

Relatório de Estágio II

Farmácia Teles

Lisete Alves de Oliveira

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Gandra, novembro de 2018

Relatório de Estágio II
Lisete Alves de Oliveira

IUCS - 2018





Instituto Universitário de Ciências da Saúde
Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

RELATÓRIO DE ESTÁGIO II

FARMÁCIA TELES

Lisete Alves Oliveira

Monitor de Estágio: Dr. João Manuel Resende Coelho

Orientador de estágio: Professor Doutor Francisco Silva

Gandra, setembro de 2018

O orientador de estágio,

(Dr. João Manuel Resende Coelho)

A estagiária,

(Lisete Alves Oliveira)

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Eu, Lisete Alves Oliveira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde, declaro ter atuado com absoluta integridade na elaboração deste Relatório de Estágio.

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.

Instituto Universitário de Ciências da Saúde, 01 de outubro de 2018

(Lisete Alves Oliveira)

AGRADECIMENTOS

Este relatório reflete:

Todo um percurso, enriquecido com conhecimentos e experiências, através de uma equipa extraordinária de profissionais, que me proporcionaram meses preciosos de constantes conhecimentos. Merecem todos os meus sinceros agradecimentos. Em especial, ao Dr. João Coelho e ao Dr. Raul Grilo por esta oportunidade.

À minha família, minha tão doce e omnipresente companhia, e a todos os docentes que ao longo deste tempo, de algum modo, tanto me ensinaram. **A minha gratidão.**

Lisete Alves Oliveira

RESUMO

A unidade curricular Estágio II integra o plano curricular do curso de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde. O presente relatório foi elaborado no âmbito dessa unidade curricular e, dentro das limitações que se impõem, descreve as experiências vivenciadas e os conhecimentos aplicados ao longo desse período, versando aspetos relacionados com o funcionamento da Farmácia Comunitária e o papel do farmacêutico enquanto profissional de saúde. O estágio a que reporta decorreu na Farmácia Teles (Lourosa).

ÍNDICE GERAL

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE	1
ÍNDICE FIGURAS	7
ÍNDICE TABELAS	7
LISTA DE ACRÓNIMOS E SIGLAS.....	8
I. INTRODUÇÃO	10
II. QUALIDADE.....	11
III. ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA FARMÁCIA	12
3.1 ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO.....	12
3.1.1 ESPAÇO FÍSICO EXTERIOR.....	12
3.1.2 ESPAÇO FÍSICO INTERIOR.....	13
3.2. LOCALIZAÇÃO E POPULAÇÃO	16
IV. ORGANIZAÇÃO FUNCIONAL DA FARMÁCIA.....	17
4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	17
4.2 RECURSOS HUMANOS	18
4.3 INTEGRAÇÃO DO ESTAGIÁRIO	19
V. RECURSOS DE GESTÃO E APROVISIONAMENTO	20
5.1 SISTEMA INFORMÁTICO.....	21
5.2 ROBÓTICA.....	21
VI. BIBLIOTECA E FONTES DE INFORMAÇÃO	24
VII. ENCOMENDAS E APROVISIONAMENTO.....	25
7.1 ENCOMENDAS	25
7.2 RECEÇÃO E CONFERÊNCIA DE ENCOMENDAS	26
7.3 ARMAZENAMENTO	26
7.4 GESTÃO DE STOCKS.....	27
7.5 GESTÃO DE PREÇOS	28
7.6 DEVOLUÇÕES.....	28
7.7 CONTROLO DOS PRAZOS DE VALIDADE.....	29

VIII.	DISPENSA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE.....	30
8.1	MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	30
8.1.1	<i>Prescrição Médica e sua validação.....</i>	<i>30</i>
8.1.2	<i>Dispensa Propriamente Dita.....</i>	<i>31</i>
8.2	MEDICAMENTOS ESTUPEFACIENTES E PSICOTRÓPICOS.....	33
8.3	MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA.....	33
IX.	MEDICAMENTOS E PRODUTOS MANIPULADOS	35
9.1	DEFINIÇÃO E DISPOSIÇÃO LEGAL.....	35
9.2	EQUIPAMENTO E MATERIAL DE LABORATÓRIO	35
9.3	REGRAS DE MANIPULAÇÃO	36
9.4	REGIME GERAL DE PREÇOS DOS MEDICAMENTOS MANIPULADOS.....	36
X.	ORGANIZAÇÃO, CONFERÊNCIA E FATURAÇÃO DE RECEITUÁRIO	37
XI.	REGIME DE PARTICIPAÇÃO	39
XII.	DISPENSA DE MEDICAMENTOS POR INDICAÇÃO FARMACÊUTICA.....	41
XIII.	SERVIÇOS FARMACÊUTICOS.....	42
13.1	DETERMINAÇÃO DE PARÂMETROS ANTROPOMÉTRICOS, BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS.....	42
13.2	PROJETO TROCA DE SERINGAS.....	46
13.3	VALORMED.....	47
13.4	ADMINISTRAÇÃO DE VACINAS NÃO INCLUIDAS NO PLANO NACIONAL DE VACINAÇÃO.....	48
XIV.	FORMAÇÃO.....	49
XV.	CONCLUSÃO/DISSCUSSÃO	50
XVI.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
XVII.	ANEXOS	Erro! Marcador não definido.

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Farmácia Teles	11
Figura 2. Zona de Atendimento.....	12
Figura 3. Robot	21
Figura 4. Robot.....	21
Figura 5. Algoritmo Clínico.....	42

ÍNDICE TABELAS

Tabela 1. Recursos Humanos e respectivas funções na Farmácia Teles	18
Tabela 2. Valores de Referência da Glicemia	44
Tabela 3. Valores de Referência do Colesterol	45

LISTA DE ACRÓNIMOS E SIGLAS

AIM	Autorização de Introdução no Mercado
BPF	Boas Práticas de Farmácia
CCF	Centro de Conferência de Faturas
CEDIME	Centros de Informação e Documentação
CIM	Centro de Informação de Medicamentos
DCI	Denominação Comum Internacional
DL	Decreto-Lei
FEFO	First to Expire, First Out
HTA	Hipertensão Arterial
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
ISO	“International Organization for Standardization”
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
MNSRM	Medicamentos Não Sujeitos Receita Médica
MSRM	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
PEM	Prescrição Eletrónica de Medicamentos
PNV	Plano Nacional de Vacinação
PV	Prazo de Validade

PVF	Preço de Venda à Farmácia
PVP	Preço de Venda ao Público
PTS	Projeto Troca de Seringas
RCM	Resumo das Características do Medicamento
SGQ	Sistema de Gestão de Qualidade
SNS	Serviço Nacional de Saúde
TED	Transferência Eletrônica de Dados

I. INTRODUÇÃO

Toda a atividade do farmacêutico rege-se por um Código Deontológico próprio, cuja atividade é descrita como devendo ter em primeira atenção a saúde e bem-estar do doente.¹ Assim, o seu papel na sociedade ultrapassa em muito o simples aviamento de medicamentos, uma vez que assegura o aconselhamento sobre o uso racional e seguro dos medicamentos, prestação de cuidados de saúde, prevenção da doença, entre outras responsabilidades assumidas pelo mesmo.

Neste sentido, depois de um percurso académico onde são adquiridos conhecimentos teóricos e científicos, o culminar deste processo surge com a realização do Estágio Curricular obrigatório, inserido no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde, respeitando o despacho nº 23285-J/2007, de 9 de Outubro.²

Este estágio representa uma oportunidade única para colocar em prática todos os conhecimentos adquiridos durante todo o percurso académico, fornecendo um primeiro contacto com a verdadeira realidade da profissional. Esta, na minha opinião, revela uma interação com o público desafiante, cada vez mais exigente e que contribui para a minha evolução enquanto futura profissional e cidadã.

Por opção pessoal, o estágio II, realizou-se apenas em Farmácia Comunitária. Decorreu na Farmácia Teles (Lourosa), entre abril e agosto de 2018, sobre a orientação do Diretor Técnico da Farmácia, Dr. João Coelho.

