para obter mais informações sobre o preço dos medicamentos:
 • Consulte «Pesquisas Medicamentos», no sítio do INFARMED (www.infarmed.pt);
 • Consulte a Linha do Medicamento 800 222 444 (dias úteis: 09.00-13.00 e 14.00-17.00);
 • Fale com o seu médico ou farmacêutico.

Validade: 12 meses
Data: 2023-07-21

Assinatura do Médico Prescriptor

Figura 45: Exemplo de uma receita médica eletrônica materializada e respetivo guia de tratamento.

Receita Médica Eletrônica Desmaterializada

Para além das vantagens ecológicas deste tipo de receita, esta, também, permite ao prescriptor incluir um número ilimitado de medicamentos diferentes na mesma receita, assim como o número de embalagens é menos restrito. No que diz respeito ao utente, este pode optar pelos medicamentos e quantidades de que necessita ficando o restante da prescrição disponível para levantamento em qualquer farmácia até à data de validade da mesma.

A receita médica é acessível em formato de mensagem de texto SMS, correio eletrónico, no portal do cidadão do SNS e na aplicação “My SNS Carteira”.

O modelo em vigor da receita médica eletrônica desmaterializada encontra-se exemplificado no Anexo 13 [20].

Os medicamentos estão apresentados em linhas de prescrição por número de ordem de prescrição, correspondendo a um CNPEM ou a um número de registo de um medicamento e/ou de um produto de saúde ou outro código identificador do produto prescrito.

Aquando da abertura de uma receita médica eletrónica desmaterializada no novo módulo de atendimento do Sifarma®, é possível selecionar os medicamentos e/ou produtos de saúde que o utente deseja levantar (Figuras 46, 47 e 48).

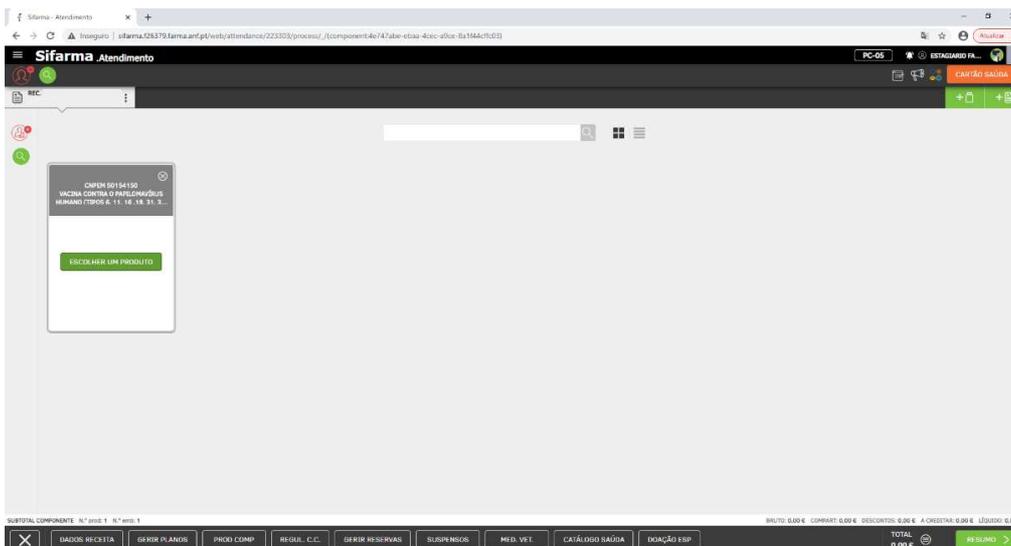


Figura 46: Menu de atendimento para seleção dos medicamentos e/ou produtos de saúde.

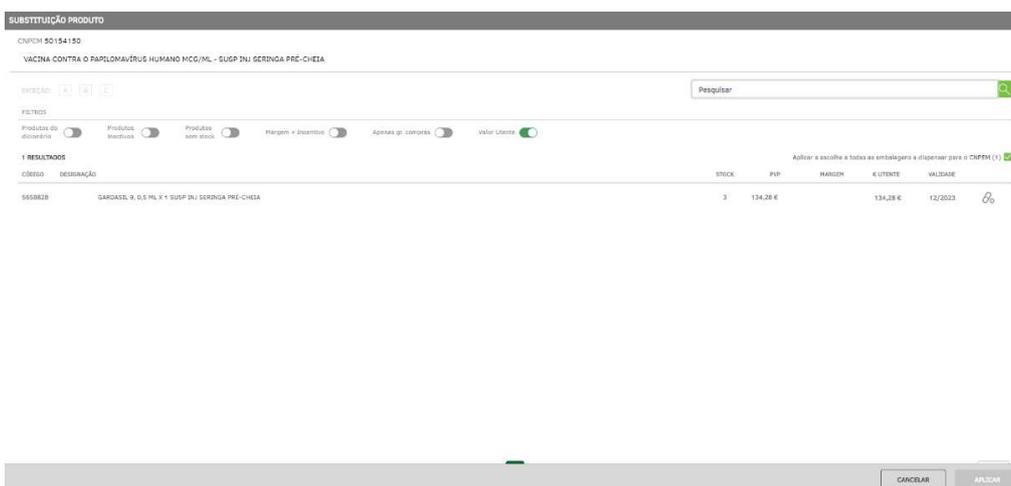


Figura 47: Menu de atendimento para a escolha dos medicamentos e/ou produtos de saúde.

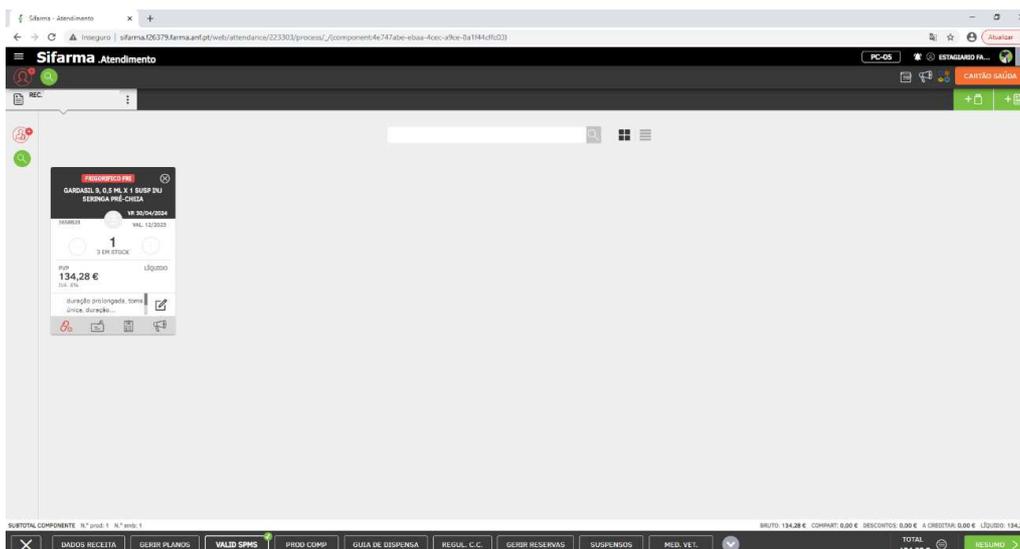


Figura 48: Menu de atendimento após seleção dos medicamentos e/ou produtos de saúde.

Segue-se um exemplo de um guia de tratamento para o utente e de uma mensagem de texto SMS que contém uma receita médica eletrónica desmaterializada (Figuras 49 e 50).

O guia de tratamento é um documento pessoal e intransmissível, pelo que a farmácia não pode mantê-lo em sua posse após o fim do atendimento [4].



Figura 49: Exemplo de uma guia de tratamento para o utente.

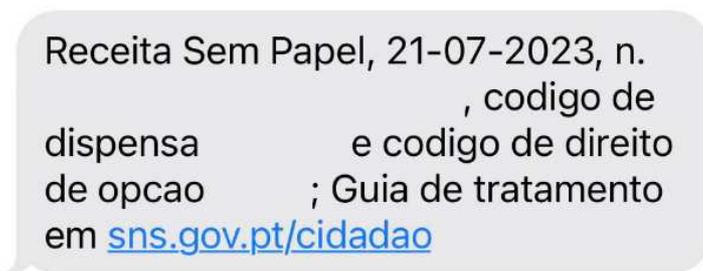


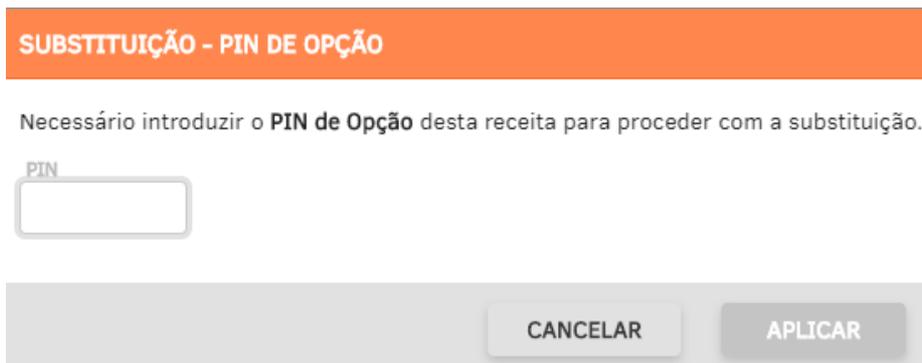
Figura 50: Exemplo de receita médica eletrônica desmaterializada em formato de mensagem de texto SMS.

Numa receita médica eletrônica desmaterializada, os medicamentos são prescritos por DCI ou por nome do medicamento, forma farmacêutica, tamanho da embalagem e justificação técnica e/ou diplomas de comparticipação especial, se aplicável. A cada linha de prescrição corresponde apenas um medicamento, podendo ser prescritas até ao máximo: de 2 embalagens com uma validade de 60 dias seguidos, contada a partir da data da sua emissão no caso de medicamentos destinados a tratamentos de curta ou média duração; 6 embalagens, em medicamentos destinados a tratamentos de longa duração com uma validade de 6 meses contada a partir da data da sua prescrição [14].

No caso de embalagens unitárias, os medicamentos podem ser prescritos até 4 embalagens do mesmo, ou até 12 embalagens no caso de tratamentos de longa duração.

