



CESPU

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Estágio II em Farmácia Comunitária

Farmácia Sá da Bandeira de Ermesinde

Debora Ferreira Da Silva

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

Gandra, 10 de abril de 2024

Debora Ferreira Da Silva

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

Estágio II em Farmácia Comunitária

Farmácia Sá da Bandeira de Ermesinde

Trabalho realizado sob a Orientação de Professor Doutor Vitor Seabra

Declaração de Integridade

Eu, Debora Ferreira Da Silva, declaro ter atuado com absoluta integridade na elaboração deste trabalho, confirmo que em todo o trabalho conducente à sua elaboração não recorri a qualquer forma de falsificação de resultados ou à prática de plágio (ato pelo qual um indivíduo, mesmo por omissão, assume a autoria do trabalho intelectual pertencente a outrem, na sua totalidade ou em partes dele). Mais declaro que todas as frases que retirei de trabalhos anteriores pertencentes a outros autores foram referenciadas ou redigidas com novas palavras, tendo neste caso colocado a citação da fonte bibliográfica.

Gandra, 10 Abril de 2024

Debora Ferreira Da Silva

AGRADECIMENTOS

Para finalizar o meu curso de **Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF)**, queria agradecer a todas as pessoas que contribuíram para esta experiência na minha vida.

Em primeiro lugar, queria agradecer à **CESPU- Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário**, bem como a todos os Professores que acompanharam o meu percurso e em particular ao Professor **Doutor Vítor Seabra**, pela sua disponibilidade, acompanhamento e orientação ao longo de todo este tempo, em particular durante os meus estágios.

Um agradecimento à **Farmácia Sá da Bandeira de Ermesinde**, por me ter permitido estagiar lá durante 5 meses e a toda a sua simpática equipa de Profissionais de Saúde por me terem acolhido, pela paciência, apoio, conselhos e transmissão de conhecimentos.

A todos os excelentes amigos que ganhei durante esta aventura académica na CESPU. Em especial ao meu binómio **Nathan Crenn, Stanislas Robert, Zaineb Tazarki, Louana Masjak, Mathilde Chausi-Ursuegui, Agathe Grosse, Inês Meziani e Rebecca Andreo**, que foram o meu melhor e maior apoio durante todo este tempo longe de casa, sem esquecer todas as outras pessoas que também foram muito importantes para mim.

Os meus amigos de França que apesar da distância estiveram sempre presentes e sempre me apoiaram: **Johanna Toma, Aurelien Arona, Antony Ramirez, Maxime Bovis**.

Em último, mas não menos importante, queria sobretudo agradecer aos meus pais, minha mãe **Fernanda Santos** e meu pai **Joaquim Ferreira**, por me terem permitido viver esta experiência extraordinária, com otimismo, motivação e apoio, permitindo-me alcançar os meus sonhos. Sem eles não teria sido possível.

RESUMO

O Estágio II permite finalizar o programa do 5º ano e assim o meu curso **de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário da saúde – CESPU**.

O presente relatório tem por objetivo descrever as atividades realizadas na Farmácia Comunitária, bem como os conhecimentos e competências adquiridas. A finalidade deste estágio é a familiarização com o funcionamento geral e prestação de serviços da Farmácia Comunitária, assim como as várias atividades que o rodeiam.

Realizei este estágio numa Farmácia Comunitária diferente do estágio I do 4º ano de MICEF (que correu muito bem) por razão pessoal. O Estágio II decorreu na **Farmácia Sá da Bandeira de Ermesinde (FSBE)**, de 16 de outubro 2023 a 15 de março 2024, fui acompanhada e orientada pela Diretora Técnica (DT), **Dra. Ana Mónica Torres** e a sua equipa.

No decorrer deste documento, vários pontos foram abordados, tais como o início do estágio com as tarefas do back-office que me permitiram ter o conhecimento geral da gestão da FSBE. A evolução dos diferentes aspetos de atendimento foram detalhados, acompanhados de casos clínicos que descrevem situações que apareceram durante o meu estágio. No “front-office” foram observadas várias tarefas assim que algumas prestações e serviços fornecidos aos utentes nesta farmácia.

LISTA DE ACRÓNIMOS

AC – Anti-cólica

AR – Anti-Regurgitação

BPF - Boas Práticas de Fabrico

BPFC – Boas Práticas de Farmácia Comunitária

CCM - Centro de Controlo e Monitorização

CESPU – Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário, crl.

CNP – Código Nacional de Produto

DCI – Designação Comum Internacional

FEFO – First to Expire – First Out

FSB – Farmácia Sá da Bandeira

FSBE – Farmácia Sá da Bandeira Ermesinde

IMC – Índice de Massa Corporal

IUCS – Instituto Universitário de Ciências de Saúde

MGIT – Medicamentos de Grande Interesse Terapêutico

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MM – Medicamentos Manipulados

MNSPM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

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

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PCHC – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

PE – Psicotrópicos e Estupefacientes

PVL – Produtos de Venda Livre

PVF – Preço de Venda a Farmácia

PVP – Preço de Venda ao Público

RED – Receita Eletrónica Desmaterializada

REM – Receita Eletrónica Materializada

SI – Sifarma

SNS – Serviço Nacional de Saúde

Índice

Declaração de Integridade.....	i
AGRADECIMENTOS.....	ii
RESUMO	iii
LISTA DE ACRÓNIMIOS.....	iv
I. INTRODUÇÃO	3
II. FARMÁCIA SÁ DA BANDEIRA ERMESINDE: APRESENTAÇÃO	4
1. Localização e Horário de Funcionamento	4
2. Recursos Humanos	5
3. Espaço Físico	6
3.1. Espaço Exterior	6
3.2. Espaço Interior	7
4. Sistema de Gestão da Qualidade	8
5. Sistema Informático e Fontes de Informação	9
III. CIRCUITO DOS PRODUTOS DE SAÚDE NA FARMÁCIA COMUNITÁRIA	9
IV. APROVISIONAMENTO DE MATÉRIAS-PRIMAS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, MEDICAMENTOS E/OU OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE	10
1. Tipo de Encomendas	10
2. Receção e Conferência de Encomendas	11
3. Armazenamento e Conservação	12
4. Marcação de Preços	13
5. Gestão de Prazos de Validade	13
6. Devoluções e Processos Associados.....	14
V. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E/OU OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE.....	14
1. Classificação dos Produtos Autorizados de Dispensa na Farmácia	14
1.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.....	14
1.2. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica	15
1.3. Outros Medicamentos e Produtos Farmacêuticos	16
2. Dispensa por Indicação Farmacêutica	18
2.1. Processo do Atendimento.....	18
2.2. Automedicação	22
2.3. Estratégia não Farmacológica	23
2.4. <i>Cross-Selling e Up-Selling</i>	24



3.	Dispensa por Apresentação de Prescrição Médica	25
3.1.	Formas, Modelos e Validação de uma Prescrição Médica	25
3.2.	Grupos Homogêneos, Medicamentos Genéricos e Sistema de Preços de Referência.....	27
3.3.	Sistemas de Comparticipação de Medicamentos.....	28
3.4.	Particularidades de Determinados Medicamentos	29
3.5.	Receituário e Faturação.....	30
VI.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	31
1.	Determinação de Parâmetros: Fisiológicos, Biológicos e Antropométricos.	32
A.	Parâmetros Fisiológicos	32
B.	Parâmetros Bioquímicos	33
C.	Determinação de Parâmetros Antropométricos.....	33
2.	Administração de Vacinas e Medicamentos Injetáveis.....	33
3.	Primeiros Socorros	34
4.	Encomenda Individual e Gestão de Esgotados.....	34
5.	Entregas ao Domicílio	35
6.	Consultas de Nutrição	35
7.	ValorMed.....	35
VII.	FORMAÇÕES.....	36
1.	Mediven.....	36
2.	Laboratório na Farmácia Sá da Bandeira do Porto.....	37
VIII.	CONCLUSÃO	38
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
X.	ANEXOS.....	Erro! Marcador não definido.