II. QUALIDADE

Define-se como um conjunto de características de uma entidade que lhe conferem capacidade para satisfazer as necessidades e corresponder às expectativas dos seus clientes. ³

Na área farmacêutica é fundamental, por exigências regulamentares, a segurança dos doentes, e por isso a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) contribui para a minimização desse risco.

Neste sentido, a Farmácia Teles empenha-se no cumprimento das normas orientadoras contempladas no Manual de Boas Práticas de Farmácia (BPF), e na International Organization for Standardization (ISO) 9001, contribuindo para a qualidade dos seus serviços, privilegiando um trabalho em equipa de excelência. ³

III. ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA FARMÁCIA

3.1 ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

3.1.1 ESPAÇO FÍSICO EXTERIOR

Sendo a Farmácia Teles um espaço centenário, reformulou o seu edifício há cerca de 9 anos, e atualmente trata-se como uma farmácia moderna, com uma fachada envidraçada, com um aspeto limpo e profissional, de acordo com as Boas Práticas de Farmácia (BPF), segundo as quais o exterior deve ser característico e profissional, facilmente visível e identificável, já que, o primeiro contacto com a farmácia se faz pelo exterior (figura 1).³

A farmácia é facilmente identificada com a inscrição 'Farmácia Teles', que ocupa parte da sua fachada, e a 'cruz verde', colocada perpendicularmente à fachada da farmácia, representativa das farmácias dando indicação de estar de serviço ou não.³ Caso isto não se verifique, está exposta em zona visível, informação que indica as farmácias do município em regime de serviço.

Para além do extenso estacionamento disponível na feira, conta também com um lugar destinado aos utentes, mesmo em frente à porta de entrada.



Figura 1. Farmácia Teles

Junto à porta de entrada encontram-se algumas informações pertinentes, como o horário de funcionamento, o nome do Diretor Técnico. Para além desta entrada, existe uma porta lateral que permite a entrada de pessoal para entrega de encomendas. Na ampla montra, que percorre toda a farmácia, podemos encontrar diversos materiais que são renovados periodicamente tendo em conta a sazonalidade, rotatividade e atratividade.

3.1.2 ESPAÇO FÍSICO INTERIOR

O espaço interior da Farmácia dispõe de instalações que asseguram a segurança, conservação e preparação de medicamentos, garantindo uma boa acessibilidade, comodidade, privacidade dos utentes e respetivo pessoal. ³

De modo a promover o correto funcionamento da farmácia, esta dispõe, de um armazém, de instalações sanitárias, composta pelas casas de banho, balneários e gabinetes de apoio a outros serviços prestados. Do lado oposto, encontramos uma zona para refeições, o laboratório, o escritório do Diretor Técnico, a zona de receção de encomendas e o espaço do robot.

3.1.2.1 Zona de Atendimento ao Público

Esta zona é das mais importantes de uma farmácia. É a zona de contacto com os utentes, e por isso deve transmitir conforto e profissionalismo. Este é um espaço amplo e



profissional, que permite a livre circulação das pessoas, beneficiando a zona de atendimento que se encontra visivelmente privilegiada.

Podemos encontrar expositores em toda a extensão com diferentes produtos de cosmética, puericultura, produtos de ortopedia, nutrição, produtos de veterinária, entre outros. Para além destes, existem várias gôndolas

coloca **Figura 2.** Zona de Atendimento

oferecer contacto visual direto, salientando determinados produtos. No entanto, nota-se a preocupação em não sobrecarregar este espaço para permitir uma boa mobilidade dos utentes.

A parte central da farmácia contém quatro postos de atendimento ao público, devidamente informatizados. Atrás dos postos de atendimento podemos encontrar, suplementos vitamínicos, dentífricos, produtos de higiene íntima, entre outros. Entre estes produtos estão dispostos os terminais de saída dos produtos de robot. Os balcões estão divididos entre si por expositores mais altos que permitem manter a privacidade de cada utente.

3.1.2.2 Zonas de Atendimento Personalizado

Segundo a Portaria nº97/2018 de 9 de Abril, define os serviços farmacêuticos que podem ser prestados pelas farmácias, determinando que estas não são meros postos de venda de medicamentos, podendo prestar serviços farmacêuticos de promoção de saúde e bem-estar dos utentes, como administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação (PNV), utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica, entre outros.⁴

Deste modo, a Farmácia Teles teve o cuidado de criar dois gabinetes de atendimento personalizado, que permitem fazer este mesmo acompanhamento farmacêutico individualizado de cada utente.

Um dos gabinetes encontra-se próximo da entrada, onde são feitas consultas de nutrição e dietética, duas vezes por semana e, mais esporadicamente, consultas de podologia e rastreios. O segundo gabinete encontra-se próximo aos balcões de atendimento e destina-se ao acompanhamento e aconselhamento farmacêutico, sendo utilizado para a determinação de parâmetros bioquímicos do utente. De salientar, que ao longo do meu estágio foi uma das tarefas que desempenhei.

3.1.2.3 Espaço de Receção, Conferência e Armazenamento de Encomendas

A área de receção, conferência e armazenamento de encomendas é uma zona restrita ao público, que possui uma grande bancada equipada, sobre a qual se encontra dois computadores, uma impressora de etiquetas e outro material necessário. Junto a esta bancada encontram-se as prateleiras de preparações líquidas orais que não podem ser armazenadas no robot, bem como os medicamentos reservados para os utentes, entre outros.

3.1.2.4 Gabinete dos Serviços Administrativos

Neste local trata-se de assuntos ligados à contabilidade da Farmácia.

A emissão e conferência das faturas, notas de encomenda, notas de crédito, são da responsabilidade da técnica oficial de contas, Emília Bastos.

3.1.2.5 Gabinete de Direção Técnica

Este local permite ao Diretor Técnico efetuar toda a gestão administrativa da Farmácia. A separação física e espacial desta área, torna-a num espaço de acesso particular e cómodo,

que permite alguma privacidade para a resolução de questões internas e externas, bem como a realização de reuniões.

3.1.2.6 Espaço de Convívio e Refeições

Para permitir toda a comodidade dos funcionários, a farmácia dispõe de um espaço equipado, onde se podem realizar todas as refeições e usufruir de pausas.

3.1.2.7 Instalações Sanitárias

As instalações sanitárias são parte obrigatória de qualquer espaço aberto ao público, de acordo com o Despacho do Ministério da Saúde nº18/90, de 27 de Dezembro. Nas novas instalações, a Farmácia Teles dispõe de uma casa de banho para utilização dos utentes, e duas situadas numa zona restrita a funcionários, devidamente identificadas, uma masculina e uma feminina. ⁵

3.2. LOCALIZAÇÃO E POPULAÇÃO

A Farmácia Teles, situa-se na cidade de Lourosa. É uma farmácia centenária e serve maioritariamente uma população idosa. Abriu portas há mais de 100 anos e desde então já sofreu inúmeras alterações, tornando-se numa das maiores e prestigiadas farmácias do Concelho de Santa Maria da Feira. A Direção Técnica da Farmácia encontra-se a cargo do Dr. João Manuel R. Coelho, Mestre em Ciências Farmacêuticas pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, desde 1983.

Esta é uma farmácia que serve uma população heterogénea, no que diz respeito a faixa etária e classe social, no entanto verifica-se uma maior afluência da população idosa.

De uma forma geral, os utentes da farmácia podem classificar-se em utentes fixos e utentes ocasionais. Os utentes fixos são aqueles que recorrem a esta no sentido de procurar um atendimento personalizado, sendo utentes já fidelizados e que demonstram um enorme nível de confiança para com o profissional de saúde. Ressalvo que este foi um dos aspetos

que mais me surpreendeu, a confiança, o carinho e o respeito dos utentes por qualquer profissional daquela farmácia, tornando-a nalgumas situações um local de comunicação e relacionamento social, principalmente para aqueles idosos que vivem sozinhos e isolados socialmente. Assim, a Farmácia Teles, reúne um conjunto de clientes que se deslocam à farmácia como parte da sua rotina, estabelecendo laços de amizade e confiança com toda a equipa.