Excepcionalmente, o prescritor pode efetuar prescrições com número de embalagens superior aos limites anteriores, com validade de 12 meses mediante fundamentação médica inscrita no processo clínico do utente. A prescrição é assinada digitalmente pelo prescritor.

Para a dispensa de uma receita médica eletrônica desmaterializada é necessário: o número da prescrição, o código de acesso à dispensa (código a utilizar pelo utente para autorizar o acesso à receita médica eletrônica desmaterializada e que permite a validação da dispensa) e o código direito de opção (código a utilizar pelo utente quando este exerce o seu direito de opção) (Figura 51).

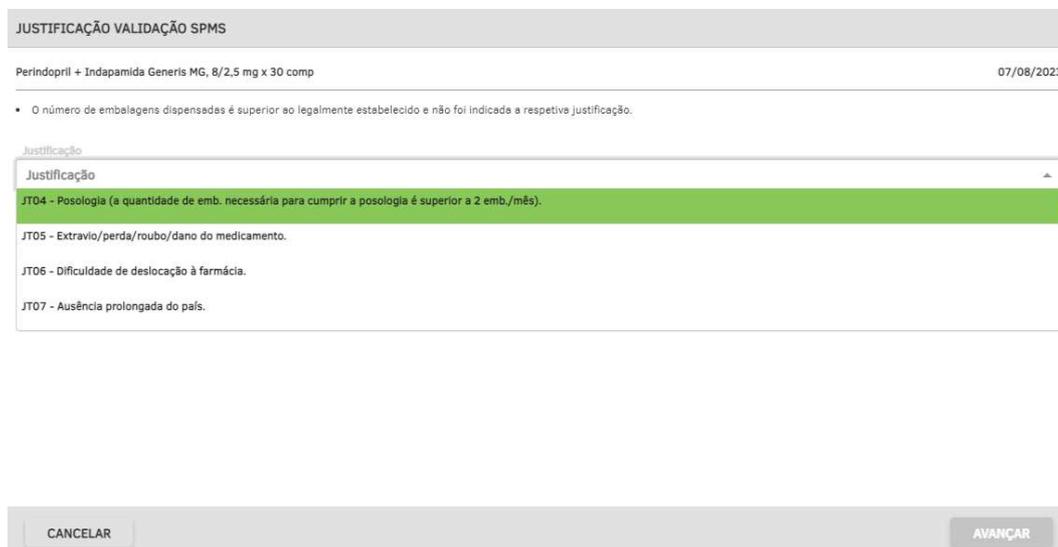


The screenshot shows a menu titled "SUBSTITUIÇÃO - PIN DE OPÇÃO" in an orange header. Below the header, there is a text instruction: "Necessário introduzir o PIN de Opção desta receita para proceder com a substituição." Underneath this text is a text input field labeled "PIN". At the bottom of the menu, there are two buttons: "CANCELAR" and "APLICAR".

Figura 51: Menu de atendimento para inserção do código direito de opção.

Ao utente podem ser dispensadas, por mês, no máximo 2 embalagens ou, no caso de dose unitária, 4 embalagens. No entanto, estes limites podem ser excedidos, desde que justificados (Figura 52) [14].

- Ajuste de posologia, é necessário mais de 2 ou 4 embalagens para cumprir a posologia.
- Extravio, perda, roubo ou dano de medicamentos.
- Dificuldade de deslocação à farmácia.
- Ausência prolongada do país.



The screenshot shows a menu titled "JUSTIFICAÇÃO VALIDAÇÃO SPMS". It displays medication information: "Perindopril + Indapamida Generis MG, 8/2,5 mg x 30 comp" and the date "07/08/2023". A message states: "O número de embalagens dispensadas é superior ao legalmente estabelecido e não foi indicada a respetiva justificação." Below this is a "Justificação" section with a scrollable list of options: "JT04 - Posologia (a quantidade de emb. necessária para cumprir a posologia é superior a 2 emb./mês).", "JT05 - Extravio/perda/roubo/dano do medicamento.", "JT06 - Dificuldade de deslocação à farmácia.", and "JT07 - Ausência prolongada do país." At the bottom, there are "CANCELAR" and "AVANÇAR" buttons.

Figura 52: Menu de atendimento para justificação do número de embalagens dispensadas ser superior ao legalmente estabelecido.

Antes do término do atendimento, o novo módulo de atendimento do Sifarma® possui um passo de verificação que permite encerrar o circuito do medicamento e/ou produto de saúde dispensado (Figura 53).

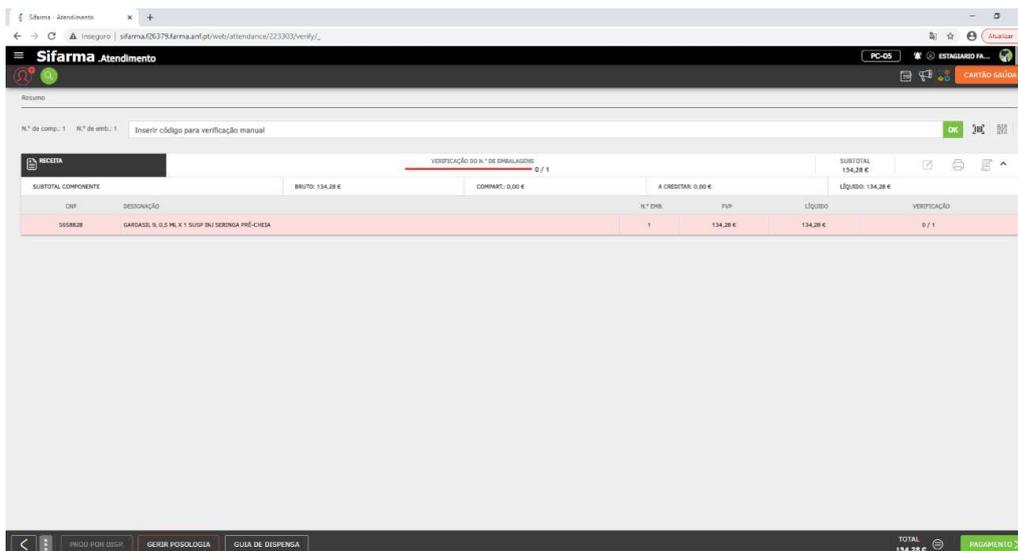


Figura 53: Menu de atendimento para verificação e encerramento do circuito do medicamento e/ou produto de saúde dispensado.

Para a finalização do atendimento, o utente procede ao pagamento dos seus medicamentos e/ou produtos de saúde, é emitida a fatura correspondente, sendo o menu apresentado no novo módulo do Sifarma®, o que se encontra abaixo (Figura 54).

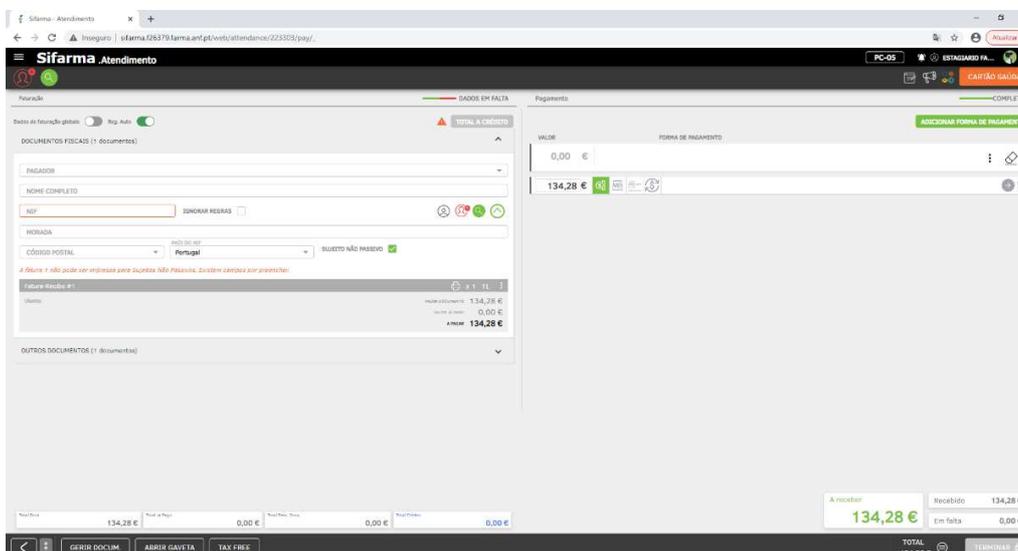


Figura 54: Menu final de um atendimento.

7.2. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde sem Apresentação de Prescrição Médica

A farmácia comunitária é o local onde a população se dirige para obter ajuda em transtornos de saúde menores através de aconselhamento e/ou da dispensa de MNSRM ou produtos de saúde.

Os MNSRM são todos os medicamentos que não preenchem qualquer condição dos MSRM [17]. Estes medicamentos não são comparticipados, não sendo necessária receita médica para a sua dispensa exceto em algumas exceções previstas na Lei e por serem produtos de venda livre não são de venda exclusiva em farmácia. Contudo, é de extrema importância que o farmacêutico entenda qual é o problema do utente, questionando-o com perguntas de caráter aberto de forma a otimizar a comunicação e obter respostas detalhadas, e que avalie os seus sinais e sintomas de forma a selecionar a melhor forma de intervenção. É da responsabilidade do farmacêutico aconselhar, informar sobre as condições de utilização do MNSRM, possíveis efeitos secundários, contraindicações e interações com outros medicamentos e/ou produtos de saúde, de forma a promover o uso racional do medicamento e uma adesão à terapêutica e realçar que se o problema persistir é necessário procurar ajuda médica. O farmacêutico deve tomar a responsabilidade de dispensar ou não o medicamento, tendo atenção à interação com medicação crónica e/ou patologia do utente, se o sintoma for ligeiro, autolimitado e de curta duração, se a descrição dos sintomas apresentados não coincidir com o pedido do utente e se o utente necessita de ser avaliado por outro profissional de saúde. O uso de MNSRM deve ser responsável e destina-se ao alívio e tratamento de situações passageiras sem gravidade, devendo ter tempo de utilização limitado [21].

Em algumas situações, o uso deste tipo de medicamentos pode camuflar alguns problemas que os utentes não dão importância e, para tal, a intervenção do farmacêutico é crucial na resolução deste problema. Na maior parte dos casos, o utente recorre à farmácia como meio de resolução dos seus problemas, de forma a evitar tempo de espera por uma consulta médica e pela falta de meios para se deslocarem ao médico.