I. INTRODUÇÃO

Como estudante do último ano do **Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas** do **Instituto Universitário de Ciências de Saúde**, vou apresentar o meu relatório de Estágio II, que ocorreu durante 5 meses em Farmácia Comunitária, na **Farmácia Sá da Bandeira Ermesinde**.

Este estágio permitiu-me descobrir, em várias etapas, todas as tarefas que um Farmacêutico tem de realizar e sobre todas as responsabilidades reais da profissão num ambiente de trabalho real. Este é um passo essencial para validar a nossa formação e adquirir as competências necessárias para o exercício da profissão.

Tive a oportunidade de observar e participar em todas as atividades do dia-a-dia da Farmácia, sob a supervisão cuidadosa da **Dr. Ana Mónica** e de toda a **sua equipa**.

Na FSBE, aprofundei o meu conhecimento nas tarefas de Back-office com uma nova e diferente funcionalidade daquela que foi utilizada na Farmácia onde fiz o meu Estágio I do 4º ano. Descubri a tarefa de "front-office", a fim de aprender a parte prática e social da profissão, estando ao serviço do utente, com ética e empatia; mas não ignorando as exigências científicas e o aspeto financeiro para a Farmácia.

O objetivo deste documento é retratar as tarefas que desempenhei, os conhecimentos e habilidades que adquiri, bem como as reflexões que realizei durante esta experiência enriquecedora.

II. FARMÁCIA SÁ DA BANDEIRA ERMESINDE: APRESENTAÇÃO

A FSBE faz parte de um grupo constituído por cinco Farmácias, dirigido pelo Dr. António Liberal.

- Farmácia Sá da Bandeira do Porto (Sede do grupo);
- Farmácia Sá da Bandeira de Rio Tinto;
- Farmácia Sá da Bandeira de Ermesinde;
- Farmácia Avenida;
- Farmácia Avenida Mais.

O grupo Sá da Bandeira tem também uma plataforma de entregas ao domicílio:

Farmacia-Avenida.pt e possui o seu próprio site de vendas: Sabandeira.com.

1. Localização e Horário de Funcionamento

A FSBE fica na *Rua José Joaquim Ribeiro Teles 561, 4445-524 Ermesinde, Portugal.*

Encontra-se numa zona de circulação importante por estar localizada numa zona residencial. É então frequentada principalmente por utentes locais, de todas as idades e nível social, mas raramente por utentes estrangeiros (turistas).

Nos arredores encontram-se os Bombeiros voluntários de Ermesinde e o Hospital Trofa Saúde Alfena, o qual aporta uma base importante de clientes para a farmácia.

A FSBE faz parte do serviço permanente do Concelho de Valongo estando, nestas circunstâncias, aberta durante 24 horas. Em média, a FSBE faz serviço de 17 em 17 dias. O mapa de serviço permanente é emitido anualmente pela ARS Norte.

Tabela 1: *Horário de funcionamento da FSBE*

Dias	Horários
Segunda-Feira até Sexta-Feira:	08:30 – 24:00h
Sábado:	09:00 – 24:00h
Domingo:	09:00 – 24:00h
Feridos:	09:00 – 24:00h

2. Recursos Humanos

A FSBE é constituída por uma grande equipa. No total são quinze colaboradores, nomeadamente a Diretora Técnica, quatro Farmacêuticos, nove Técnicos de Farmácia e uma Técnica Auxiliar de Armazém.

Tabela 2 : *Organograma dos recursos humanos*



A FSBE dispõe de um serviço de consultas de nutrição todas as quartas-feiras assegurado pela Nutricionista **Maria Inês Barbosa**. Possui, também serviço de enfermagem, todos os dias úteis essencialmente para a administração de medicamentos, tal como as vacinas da gripe e Covid-19. Este serviço é assegurado pelas enfermeiras **Bárbara Ferreira, Daniela Reis e Joana Veiga**.

A FSBE dispõe de uma rotação de colaboradores do grupo FSB que se deslocam entre eles, conforme a necessidade para assegurar todos os horários e serviços necessários para o bom funcionamento das farmácias do grupo.

3. Espaço Físico

Os espaços, externo e interno, da FSBE encontram-se concordantes com as Boas Práticas de Farmácia Comunitária ^[1].

3.1. Espaço Exterior

Na parte exterior ^[2], podemos identificar a presença de uma cruz verde luminosa com o respetivo horário de funcionamento. Um grande letreiro permite a identificação de «Farmácia Sá da Bandeira». Na fachada encontram-se montras com publicidade e campanhas de saúde pública, consoante os momentos atuais.

Na única porta de entrada, constam o nome da Diretora Técnica, o horário de funcionamento da Farmácia, os serviços fornecidos e as proibições de fumar e entrada de animais (exceção para cães-guia). Existem escadas e rampas especiais que garantem o acesso, facilitado a pessoas com dificuldades de locomoção.



Figura 1: *Espaço exterior*

3.2. Espaço Interior

O espaço interior [Anexo 1] é constituído por divisões obrigatórias, segundo as exigências do [artigo 29º, Capítulo VI, do DL 75/2016](#). São elas um espaço de atendimento ao público geral constituído por 6 balcões separados para individualizar o atendimento, um armazém com a zona de receção das encomendas, instalações sanitárias e uma zona laboratorial para fazer preparações extemporâneas. Ainda possui outras divisões como um gabinete de direção técnica, uma sala de enfermagem e uma sala de refeição para os funcionários.

As áreas são limpas e climatizadas, sendo a temperatura e humidade relativa controladas todos os dias. Um sistema de Senhas com ordem de prioridade está disponível na entrada.

Na parte de trás dos balcões encontram-se por facilidade de os artigos, para facilitar de acesso, os produtos de venda livre com maior rotação e medicamentos não sujeitos a receita médica, os quais estão à vista dos utentes.

No espaço de atendimento ao público, existem expositores com lineares e gôndolas onde se encontram vários produtos que não são exclusivamente de venda em farmácia: produtos para bebés, produtos cosméticos e de higiene corporal, higiene dentária, higiene íntima, suplementos alimentares e alguns dispositivos médicos como as órteses. Os produtos expostos seguem a tendência da época sazonal e é onde podemos encontrar promoções e campanhas.



Figura 2: Sala de atendimento ao público

4. Sistema de Gestão da Qualidade

São processos que devem ser respeitados porque tem um impacto direto na capacidade da Equipa da Farmácia garantir a qualidade dos serviços prestados e ir de encontro das expectativas dos utentes. Devem ser definidos pela Direção Técnica e constar do Manual de Gestão da Qualidade, que apresenta o Sistema de Gestão da Qualidade, os processos, a documentação e os recursos que o suportam, sendo a referência permanente para a aplicação e manutenção desse sistema.

5. Sistema Informático e Fontes de Informação

A Farmácia está equipada com o software Sifarma2000® e Sifarma® Módulo Atendimento, e que auxilia na gestão e organização da Farmácia, desde a entrada do produto até à sua saída, inclusive no aconselhamento ao utente durante o atendimento. Tem igualmente uma impressora para impressão de faturas, leitores óticos de códigos de barras e DataMatriz e um Terminal de Pagamento Automático para receber pagamentos. Na entrada, os utentes tiram uma senha de acordo com o serviço que pretendem, aguardando pela sua vez.

Conforme estabelecido pelo [Artigo 37 do DL 75/2016](#), as farmácias devem ter uma biblioteca possibilitando o acesso às publicações de existência obrigatória como a *Farmacopeia Portuguesa 9.8* e o *Prontuário Terapêutico do INFARMED, I.P.*, assim como o *Formulário Galénico Português* e alguns documentos informativos que auxiliam a atividade profissional.

Hoje são pouco usadas porque existem em suporte digital ou acesso on-line, que é o caso de FSBE.

III. CIRCUITO DOS PRODUTOS DE SAÚDE NA FARMÁCIA COMUNITÁRIA

O circuito dos produtos inicia-se com a gestão de encomendas de acordo com os fornecedores preferenciais, dependendo das condições financeiras, período sazonal e de produtos/medicamentos esgotados. A gestão de stock é um critério chave nas encomendas. Está definida pela Farmácia, via SI.2000, na ficha de cada produto, tendo como base o histórico das vendas e compras.