Os utentes ocasionais são aqueles que se deslocam esporadicamente para adquirir os seus medicamentos ou procurar algum tipo de informação ou aconselhamento. Devido à sua excelente localização este tipo de clientes é afluente.

IV. ORGANIZAÇÃO FUNCIONAL DA FARMÁCIA

4.1 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Farmácia Teles encontra-se aberta ao público entre as 8h e as 23h, de segunda a sexta-feira. Aos sábados encerra às 13h.

Para além disto, divide as semanas de serviço com outras farmácias da zona, funcionando assim em sistema de rotatividade. Deste modo, em semanas alternadas a farmácia encontra-se aberta 24h, incluindo sábados, domingos e feriados. Nestas noites de serviço permanece um farmacêutico no seu interior até as 8h da manhã, devendo o utente solicitar o atendimento tocando a campainha. O atendimento é, então, realizado nos moldes habituais, ou seja, ao balcão de atendimento.

Desta forma, garante-se um serviço adequado durante todo o ano aos residentes desta cidade e aos habitantes das imediações.

4.2 RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos são a base essencial de qualquer estabelecimento que valorize a qualidade dos seus serviços. E por isso, a seleção dos recursos humanos assume especial importância, já que, os conhecimentos, atitudes dos mesmos são determinantes na fidelização dos utentes e, conseqüentemente, para o seu sucesso, privilegiando a saúde e bem-estar dos utentes.

A Farmácia Teles é constituída por uma equipa de profissionais multidisciplinar, estruturada e organizada perfazendo um total de 10 profissionais, como demonstra a tabela 1. Dento desta equipa existe delegação de tarefas e responsabilidades. No entanto, há um espírito de entre ajuda entre todos. De modo a desempenhar as suas funções, todos os funcionários se encontram devidamente identificados estando em conformidade com o Decreto-Lei (DL) nº 307/2007. ⁶

Segundo as BPF, as farmácias devem funcionar com um quadro de dois farmacêuticos por cada cinco colaboradores, devendo existir no mínimo dois farmacêuticos na farmácia, garantindo uma assistência permanente do farmacêutico à população. ³

4.2.1 Organograma

Tabela 1. Recursos Humanos e respetivas funções da Farmácia Teles

Director Técnico - Dr. João Coelho			
Farmacêuticos	Técnicos de Farmácia	Técnico Oficial de Contas	Trabalhadora Indiferenciada
Susana Pinto Compras diretas com delegados; Atendimento	Pedro Pinto Receção e Aprovisionamento de Encomendas; Atendimento; Devoluções;	Emília Bastos	Júlia Grilo Limpeza das instalações da farmácia;
Mónica Silva Farmacêutica Adjunta Atendimento Controlo das receitas de estupefacientes e psicotrópicos.	Hugo Ferreira Receção e Aprovisionamento de Encomendas; Atendimento		
Raul Grilo Compras diretas; Atendimento noturno em dias de serviço;	Jorge Vicente Receção e Aprovisionamento de Encomendas; Verificação dos prazos de validade ; Atendimento		
	José Grilo Receção e Aproximadamente de Encomendas e Atendimento		

4.3 INTEGRAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

A integração de um estagiário numa equipa de trabalho exige uma grande capacidade de adaptação por parte do próprio. Trata-se, para a maioria de nós, o primeiro contacto com a farmácia comunitária.

Apesar de no meu caso, esta já não ser a primeira vez que estou integrada nesta equipa, uma vez que foi nesta farmácia que realizei Estágio I, sempre foi feita da melhor forma.

A experiência foi-se revelando cada vez mais gratificante, por toda a disponibilidade que todos os membros da equipa demonstraram sempre.

V. RECURSOS DE GESTÃO E APROVISIONAMENTO

5.1 SISTEMA INFORMÁTICO

A seleção e gestão dos recursos materiais de uma farmácia comunitária é bastante complexa. Estes devem facilitar o trabalho dos intervenientes, diminuir a ocorrência de erros, permitir em muitas situações a conexão entre as farmácias e outras entidades envolvidas no ciclo do medicamento, como os armazenistas.

Deste modo, a Farmácia Teles está equipada com o software 4DigitalCare® (anexo I). Este caracteriza-se como sendo um programa inovador, simples e bastante intuitivo. Foi à conclusão a que cheguei quando estabeleci o primeiro contacto. Sem dúvida uma surpresa muito agradável para mim, permitindo-me ainda uma maior facilidade e rapidez na aprendizagem dos conhecimentos práticos.

Este programa, para além da realização de vendas ao balcão, permite a pesquisa de produtos por Denominação Comum Internacional (DCI) ou por nome comercial, o acesso à informação do INFARMED sobre o medicamento, ao Resumo das Características do Medicamento (RCM), ao qual eu recorri inicialmente inúmeras vezes de modo a que me permitisse complementar e esclarecer o utente em todas as dúvidas. É ainda possível criar fichas de clientes, consultar encomendas, histórico dos clientes.

Permite a cada funcionário aceder ao mesmo desde que possua um código próprio de identificação, ficando registadas todas as operações por ele efetuadas.

5.2 ROBÓTICA

A introdução da robótica nas farmácias está a ganhar cada vez mais expressão, uma vez que permite uma maior rentabilização dos funcionários, para que estes possam dedicar toda a sua atenção ao atendimento dos seus utentes, uma vez que, apesar do profissionalismo dos funcionários, parte do tempo de trabalho de uma farmácia é despendido com tarefas rotineiras pouco direcionadas para o utente.

De forma a minimizar este problema, a Farmácia Teles, está equipada com um robot APOSTORE® de características e funcionalidades únicas (figura 3). Este contém dois braços automáticos no seu interior que permitem que o armazenamento seja realizado de forma mais simples e rápida.



Figura 3. Robot APOSTORE®

A entrada dos produtos no robot é feita na zona de receção de encomendas. Neste local os medicamentos são rececionados e colocados num tapete que dará depois entrada no próprio robot após a ordem do operador. Os medicamentos são identificados pelo código de barras e a sua data de validade. Depois de identificado o sistema confere que se trata do medicamento correto comparando as suas medidas, que foram previamente registadas no sistema, e serão arrumados em prateleiras de forma aleatória conforme o seu tamanho e os locais disponíveis.

De forma a evitar erros, o operador tem à sua disposição um monitor que lhe permite visualizar o que está a acontecer dentro do robot. Em caso de haver alguma incongruência, é verificado por este monitor.



Figura 4. Robot APOSTORE®

Em suma, o robot constitui uma mais-valia para a farmácia, pois possibilita uma maior arrumação; a concentração num só local de vários produtos de saúde contribui também para uma melhoria na logística do funcionamento da farmácia. Mas, na minha opinião, a

grande vantagem prende-se com a qualidade do atendimento que proporciona, pois permite que seja prestada toda a atenção e a devida informação aos utentes.

As principais desvantagens prendem-se com as potenciais avarias. No entanto, devo dizer que durante este período a farmácia nunca ficou privada de dispensar os medicamentos solicitados e, por isso, demonstrou ser um sistema bastante eficaz e confiável. Outra das limitações diz respeito, a determinados produtos que não devem ser armazenados no seu interior, pela possibilidade de ficarem danificados ou pelo facto das suas dimensões impedirem a sua colocação no robot.

VI. BIBLIOTECA E FONTES DE INFORMAÇÃO

Ao longo do percurso académico somos estimulados constantemente a evoluir e adquirir conhecimentos que nos preparam para a atividade farmacêutica, e que serão úteis também para a atividade profissional futura.

No caso da Farmácia Teles, esta dispõe de um espaço, entre o escritório do Diretor Técnico e o laboratório, que possui publicações obrigatórias em conformidade com Deliberação nº 414/CD/2007 de 29 de Outubro,⁷ a Farmacopeia Portuguesa, em edição de papel, em formato eletrónico e online, uma vez que todos os postos de atendimento têm acesso à internet e podem ser consultados por qualquer profissional que esteja no atendimento; bem como o Prontuário Terapêutico.