Também há situações em que o farmacêutico opta por não dispensar nenhum medicamento, caso [21]:

- Não haja necessidade de utilização do mesmo ou de continuidade da terapêutica medicamentosa instituída.
- Não haja indicação do medicamento solicitado para o quadro sintomático apresentado.
- Seja evidente que a avaliação prévia por outro profissional de saúde é essencial para a utilização do medicamento.
- Sejam identificadas interações com outros medicamentos ou produtos de saúde que esteja a tomar ou contraindicações decorrentes de outras patologias concomitantes.
- Não estejam reunidas as condições legais para efetuar a dispensa do medicamento, excetuando-se os casos em que a não dispensa comprometa o estado de saúde.
- Suspeite de fraude ou burla devendo-se, nestas situações, sinalizar as autoridades competentes.

No novo módulo de atendimento do Sifarma[®], o procedimento para a realização de um atendimento sem apresentação de prescrição médica é similar ao procedimento para atendimento com apresentação de prescrição médica. Face a isso, a única diferença reside na seleção da opção “sem participação”, tal como se pode ver na figura abaixo (Figura 55).

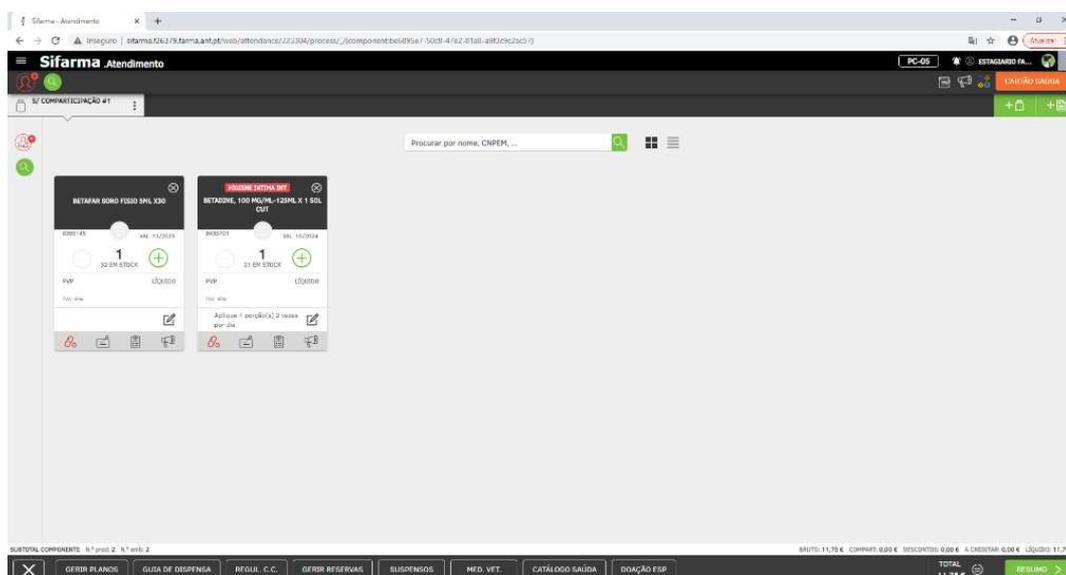


Figura 55: Menu de atendimento para a dispensa de medicamentos e/ou produtos de saúde sem apresentação de prescrição médica.

Tal como no atendimento para a dispensa de medicamentos e/ou produtos de saúde com apresentação de prescrição médica, neste tipo de atendimento também é realizada uma verificação para o encerramento do circuito do medicamento e/ou produto de saúde. Após

o passo de verificação, o utente procede ao pagamento dos seus medicamentos e/ou produtos de saúde e é emitida a fatura correspondente.

7.2.1. Dispensação de Medicamentos e/ou Produtos de Saúde sem Apresentação de Prescrição Médica – Indicação Farmacêutica

Grande parte dos utentes dirige-se à farmácia com a finalidade de obter aconselhamento para problemas de saúde ligeiros, autolimitantes, de curta duração e/ou aliviar algum sintoma.

A indicação farmacêutica é definida como o ato profissional pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela seleção de um MNSRM ou de um MNSRM-EF e/ou de um produto de saúde e/ou indicação de medidas não farmacológicas, com o objetivo de tratar um problema de saúde considerado como uma afeção menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave, autolimitado, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do utente, após avaliação clínica por parte do farmacêutico.

O processo de automedicação corresponde à seleção e administração de medicamentos e/ou produtos de saúde pelo próprio utente ou com o auxílio de um profissional de saúde. O farmacêutico desempenha um papel fundamental durante a indicação farmacêutica, devendo ceder toda a informação necessária para um uso racional do medicamento e limitá-la a situações clínicas bem definidas referidas no Despacho n.º 17690/2007, de 23 de julho [22].

Na figura seguinte encontra-se um esquema com os passos essenciais para uma boa indicação farmacêutica (Figura 56) [23].

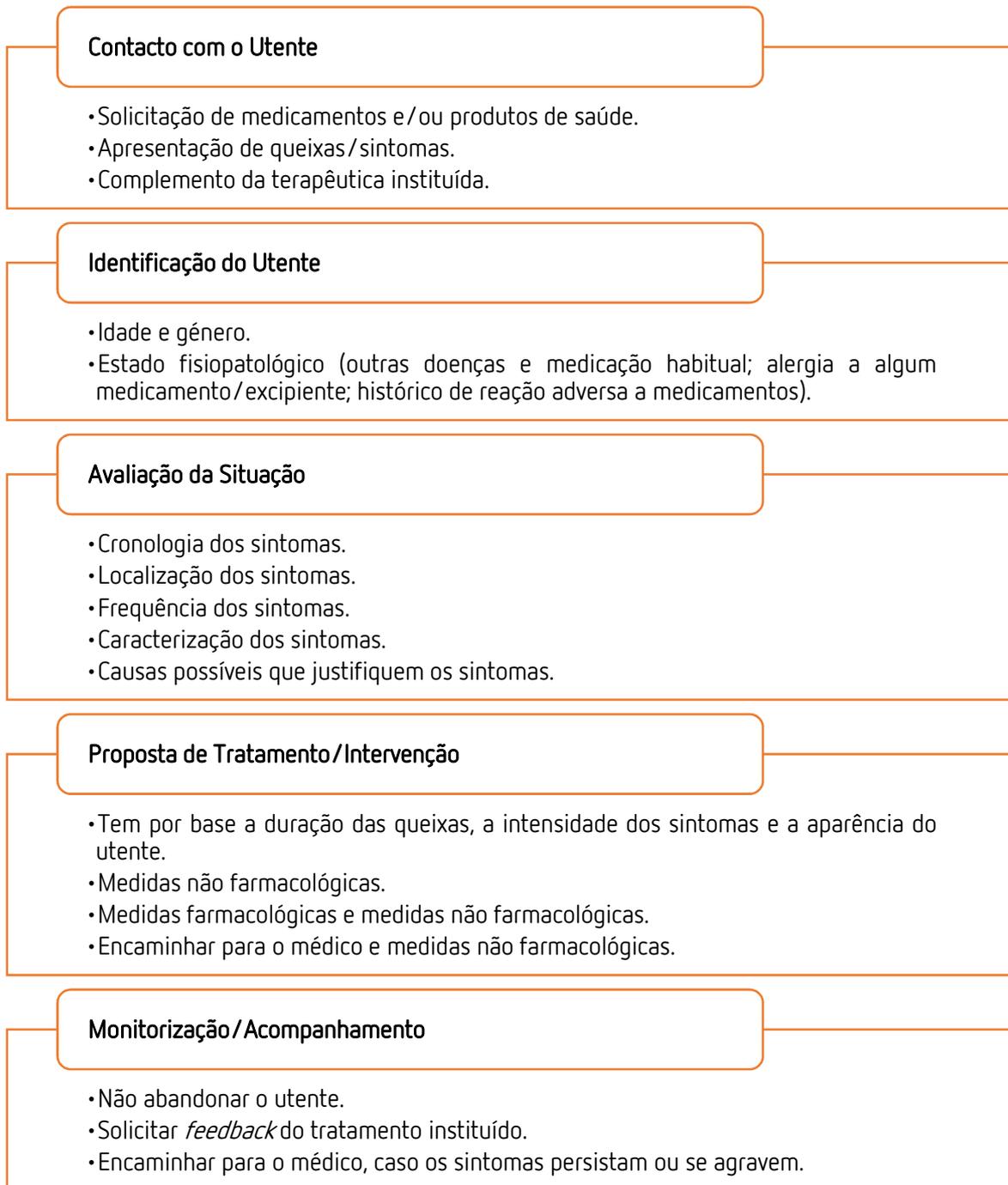


Figura 56: Esquema de indicação farmacêutica.

7.3. Particularidades Inerentes a Alguns Medicamentos e/ou Produtos de Saúde

7.3.1. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são substâncias que exigem um controlo rigoroso por parte das farmácias, quer no momento do atendimento quer anteriormente no momento de receção. Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes estão mencionados nas tabelas I e II do DL n.º 15/93, de 22 de janeiro [24]. Exercem a sua ação no sistema nervoso central, apresentando benefícios terapêuticos em situações como a dor crónica e oncológica. No entanto, podem desencadear fenómenos de tolerância, dependência física e psíquica e alteração comportamental, e é por esse motivo que estão sujeitos a controlo exigente. No que diz respeito à prescrição de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes em receitas médicas manuais e em receitas médicas eletrónicas materializadas, estes devem ser prescritos isoladamente [14].

No ato de atendimento, os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são dispensados mediante a apresentação de uma receita médica válida e tem de se efetuar o registo informático da informação detalhada do utente, do adquirente (apresentação obrigatória do Cartão de Cidadão), caso o levantamento seja realizado por um terceiro elemento e do prescriptor. Ao terminar o atendimento, surge automaticamente uma janela para o preenchimento dos dados anteriormente mencionados (Figura 57).