Ressalvar que o grupo Sá da Bandeira possui um armazém específico, a fim de otimizar as encomendas. Isso permite à Farmácia assegurar a existência de todas as referências para evitar falhas de dispensa e maximizar a resposta as necessidades dos utentes, segundo a sazonalidade, mas também não ter stock em excesso que pode ser prejudicial para a Farmácia.

Por vezes existem discrepâncias entre a contagem do sistema informático e a contagem física, pelo que, para os ajustamentos de stocks, têm de se fazer uma verificação a cada fim do mês.

IV. APROVISIONAMENTO DE MATÉRIAS-PRIMAS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, MEDICAMENTOS E/OU OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE

1. Tipo de Encomendas

As Farmácias só podem adquirir medicamentos a fabricantes e distribuidores grossistas autorizados pela Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde. O principal fornecedor da Farmácia é a OCP, seguido da Empifarma e Cooprofar. A Alliance Healthcare é um fornecedor usado só em casos excecionais.

- **As encomendas diárias:** são geradas automaticamente em função do mínimo e máximo da Farmácia previamente definido, onde o responsável terá de gerir constantemente em função da disponibilidade e da procura pelos utentes.
- **As encomendas instantâneas:** são geradas quando um produto se encontra indisponível na Farmácia durante um atendimento. Pode ser realizado via SI ou por telefone. A hora e dia de chegada é assinalada e depois o produto fica na parte da receção de encomendas. Os produtos já pagos ficam numa área reservada para o efeito até que o utente venha buscar. As outras reservas, ou seja, não pagas, são guardadas durante três dias úteis. Após este período voltam para o stock da Farmácia ou são devolvidas ao fornecedor de origem.
- **As encomendas via verde:** são um tipo de encomendas instantâneas, para um segmento de medicamentos muito particular, de disponibilidade reduzida no mercado e considerandos essenciais à vida de certos doentes. O objetivo é melhorar a rapidez da entrega. Estes medicamentos, como por exemplo Trulicity®, Pentasa® são definidos pelo Infarmed.

- **As encomendas diretas:** são geradas principalmente para PVL, são realizadas diretamente ao Laboratório, por não se encontrarem nos grossitas ou para usufruir de melhores condições de compra. Alguns exemplos: Herbanária Portuense, Ortopedia Portugal. Na receção é criada uma encomenda manual.

2. Receção e Conferência de Encomendas

A receção e a conferência de encomendas ocorrem em 3 etapas necessárias para a entrada dos produtos adquiridos no stock.

- **Pré-receção:** Verificação do número de identificação e o nome da Farmácia, bem como a presença da fatura original com o duplicado.

As encomendas com produtos/medicamentos de conservação especial (2-8°C), devem ser tratadas em primeiro lugar para serem armazenadas o mais rapidamente possível no local apropriado (frigorífico).

- **Receção:** O processo de receção é feito de forma automática com o número atribuído da encomenda ou manualmente, com ajuda do sistema SI.2000.

O valor total da encomenda e o "fee" do transporte devem ser introduzidos no sistema antes de proceder à leitura do Código Nacional de Produto.

O CNP é um identificador único que é utilizado para rastrear produtos.

Devemos depois verificar o prazo de validade, o preço de base ou o preço de venda do Fornecedor, o preço de venda ao público e as condições de cada produto. Para alguns produtos que não são sujeitos a médica, devemos ajustar a margem.

- **Pós-receção:** Aqui corroboramos a informação descrita na fatura com os produtos entregues. Verificamos se o número de unidades estão certas e se o valor da fatura corresponde ao valor da entrada. Com estes passos, garantimos o controlo de qualidade.

O SI.2000 sugere uma transferência de encomenda com os produtos em falta. Assim sendo, transferimos os produtos para outro fornecedor, pois a política de stocks de FSBE é garantir zero ruturas de stock.

3. Armazenamento e Conservação

O armazenamento permite conservar em condições adaptadas [Anexo 2], e garantir a qualidade dos produtos. O sistema de «First to Expire – First Out», ou pelo «First In - First Out» no caso de produtos que não tem validade inscrita, como por exemplo os escovilhões dentários, está configurado para ter uma saída prioritária a fim de preservar a conformidade do produto.

Os medicamentos termolábeis devem ser conservados no frigorífico com temperaturas entre os 2°C a 8° C. Na FSBE existem dois frigoríficos para acondicionar todos os medicamentos necessários. Estão organizados por ordem alfabética e a temperatura é monitorizada por termohigrómetros que fazem leituras automáticas de cinco em cinco minutos.

Os outros medicamentos sujeitos a receita médica ou produtos excedentes são armazenados em gavetas farmacêuticas por ordem alfabética > de marca/genérico > dosagem.

As gavetas são distintas por formas farmacêuticas e tipos de local de administração.

Tabela 3: *Organização das gavetas*

Solução oral < 50ml	“Saquetas”	Comprimidos / Cápsulas
Soluções Oftálmicas	“Vaginais”	Injetáveis
Otológicos	Crems / Pomadas	“Retais”
Xaropes > 50ml	“Nasais”	Emplastos Medicamentosos

Os Psicotrópicos são armazenados igualmente em diferentes gavetas, mas estão separados dos demais, uma vez que seguem normas mais criteriosas, quanto ao seu aprovisionamento.

Na sala de atendimento são expostos PVL, separados entres eles, de acordo com a indicação farmacêutica, nomeadamente anti-inflamatórios NSRM, laxantes, antigripais, produtos veterinários e outros tipos de produtos.

A temperatura da zona de atendimento, armazém e laboratório também é devidamente monitorizada. A temperatura deve estar sempre entre os 15-25°C e a humidade relativa entre 40-60%.

4. Marcação de Preços

Os MSRM têm um preço impresso na cartonagem. Por este motivo não são sujeitos a marcação de preços pela Farmácia. Todavia, a partir de dia 1 de Março de 2023 deu-se início à retirada do PIC nas embalagens. Assim sendo, ainda presenciei esta fase de transição onde farmácias e armazenistas tem um conjunto de dias definido para escoar as embalagens com preço na cartonagem sendo necessário, contudo, riscar a marcador preto o valor.

Todos os outros produtos e medicamentos são sujeitos a um cálculo de PVP. Este envolve o valor de compra à qual é somada a margem comercial definida pela Farmácia, segundo a sua política interna. Deste cálculo surge o PVP do produto.

Foi vista e efetuada a marcação de preços dos PCHC. Após verificação do preço faturado, a Farmácia aplica uma margem de benefício de 35%, a partir do qual é elaborado o «preço psicológico» da forma seguinte:

- Se o PVF é < 10, o preço estabelecido deve terminar por 99.
- Se o PVF > 10, o preço estabelecido deve terminar por 95.

A margem de benefício não pode ser inferior a 32%.

5. Gestão de Prazos de Validade

A gestão dos PV é efetuada no final de cada mês. A listagem inclui todos os produtos com PV que acabam nos três meses seguintes. Os medicamentos com validade a expirar dentro de dois meses são retirados e devolvidos ao fornecedor onde foram comprados. Este tratamento implica a emissão de uma listagem que permite o controlo e separação das referências com PV a expirar, mas também para a atualização e controlo de todas as referências que possuem PV mais alargado.

A listagem e tratamento dos PV obedecem à lógica do FEFO e assegura desta forma um uso racional do medicamento. Esta listagem fica arquivada no sistema informático e em formato papel.

6. Devoluções e Processos Associados

Ainda podemos encontrar situações, onde uma devolução de produtos só pode ser realizada em condições elegíveis. São produtos que estão fora de prazo, alterados, embalagem danificada, alteração do preço ou produtos que foram retirados do mercado. Imprimimos a nota de devolução em triplicado: o original e duplicado acompanham o medicamento enquanto o triplicado fica arquivado na Farmácia.

No seguimento da devolução pode resultar três situações:

- Devolução aceite com emissão de nota de crédito
- Devolução aceite com substituição por outro produto
- Devolução não aceite

A regularização de devolução pode resultar sobre forma de uma nota de crédito ou por substituição do produto da nota de devolução. No caso de uma devolução não aceite e, após uma reintegração do stock, é realizada a quebra da referência. A prova da quebra é arquivada por um prazo de cinco anos.