Para além destas, destaco outras publicações de interesse: Simposium Terapêutico, Martindale 32, Índice Nacional Terapêutico, Index Merck, Mapa Terapêutico e Direito Farmacêutico, Formulário Galénico Português, Manual de Boas Práticas de Farmácia, Código de Ética da Ordem dos Farmacêuticos e Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos.

Para além de toda esta informação presente na biblioteca física, qualquer profissional pode recorrer à pesquisa na Internet, desde que esta seja criteriosa, privilegiando fontes de informação fidedignas, como INFARMED, www.pubmed.com, ou o www.drugs.com. Os profissionais podem ainda recorrer aos Centros de Informação e Documentação (CEDIME), Centro de Informação de Medicamentos (CIM), entre outros, que disponibilizam informação segura e atualizada.

VII. ENCOMENDAS E APROVISIONAMENTO

7.1 ENCOMENDAS

Para que o medicamento chegue até à farmácia, devem ser consideradas várias etapas. Em primeiro lugar surge a seleção do fornecedor. Esta escolha é essencial para garantir a qualidade dos produtos fornecidos e os tempos de entrega estipulados.

Tendo isto em conta, a Farmácia Teles recorre a vários distribuidores grossistas diariamente, entre os quais, a Alliance HealthCare®, a COOPROFAR®, a OCP®, a Botelho&Rodrigues® e a Empifarma®. Diariamente são realizadas várias encomendas que visam colmatar a falta de produtos sucedida das vendas.

Na realização das encomendas diárias, é necessário ter em conta: a saída do produto, diária, mensal e anual; o histórico de vendas; condições de pagamento; descontos; preço de venda à farmácia (PVF) e os stock máximo e mínimo. Neste caso, a encomenda pode resultar de produtos que são vendidos diariamente ou então produtos esgotados. Depois de ser analisada, a encomenda é aprovada e transmitida ao fornecedor.

Para além destas encomendas diárias, a farmácia recorre aos distribuidores para realizar encomendas diretas, sempre que os utentes procuram um produto que a farmácia não tem. É realizado um pedido do produto diretamente por telefone ao fornecedor que apresentar melhor preço. Esta comunicação por telefone também se torna importante quando se pretende informações acerca de algum produto que possa estar esgotado.

Para além destas encomendas realizadas na sua maioria ao balcão, também são feitas por encomendas por via verde, que garante o acesso ao medicamento por parte do utente.

A par destas encomendas, podem ser efetuadas encomendas diretas aos próprios laboratórios. Estas habitualmente são da responsabilidade do diretor técnico, tendo em consideração vantagens económicas para a farmácia ou descontos comerciais.

7.2 RECEÇÃO E CONFERÊNCIA DE ENCOMENDAS

A receção de encomendas é o primeiro contacto que se estabelece quando os produtos chegam á farmácia, através dos fornecedores.

As encomendas são entregues na farmácia pelos respetivos fornecedores, em banheiras/contentores devidamente identificados, contendo no seu interior uma fatura, original e em duplicado, ou uma guia de remessa (anexo II).

A conferência das encomendas propriamente dita inicia-se com a seleção do fornecedor na opção de “gestão de encomendas”, e posterior conferência dos produtos através da leitura ótica de código de barras, ou então introduzir o Código Nacional do Produto (CNP), manualmente. Neste momento o funcionário deve verificar se o produto encomendado coincide com o rececionado conferindo quantidade, dosagem, PVF, prazo de validade, estado da embalagem, entre outros. Se isto não se verificar, pode-se dever a produtos em falta, quantidade rececionada superior à encomendada, quantidade enviada inferior à encomendada mas debitada, produto encomendado diferente do rececionado.

Se durante a receção se verificar a existência de um produto que não consta na farmácia, é necessário proceder à criação da ficha desse produto.

Quanto à aquisição de medicamentos estupefacientes e/ou psicotrópicos na encomendas, chegam separados dos restantes, sendo assim facilmente reconhecidos e armazenados. São ainda acompanhados por uma guia de requisição, cujo original fica arquivado na farmácia por um período mínimo de 3 anos, sendo o seu duplicado devolvido ao fornecedor devidamente carimbado, datado e assinado (anexo III).

Após todas as verificações, é analisado o valor final da fatura correspondente com o valor da encomenda e finaliza-se a receção introduzindo-se o número da fatura e a data de processamento.

7.3 ARMAZENAMENTO

Segundo as BPF, o armazenamento dos medicamentos devem respeitar determinadas condições de temperatura (intervalo 15-25°C), luminosidade e humidade relativa (entre 40-60%) específicas de cada produto.

Na prática, os produtos armazenados no frio, aquando da receção de uma encomenda, é-lhes dada especial atenção, sendo colocados com a maior brevidade possível no frigorífico (Temperatura de conservação entre 2°C e 8°C).

Os restantes produtos são divididos: a maior parte são armazenados no robot; embalagens de grandes volumes ou preparações líquidas orais são colocadas em prateleiras específicas; os produtos de "marcação" que se encontram disponíveis aos utentes e, por isso, têm de estar devidamente etiquetados.

Qualquer armazenamento segue a regra *First to Expire, First Out* (FEFO).

A farmácia também dispõe de um armazém no qual podemos encontrar vários produtos de cosmética, puericultura, entre outros, que servem como auxílio na reposição dos stocks de lineares, gôndolas, que se encontram acessíveis ao público.

7.4 GESTÃO DE STOCKS

A gestão de stocks na Farmácia Teles é bastante facilitada pelo sistema informático. O stock dos vários produtos pode ser consultado acedendo diretamente à ficha de produto. Nesta estão disponíveis várias informações relativas à gestão de stock, prazo de validade, localização, stock da farmácia e do robot, stock máximo e mínimo, histórico de vendas.

Assim, é possível facilmente estabelecer um stock mínimo e máximo para cada produto, podendo estes ser alterados a qualquer momento. Este stock deve ser definido de acordo com a rotatividade individual de cada produto, até porque atualmente não se justificam ter stocks muito elevados na farmácia, tendo em conta as margens de comercialização cada vez mais baixas, evitando também as perdas devido ao fim de prazo de validade.

Quando o stock mínimo é atingido, o programa inclui esse produto nas encomendas diárias gerando uma proposta de encomenda com as quantidades necessárias, depois cabe ao operador retificar essas mesmas quantidades e adequá-las às necessidades da farmácia.

7.5 GESTÃO DE PREÇOS

O preço máximo autorizado dos MSRM é estipulado pela Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde (INFARMED).

No caso dos MNSRM, o preço é definido pela farmácia tendo em conta a sua margem de comercialização, o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) a que está sujeito, a categoria a que pertence e as condições especiais dos fornecedores.

7.6 DEVOLUÇÕES

A devolução de um produto ocorre quando estamos perante produtos em más condições de preservação e/ou conservação da embalagem, prazos de validade curtos ou ultrapassados, produtos trocados ou enviados por engano, PVP errado e notificações por ordem do INFARMED ou do detentor de Autorização de Introdução no Mercado (AIM) para retirada dos produtos do mercado.

Assim, nestes casos é realizada uma nota de devolução, ao fornecedor em questão. Esta é impressa em triplicado, ficando o triplicado arquivado na farmácia e os restantes documentos seguem juntamente com o produto (anexo IV). É da responsabilidade do fornecedor a recolha dos produtos a ser devolvidos, aquando das entregas das encomendas na farmácia.

Posteriormente, caso concorde com a reclamação, o fornecedor substitui os produtos em causa ou emite uma nota de crédito.

Na Farmácia Teles, o prazo de validade é o principal motivo de devolução.

7.7 CONTROLO DOS PRAZOS DE VALIDADE

Todos os medicamentos e produtos de saúde possuem PV, por isso, na Farmácia Teles, o seu controlo é realizado tanto diariamente na receção de encomendas, como mensalmente pelo técnico responsável.