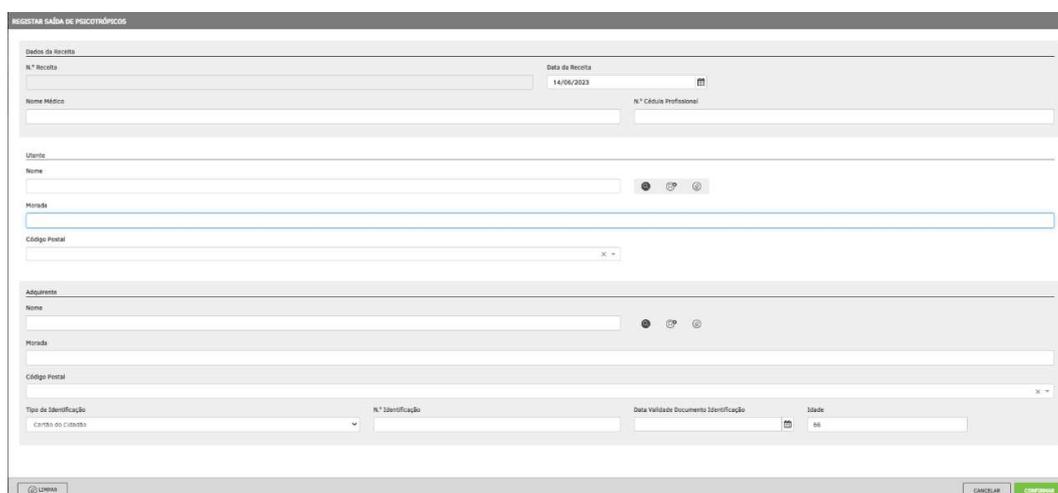


Figura 57: Menu de atendimento para preenchimento de dados aquando da dispensa de um medicamento psicotrópico ou estupefaciente.

No término do atendimento é emitido um documento que contempla estas e outras informações (Anexo 14).

No caso das receitas médicas manuais ou das receitas médicas eletrónicas materializadas, este documento é enviado juntamente com a receita médica, para a sua faturação ser processada, enquanto o segundo impresso é agrafado a uma cópia da respetiva receita médica, assinada pelo utente e pelo farmacêutico e carimbada, sendo arquivada na farmácia e ordenada pela data de aviamento, por um período mínimo de 3 anos. Caso se trate de uma receita médica eletrónica desmaterializada, os documentos são apenas datados, carimbados e assinados [17].

Deverá enviar-se para o INFARMED:

- Cópia das receitas médicas manuais – mensalmente, até ao dia 8 do mês seguinte.
- Registos de entradas e saídas de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes (Anexo 15) – mensalmente, até ao dia 8 do mês seguinte.
- Mapa de balanço de entradas e saídas de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes – anualmente até ao dia 31 de janeiro do ano seguinte.

7.3.2. Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário

O DL n.º 148/2008, de 29 de julho, regula todo o circuito dos produtos veterinários e define o medicamento veterinário como aquele que é destinado a administração em animais e cuja substância ativa, ou associação de substâncias, apresente propriedades curativas ou preventivas de doenças em animais ou dos seus sintomas, ou ainda que pela sua utilização se estabeleça um diagnóstico médico-veterinário, ou seja, exercida uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica com vista a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas [25].

Na Farmácia do Cavaco, existem alguns produtos de uso veterinário, consistindo essencialmente em desparasitantes internos e externos, anticoncecionais e complexos vitamínicos. Estes produtos são armazenados numa gaveta que não é acessível aos utentes

e os produtos com maior rotatividade e procura encontram-se num linear na área de atendimento ao público. Também neste ramo da veterinária, existem casos de dispensa de medicamentos de uso humano, desde que o utente se faça acompanhar de uma receita médico-veterinária (Figura 58) ou de uma prescrição da medicação devidamente identificada com a vinheta e assinatura do médico veterinário e o carimbo da clínica/hospital veterinário onde foi prescrita a receita médica.

Prescrição Animal Companhia

REPÚBLICA PORTUGUESA AGRICULTURA E ALIMENTAÇÃO dgav

5639108881492023101

Detentor: _____ NIF: _____
 Telefone: _____ Email: _____

Animal: Yanira Espécie: _____
 Identificação: _____

Médico Veterinário:
 Cédula: _____ Telefone: _____

Emissão: 8.2.23

Nome comercial, Apresentação, Posologia, Notas Terapêuticas	Unidades
Rx: <u>Levetiracetam 500</u> Sx: <u>Administra 2cp de 8h em 8h durante 6 dias</u>	1
Rx: <u>Stesolid long</u> Sx: <u>Aplicar no caso de convulsões</u>	1
Rx: _____ Sx: _____	
Rx: _____ Sx: _____	

Advertências Especiais: _____ Afecção a Tratar: _____

Motivo do uso da Prescrição Manual: a) Falência do Sistema Informático b) Outro Motivo

Figura 58: Exemplo de receita médico-veterinária.

7.3.3. Medicamentos Manipulados

Medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. Os medicamentos manipulados são medicamentos preparados em farmácia comunitária ou pelos serviços farmacêuticos hospitalares e subdividem-se em fórmulas magistrais (preparados segundo receita médica

e identificação do utente) e fórmula oficial (preparado segundo as indicações de uma farmacopeia ou de um formulário) [26]. O medicamento manipulado é uma preparação individualizada para a patologia do utente, por vezes, por falta do produto na indústria ou por opção do médico na dosagem. O medicamento manipulado é da responsabilidade do farmacêutico, e este deve certificar-se da qualidade da preparação, do uso de boas práticas e deve observar a preparação, verificando as substâncias ativas, quantidades e acondicionamento do medicamento manipulado. Os preços dos medicamentos manipulados são calculados com base no valor das matérias-primas, materiais de acondicionamento e respetivos honorários [27]. Os medicamentos manipulados são rotulados com a identificação do utente, nome do medicamento manipulado, dose, posologia, forma farmacêutica, condições de conservação, número de lote e prazo de validade. É também realizada uma ficha de preparação, onde constam todas as informações características do medicamento manipulado.

A Farmácia do Cavaco apresenta um laboratório destinado à preparação deste tipo de medicamento, no entanto, devido ao reduzido número de prescrições deste tipo, a farmácia efetua o pedido desses medicamentos à Farmácia Lemos, no Porto, farmácia esta que prepara um maior número destes medicamentos, tendo, normalmente, à sua disposição todas as matérias-primas necessárias para a preparação dos medicamentos, bem como todos os recipientes para acondicionamento.

Regra geral, a prescrição dos medicamentos manipulados é feita através de uma receita médica eletrónica desmaterializada (Figura 59), no entanto, há situações em que o médico prescreve o medicamento manipulado através de uma receita médica eletrónica materializada ou ainda, numa folha timbrada devidamente assinada, carimbada e com a vinheta do médico.

REPUBLICA PORTUGUESA 40 ANOS SNS

Guia de tratamento da prescrição n.º: [Barcode] Data: 2023-07-10

Guia de tratamento para o Utente
Não deixe este documento na Farmácia

Utente: _____ Local de Prescrição: H.P.B.N. - HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA

Código de Acesso e Dispensa: _____ Código de Opção: _____ Prescritor: _____
Telefone: _____

DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	Quant.	Validade da prescrição	Encargos*
1 [Minoxidil - Solução oral] - FSA (Duração Prolongada) Minoxidil a 5mg em cápsulas qbp 180 cápsulas fsa	1	2023-09-08	

* Os preços são válidos à data da prescrição. Para verificar se houve alterações nos preços dos medicamentos:
• Consulte «Preços dos Medicamentos» em www.infarmed.pt ou «Preços na Farmácia» no seu telemóvel
• Ligue para o Serviço de Medicamentos 800 227 444 (Preço médio: 09:00-13:00 e 14:00-17:00)
• Fale com o seu médico ou farmacêutico.

Códigos para utilização pela farmácia em caso de falência do sistema informático

1

Pág. 1 de 1

Figura 59: Exemplo de um guia de tratamento para o utente com a prescrição de um medicamento manipulado.

8. Receituário e Faturação

8.1. Regimes de Participação

O esquema e os moldes em que são estabelecidas as participações dos medicamentos e dos produtos de saúde podem, por vezes, revelar-se complicados e pouco compreensíveis para os utentes. O SNS é a entidade responsável pela participação de medicamentos a todos os cidadãos portugueses.

A participação corresponde à percentagem do PVP do MSRM paga pela entidade financeira responsável pela participação, que tem como objetivo permitir o acesso dos medicamentos aos utentes, por um preço mais acessível.

Estão estabelecidos na legislação os grupos e subgrupos farmacoterapêuticos participados em cada escalão, sendo que essas listagens são revistas e atualizadas

frequentemente [28, 29]. Medicamentos comparticipados, que já possuem medicamento genérico no mercado, têm uma percentagem de comparticipação tendo em conta o preço de referência do grupo homogéneo em que se inserem.

Sendo assim, a comparticipação é estabelecida tendo em conta: uma percentagem do PVP do medicamento, um sistema de preços de referência e a ponderação de fatores relacionados, nomeadamente com as características dos doentes, prevalência de determinadas doenças e objetivos de saúde pública [11].

De forma resumida, pode dizer-se que o sistema de comparticipações se encontra organizado em quatro escalões de comparticipação, sendo a comparticipação acrescida para pensionistas pertencentes ao regime excecional. Em caso de comparticipação especial de medicamentos, devem constar na receita médica ou junto dos medicamentos a que respeitam, as portarias ou despachos legais aplicáveis [30].

Todos os planos de comparticipação disponíveis encontram-se descritos no Anexo 16.

Regime Geral de Comparticipação

No regime geral de comparticipação, são fixados quatro escalões de comparticipação do PVP, sendo estes (Tabela 3).

Tabela 3: Escalões de comparticipação referentes ao regime geral de comparticipação.

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

O escalão D pode contemplar medicamentos cuja comparticipação seja ajustada no contrato, medicamentos novos ou medicamentos em estado de avaliação e que façam parte de um regime de comparticipação transitório [12, 14].

Regime Excecional de Comparticipação

Existem dois tipos de regimes excecionais de comparticipação, em função dos beneficiários e em função das patologias ou de grupos especiais de utentes.

Beneficiários

Os beneficiários deste regime de comparticipação sofrem um acréscimo de 5% de comparticipação no escalão A e de 15% de comparticipação nos restantes escalões, face ao regime geral de comparticipação (Tabela 4) [14].

Tabela 4: Escalões de comparticipação referentes aos beneficiários do regime excecional de comparticipação.