Mensalmente a articulação com os serviços contabilísticos tem de ser efetuada. Tem de conferir todas as faturas de encomenda, notas de crédito e notas de devolução que foram registadas, com a verificação do número da fatura, a data e o valor.

V. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E/OU OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE

1. Classificação dos Produtos Autorizados de Dispensa na Farmácia

1.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

São medicamentos que só podem ser dispensados na Farmácia mediante apresentação da receita médica emitida por profissionais devidamente habilitados a prescrever medicamentos ^[3].

O Farmacêutico possui competência profissional para selecionar os medicamentos que cumpram a prescrição nomeadamente em relação a medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, a mesma forma farmacêutica, a mesma dosagem, a mesma bioequivalência, quando apropriado, e com apresentação semelhante ou adaptada à duração terapêutica.

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

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

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

1.2. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

Destinam-se ao tratamento de problemas de saúde ligeiros e sem gravidade, não são comparticipáveis.

O Farmacêutico deve orientar a utilização do medicamento, quer ele seja solicitado pelo utente ou indicado como resposta a sintomas verbalizados pelo mesmo, contribuindo para que a terapêutica medicamentosa se realize sob uma indicação adequada e segundo o uso responsável do medicamento.

Existe uma lista de MNSRM aprovada pelo *Infarmed.IP.* que é atualizada diariamente, segundo o [*Decreto-Lei n.º 134/2005, de 16 de agosto.*](#)

1.3. Outros Medicamentos e Produtos Farmacêuticos

A. Medicamentos Veterinários

Medicamento veterinário é qualquer substância ou associação de substâncias que satisfaz, pelo menos, uma das seguintes condições:

- É apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em animais.
- Destina-se a ser utilizada nos animais ou a ser-lhes administrada para restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas ao exercer uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica.
- Destina-se a ser utilizada em animais para fazer um diagnóstico médico.
- Destina-se a ser utilizada para a eutanásia de animais.

B. Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

São qualquer substância ou mistura destinada a ser posta em contacto com as partes externas do corpo humano ou com os dentes e as mucosas bucais, tendo em vista, exclusiva ou principalmente, limpá-los, perfumá-los, modificar-lhes o aspeto, protegê-los, mantê-los em bom estado ou corrigir os odores corporais. – *Infarmed*

C. Produtos Dietéticos e de Alimentação Especial

Os suplementos alimentares devem apresentar um efeito benéfico, mas não são medicamentos. Como tal, não podem mencionar propriedades profiláticas, de tratamento ou cura de doenças ou seus sintomas. - *Infarmed*

Exemplo: Magnesium Ok®; Centrum®; Viterra®...

Similar aos produtos dietéticos, temos os suplementos de Nutrição Oral (SNO) são produtos destinados a uma população específica que possui carências nutricionais ou condições de saúde que requerem controlo adequado. - *Infarmed*

Exemplo: Pessoas com diabetes, cancro ou doenças muito pesadas que precisam de um regime alimentar específico.

D. Medicamentos Homeopáticos

Obtido a partir de substâncias denominadas stocks ou matérias-primas homeopáticas, de acordo com um processo de fabrico descrito na Farmacopeia Europeia. A preparação de medicamentos homeopáticos envolve a utilização de quantidades mínimas de substâncias ativas (obtidas através de diluições e dinamizações sucessivas). - *Infarmed*

E. Produtos Fitoterapêuticos.

Entende-se qualquer medicamento que tenha exclusivamente como substâncias ativas uma ou mais substâncias derivadas de plantas, preparações à base de plantas, substâncias derivadas de plantas em associação com preparações à base de plantas. - *Infarmed*

F. Dispositivos Médicos.

Engloba um vasto conjunto de tecnologias e produtos que são destinados, pelo seu fabricante, a serem utilizados para fins comuns aos dos medicamentos, tais como prevenir, diagnosticar ou tratar uma doença humana. No entanto, os dispositivos médicos devem atingir os seus fins através de mecanismos que não se traduzem em ações farmacológicas, metabólicas ou imunológicas, por isto se distinguindo dos medicamentos. - *Infarmed*

G. Outros Produtos de Venda Exclusiva em Farmácia

São uma subcategoria de MNSRM, aplicável a medicamentos que cumpram determinadas condições estabelecidas em protocolos de dispensa. Os MNSRM-EF são medicamentos que embora possam ser dispensados sem prescrição médica, a respetiva dispensa só se realiza em farmácia comunitária e é necessária a intervenção do Farmacêutico e aplicação de protocolos de dispensa. - *Infarmed*

2. Dispensa por Indicação Farmacêutica

2.1. Processo do Atendimento

No atendimento, o Farmacêutico tem como objetivo dispensar da melhor maneira, com ou sem receita médica, para responder a um uso racional do medicamento pelo utente.

O atendimento inicia-se logo na entrada do utente na Farmácia com a comunicação não-verbal. Podemos observar expressões faciais e corporais. A tonalidade da voz e o contacto visual dão igualmente muita informação sobre o utente.

Depois iniciamos a comunicação verbal. Aí fazemos um conjunto de perguntas em relação ao problema do utente. O diálogo é muito importante para avaliar a situação da melhor maneira. Temos de ter uma escuta ativa pois o utente pode dar informações muito importantes ao longo da conversa.

As perguntas abertas permitem uma orientação eficaz de forma a resolver o problema de saúde. Algumas vezes, os utentes trazem marcado num papel todas as informações úteis que nós precisamos para facilitar o atendimento, sobretudo no caso dos mais idosos.

A recolha e cedência de informação é um dos passos mais cruciais durante o atendimento.

▪ CASO CLÍNICO 1	
EXEMPLO 1	<p>Um utente, com cerca de sessenta anos, vem buscar a medicação habitual. Além da receita médica ele pede algo para dores musculares porque ultimamente tem tido muitas.</p> <p>Vejo que na receita médica está prescrito um anti-dislipidémico de tipo estatina: Atorvastatina 20mg.</p> <p>Pergunto-lhe há quanto tempo ele está a fazer esse tratamento e ele responde, que já faz três ou quatro meses.</p> <p>No meu papel de Farmacêutica, peço-lhe que fale com o seu médico sobre isso, porque pode ser devido a um efeito adverso do seu tratamento.</p>

	<p>No meu conhecimento científico, a Estatina é usada para baixar os níveis de colesterol LDL no sangue, mas um dos efeitos adversos mais conhecidos é a mialgia, que pode ser comum em idosos. Neste caso uma avaliação do seu nível de creatina fosfoncinase.</p>
<p>EXEMPLO 2</p>	<p>Uma jovem mãe pede leite de uma determinada marca com a designação A.C [anti-cólica] para um bebé de 3 meses.</p> <p>Ela explica-me que já experimentou vários leites, mas nada funciona. A criança apresenta cólicas intensas acompanhadas sempre de vômitos.</p> <p>Neste caso, sugeri que ela falasse com o pediatra porque não é uma situação normal. Tal pode dever-se a uma intolerância ao leite de vaca.</p> <p>Assim sendo, o aconselhamento poderia passar por uma fórmula com proteínas hidrolisadas.</p> <p>Na semana seguinte, a utente regressa e diz que os médicos verificaram que a criança não é intolerante, mas ainda tem cólicas intensas e vômitos. Então sugeri que ela experimentasse um leite com designação específica A.R [anti-regurgitação] para ver se ajuda neste caso.</p> <p>Algumas semanas depois, ela contou que a situação tinha melhorado significativamente.</p>

Durante o atendimento a cedência de informação sobre o regime posológico, forma e via de administração permitem o uso racional do medicamento.

Estes parâmetros, se não são efetuados da maneira correta pode ser prejudiciais para o utente. O Farmacêutico tem a responsabilidade de assegurar que o utente tem todas as indicações para o uso correto do medicamento.