Salvo exceções, como os produtos de uso veterinário e de autovigilância (*Diabetes mellitus*) que devem ser devolvidos seis meses antes de terminar o prazo de validade. No caso de algum produto se encontrar no final da validade é enviado ao fornecedor, acompanhado com uma nota de devolução.

VIII. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

A dispensa de medicamentos constitui um dos atos farmacêuticos mais importantes, que exige responsabilidade e eficácia da nossa parte. Assim, não implica somente a entrega de medicamentos, sendo muito mais que um mero ato comercial.

Conforme o Decreto-lei nº 128/2013, de 5 de Setembro, esclarece que os medicamentos são classificados em medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM).⁸

8.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) são todos os medicamentos que só podem ser dispensados mediante apresentação de receita médica. Isto porque, são medicamentos que podem constituir um risco para a saúde do doente, quando são utilizados em quantidades que não as recomendáveis ou até mesmo para fins diferentes, aqueles a que se destinam. Desta classe fazem ainda parte medicamentos que contenham substâncias cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar e todos aqueles que sejam prescritos pelo médico para serem administrados por via parentérica.⁸

8.1.1 PRESCRIÇÃO MÉDICA E SUA VALIDAÇÃO

Cada farmácia deve tomar as medidas apropriadas para que a receção das prescrições, respeitem um determinado procedimento. Como tal, devem ser canalizados recursos físicos

e humanos que garantam que este ato farmacêutico seja realizado de forma eficaz e eficiente.³

A prescrição médica efetua-se mediante receita médica, podendo esta ser efetuada, eletronicamente (anexo V), em alguns casos manualmente (anexo VI), desde que devidamente assinaladas pelo médico as seguintes opções:

- Falência informática;
- Inadaptação do prescritor;
- Prescrição ao domicílio;
- Até 40 receitas/mês

No caso das receitas eletrônicas, podemos encontrar receitas de 30 dias ou receitas renováveis compostas por 3 vias, válidas por 6 meses, a contar da data da sua emissão. Cada receita pode conter até 4 medicamentos diferentes, com o limite máximo de 2 embalagens por medicamento.

No entanto, estes dois tipos de receitas acima referenciados, encontram-se em desuso. Atualmente, a prescrição de grande parte dos medicamentos apresenta-se sobre a forma de prescrição eletrônica de medicamentos desmaterializada (PEM) (anexo VII). Esta alteração visa promover a desmaterialização de todo o circuito, desde a prescrição, dispensa e conferência de receituário, minimizando a ocorrência de erros, facilita a comunicação entre profissionais de saúde, aumenta a segurança no processo de prescrição e dispensa.

O aviamento das receitas pode ser realizado em formato de papel, pelo telemóvel através de uma mensagem do utente ou mesmo através do seu Cartão de cidadão. Este novo método torna-se num método prático, permitindo levantar apenas os medicamentos que o utente pretender consoante as suas necessidades.

O processo de dispensação funciona da mesma forma que as receitas eletrônicas ou manuais, exceto na impressão do verso da receita que não é necessário.

8.1.2 DISPENSA PROPRIAMENTE DITA

O processo de aviamento de medicamentos e produtos de saúde constitui uma das tarefas mais importantes do farmacêutico. Neste sentido é importante que as receitas sejam

analisadas cuidadosamente durante todo o atendimento, e foi neste aspeto que inseriu parte do meu estágio.

A dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica é realizada com base numa prescrição médica adequada a um determinado utente.

Na Farmácia Teles, o aviamento de qualquer produto é realizado através do programa 4DCare®, fazendo a seleção do item 'atendimento'. É nesta opção que se faz a leitura ótica dos códigos de barras das receitas (ou introduz-se manualmente quando tal não é possível ou até mesmo quando a receita está no telemóvel), de modo a possibilitar o acesso aos medicamentos prescritos.

No ato de dispensa dos MSRM, é importante ter em atenção as alterações de preços, selecionando os prazos de escoamento mais antigos. Caso o medicamento não se encontre na farmácia o stock dá-nos informação de que esse produto está a 0, isso implica que seja verificado se é possível encomendar o produto ou na pior das hipóteses se encontrar descontinuado. Este pode ser depois enviado para a preparação de encomendas através de um botão de atalho na ficha de produto ou, em alternativa, pode ser pedido diretamente por via telefónica. No caso de o produto estar disponível, basta selecionar o medicamento em questão, e caso se trate de um medicamento que conste no robot, este chega pelo terminal correspondente ao posto de atendimento.

Segue-se o esclarecimento ao utente, fornecendo todas as informações sobre a posologia, precauções especiais de utilização e conservação, entre outras informações. Para concluir a venda basta selecionar a opção 'concluir, selecionar a 'forma de pagamento'.

No caso das receitas eletrónicas materializadas, é necessário a impressão do seu verso. Desta constam: os dados da farmácia; os códigos de barras dos produtos dispensados, preço unitário, encargo da entidade participante, a data de aviamento, o terminal de atendimento, o número da receita, o operador que a efetuou e o código da entidade participante. Quando estamos perante entidades participantes complementares é necessário tirar uma fotocópia da receita original com o cartão de beneficiário no verso da receita, sendo o original faturado ao SNS e o duplicado faturado à entidade complementar.

Por fim, o verso da receita deve ser assinado pelo utente, confirmando que recebeu esclarecimentos e todo o aconselhamento necessário, e pelo profissional com a respetiva data e carimbo da farmácia. (anexo VIII)

8.2 Medicamentos Estupefacientes e Psicotrópicos

Os medicamentos psicotrópicos e/ou estupefacientes são substâncias extremamente importantes para a medicina e as suas propriedades, desde que usadas de forma correta, podem trazer benefícios terapêuticos a um número alargado de situações de doença. Estes seguem normas específicas de aquisição, armazenamento, dispensa, controlo e ordenação que visam a prevenção do tráfico ilícito, tendo em conta o seu potencial uso abusivo.⁹

Face a uma prescrição deste tipo de medicamentos, é necessário preencher todos os campos relativos ao médico, ao doente, ao medicamento e em relação à entidade solicitados pelo sistema informático. Tem ainda de se verificar a identidade do adquirente (nome, morada, nº BI) (anexo IX). No final da venda o sistema informático só possibilita o fecho da venda após o preenchimento de todos estes campos. Por fim, é impresso um talão com estes mesmos dados recolhidos. A dispensa de todos é enviada ao INFARMED, mensalmente, num registo de saídas de psicotrópicos e/ou estupefacientes. Para além deste registo, todos estes documentos devem ficar guardados na farmácia, por um período mínimo de 3 anos, respeitando a legislação em vigor presente no Decreto-lei nº 30/2000 de 29 de Novembro.¹⁰

8.3 Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

Segundo a portaria nº 236/2004, de 3 de março, MNSRM são definidos como sendo 'substâncias ou associações de substâncias utilizadas na prevenção, diagnóstico e tratamento das doenças, bem como outros produtos que, não sendo utilizados para aqueles

fins, sejam tecnicamente considerados medicamentos, devendo relativamente a todos eles encontrar a demonstrada relação risco/benefício, claramente favorável à sua utilização e cujo perfil de segurança se encontre bem estudado e seja aceitável no contexto da automedicação'.¹¹

Os medicamentos não sujeitos a receita médica são designados por "medicamentos de venda livre", ou ainda conhecidos como "OTC" (over the counter). Como o próprio nome indica, o utente pode adquirir estes produtos sem receita, desde que seja devidamente aconselhado pelo profissional de saúde. Os MNSRM correspondem, na prática, aos medicamentos que não preenchem qualquer das premissas dos MSRM referidas anteriormente, sendo na sua grande maioria, medicamentos não comparticipados.⁸

Como o utente os pode adquirir sem receita médica, estes medicamentos incluem-se no âmbito do aconselhamento e indicação farmacêutica, bem como no conceito de automedicação.