A	B	C	D
95%	84%	52%	30%

Em medicamentos cujo PVP é igual ou inferior ao 5.º preço mais baixo do grupo homogéneo, a comparticipação é de 95%.

Este regime excecional é aplicado aos pensionistas, cujo 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.

Neste caso, sendo o utente pensionista, a receita médica manual apresenta a letra “R” no local do plano de comparticipação [14].

Patologias ou Grupos Especiais de Utentes

Regime associado a um despacho/portaria/diploma legal e representado pela letra “O” nas receitas médicas.

A comparticipação do medicamento pode ser restringida a determinadas indicações terapêuticas fixadas (exemplos: lúpus, doença de Alzheimer e procriação medicamente assistida) e especialidades médicas prescritoras, sendo que para assegurar o seu cumprimento, o prescriptor tem de mencionar na receita médica o diploma correspondente. Os diplomas legais que conferem a comparticipação especial a certos medicamentos encontram-se listados na página do INFARMED [14, 31].

Em prescrições de receitas médicas eletrónicas materializadas e em receitas médicas eletrónicas desmaterializadas, o diploma inserido pelo prescriptor é automaticamente

considerado pelo sistema informático aquando da dispensa, desde que válido. Em receitas médicas manuais, o prescritor escreve o despacho correspondente e cabe ao farmacêutico validá-lo no ato da dispensa. Após validação, tem de se inserir manualmente no sistema informático o despacho e o organismo de comparticipação correspondente para o utente usufruir da comparticipação.

8.2. Comparticipação de Produtos Destinados à Autovigilância da *Diabetes mellitus*

Através da Portaria n.º 35/2016, de 1 de março, foram estipulados os preços máximos de venda ao público dos reagentes (tiras-teste) para a determinação da glicemia, cetonémia e cetonúria, das agulhas, seringas e lancetas destinadas a pessoas com *Diabetes mellitus*. Os produtos destinados à autovigilância da *Diabetes mellitus* são comparticipados pelo SNS (comparticipação de 85% na aquisição de tiras-teste e 100% na aquisição de agulhas, seringas e lancetas). Esta solução veio permitir uma maior adesão à prevenção e autovigilância desta patologia [32].

Os produtos destinados à autovigilância da *Diabetes mellitus* seguem as mesmas regras dos medicamentos no que diz respeito ao número de embalagens e validade da prescrição, definidas anteriormente. No caso de receitas médicas manuais e de receitas médicas eletrónicas materializadas, estes produtos têm de ser prescritos isoladamente [14].

8.3. Comparticipação de Câmaras Expansoras

A comparticipação de câmaras expansoras é destinada aos beneficiários do SNS que apresentem prescrição médica de câmaras expansoras. A comparticipação é de 80% do preço de venda da câmara expansora (não pode exceder os 28€) e a comparticipação é limitada a uma câmara expansora, por utente, por cada período de um ano [33, 34].

8.4. Comparticipação de Dispositivos Médicos de Apoio a Doentes Ostromizados e/ou com Incontinência/Retenção Urinária

Estão abrangidos por este regime de comparticipação todos os beneficiários do SNS que possuam prescrição médica eletrónica emitida por entidades do SNS dos produtos listados no anexo I da Portaria n.º 92-F/2017, de 3 de março. A comparticipação destes produtos é de 100% do PVP, no entanto a comparticipação destes produtos está limitada a um certo número de produtos, por utente, por ano [33, 35]. O número de unidades que podem ser dispensadas aos utentes no período de um ano constam da Norma n.º 026/2017 da Direção Geral da Saúde [36].

8.5. Complementaridade com Outras Entidades Comparticipadoras

Existem utentes que usufruem de sistemas de comparticipação complementares ao SNS, ou seja, para além da comparticipação deste possuem a comparticipação do sistema complementar que varia consoante a entidade participadora complementar. Alguns exemplos de sistemas de comparticipação complementares são: a EDP[®]-Sãvida, os Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos[®], os Serviços de Assistência Médico-Social (SAMS), a Multicare[®], entre muitos outros.

Quando estamos perante uma comparticipação com complementaridade é necessário inserir manualmente o plano complementar de comparticipação no sistema informático, bem como, o número do cartão de beneficiário para validação do plano. No caso de receitas médicas manuais e de receitas médicas eletrónicas materializadas é necessário tirar cópia da receita médica juntamente com o cartão, para no verso imprimir a faturação referente à entidade complementar. Já nas receitas médicas eletrónicas desmaterializadas, no final do atendimento, é impresso um documento para faturação, que no processo de fecho mensal do receituário, são organizados em lotes e enviados para a Associação Nacional das Farmácias (ANF), que os reencaminha às entidades responsáveis pela complementaridade. Os versos das receitas médicas e o documento para faturação devem ser assinados pelo utente e carimbados, assinados e datados pelo farmacêutico.

8.6. Participação de Medicamentos por Outras Entidades

Quando se trata de prescrições por entidades fora do SNS (exemplo: seguradoras), os procedimentos correspondem às receitas médicas manuais do SNS, apenas diferindo no plano de participação que é o que corresponde à seguradora em questão. Os medicamentos e produtos de saúde podem ser participados a 100% pela seguradora mediante apresentação de receita médica válida (Figura 60), ou o utente paga a sua totalidade e depois é reembolsado pela seguradora, mediante apresentação de cópia da prescrição e da respetiva fatura.

O utente deve assinar o documento de faturação (Anexo 17) que acompanha a receita médica e tanto a receita médica como o documento de faturação são enviados para a ANF, que os reencaminha para as entidades responsáveis pela participação.

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808

FIDELIDADE
RECEITA MÉDICA

NÚMERO DE ASSISTÊNCIA: _____
 DATA DO ACIDENTE: 01.06.2023
 PRESTADOR Nº: _____
 PARA UTILIZAÇÃO EXCLUSIVA EM SINISTRADOS DE ACIDENTES DE TRABALHO

DADOS PESSOAIS DO REGISTRADO

NOME COMPLETO: _____

R/ Silizone em fita para cicatrizar	QUANTIDADE	<input checked="" type="checkbox"/>
R/	QUANTIDADE	<input type="checkbox"/>
R/	QUANTIDADE	<input type="checkbox"/>

LOCAL/EDATA: Porto 14/07/2023

O MÉDICO (ASSINATURA E CARIMBO):
 LINHA ACIDENTES 217 94 87 63 (chamada para a rede fixa nacional)
 APARTADO 15125 - 1074-004 LISBOA

Ortopedista

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. - N.ºPC e Matrícula: 500 919 880, na CRC Lisboa - Sede: Largo do Calhariz, 30 - 1249-001 Lisboa - Portugal - Capital Social EUR 509.202.524
 Apoio ao Cliente: Dias úteis das 9h às 20h • T. 217 94 87 01 Chamada para a rede fixa nacional • E. apoio@centro@fidelidade.pt • www.fidelidade.pt

Figura 60: Exemplo de receita médica de seguradora.

8.7. Conferência de Receituário

Atualmente, grande parte das receitas médicas são prescritas em formato eletrónico o que facilita a conferência de receituário.

Na Farmácia do Cavaco, a conferência das receitas médicas é habitualmente realizada duas vezes, sendo que uma é aquando da dispensa, feita pelo responsável pela venda, e a segunda por um farmacêutico em tempos de menor afluência de utentes. Este processo é

de máxima importância, porque vai permitir a deteção de erros que tenham de ser comunicados ao utente com vista à melhor resolução do caso, se aplicável e vai permitir o correto reembolso das participações efetuadas por parte dos diferentes organismos. Na conferência de receitas médicas manuais e de receitas médicas eletrónicas materializadas verificam-se os seguintes parâmetros (Figura 61):

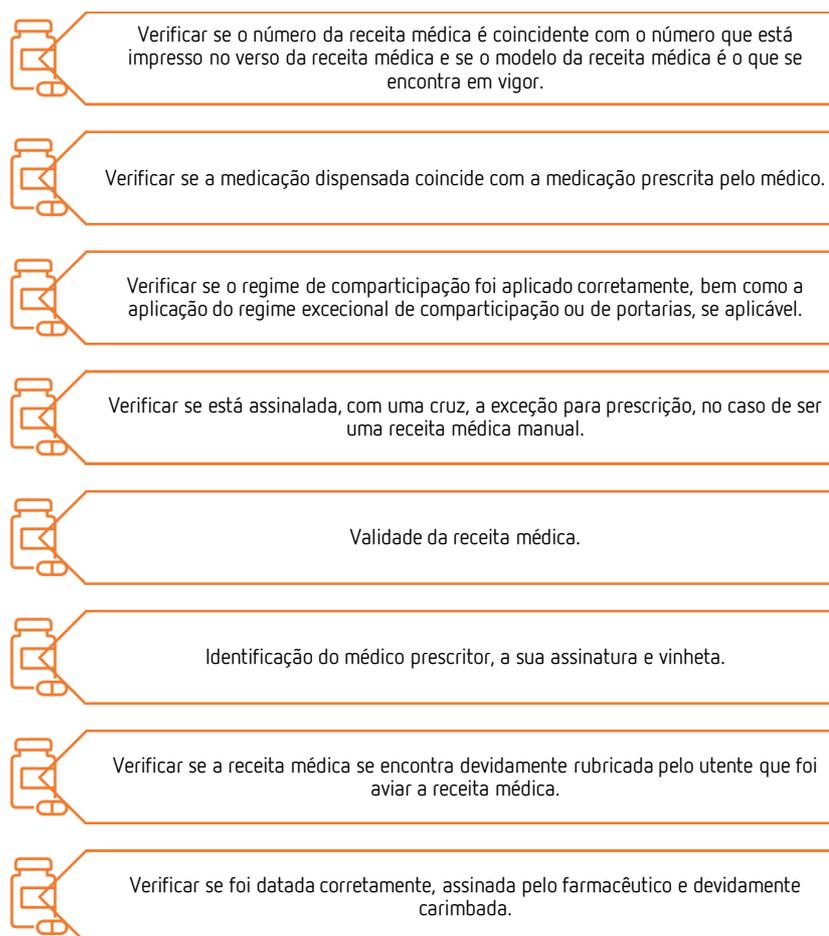


Figura 61: Parâmetros a serem verificados na conferência de receituário.