A dose, a frequência e duração da toma devem ser indicadas mesmo que esteja escrito na receita, porque é isso que vai permitir em grande parte a potencial resolução do problema de saúde ou ajudar a melhorar a vida diária do utente. Especificar a forma e via de como o medicamento deve ser tomado otimiza a eficácia e segurança do tratamento

A informação da conservação diária pós-dispensa é igualmente importante para prevenir qualquer risco. Muitos medicamentos têm prazo longo, mas alguns, depois de abertos, têm pouco tempo de conservação. Não que sejam necessariamente perigosos, mas não se pode garantir a segurança, qualidade e eficácia do fármaco depois deste prazo. Uma análise detalhada da precisão, ou outro tipo de tratamento, com perguntas adaptadas, como a idade, o peso, ou potencial outro fator, permite uma averiguação de possíveis interações e contraindicações.

Um conhecimento científico é essencial, mas o SI e Infomed permitem verificar todas as informações que o Farmacêutico precisa a fim de promover a adesão terapêutica adequada e não deixar o utente sair com dúvidas que podem afetar o tratamento.

▪ CASO CLÍNICO 2

EXEMPLO 1

Um senhor chega com um folheto informativo sobre uma colonoscopia que ele deve fazer dentro de uma semana. Neste folheto existem três tipos de Medicamentos com essa finalidade. O utente pergunta-me qual é o mais fácil de tomar.

Nesse caso, pergunto se ele tem problemas renais ou de coagulação.

Responde que sim. Indica que tem problemas renais e que faz um tratamento para esse efeito. Com esta informação, devo escolher a opção que me permita consumir o mínimo de água possível para não ter possíveis complicações. *Citrafleet®* é, portanto, eliminado porque é necessário beber muitos litros de água (4,5L no total).

Entre o *Plenvu®* e o *Clensia®* aconselhei o primeiro pois ingere menor quantidade de água e tem um sabor frutado, portanto mais agradável para promover a adesão ao tratamento.

Depois disso, dou-lhe as seguintes instruções:

	<ul style="list-style-type: none">• O paciente deve iniciar três dias antes uma dieta composta de alimentação leve. Fácil na digestão. A ficha informativa contém todas as instruções para realizar a dieta da melhor forma.• 1º passo: 10h antes do exame tomar a primeira saqueta em água.• 2º passo: 5h antes do exame tomar a segunda e terceira saquetas em água igualmente.• Três horas antes do exame o paciente deve estar em jejum completo. Ele não poderá mais consumir nenhum alimento ou líquido até ao final do exame.
EXEMPLO 2	<p>Uma jovem pede-me conselhos sobre um produto para começar a prevenir rugas e ter uma tez mais iluminada.</p> <p>Neste caso, pergunto que tipo de pele ela tem, ao que ela responde que tem pele normal, mas um pouco mais seca com o frio do inverno e que tende a ter um pouco de vermelhidão. Sugiro um produto tipo creme que contenha ácido hialurónico para prevenir rugas e vitamina C para uma pele mais brilhante. Aconselho-a a testar o creme pela primeira vez numa pequena área para ver se não reage e esperar 2 dias antes de aplicar normalmente.</p> <p>Devido à presença de vitamina C, aconselho a aplicar à noite para evitar reações ao sol, bem como colocar protetor solar pois isso evitará uma reação de queimadura, mas também o aparecimento de rugas.</p>

O Farmacêutico presta o melhor aconselhamento para aliviar os problemas de saúde dos utentes; no entanto, às vezes o que foi aconselhado não permite a resolução do problema. Neste caso, pode ser sugerido outra opção ou se o estado piorou o farmacêutico deve reencaminhar para o médico. É por isso que o seguimento e evolução do tratamento é importante e assim certifica a resolução do pedido dos utentes.

▪ CASO CLÍNICO 3

EXEMPLO

Uma adolescente relata dor de ouvidos, mas não apresenta outros sintomas. Ela conta que no dia anterior foi surfar e que na manhã seguinte sentiu uma dor aguda no ouvido. Ela tomou um paracetamol que aliviou, mas gostaria de algo para tratar uma possível otite. Recomendo o *Bloxoto®*, uma solução para inflamação do ouvido, mas se dentro de dois a três dias persistir ou piorar, ela terá de ir ao médico.

No final do dia, voltei a atendê-la com receita médica porque a dor era muito intensa e não passava.

2.2. Automedicação

A automedicação consiste na utilização de forma responsável, na maioria dos casos, de MNSRM a fim de aliviar e tratar sintomas/doenças passageiras e sem gravidade, sem a avaliação prévia de um profissional de saúde ^[4].

Este sistema é vantajoso não só para o doente pois permite um tratamento rápido e com menor custo, mas também para o sistema de saúde uma vez que não sobrecarrega os profissionais de saúde/centros hospitalares. Assim sendo, estes últimos privilegiam o tratamento de doenças mais graves.

Neste caso, o Farmacêutico assume um papel essencial uma vez que a administração de MNSRM não é isenta de riscos, pode causar efeitos secundários, toxicidade e até morte se o tratamento não for adequado.

O medicamento que será sugerido deverá responder à situação prevista levando em conta os critérios de qualidade, segurança e eficácia. O Farmacêutico deve dar um conjunto de informações, como o modo de administração do medicamento, os seus efeitos e riscos, a forma de monitorizar os efeitos, as precauções relacionadas com a toma, o tempo de utilização e o momento em que deve procurar o médico.

▪ CASO CLÍNICO 4

EXEMPLO	<p>Uma mulher dirige-se à farmácia à procura de um remédio para tosse e pede o <i>Broncoliber® Pediátrico</i>.</p> <p>Neste caso, confirmo com ela as informações que justifica o pedido de este medicamento.</p> <p>Ela confirma-me que é para uma criança de 5 anos, com muita expetoração que tinha começado no dia antes. Não faz medicação específica.</p> <p>Lembro-lhe a posologia, 5ml e 3 vezes por dias, e informo-o que se a tosse persistir dentro de 5 dias ou a situação piorar, a orientação de um médico é imperativa.</p>
----------------	--

2.3. Estratégia não Farmacológica

Em algumas situações, uma estratégia terapêutica não farmacológica pode ser sugerida, com ou sem acompanhamento medicamentoso. Várias abordagens podem ser feitas em situações diferentes e adaptadas a todos. A estratégia pode ser feita com aconselhamento sobre a alimentação, promover exercício físico, mas também com ajuda psicológica ou emocional.

Fazer referências a outras possibilidades para melhorar o bem-estar, permite às vezes resolver um problema de saúde.

▪ CASO CLÍNICO 5

EXEMPLO	<p>Um homem na casa dos cinquenta anos vem buscar a sua medicação habitual. No final ele pergunta-me se lhe podia medir a pressão arterial. Eu respondi que sim. Durante a conversa, ele explica que já fez muitos tratamentos antes e que teve de mudar seu estilo de vida, porque tinha pressão alta. Parou o álcool e o tabaco. Faz caminhadas regulares com especial atenção à alimentação. Como resultado, ele perdeu muito peso e reduziu a quantidade de tratamento. A pressão arterial situa-se nos 90-60 mmHg. Ao contrário da última vez que estava a 120-80mmHg.</p>
----------------	---

	Informo então que ele está com pressão arterial muito baixa, que deveria ir ao médico para reavaliar o tratamento.
--	--

2.4. Cross-Selling e Up-Selling

O *Cross-Selling* é um tipo de estratégia comercial. É uma venda cruzada que permite acompanhar um tratamento para otimizar o resultado. Esta venda é uma sugestão considerada como um suporte complementar as necessidades do utente.

A partir daí pode-se iniciar o *Up-Selling* que consiste em aumentar o valor do produto de compra. O Farmacêutico vai propor gamas e preços diferentes, mas com uma finalidade de uso igual. Assim o Utente pode escolher com as suas preferências e necessidades, um produto que lhe parece o mais adaptado.

▪ CASO CLÍNICO 6	
EXEMPLO	Um cliente veio comprar um colutório sugerido por seu dentista (pequena folha onde é verificado o produto prescrito e também seu CNP). O produto indicado é para gengivite. Dou-lhe as instruções para fazer o tratamento e pergunto-lhe se ele está a sangrar ou se a gengiva está apenas inflamada. Depois disso, sugiro-lhe escovar os dentes levemente e de preferência com uma escova de dentes suave. Pode igualmente passar fita dentária, mas não fio dentário.