As condições de venda destes medicamentos estão bem estabelecidas e, desde 2005, é possível a sua venda fora das farmácias.¹²

IX. MEDICAMENTOS E PRODUTOS MANIPULADOS

9.1 DEFINIÇÃO E DISPOSIÇÃO LEGAL

Segundo a Portaria nº 594/2004, os medicamentos manipulados (MM) são medicamentos preparados segundo fórmulas magistrais ou oficinais, cuja preparação compete às farmácias ou serviços farmacêuticos hospitalares, sob a responsabilidade do farmacêutico.¹³

Na farmácia Teles, não é muito habitual a procura deste tipo de medicamentos e, por isso, não são preparados manipulados no seu laboratório.

9.2 EQUIPAMENTO E MATERIAL DE LABORATÓRIO

A Deliberação nº 1500/2004, de 7 de Dezembro, aprova a lista de equipamentos mínima obrigatória para as operações de preparação, acondicionamento e controlo de medicamentos manipulados. Neste sentido para além da bibliografia obrigatória, a Farmácia Teles dispõe do seguinte material de laboratório obrigatório: alcoómetro, almofarizes de vidro e porcelana, balança de precisão sensível ao miligrama, banho de água termostaticado, capsulas de porcelana, espátulas metálicas e não metálicas, funis de vidro, matrizes de várias capacidades, papel de filtro, papel indicadores de pH universal, pedra para a preparação de pomadas, pipetas graduadas e provetas de várias capacidades, tamises FPVII com abertura de malha de 180µm e 355µm com fundo e tampa, termómetros de escala mínima até 100°C e vidros de relógio.¹⁴

9.3 REGRAS DE MANIPULAÇÃO

A Preparação dos manipulados deve respeitar as exigências impostas pelas Boas Práticas de Fabrico e, por isso, cada uma das etapas é registada e rubricada pelo operador, e posteriormente analisado e validado pelo Diretor Técnico. Deste modo, a sua preparação deve ser planeada e registada numa Ficha destinada á preparação do Medicamento Manipulado, fazendo-se acompanhar do boletim analítico das matérias-primas. As matérias-primas devem ser adquiridas a fornecedores devidamente autorizados pelo INFARMED.

Após preparados, os manipulados, são obrigatoriamente rotulados para aumentar a segurança do utente. O rótulo deve conter a identificação da farmácia, identificação do farmacêutico diretor técnico, nome do médico e utente, lote, validade, menções específicas (por exemplo: manter fora do alcance das crianças; uso externo; agitar antes de usar), posologia, via administração, condições de conservação, número do lote atribuído ao medicamento preparado. ¹¹

9.4 REGIME GERAL DE PREÇOS DOS MEDICAMENTOS MANIPULADOS

O cálculo do PVP dos medicamentos manipulados é legislado pela Portaria nº 769/2004, de 1 de Julho que tem em conta: o valor dos honorários, valor das matérias primas e o valor dos materiais de embalagem. Assim, resulta da seguinte fórmula:

$$[(\text{Honorários} + \text{matérias-primas} + \text{material de embalagem}) \times 1,3] + \text{IVA}$$

Os honorários têm por base um valor fixo, que é atualizado anualmente. Para cada forma farmacêutica o cálculo dos honorários é multiplicado tendo em conta as formas farmacêuticas e as quantidades preparadas. Em relação ao material de embalagem, multiplica-se o preço de custo sem IVA pelo fator 1,2.

No final, de forma a obter o PVP, acresce o fator 1,3 e a taxa de IVA em vigor. ¹⁵

X. ORGANIZAÇÃO, CONFERÊNCIA E FATURAÇÃO DE RECEITUÁRIO

O processamento do receituário consiste na conferência, organização e faturação de todas as receitas aviadas durante o mês. Na Farmácia Teles a conferência de receitas é, sobretudo, da responsabilidade do operador que a aviou.

Depois do atendimento consumado deve ser ainda verificado se a receita foi corretamente aviada no que diz respeito ao medicamento, aos preços e às quantidades. No final, o farmacêutico coloca a data, assina e carimba e coloca-a na gaveta do organismo a que pertence. De seguida, antes de lotear as receitas o Diretor Técnico confere todas as receitas novamente, diminuindo-se a probabilidade da ocorrência de erros.

Para que a farmácia seja reembolsada dos valores de participações das várias entidades, é necessário efetuar uma série de procedimentos. Depois de conferidas, as receitas são agrupadas em lotes de 30. Recorre-se ao sistema informático para pesquisar as receitas dentro de um determinado organismo, o que pode ser feito através do número da receita ou através dos dados impressos no verso da mesma, nomeadamente a data de aviação, a pessoa responsável pelo seu aviação e o número sequencial.

O processo segue-se com o fecho do lote e a impressão de um verbete de identificação de lote, de onde constam informações como o organismo, a identificação da farmácia, a data, o número de lote, o número de receitas e os valores totais e subdivididos dos encargos e das participações. No final o verbete de identificação do lote deve ser carimbado e anexado às respetivas receitas.

A partir deste ponto o processo difere consoante o organismo das receitas. Para o receituário relativo ao Serviço Nacional de Saúde (SNS) o mais comum na Farmácia Teles

(que inclui os regimes normal e especial, doenças profissionais, protocolo da diabetes, despachos/portarias, entre outros) os originais e duplicados da Faturação Mensal e da Relação Resumo de Lotes são enviados para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), devidamente rubricados e carimbados, juntamente com os respetivos lotes de receitas. Uma vez que a Farmácia Teles está associada à ANF, esta responsabiliza-se pelo levantamento e envio desta documentação para o CCF, até ao dia 5 de cada mês, através de um protocolo estabelecido com os CTT. É ainda enviada uma Fatura Mensal à Associação Nacional de Farmácias (ANF), ficando arquivada na farmácia para efeitos de contabilidade uma Fatura Mensal e uma Relação de Resumo de Lotes.

Quando existe alguma incongruência nas receitas, ocorre a sua devolução. No caso das devoluções de receitas pelo CCF as receitas são devolvidas até ao 25º dia do mês seguinte, acompanhadas de um documento que explica os motivos dessa devolução. Após a receção das devoluções, a farmácia pode, eventualmente, corrigir a receita faturando-a no mês seguinte.

Todo o receituário que não pertence ao SNS é faturado individualmente para cada organismo, seguindo as mesmas regras e enviado para a ANF que se encarrega de fazer chegar aos respetivos organismos. Esse envio segue fisicamente pelos CTT e TED's (Transferência Eletrónica de Dados).

No caso de receitas de psicotrópicos e estupefacientes, são enviadas para o INFARMED as cópias de um documento emitido aquando da validação da receita ao balcão. Este controlo mensal é realizado pela farmacêutica adjunta.

XI. REGIME DE COMPARTICIPAÇÃO

A atual legislação prevê a possibilidade de comparticipação de medicamentos através de um regime geral e de um regime especial, dependendo a sua aplicação sobre três grandes fatores: o medicamento; o utente a que se destina; a entidade que comparticipa.

No **regime geral de comparticipação**, o estado paga uma percentagem dos medicamentos do preço de venda ao público, de acordo com quatro escalões:

- Escalão A: comparticipação do estado em 90%.
- Escalão B: comparticipação do estado em 69%.
- Escalão C: comparticipação do estado em 37%.
- Escalão D: comparticipação do Estado em 15%.

No **regime especial de comparticipação**, identificado com a letra R, na receita médica, diz respeito aos pensionistas com baixo rendimento anual, prevê dois tipos de comparticipação: em função dos beneficiários e em função das patologias ou de grupos especiais de utentes. Neste caso, a comparticipação do Estado no escalão A é acrescida de 5% (95%) e nos escalões B (84%), C (52%) e D (30%) para os pensionistas de regime especial. A comparticipação do estado para os medicamentos cujos PVPs sejam iguais ou inferiores ao 5º preço mais baixo do seu grupo homogéneo, a comparticipação é de 95%.

Nos casos em que a comparticipação é baseada em patologias ou num grupo especial de doentes, é definida por despacho governamental, podendo ir até aos 100%. Quando surge um utente que é abrangido pelo SNS e apresentar o cartão referente a um subsistema, todos os medicamentos que este utente necessita são pagos por estas entidades,

apresentando-se a custo zero para o próprio. Isto significa que parte da comparticipação é feita pelo SNS e a outra parte pelo regime de complementaridade.