8.8. Processamento do Receituário e Faturação

As receitas médicas são separadas por organismos de participação e organizadas segundo o número de lote e o número de receita em cada lote. Quando um lote se encontra completo – constituído por 30 receitas médicas (exceto no último lote de cada mês, em que o lote pode ficar incompleto), é impresso o verbete de identificação do lote (Anexo 18) que contém a identificação da farmácia, o número de receitas médicas que o lote contém,

o PVP, o valor pago pelo utente e o valor da comparticipação da responsabilidade do organismo.

No final do mês, a faturação é fechada e os lotes são enviados, juntamente com os verbetes correspondentes, a relação resumo de lotes (Anexo 19) e a fatura mensal (Anexo 20) para as entidades competentes. Nos casos em que o regime de comparticipação fica a cargo do SNS, a documentação é enviada para o Centro de Controlo e Monitorização do Serviço Nacional de Saúde (CCM-SNS), até ao dia 5 do mês seguinte, ficando a recolha da faturação a cargo dos Correios de Portugal (CTT[®]) (Anexo 21). Se a entidade responsável pelo regime de comparticipação não pertencer ao SNS, a faturação é enviada para a ANF, juntamente com o mapa comprovativo de entrega de receituário (Anexo 22) até ao dia 10 do mês seguinte.

A aluna estagiária observou o processo de organização e conferência do receituário ao longo do período de estágio, podendo participar no processo de fecho mensal no mês de junho de 2023.

8.9. Retificação de Erros

Após conferência do receituário pelo CCM-SNS e caso este detete alguma inconformidade, as receitas médicas cujos requisitos não são cumpridos são devolvidas à farmácia juntamente com a informação da devolução em formato de carta, para que esta possa retificar a situação, se possível, ou caso não seja possível, a farmácia terá de assumir a total responsabilidade e prejuízo pelo sucedido (Anexo 23) [37].

É de realçar que a farmácia está no direito de não aceitar o motivo alegado na devolução do receituário.

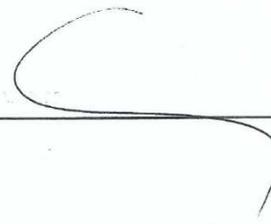
As receitas médicas podem ser devolvidas pelos mais variados motivos, entre os quais se destacam: receitas médicas fora do prazo de validade, dispensa de medicamentos que não correspondem ao medicamentos prescritos (por não fazerem parte do mesmo grupo homogéneo ou pela dispensa de embalagens maiores ao legalmente permitido), ausência de informação completa sobre o utente e/ou dados relativos ao seu regime de comparticipação, erro na seleção do plano de comparticipação, entre outros.

Segue-se o exemplo de uma receita médica manual devolvida à farmácia referente ao mês de março de 2023 por erro na seleção do plano de participação (Figuras 62 e 63).

Receita Médica Nº

REPÚBLICA PORTUGUESA **40** ANOS SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

801000005405310705

Utente: N.º de Utente: 8277777778 Telefone: 0000888888 Entidade Responsável: Multicare2 R.O.: RO N.º de Beneficiário: 8888888888		RECEITA MANUAL Exceção legal: <input type="checkbox"/> a) Falência informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescriptor <input checked="" type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio
Especialidade: MEDICINA DENTÁRIA Telefone:		
R _X DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem N.º Extenso		
1	Clavamox DT 875mg + 125mg Amoxicilina + Ácido Clavulânico 16 comp. rev. Tomar 1 comp de 12/12 horas Posologia	1 Uma
2	Brufen 600mg Ibuprofeno 20comp. Tomar 1 comp de 12/12 horas Posologia	1 Uma
3		
4	Posologia	
Validade: 30 dias Data: 13-03-2023		(Assinatura Médico Prescritor)

Med. n.º 1606 (Escritório de INCM, S.A.)

Figura 62: Exemplo de receita médica manual devolvida à farmácia por erro na seleção do plano de participação.

FARMÁCIA DO CAVACO - SANTA MARIA DA FEIRA
Dir. Téc.:Olivia Maria de Jesus Gomes
Reg. C.R.C. 507525035

CAPITAL SOCIAL: 135.500,00 Euro
N.º de Contribuinte: 507525035
DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
01 - R/L/S:16/2/236
Rec.: 801000005405310705
Ben.:

R04wZw910DtK - VENDA - 1568022 (5) 13/03/23

Prod	PVP	PRef	Qt	Comp	Utente	PV4	Incentivo
1) *9766105*							
	6,34	4,60	1	3,17	3,17	4,83	0,00
2) *5550389*							
	4,75	2,36	1	0,87	3,88	2,41	0,00
T:	11,09		2	4,04	7,05		0,00

Declaro que: Me foram dispensadas as 2 embalagens de medicamentos constantes na receita e prestados os conselhos sobre a sua utilização.
Direito de Opção:
1,2 Exerci o direito de opção para o medicamento com preço superior ao 5.º preço mais barato.

Ass. do Utente _____

FARMÁCIA DO CAVACO
Dir. Téc. Olivia Gomes
Contrib. n.º 507 525 035
Tel.: 256 378 074 - Fax: 256 378 079
R. Ant.º Martins Soares Leite, 42
4520-190 Sta. Maria da Feira

4 13/3/23

Figura 63: Exemplo do verso de receita médica manual devolvida à farmácia por erro na seleção do plano de comparticipação.

A farmácia tem um prazo de 60 dias para corrigir o erro e faturar novamente ou, em caso de impossibilidade, a farmácia não recebe a respetiva comparticipação [37].

Como atualmente grande parte das receitas médicas são eletrónicas, o número de devoluções é quase nulo.

9. Serviços Farmacêuticos

A Portaria n.º 1429/2007, de 2 de novembro, alterada pela Portaria n.º 97/2018, de 9 de abril determina que os serviços que podem ser prestados na farmácia comunitária são apoio

domiciliário, administração de primeiros socorros, administração de medicamentos, utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica, administração de vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação, programas de cuidados farmacêuticos, consultas de nutrição, programas de adesão à terapêutica, de reconciliação da terapêutica e de preparação individualizada de medicamentos, programas de educação sobre a utilização de dispositivos médicos, realização de testes rápidos para o rastreio de determinadas infeções, serviços simples de enfermagem e prestação de cuidados de nível I na prevenção e tratamento do pé diabético, de acordo com as orientações estabelecidas pela Direção Geral da Saúde. A mesma Portaria prevê, também, a realização de campanhas e programas de literacia em saúde, prevenção da doença e de promoção de estilos de vida saudáveis. As farmácias comunitárias devem comunicar ao INFARMED os serviços prestados e, ainda, ter afixados, de modo bem visível nas suas instalações, os serviços prestados e o respetivo preçário [9, 38].

9.1. Campanhas de Promoção da Saúde

A Farmácia do Cavaco disponibiliza, sobre os mais diversos assuntos de saúde, materiais informativos sob a forma de panfletos que estão à disposição dos utentes. Este género de informação pode auxiliar outro tipo de informações prestadas ao utente e mais direcionadas a algum problema ou caso específico.

9.2. Programa de Recolha de Radiografias

A Farmácia do Cavaco adere a este programa, que consiste na recolha anual de radiografias que os utentes trazem à farmácia. Este programa ocorre em parceria com a Assistência Médica Internacional (AMI), permitindo a angariação de fundos para fins humanitários. O objetivo desta iniciativa é contribuir para a preservação ambiental e recuperar os sais de prata nelas contidos, permitindo evitar a deposição destes resíduos em aterro sanitário, enquanto permite reduzir a extração de prata na natureza e as nefastas consequências que esta atividade tem, quer pela destruição de áreas naturais, quer pela exploração das populações locais.

9.3. Projeto Valormed®

O projeto Valormed® consiste na recolha de resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso, realizada de forma segura e eficaz, com o intuito de contribuir para o uso racional do medicamento e para a prevenção de danos ambientais [39].

Os medicamentos fora de uso e embalagens são colocados em contentores existentes nas farmácias que, uma vez cheios, são selados, registados no sistema informático e entregues aos distribuidores grossistas juntamente com o comprovativo de entrega do contentor (Anexo 24).

Os resíduos permitidos e não permitidos nos contentores Valormed® estão descritos na Tabela 5 [40].

Tabela 5: Resíduos permitidos e não permitidos no contentor VALORMED®.

Resíduos Permitidos	Resíduos Não Permitidos
Medicamentos fora de uso ou que expiraram o prazo de validade.	Seringas ou canetas com agulhas. Agulhas ou material cortante.
Materiais utilizados no acondicionamento de medicamentos.	Termómetros, aparelhos elétricos e eletrónicos.
Embalagens de medicamentos.	Radiografias.
Acessórios utilizados para facilitar a administração de medicamentos.	Material de penso ou cirúrgico. Produtos químicos ou detergentes.
	Pilhas.

No Centro de Triagem, os resíduos são separados e classificados para serem entregues a gestores de resíduos autorizados que ficam com a responsabilidade do seu tratamento – reciclagem de papel, cartão, plástico e vidro e incineração segura com valorização energética dos restantes resíduos, nomeadamente restos de medicamentos [39].

Os utentes da Farmácia do Cavaco estão já muito familiarizados com este projeto, colocando no contentor Valormed®, que se encontra à entrada da farmácia, os medicamentos que já não utilizam (Figura 64).



Figura 64: Contentor VALORMED®.

9.4. Determinação de Parâmetros Antropométricos, Bioquímicos e Fisiológicos

A determinação de parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos são serviços essenciais e muito procurados pelos utentes, uma vez que permitem obter indicadores para a avaliação do estado de saúde do utente, bem como permitir um controlo mais frequente e rápido destes parâmetros e monitorização da condição e/ou da terapêutica instituída.

- **Parâmetros Antropométricos:** Peso, altura e Índice de Massa Corporal (IMC).

- **Parâmetros Bioquímicos:** Colesterol total, glicemia capilar e triglicéridos.
- **Parâmetros Fisiológicos:** Pressão arterial.

A determinação destes parâmetros envolve sempre três fases: pré-analítica, analítica e pós-analítica (Tabela 6).

Tabela 6: Etapas da determinação de parâmetros.