Para abranger o maior número de consumidores a FSBE coloca a disposição dos clientes flyers para os clientes levarem e pensarem talvez em comprar mais tarde. A FSBE também utiliza as redes sociais, como Facebook, para divulgar a atualização de informações, conselhos e promoções.

3. Dispensa por Apresentação de Prescrição Médica

3.1. Formas, Modelos e Validação de uma Prescrição Médica

A prescrição médica é obrigatória para os MSRM, incluindo os manipulados e os estupefacientes e psicotrópicos, mas também aplicável a produtos de saúde, com ou sem comparticipação do Serviço Nacional de Saúde. Exemplo: dispositivos médicos (compressas), géneros alimentares destinados a uma alimentação especial (produtos dietéticos) e outros.

A prescrição médica inclui, obrigatoriamente, o nome do utente com número nacional de utente ou número de beneficiário da entidade financeira responsável. A identificação do prescriptor através do seu nome clínico, especialidade, com o seu contacto. A respetiva vinheta, o regime de comparticipação, a data e assinatura do prescriptor. Todas as receitas de MSRM deve conter o logo do «Governo de Portugal» e o «SNS 40 Anos».

Os medicamentos prescritos são sob forma de designação comum internacional da substância ativa, a forma farmacêutica, dosagem, quantidade, posologia e duração do tratamento. O DCI é um nome genérico exclusivo que é reconhecido mundialmente, facilitando a comunicação.

Em alguns casos a prescrição por marca pode acontecer ^[5], neste caso na receita tem de constar a menção do tipo de exceção por [Artigo 6, Portaria n.º 224/2015](#).

Exceção a – Medicamento margem ou índice terapêutico estreito.

Exceção b - Reação adversa ou intolerância previamente reportada ao INFARMED.

Exceção c – Assegurar a continuidade de um tratamento de duração superior a 28 dias

Atualmente, estão disponíveis 3 tipos de prescrições ^[6], a prescrição manual, a receita eletrónica em papel (materializada) e a receita eletrónica sem papel (desmaterializada) [\[anexo 3\]](#).

A. Receitas Manuais

Em situações excepcionais, pode ser feita a prescrição por via manual, indicado no canto superior direito da receita. Existem para dar resposta a uma falência informática, nas situações de prescrição ao domicílio, e até 40 receitas por mês.

A partir do dia seguinte da data de emissão da receita, tem uma validade de 30 dias. Em cada receita podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, exceto para os PE e MM, que devem ser isolados. No máximo, podem ser prescritas 2 embalagens por cada medicamento. No caso dos medicamentos sob a forma de embalagem unitária podem ser prescritas até 4 embalagens.

As receitas não podem conter rasuras, caligrafias ou cor de canetas diferentes, sendo motivo para a não comparticipação das receitas.

A receita renovável não pode ser emitida por via manual, porque a receita tem de ficar na Farmácia no fim do atendimento para ser conferida e enviada para o Centro de Controlo e Monitorização do SNS para validar a comparticipação, no final do mês.

B. Receita Eletrónica Materializada

A REM obedece aos mesmos critérios de prescrição das receitas manuais; contudo a validade pode ir até aos doze meses quando se trata de medicação crónica.

A REM permite também ao utente possuir uma guia de tratamento, evitando diversos erros associados às prescrições manuais.

C. Receita Eletrónica Desmaterializada

No caso da RED, por cada ato de prescrição devem ser prescritas as embalagens necessárias para garantir o tratamento para 12 meses no caso de tratamento a longo prazo, exceto nas linhas destinadas a tratamentos de curta ou média duração, cuja quantidade prescrita não deve ser superior a 2 embalagens, ou 4 embalagens de dose unitária, que vigoram por 30 dias, constantes da tabela n.º 1 aprovada em [Anexo à Portaria n.º 1471/2004](#).

As Farmácias apenas podem dispensar, no máximo, a quantidade para garantir o tratamento durante dois meses ^[7]. Nova regra em vigor deste 16 novembro 2023 de acordo com o [Despacho nº 283/2023](#).

Por vezes, podem acontecer falhas informáticas, e acabei por vivenciar algumas. Nesses casos é possível dispensar uma embalagem de cada medicamento. Cada guia de tratamento contém os códigos QR, que são utilizados para estes casos. A receita é aberta com a utilização da janela "Receita Offline" no SI para dar a entrada dos produtos prescritos. No fim, os códigos QR devem ser retirados porque não podem ser mais utilizados.

Geralmente enviadas por SMS, Mail ou na aplicação SNS 24, as receitas desmaterializadas são abertas pelo número da receita e do código de acesso no SI. Na escolha do medicamento, no grupo homogéneo, segundo a preferência do utente, às vezes um código de Opção é pedido para aprovar a escolha. Estes códigos podem-se encontrar igualmente no Guia de Tratamento emitido pelo médico que contém as informações relativas aos medicamentos e produtos de saúde prescritos.

3.2. Grupos Homogéneos, Medicamentos Genéricos e Sistema de Preços de Referência

O grupo homogéneo ^[9] é constituído por um conjunto de medicamentos com características idênticas, tanto na composição quanto na forma farmacêutica e de dimensão de embalagem. São iguais em termos de ação terapêutica.

- Possuem os mesmos princípios ativos, na mesma quantidade;
- Têm a mesma dosagem;
- São administrados da mesma forma;
- Apresentam a mesma forma farmacêutica ou formas farmacêuticas equivalentes.

Para definição e introdução de um grupo homogéneo devemos ter pelo menos um genérico disponível, medicamento este demonstrou a mesma biodisponibilidade que o medicamento de origem. Cada grupo homogéneo possui um preço de referência, que é a média ponderada dos preços dos cinco medicamentos com menor preço no grupo.

3.3. Sistemas de Participação de Medicamentos

Em Portugal, o acesso a medicamentos é garantido através de um sistema de participação do Estado, que subsidia parcialmente o preço dos medicamentos ^[10]. O nível de participação do Estado, variam de acordo com o tipo de medicamento e a condição do utente, sendo a percentagem de participação sob o PVP paga de acordo com o tipo de regime (geral ou especial), e escalão.

O Serviço Nacional de Saúde (SNS) é o sistema de participação mais frequente, principalmente na parte do regime geral (SNS – 01). O utente tem de pagar a percentagem restante ^[11] segundo o [Artigo 5, DL n°48-A/2021](#):

- **Escalão A:** 90% do PVP: Inclui medicamentos genéricos e outros com classificação especial, como medicamentos para doenças raras ou de alto custo.
- **Escalão B:** 69% do PVP: Inclui medicamentos considerados essenciais para o tratamento de doenças comuns.
- **Escalão C:** 37% do PVP: Inclui medicamentos considerados menos importantes para o tratamento de doenças.
- **Escalão D:** 15% do PVP: Inclui medicamentos considerados de uso não essencial.

O regime especial, como é o caso de alguns pensionistas, aumenta 5% no escalão A e 15% nos restantes. Pode existir participações especiais para certas patologias, nomeadamente Doença de Alzheimer e Parkinson ou Doença Inflamatória Intestinal mas neste caso a prescrição tem de ter a menção deste regime e deve ser prescrito pelo médico de especialidade.

É possível adicionar um complemento ao regime de comparticipação do SNS, como é o caso dos subsistemas de entidades privadas como SAMS, SAMS quadros, SAVIDA, Multicare, CTT, entre outros. Em casos excecionais, estes subsistemas podem ser o único sistema de comparticipação e não uma complementaridade ao SNS.

3.4. Particularidades de Determinados Medicamentos

A. Medicamentos Manipulados

São preparações executadas em laboratório ^[12], sob prescrição médica, de acordo com as necessidades individuais do utente. O Laboratório que fornece FSBE está localizado na Farmácia central - FSB do Porto.