Sendo o Serviço Nacional de Saúde, integrante do Estado, esta é a principal entidade de comparticipação dos medicamentos. No entanto, existem outras formas associadas designadas de complementaridades: SAMS, SAVIDA, ADM entre outras.¹⁶

No caso, da comparticipação dos medicamentos manipulados, são comparticipados no âmbito do SNS, em 30% do respetivo preço, todos aqueles que constam do anexo ao presente despacho nº 18694/2010, de 16 de Dezembro.¹⁷

O regime de preços máximos e comparticipação aplicável aos reagentes (tiras-teste) para a determinação da glicemia, cetonemia e cetonúria e às agulhas, seringas e lancetas destinadas a pessoas com diabetes beneficiárias do Serviço Nacional de Saúde (SNS) encontra-se previsto na Portaria nº 35/2016, de 1 de Março.¹⁸

Assim, o estado comparticipa o preço dos dispositivos médicos destinados a beneficiários do SNS que apresentem prescrição médica, nos seguintes termos:

- a) O valor máximo da comparticipação para tiras-teste para pessoas com diabetes corresponde a 85% do PVP;
- b) A Comparticipação de agulhas, seringas e lancetas para pessoas com diabetes é de 100%;

No entanto mais recentemente, a portaria nº 15/2018, de 11 de Janeiro alterou este regime e inclui também os sensores para a determinação de glicose intersticial. E por isso, o valor máximo da comparticipação do Estado no custo de aquisição das tiras-teste e dos sensores para a determinação de glicose intersticial para pessoas com diabetes corresponde a 85% do PVP máximo.¹⁹

XII. DISPENSA DE MEDICAMENTOS POR INDICAÇÃO FARMACÊUTICA

Na dispensa de medicamentos por indicação farmacêutica, o farmacêutico é o responsável pela seleção do MNSRM mais adequado à situação do utente. Esta indicação deve-se restringir apenas aos transtornos menores, devendo encaminhar os utentes para o médico, sempre que for pertinente, com especial atenção a certos grupos de doentes, como crianças, grávidas, latentes, doentes crónicos e idosos.

Esta dispensa deve ser acompanhada de toda a informação necessária, salvaguardando de que é utilizado corretamente, de forma segura e eficaz. Por isso, cabe ao farmacêutico avaliar a situação de forma adequada, respeitando os procedimentos de intervenção farmacêutica.

Pude verificar, durante o estágio que de uma forma geral, os utentes têm como primeira opção o aconselhamento farmacêutico, por se tornar mais rápido, cómodo, e não apresentar custos adicionais. E por isso é notório a confiança que a população deposita no farmacêutico e no desempenho das suas funções.

Na Farmácia Teles, esta indicação tem maior expressão com temas relacionados com puericultura. No entanto, isto depende também da época do ano e das necessidades de cada utente.

XIII. SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Na Farmácia Teles, o conceito de Farmácia Clínica está bem presente, visto que, diariamente é solicitado ao profissional de farmácia conselhos sobre diversas matérias relacionadas com a saúde ou a doença, despertando e ampliando o conhecimento e a compreensão individual das mesmas. Assim, como espaço de saúde e de acordo com o Decreto-lei nº 307/2007, de 31 de Agosto, e com a Portaria nº 97/2018, de 9 de abril a farmácia pode oferecer serviços de determinação dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos do utente. ⁴

Dos serviços disponibilizados os mais procurados pelos utentes são: medição da pressão arterial, glicémia e colesterol. Estes serviços farmacêuticos são realizados num dos gabinetes de atendimento personalizado, de forma a assegurar a máxima comodidade e permitir um diálogo em privado e confidencial com o doente.

Todos os aparelhos de medição de parâmetros utilizados encontram-se devidamente calibrados e em boas condições de utilização.

13.1 DETERMINAÇÃO DE PARAMETROS ANTROPOMÉTRICOS, BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS

13.1.1 MEDIÇÃO DA PRESSÃO ARTERIAL

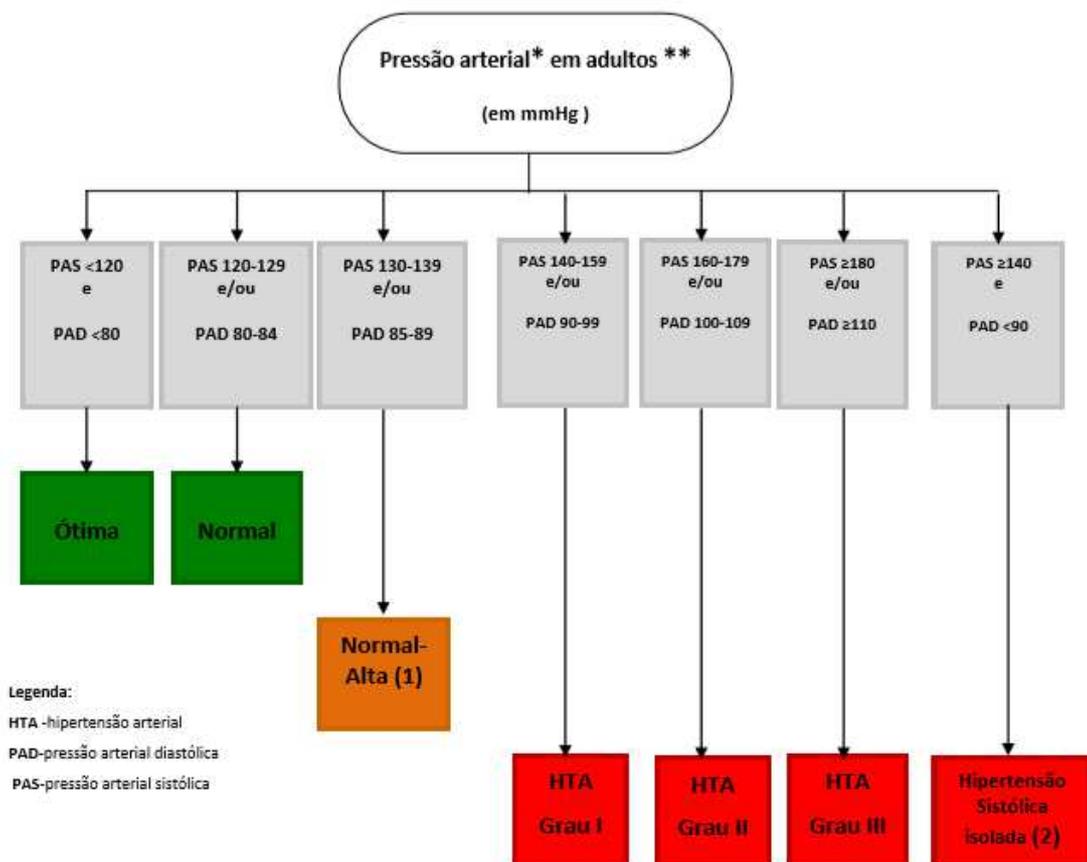
O diagnóstico da hipertensão arterial (HTA) define-se, como a elevação persistente, em várias medições e em diferentes ocasiões, da pressão arterial sistólica (PAS) igual ou superior a 140 mmHg e/ou da pressão arterial diastólica (PAD) igual ou superior a 90 mmHg. Este é o fator de risco mais prevalente na população portuguesa e, por consequência, apesar de ser simples o seu diagnóstico deve obedecer a um processo criterioso e rigoroso de avaliação, diagnóstico e classificação. ²⁹

Aquando deste diagnóstico, o farmacêutico deve obedecer às seguintes premissas:

- Efetuada em ambiente acolhedor;
- Com o doente sentado e relaxado, por um período de 5 minutos;
- Não ter fumado nem ingerido estimulantes (como o café) na hora anterior;
- O local da medição não deve conter roupa, acessórios ou algo que possa interferir com a medição;
- Usar braçadeira de tamanho adequado.