Etapas	Passos a realizar
Acolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir e acompanhar o utente para o local de determinação de parâmetros.
Fase Pré-Analítica	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar o motivo que levou o utente a querer executar a determinação. - Averiguar se reúne todas as condições para a execução da determinação. - Fazer o enquadramento da situação clínica do utente. - Tomar conhecimento de medições anteriores e dos seus resultados. - Perceber a expectativa do utente. - Preparar o material e o utente para execução da determinação.
Fase Analítica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar a determinação propriamente dita. - Obter os resultados.
Fase Pós-Analítica	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar os resultados. - Interpretar os resultados relativamente aos valores de referência e ao contexto clínico do utente. - Transmitir os resultados ao utente, de forma oral e escrita.

	- Se necessário, executar intervenção farmacêutica e remarcar nova monitorização.
Despedida	- Pagamento.

Ao longo do estágio, a aluna estagiária efetuou diversas determinações dos parâmetros anteriormente referidos.

9.4.1. Parâmetros Antropométricos

A Farmácia do Cavaco dispõe de uma balança e de um estadiómetro, independentes entre si. Face a isso, é possível a determinação do peso e da altura com o auxílio de um profissional de saúde e, posteriormente, é possível calcular o IMC em Quilogramas por Metro Quadrado (kg/m^2).

O excesso de peso pode conduzir a um aumento do risco cardiovascular, aparecimento de doenças crónicas cardíacas e respiratórias, diabetes tipo II, artroses ou refluxo gastroesofágico.

Apesar de possuir algumas limitações, o IMC é um índice útil na classificação do peso corporal em adultos, uma vez que relaciona o peso com a altura.

A classificação do IMC encontra-se na Tabela 7.

Tabela 7: Classificação do IMC [41].

Categoria	IMC (kg/m^2)
Magreza severa	< 16,00
Magreza média	16,00 – 16,99
Magreza moderada	17,00 – 18,49
Normal	18,50 – 24,99
Pré-obesidade	25,00 – 29,99
Obesidade grau I	30,00 – 34,99

Obesidade grau II	35,00 – 39,99
Obesidade grau III	≥ 40,00

Após a interpretação dos resultados, o farmacêutico deve promover hábitos de vida saudáveis, isto é, prática de exercício físico regular, dieta equilibrada e variada, redução da ingestão de açúcar e gordura e aumento da ingestão de frutas e legumes.

9.4.2. Parâmetros Bioquímicos

No âmbito dos parâmetros bioquímicos, é realizado na Farmácia do Cavaco a determinação de colesterol total, triglicéridos e glicemia capilar. Estas são realizadas em aparelhos específicos com tiras-teste apropriadas, utilizando-se como amostra biológica, sangue capilar.

Os valores obtidos devem ser contextualizados e devem ser utilizados para a prevenção de situações patológicas mais graves ou para a autovigilância das mesmas.

Colesterol Total e Triglicéridos

As hiperlipidémias, como a hipercolesterolemia e a hipertriglicemia, são fatores de risco de doenças cardiovasculares, ou seja, um controlo destes parâmetros é importante para a prevenção destas doenças, principalmente em doentes com risco acrescido.

Independentemente do valor da determinação, o farmacêutico deve alertar o utente de forma a promover intervenções no estilo de vida (alimentação e exercício físico maioritariamente) para este reduzir o risco de doenças cardiovasculares.

A determinação do colesterol total não necessita de jejum e deve ser inferior a 190 Miligramas por Decilitro (mg/dL). Por sua vez, os triglicéridos necessitam de um jejum de 12 horas e os valores devem ser inferiores a 150 mg/dL [42].

Glicemia Capilar

A determinação da glicemia capilar possibilita a autovigilância da Diabetes *mellitus*, bem como a monitorização da terapêutica, sendo um parâmetro importante para a saúde e qualidade de vida do doente.

A Diabetes *mellitus* caracteriza-se por uma hiperglicemia que se deve, em alguns casos, à insuficiente produção de insulina no organismo, noutros casos à insuficiente ação da insulina e, frequentemente, à combinação destes dois fatores.

Os valores de referência da glicemia capilar encontram-se na Tabela 8.

Tabela 8: Valores de referência da glicemia capilar [43].

Categoria	Glicemia em jejum (mg/dL)	2h pós-prandial (mg/dL)
Glicemia normal	70 – 110	< 140
Hiperglicemia intermédia	110 – 126	140 – 200
Diabetes <i>mellitus</i>	≥ 126	≥ 200

Na fase pós-analítica, o farmacêutico deve ter em conta os valores de referência e alertar os utentes para os riscos associados à Diabetes *mellitus* e para as formas de prevenção e de controlo desta doença.

É importante referir que o diagnóstico de Diabetes *mellitus* tem de ser confirmado por outros meios complementares de diagnóstico, como por exemplo, a determinação da hemoglobina glicada A1c [43].

9.4.3. Parâmetros Fisiológicos

A determinação de parâmetros fisiológicos que é realizada na Farmácia do Cavaco é apenas a medição da pressão arterial e da frequência cardíaca. Esta medição é efetuada através de um esfigmomanómetro digital de braço.

O controlo da pressão arterial é de extrema relevância, já que a Hipertensão Arterial (HTA) é uma doença silenciosa e um dos principais fatores de risco de aparecimento de doenças cardiovasculares.

Para efetuar a determinação destes parâmetros, é necessário verificar, previamente, vários parâmetros prévios no utente, nomeadamente se o utente não fumou e não ingeriu bebidas com cafeína e/ou álcool na última meia hora prévia à determinação, o modo como este se deslocou até à farmácia, devendo ser promovido um repouso mínimo de 5 minutos antes da determinação, entre outros.

Para uma avaliação correta dos resultados, o farmacêutico deve garantir condições e o ambiente ideal para a determinação, bem como interpretar os resultados de acordo com os valores de referência em Milímetros de Mercúrio (mmHg) (Tabela 9) e com o contexto clínico do utente, informando-o acerca de hábitos a adotar e caso necessário, encaminhar para avaliação médica.

Tabela 9: Classificação dos níveis de pressão arterial [44].

Categoria	Sistólica (mmHg)		Diastólica (mmHg)
Ótima	< 120	e	< 80
Normal	120 – 129	e/ou	80 – 84
Normal alta	130 – 139	e/ou	85 – 89
HTA grau I	140 – 159	e/ou	90 – 99
HTA grau II	160 – 179	e/ou	100 – 109
HTA grau III	≥ 180	e/ou	≥ 110

9.5. Administração de Vacinas Não Incluídas no Programa Nacional de Vacinação e de Medicamentos Injetáveis

A Farmácia do Cavaco reúne instalações e os equipamentos impostos pela Lei para a administração de vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação e de medicamentos injetáveis. Para além disso, a Farmácia do Cavaco possui farmacêuticos com formação complementar específica, reconhecida pela Ordem dos Farmacêuticos, necessária à administração de vacinas e de medicamentos injetáveis. Durante o estágio, e na impossibilidade de realizar a administração, a aluna estagiária presenciou algumas aplicações, sempre com o consentimento do utente.

9.6. Outros Serviços

A Farmácia do Cavaco, através de acordos com outros profissionais de saúde, possibilita o acesso facilitado aos seus utentes de consultas de nutrição e dietética, podologia e fisioterapia/osteopatia.

10. Marketing e Publicidade na Farmácia do Cavaco

A publicidade de MSRM e de MNSRM participados é proibida junto do público em geral, no entanto, podem ser alvo de estratégias de marketing e publicidade os demais MNSRM, desde que obedecendo ao previsto na Lei [17]. Os demais produtos de saúde existentes na farmácia estão ao abrigo da Lei geral de publicidade.

Apesar da farmácia ser essencialmente um espaço de saúde, a viabilidade financeira e operativa da farmácia implica que, também, tenha que ser vista como uma empresa. O mercado é bastante competitivo e com os MNSRM e os produtos de saúde a serem vendidos em espaços comerciais de grandes empresas a preços bastantes mais baixos, a gestão de uma farmácia exige ser um processo muito minucioso e cauteloso. Para além do mercado competitivo, os consumidores são cada vez mais exigentes quer na oferta de produtos quer ao nível de preços.

A Farmácia do Cavaco usa um dos componente do *marketing* que é a publicidade, utilizando um plano de execução de montras adaptado às campanhas e condições que adere, sendo

estas sempre feitas por profissionais externos à farmácia e que representam os fornecedores dos produtos em questão.

Outras das formas de *marketing* e publicidades prende-se com a elaboração de lineares e gondolas no interior da farmácia.

Por último, a Farmácia do Cavaco utiliza, também, as redes sociais Facebook® e Instagram®, como forma de *marketing*, para publicitar MNSRM e produtos de saúde, mas também para informar os seus utentes sobre o horário de funcionamento, rastreios, entre outras coisas (Anexo 25).

11. Formações

O farmacêutico no exercício da sua profissão tem o dever de assegurar que os utentes retirem o maior benefício terapêutico dos seus tratamentos. Para isso, o farmacêutico deve estar sempre atualizado e deve adquirir sistematicamente novos conhecimentos, competências e aptidões. Posto isto, o farmacêutico deve estar em constante formação, respondendo às necessidades em saúde dos utentes. Como tal, durante o período de estágio, a aluna estagiária participou em várias formações:

- Formação Isdin® – Fotoproteção Solar;
- Formação Raúl Vieira® – Apresentação do Portfólio;
- Formação Biocodex® – Higiene Íntima Feminina;
- Formação Biocodex® – Intervenção Farmacêutica na Cistite;
- Formação Biocodex® – Intervenção Farmacêutica na Diarreia Associada a Antibióticos;
- Formação Biocodex® – Intervenção Farmacêutica na Diarreia Aguda;
- Formação Biocodex® – Indicação Farmacêutica de Probióticos;
- Formação Biocodex® – Intervenção Farmacêutica na Perda de Peso;
- Formação Biocodex® – Intervenção Farmacêutica na Síndrome do Intestino Irritável;
- Formação Biocodex® – Labo B: Há sempre um outro lado na vida do Farmacêutico;
- Formação Biocodex® – Microbiota e Saúde da Farmácia: Qual a ligação?;
- Formação Biocodex® – Intervenção Farmacêutica na Prevenção das Infeções Respiratórias;
- Formação Biocodex® – Probióticos & Microbiota;

- Formação Biocodex® – Webinar: “Retorno à Escola com Saúde: O Papel do Farmacêutico”;
- Formação Biocodex® – Webinar: “De que Serviços Farmacêuticos necessitamos para enfrentar a COVID-19?”;
- Formação Biocodex® – Webinar: “E se a resposta à COVID-19 estiver no intestino?”;
- Formação Glintt - Adjustt®, em parceria com a InPar® – “Atendimento de Excelência: Como converter clientes em fãs!”