As preparações podem ser classificadas como fórmula magistral ou preparado oficial, prescritos por via eletrónica ou manual mediante indicação, na receita médica, do nome do medicamento manipulado, composto por substância ativa e forma farmacêutica, bem como a respetiva dosagem, via de administração e quantidade com todas as informações relevantes ao utente.

A receita com o nome do utente é enviada ao preparador. Em seguida ele confirma se a preparação é possível, quanto tempo leva e qual seria o preço. Após confirmação com o utente, uma cópia da receita é guardada até ao recebimento do manipulado.

O preço de venda ao público dos MM ^[13], nas Farmácias de Oficina, é calculado conforme os critérios estabelecidos na [Portaria n.º 769/2004, de 1 de julho](#).

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

B. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes

São os medicamentos com potencial para causar dependência física e psíquica, sendo controlados por legislação específica ^[14].

A gestão e dispensação de medicamentos PE em Farmácias é um processo rigoroso e multifacetado que visa garantir a segurança do utente, o cumprimento da legislação e a dispensa adequada dos medicamentos. Uma verificação da autenticidade da receita com

identificação do doente ou seu representante é solicitada através do sistema. Um talão com todas as informações preenchidas fica guardado para ter o registo das saídas mensais sendo arquivado na farmácia.

C. Produtos do Protocolo da *Diabetes mellitus*

Na maioria dos casos encontram-se abrangidos por um regime de participação do Estado no custo de aquisição para os doentes de *Diabetes mellitus*. Esta participação é de 85% do PVP das tiras-testes e 100% das agulhas, seringas e lancetas sendo que para efeitos de inclusão no regime de participações estes produtos estão sujeitos um preço máximo de venda ao público.

D. Câmaras Expansoras

As participações encontram-se abrangidas por um regime de participação do Estado quando destinadas a beneficiários do SNS e que apresentem prescrição médica (SNS – DE). Esta participação é de 80% do preço de venda da câmara expansora, independentemente do tipo, por utente, por cada período de um ano, a contar da data de dispensa.

E. Dispositivos Médicos de Apoio a Doentes Ostomizados e/ou com Incontinência

As participações encontram-se abrangidas por apresentação de prescrição médica especial, com participação de 100% do preço de venda ao público.

3.5. Receituário e Faturação

A conferência do receituário é uma etapa crucial [Anexo 4], assegurando a qualidade do serviço prestado e a correta utilização dos recursos públicos. Através de um processo rigoroso e metódico, erros na prescrição e faturação são identificados e corrigidos, garantindo o pagamento adequado da participação pelo Estado e seus subsistemas.

Deve ser conferido o tipo de receita, o nome do utente e o seu número de beneficiário, a comparticipação responsável com o regime específico, a identificação do médico prescriptor, denominação comum internacional do produto, forma farmacêutica, dosagem, data e assinatura do prescriptor.

O processo começa no atendimento, primeira linha, onde erros de prescrição são detetados e solucionados em conjunto com o utente. Uma segunda verificação minuciosa realizada pelo Farmacêutico responsável, que confere as receitas.

As receitas são organizadas por subsistemas de saúde e agrupadas em lotes de 30 no caso das prescrições manuais e receitas eletrónicas materializadas. Elas são ordenadas por ordem cronológica pois o sistema desenvolve a numeração automática, por exemplo receita 1 do lote1 e por aí em diante. No fim, mensalmente, a emissão de resumo de lotes e faturas, são enviadas ao CCM do SNS. Esta entidade devolve as receitas à Farmácia em caso de não conformidades.

Os documentos de faturação das complementaridades são também enviados mas para a entidade ANF (Associação Nacional de Farmácias) para ser aprovado e proceder ao reembolso dos valores comparticipados.

VI. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A FSBE não efetua apenas dispensação de medicamentos, mas assume um papel crucial na promoção da saúde da população através de um conjunto diversificado de serviços. A Farmácia contribui para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade e demonstra seu compromisso com a saúde da população e consolida-se como um importante agente de saúde pública. São práticas que requerem as competências de profissionais de saúde e de um gabinete – sala de atendimento personalizada.

1. Determinação de Parâmetros: Fisiológicos, Biológicos e Antropométricos.

A avaliação da saúde e o diagnóstico de doenças exigem um processo, dividido em três fases distintas:

- Fase Pré-Analítica: Preparação do Utente
- Fase Analítica: Processamento de Colheita da Amostra
- Fase Pós-Analítica: Validação dos Resultados e Interpretação dos Resultados

A Farmácia pode oferecer serviços de orientação e acompanhamento para auxiliar os utentes na compreensão dos resultados e na adoção de medidas para melhorar sua saúde.

A. Parâmetros Fisiológicos

O serviço permite a monitorização da pressão arterial, frequência cardíaca, frequência respiratória e temperatura corporal, utilizando instrumentos específicos como esfigmomanómetro automático, oxímetro ou termómetro.

A medição da pressão arterial é um dos serviços mais procurados, pois está diretamente relacionado com doenças cardiovasculares, que são um conjunto de patologias mais prevalentes na população portuguesa. Esta medição permite o acompanhamento do utente constituindo uma excelente ferramenta de monitorização para dar conhecimento ao médico.

A medição deve ser realizada em condição ótima para ter um resultado mais viável. Sentar os utentes pelo menos cinco minutos antes da medição, perguntar sobre o seu estilo de vida e seu estado atual. Fazer duas medições com um intervalo para certificar os valores obtidos é o mais correto.

A medição da saturação de oxigénio no sangue para identificar problemas respiratórios e avaliar a função pulmonar.

A medição da temperatura corporal permite de detetar alterações significativas que podem ser um sinal de infeção, inflamação, ou outras condições de saúde.

Em FSBE, este serviço farmacêutico é gratuito e pode ser efetuado a qualquer momento.

B. Parâmetros Bioquímicos

É a monitorização através das concentrações de moléculas requisitadas utilizando o sangue capilar como amostra biológica que indicam o funcionamento dos órgãos, o metabolismo e o estado de saúde geral.

A medição da Colesterol para avaliar o risco de doenças cardiovasculares e da Glicemia que indica o nível de açúcar no sangue e o risco de diabetes, são possíveis com a ajuda de um aparelho específico e tiras-teste adequados a cada tipo de medição. O teste rápido tem um custo associado.

Devem ser tomadas medidas para realizar este serviço porque o manuseamento do sangue deve ser muito metuculoso. Está preconizado ser em jejum, mas não é critério obrigatório. Neste caso, o contexto da medição deve ser considerado na interpretação dos resultados.

C. Determinação de Parâmetros Antropométricos

São medidas corporais como peso, altura, perímetro abdominal e outras medidas relevantes, como o peso e altura, para o cálculo do Índice de Massa Corporal e avaliação do risco de doenças crônicas em função deste IMC. Utilizando instrumentos simples como fita métrica, balança.

Esses parâmetros são usados durante medições de meias de compressão, por exemplo.

2. Administração de Vacinas e Medicamentos Injetáveis

O sistema de enfermagem é disponibilizado todos os dias para administração de vacinas, e a frequência fica de acordo com a afluência dos pedidos, como é o caso da altura da vacinação da gripe e do Covid-19.

O reste do tempo onde não há Enfermagem, a FSBE dispõe de Farmacêuticos com formação específica, capazes de realizar a administração de vacinas.

Este serviço de administração apresenta custo para o cliente.

3. Primeiros Socorros

A FSBE dispõe de profissionais de saúde, como a Enfermeira ou Farmacêuticos, com formação específica e com capacidade de realização de primeiros socorros específicos ao doente.

4. Encomenda Individual e Gestão de Esgotados

Todos os funcionários da FSBE estão constantemente preocupados com serviço prestado aos clientes. A Farmácia compromete-se a otimizar o seu apoio ao cliente, mesmo que o produto pedido não esteja disponível na Farmácia durante o atendimento.

Todos os esforços são feitos para disponibilizar o produto solicitado fazendo encomenda instantânea aos armazenistas ou a fornecedores concretos no âmbito da fitoterapia ou ortopedia. Pedidos individuais são feitos quando um produto especial é solicitado e devemos encontrar onde pode ser comprado [Anexo 5].

O serviço externo [Anexo 6] também permite o acesso ao stock das outras Farmácias do grupo, que permite a rotação dos medicamentos para ter sempre a disponibilidade para os utentes.

Os medicamentos são entregues diretamente na Farmácia, a menos que o utente solicite a entrega ao domicílio.

Os psicotrópicos são exceção, não permitem entrega noutra Farmácia. Apenas a entrega ao domicílio é possível neste caso.

Os produtos esgotados são geridos com a ajuda de Excel, que mencionam os medicamentos nesta condição e a lista de nomes e contactos de utentes à procura dos mesmos. Todos os dias, um Farmacêutico cuida da procura destes medicamentos para pedir o máximo possível.

5. Entregas ao Domicílio

Um serviço de entregas ao domicílio foi configurado para responder às necessidades dos utentes.

Este serviço funciona das 9h da manhã às 24h e pode ser solicitado através de telefone, e-mail, fax, Whats APP ou através do site FSB. O serviço de entrega ao domicílio, passa em cada Farmácia do grupo com rotação organizada conforme os concelhos abrangidos. São eles: Porto, Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Gondomar e Maia. A presença de custo pode acontecer e é definido pela forma de pagamento e por valor mínimo no caso de não serem MSRM. A estafeta passa cada meio-dia para levantar os pedidos preparados previamente na FSBE [[Anexo 7](#)].

6. Consultas de Nutrição

Existe igualmente, na FSBE, uma Nutricionista da «Dieta EasySlim» que tem consultas semanais. A primeira consulta é gratuita e as restantes tem um custo definido, dependendo das necessidades. Para fidelizar os clientes, o cliente beneficia de um desconto fixo sobre os produtos da marca EasySlim.

Este serviço permite uma ajuda preciosa para quem se quiser tornar mais saudável, perder peso e adquirir melhores hábitos alimentares. Contribui para um bem-estar psicológico pois tem, de perto, o acompanhamento de uma profissional devidamente habilitada.

7. ValorMed

É um serviço nacional que facilita o correto tratamento de medicamentos usados ou com prazo de validade expirado, protegendo o meio ambiente e a saúde pública. Os utentes podem pedir que o Farmacêutico deposite os medicamentos que já não utiliza neste contentor específico.

Quando os contentores estão cheios, são fechados e debitados do stock com rastreabilidade. O grossista escolhido (OCP) recolhe os contentores cheios e encaminha-os para incineração e tratamento adequado.

Este procedimento contribui para a proteção do meio ambiente e da saúde pública, evita a contaminação do solo e da água por medicamentos descartados de forma incorreta, reduz o risco de acidentes e intoxicações por medicamentos e oferece uma solução prática e gratuita para o tratamento devido de medicamentos.

VII. FORMAÇÕES

Durante o meu estágio pude frequentar algumas formações.

1. Mediven

Um dos mais notáveis foi a da Mediven, meias de compressão. Esta formação foi muito construtiva porque eu nunca tive nenhuma formação nesta área. É importante que o Farmacêutico saiba tirar as medidas corretamente e escolher o tipo de meia mais adequado à solicitação do utente para poder ter um resultado correspondente às expectativas e ao efeito terapêutico.

Vi como diferenciar insuficiência arterial de doença venosa crónica, como classificar os diferentes tipos de gravidade da doença venosa, bem como reconhecê-los para adaptar a terapia de compressão. Assim sendo, estudei as várias gamas oferecidas pela Mediven, bem como as características que acompanham cada uma delas.

Mais importante ainda, aprendi como fazer medições corretamente, bem como os cuidados a serem tomados na manipulação das meias.

2. Laboratório na Farmácia Sá da Bandeira do Porto

Também tive oportunidade de participar, no decorrer do meu estágio, na preparação de medicamentos manipulados, durante uma semana no Laboratório do grupo FSB, no Porto, com Dr. José António Anjos. Observei e pratiquei diversas manipulações como: xaropes, cremes, cápsulas e soluções para pulverização.

Os medicamentos mais produzidos em Laboratório, são manipulados à base de Minoxidil em diversas formas galénicas, principalmente em cápsulas, soluções para pulverização e em diversas dosagens.

Cada preparação [Anexo 8] possui uma ficha técnica que deve ser atualizada de acordo com a quantidade e a dosagem a ser efetuada. No final, a ficha técnica é certificada e impressa duas vezes. O original permanece no Laboratório por 5 anos e o duplicado é enviado para a Farmácia que solicitou o manipulado para também ser arquivado em conformidade.

Cada frasco é rotulado com o nome do utente, o nome do médico, bem como a substância ativa, dosagem e quantidade e prazo de validade.

VIII. CONCLUSÃO

O meu estágio II na FSBE permitiu-me adquirir a experiência concreta da profissão de Farmacêutico e consolidar o meu projeto profissional.

Foi um verdadeiro desafio colocar em prática os meus conhecimentos teóricos em situações reais, cuidando do processo dispensa de medicamentos, aconselhamento aos utentes e gestão de stock. Também descobri os aspetos administrativos da Farmácia.

Aprendi a comunicar com os utentes de forma clara e profissional, apesar da barreira linguística, tendo em conta as suas necessidades e expectativas. Pude também trabalhar numa equipa de Farmacêuticos e Técnicos de Farmácia, num ambiente amigável e dinâmico. Foi uma oportunidade para desenvolver as minhas competências.

Estou grata a toda a equipa da Farmácia pela sua receção, que me permitiu adquirir competências essenciais para o meu futuro profissional. Esta preocupação com o bem-estar dos utentes permite à Farmácia ter um rigor que é sem dúvida o seu ponto forte para o sucesso.

Este estágio permitiu-me confirmar o meu interesse pela profissão de Farmacêutico e planear o meu futuro. Estou convencida de que este setor de atividade oferece muitas oportunidades de desenvolvimento e estou ansiosa porque ainda tenho muito para aprender sobre este setor para colocar as minhas competências ao serviço dos utentes da melhor maneira.

Com esta experiência enriquecedora, estou agora pronta para continuar os meus conhecimentos em Farmácia e especializar-me nesta área.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

[1] Boas Práticas Farmacêuticas, Ordem dos Farmacêuticos Associação Nacional das Farmácias Grupo Farmacêutico da União Europeia 2.ª Edição – Junho 2001

Acesso 28 março 2024

[2] Decreto-Lei n.º 75/2016, Diário da República, 1.ª série — N.º 214 — 8 de novembro de 2016, CAPÍTULO VI, Ministério da Saúde

[3] Decreto-Lei n.º 209/94, de 6 de Agosto, Diário da República N.º 181 de 6 de agosto de 1994, Série I-A, Ministério da Saúde

[4] Despacho n.º 17690/2007, de 23 de Julho Diário da República, 2.ª série, N.º 154, de 10.08.2007, Ministério da Saúde

[5] Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho, Diário da República n.º 144/2015, Série I de 2015-07-27, Ministério da Saúde

[6] Normas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde, INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

Acesso 28 março 2024

[7] Portaria 1471/2004, de 21 de Dezembro, Diário da República n.º 297/2004, Série I-B de 2004-12-21, Ministério da Saúde

[8] Portaria n.º 263/2023, de 17 de agosto, Diário da República n.º 159/2023, Série I de 2023-08-17, Ministério da Saúde

[9] Portaria n.º 195-B/2015, de 30 de junho, Diário da República n.º 125/2015, Série I de 2015-06-30, Ministério da Saúde

[10] *Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde, versão 9.0*, 2024, INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

Acesso 28 março 2024

[11] Decreto-Lei n.º 48-A/2010, de 13 de Maio, Diário da República, 1.ª série — N.º 93 — 13 de Maio de 2010, Ministério da Saúde

[12] Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho, Diário da República n.º 129/2004, Série I-B de 2004-06-02, Ministério da Saúde

Acesso 28 março 2024

[13] Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho, Diário da República n.º 153/2004, Série I-B de 2004-07-01, Ministério da Saúde

[14] Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro, Diário da República n.º 18/1993, Série I-A de 1993-01-22, Ministério da Saúde