Os certificados de participação em algumas das formações acima mencionadas encontram-se no Anexo 26.

Por último, mas não sendo menos importante, a aluna estagiária participou nas *XXII Jornadas Científicas de Ciências Farmacêuticas*, intituladas de “*Saídas Profissionais no Setor Farmacêutico*” que decorreram no dia 20 de maio de 2023 no Instituto Universitário de Ciências da Saúde - CESPU.

12. Conclusão

O período de Estágio II foi essencial para colocar em prática todos os conhecimentos que tinham sido lecionados ao longo do curso do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas e também para adquirir novos conceitos.

Diariamente, o farmacêutico comunitário é posto à prova e deve estar preparado para informar e promover o uso racional do medicamento em qualquer situação. Tem um papel essencial e privilegiado no contacto e aconselhamento ao utente, sendo o profissional de saúde de mais fácil e o último a contactar com o utente antes do início da terapêutica.

São cada vez mais as farmácias que apostam na implementação de novos serviços farmacêuticos e noutras áreas de saúde e bem-estar, sendo a Farmácia do Cavaco um exemplo disso.

Atualmente, as farmácias atravessam algumas dificuldades, nomeadamente pela falta de medicamentos, existindo, em alguns casos, situações bastante críticas. A Farmácia do Cavaco procura sempre solucionar esta questão, mas, infelizmente, por vezes é difícil conseguir exercer a atividade farmacêutica.

Todos os objetivos propostos foram superados e a aluna estagiária deixou a farmácia com o sentimento de objetivo cumprido e com a certeza de que conseguiu dar o seu contributo em prol da Farmácia do Cavaco.

13. Referências Bibliográficas

- [1] – Decreto-Lei n.º 80/2014, de 15 de maio. *Diário da República n.º 93/2014, Série I* – Ministério da Saúde;
- [2] – *Referenciais de Qualidade em Farmácia Comunitária*. Ordem dos Farmacêuticos, disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/servicos/qualidade/referenciais-da-qualidade/farmacia-comunitaria/> e acedido a 18.06.2023;
- [3] – Santos, H. et. al. (2009). *Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária*. Ordem dos Farmacêuticos, disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas_praticas_farmaceuticas_para_a_farmacia_comunitaria_2009_20853220715ab14785a01e8.pdf e acedido a 18.06.2023;
- [4] – Decreto-Lei n.º 171/2012, de 1 de agosto. *Diário da República n.º 148/2012, Série I* – Ministério da Saúde;
- [5] – Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto. *Diário da República n.º 168/2007, Série I* – Ministério da Saúde;

- [6] – Deliberação n.º 1500/2004, de 7 de dezembro. *Diário da República n.º 303/2004, Série II* – Ministério da Saúde;
- [7] – Deliberação n.º 1504/2004, de 7 de dezembro. *Diário da República, n.º 304/2004, Série II* – Ministério da Saúde;
- [8] – Diretiva 2011/62/EU, de 8 de junho de 2011. Parlamento Europeu e do Conselho, disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:174:0074:0087:PT:PDF> e acedido a 18.06.2023;
- [9] – Decreto-Lei n.º 75/2016, de 8 de novembro. *Diário da República n.º 214/2016, Série I* – Ministério da Saúde;
- [10] – Circular Informativa n.º 019/CD/100.20.200, de 15 de fevereiro de 2015. *Projeto Via Verde do Medicamento*, INFARMED, I.P.;
- [11] – Decreto-Lei n.º 115/2017, de 7 de setembro. *Diário da República n.º 173/2017, Série I* – Ministério da Saúde;
- [12] – Portaria n.º 195-C/2015, de 30 de junho. *Diário da República n.º 125/2015, Série I* – Ministério da Saúde;
- [13] – Portaria n.º 284-A/2016, de 4 de novembro. *Diário da República n.º 212/2016, Série I* – Ministério da Saúde;
- [14] – *Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde*. INFARMED, I.P., disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Dispensa/4c1aea02-a266-4176-b3ee-a2983bdf790 e acedido a 20.06.2023;
- [15] – Decreto-Lei n.º 25/2011, de 16 de junho. *Diário da República n.º 115/2011, Série I* – Ministério da Saúde;
- [16] – Santos, H. (2018). *Boas Práticas de Farmácia Comunitária: Norma específica sobre educação para a saúde*. Ordem dos Farmacêuticos, disponível em: https://ordemfarmaceuticos.pt/fotos/qualidade/of.c_n007_00_norma_especifica_sobre_educacyayo_para_a_sauyde_14007590895afd9cc611879.pdf e acedido a 20.06.2023;

- [17] – Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto. *Diário da República n.º 167/2006, Série I* – Ministério da Saúde;
- [18] – Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho. *Diário da República n.º 144/2015, Série I* – Ministério da Saúde;
- [19] – Deliberação 70/CD/2012, de 24 de maio. INFARMED, I.P.;
- [20] – Despacho n.º 8809/2018, de 17 de setembro. *Diário da República n.º 179/2018, Série II* – Ministério da Saúde;
- [21] - Santos, H. (2018). *Boas Práticas de Farmácia Comunitária: Norma específica sobre dispensa de medicamentos e produtos de saúde*. Ordem dos Farmacêuticos, disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/qualidade/of.c_n004_00_norma_especifica_sobre_dispensa_de_medicamentos_e_produtos_de_sauyde_5214920525afd9c8445f2c.pdf e acedido a 20.06.2023;
- [22] – Despacho n.º 17690/2007, de 23 de julho. *Diário da República n.º 154/2007, Série II* – Ministério da Saúde;
- [23] – Santos, H. (2018). *Boas Práticas de Farmácia Comunitária: Norma específica sobre indicação farmacêutica*. Ordem dos Farmacêuticos, disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/of.c_n005_00_norma_especifica_sobre_indicacyayo_farmaceyutica_5541776765afd9c982f505.pdf e acedido a 15.07.2023;
- [24] – Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro. *Diário da República n.º 18/1993, Série I* – Ministério da Justiça;
- [25] – Decreto-Lei n.º 148/2008, de 29 de julho. *Diário da República n.º 145/2008, Série I* – Ministério da Agricultura do Desenvolvimento Rural e das Pescas;
- [26] – Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril. *Diário da República n.º 95/2004, Série I* – Ministério da Saúde;
- [27] – Portaria n.º 769/2004, de 1 de julho. *Diário da República n.º 153/2004, Série I* – Ministérios da Economia e da Saúde;

- [28] – Portaria n.º 924-A/2010, de 17 de setembro. *Diário da República n.º 182/2010, Série I* – Ministério da Saúde;
- [29] – Portaria n.º 707/2010, de 16 de agosto. *Diário da República n.º 158/2010, Série I* – Ministério da Saúde;
- [30] – Decreto-Lei n.º 48-A/2010, de 13 de maio. *Diário da República n.º 93/2010, Série I* – Ministério da Saúde;
- [31] – *Regimes Excepcionais de Participação*. INFARMED, I.P., disponível em: <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/regimes-excepcionais-de-comparticipacao> e acedido a 10.07.2023;
- [32] – Portaria n.º 35/2016, de 1 de março. *Diário da República n.º 42/2016, Série I* – Ministério da Saúde;
- [33] – *Normas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde*. INFARMED, I.P., disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Prescri%FF%FF%FF%FF/bcd0b378-3b00-4ee0-9104-28d0db0b7872?version=1.3&previewFileIndex e acedido a 18.07.2023;
- [34] – Portaria n.º 246/2015, de 14 de agosto. *Diário da República n.º 45/2017, Série I* – Ministério da Saúde;
- [35] – Portaria n.º 92-F/2017, de 3 de março. *Diário da República n.º 45/2017, Série I* – Ministério da Saúde;
- [36] – Norma n.º 026/2017. Direção Geral da Saúde, disponível em: https://normas.dgs.min-saude.pt/wp-content/uploads/2019/10/prescricao-de-dispositivos-medicos-para-pessoas-com-ostomia-e-incontinencia-_retencao-urinaria.pdf e acedido a 20.07.2023;
- [37] – Portaria n.º 223/2015, de 27 de julho. *Diário da República n.º 144/2015, Série I* – Ministério da Saúde;
- [38] – Portaria n.º 97/2018, de 9 de abril. *Diário da República n.º 69/2018, Série I* – Ministério da Saúde;

[39] – VALORMED®, disponível em: <https://valormed.pt/quem-somos/> e acedido a 20.07.2023;

[40] – VALORMED®: *O que deve e não pode depositar nos contentores existentes na farmácia?*, disponível em: <https://www.valormed.pt/article/view/30/valormed-o-que-deve-e-nao-pode-depositar-nos-contentores-existent-nas-farmacias> e acedido a 20.07.2023;

[41] – George, F. (2013). *Orientação da Direção-Geral da Saúde n.º 017/2013: Avaliação Antropométrica no Adulto*. Direção Geral da Saúde, disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0172013-de-05122013-pdf.aspx> e acedido a 20.07.2023;

[42] – George, F. (2017). *Orientação da Direção-Geral da Saúde n.º 019/2011: Abordagem Terapêutica das Dislipidemias no Adulto*. Direção Geral da Saúde, disponível em: <https://normas.dgs.min-saude.pt/wp-content/uploads/2019/09/abordagem-terapeutica-das-dislipidemias-no-adulto.pdf> e acedido a 23.07.2023;

[43] – Norma 002/2011 - *Diagnóstico e Classificação da Diabetes mellitus*. Direção Geral da Saúde, disponível em: <https://normas.dgs.min-saude.pt/2011/01/14/diagnostico-e-classificacao-da-diabetes-mellitus/> e acedido a 28.07.2023;

[44] – George, F. (2013). *Orientação da Direção-Geral da Saúde n.º 026/2011: Abordagem Terapêutica da Hipertensão Arterial*. Direção Geral da Saúde, disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0262011-de-29092011-atualizada-a-19032013-jpg.aspx> e acedido a 30.07.2023;