Na Farmácia Teles, esta medição é realizada no gabinete de atendimento personalizado, junto aos balcões de atendimento por um profissional de saúde.

Devemos ter por base valores de referência, de forma a prestar o aconselhamento mais adequado, devemos seguir o algoritmo representado abaixo (figura 1):



Fonte: Direção Geral da Saúde

Figura 5: Algoritmo clínico

Depois de diagnosticada a HTA como doença crônica é necessária terapêutica e vigilância no tempo, evitando situações de agravamento clínico. E por isso, de acordo com os valores encontrados, a PA deve ser reavaliada com a seguinte periodicidade:

- i. se PA < 130 / 85 mmHg, reavaliar até dois anos;
- ii. se PA 130-139 / 85-89 mmHg, reavaliar dentro de um ano;
- iii. se PA 140-159 / 90-99 mmHg, confirmar dentro de dois meses;
- iv. se PA 160-179 / 100-109 mmHg, confirmar dentro de um mês;
- v. se PA \geq 180 / 110 mmHg, avaliar e iniciar tratamento imediatamente, ou avaliar dentro de uma semana, de acordo com o quadro clínico. ²¹

Numa fase pós-analítica, é dever do farmacêutico aconselhar medidas não farmacológicas que passem por pequenas alterações a nível alimentar, como reduzir o consumo de sal, sensibilizar para a prática de exercício, entre outros.

13.1.1 DETERMINAÇÃO DA GLICÉMIA

A determinação da glicemia é uma das determinações que se faz na Farmácia Teles, permite-nos avaliar a quantidade de açúcar no sangue. A deteção de valores acima dos de referência, como demonstra a tabela 2, são uma preocupação nos dias de hoje, principalmente nas crianças e idosos.

A Direção Geral de Saúde, estabelece quatro tipos clínicos, etiologicamente distintos de diabetes:

Diabetes tipo I – Destruição das células β que conduz, geralmente, a uma deficiência absoluta de insulina.

Inclui os casos que são atribuídos a processos autoimunes, bem como aqueles em que há destruição das células e propensão para cetoacidose, mas nos quais não é conhecida a etiologia nem a patogénese

Diabetes tipo II – Pode variar entre o predomínio da insulinoresistência com deficiência relativa de insulina e predomínio da deficiência de secreção com ou sem insulinoresistência

Há produção de insulina, mas as células continuam a não conseguir absorver o suficiente de glicose da corrente sanguínea:

- Ou, o pâncreas ainda produz insulina, mas perdeu a sua capacidade de repor rapidamente o fornecimento de insulina, quando necessário;
- Ou, há uma quantidade reduzida de recetores de insulina ou estes não funcionam devidamente – “resistência à insulina”;
- Ou, há um defeito no sistema de transportadores da glicose, para dentro da célula, que pode causar resistência à insulina.

Diabetes tipo III – Diabetes gestacional, que ocorre durante a gravidez. ²²

Tabela 2. Valores de Referência da glicémia

Classificação	Jejum	Pós-prandial (2horas)
Hipoglicémia	<70 mg/dl	<70 mg/dl
Normal	70-100 mg/dl	70-140 mg/dl
Pré-diabetes	100-126 mg/dl	140-200 mg/dl
Diabetes	>126 mg/dl	>200 mg/dl

Fonte: Associação Protetora dos Diabéticos em Portugal

A determinação da glicemia na Farmácia Teles, é realizada num dos gabinetes de atendimento personalizado. Após a medição, é feita a interpretação dos resultados tendo por base os valores de referência, destacando as medidas não farmacológicas, que se prendem maioritariamente com a alimentação.

13.1.2 DETERMINAÇÃO DO COLESTEROL

O colesterol é uma gordura essencial no nosso organismo, que pode ter duas origens: uma parte produzida pelo próprio organismo e outra obtida a partir da alimentação. ²³

A determinação deste parâmetro na Farmácia Teles é realizado por capilaridade, no gabinete de atendimento personalizado.

Na interpretação dos resultados, seguem-se os valores de referência recomendados pela Fundação Portuguesa de Cardiologia:

Tabela 3. Valores de Referência do Colesterol

Parâmetros	Valores (mg/dl)
Colesterol LDL	<115
Colesterol HDL	Homens >40 Mulheres > 46
Colesterol Total	Normal (<190) Alto (190-240) Alto Risco (>240)

Fonte: Fundação Portuguesa de Cardiologia

13.2 PROJETO TROCA DE SERINGAS

No âmbito do Programa Troca de Seringas (PTS), com o objetivo de prevenir infecções pelo VIH e pelos vírus das Hepatites B e C, por via sexual, endovenosa e parentérica, nas pessoas que utilizam drogas injetáveis, tem sido assegurada a distribuição de material e a recolha e destruição deste material. ²⁴

A Farmácia Teles dispõe de um projeto intitulado de projeto de troca de seringas, protocolado em conjunto com a ANF e que é destinado às pessoas portadoras de risco (toxicodependentes).

Este foi instituído com o intuito de evitar a troca de seringas entre os toxicodependentes, e que esses materiais não fossem deixados na rua, constituindo um perigo público.

Os indivíduos têm apenas que se dirigir à farmácia e em troca de duas seringas, é-lhes oferecido um kit (anexo 15). Este contém 2 seringas, 2 toalhetes, 2 ampolas de água bidestilada, 2 carteiras com ácido cítrico, 2 filtros, 2 recipientes e 1 preservativo. (anexo X)

As seringas que são entregues são colocadas num contentor e mensalmente são recolhidas pela empresa AMBIMED.

Atualmente, é obrigatório o registo do 'kit' no sistema informático com o código 6694000 e PVP 0,00€, uma vez que este é participado a 100%.

13.3 VALORMED

A VALORMED, criada em 1999, é uma sociedade sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. Resultou da colaboração entre a Indústria Farmacêutica, Distribuidores e Farmácias em face da sua consciencialização para a especificidade do medicamento enquanto resíduo.

A criação de um sistema de gestão deste tipo de resíduos veio responder ao desafio inadiável de implementar um sistema autónomo para a recolha de tratamento dos resíduos de medicamentos, conduzindo a um processo de recolha e tratamento de seguros. Desta forma, evita-se que, por razões de saúde pública, estejam "acessíveis" como qualquer outro resíduo urbano.

O âmbito de intervenção da VALORMED abrange não apenas a recolha das embalagens vazias e produtos fora de uso entregues pelos cidadãos nas farmácias comunitárias ou gerados nas farmácias hospitalares, mas também das embalagens de medicamentos e produtos de uso veterinário provenientes das explorações agrícolas.²⁵

As Farmácias desempenham um papel fundamental neste processo devido à capacidade de divulgação de campanhas relacionadas com este projeto, por sua vez, os profissionais de saúde também devem sensibilizar os utentes para as boas práticas ambientais.

A Farmácia Teles, procede á recolha de medicamentos fora de uso, que são colocados em contentores específicos que quando cheios, são pesados, recolhidos e enviados pela VALORMED (anexo XI). No Centro de Triagem os resíduos são separados:

- Reciclagem (papel, plástico, vidro, compósitas)
- Incineração/valorização energética (restantes resíduos).

13.4 ADMINISTRAÇÃO DE VACINAS NÃO INCLUIDAS NO PLANO NACIONAL DE VACINAÇÃO

Desde de 2007, o regime jurídico das farmácias de oficina, contemplado na Portaria nº1429/2007, de 2 de Novembro, consagrou a possibilidade de as farmácias prestarem serviços farmacêuticos da promoção da saúde e do bem-estar dos utentes, nomeadamente a administração de vacinas não incluídas no plano nacional de vacinação. No entanto, esta administração só é realizada exclusivamente por um farmacêutico ou pessoa com qualificação para o efeito. ²⁹

XIV. FORMAÇÃO

No contexto da saúde, a atualização de conhecimentos deve ser constante. As alterações que ocorrem neste âmbito são inúmeras e, por isso, a formação profissional apresenta-se como um instrumento de gestão para enfrentar qualquer tipo de desafios que possam surgir na conjuntura profissional.

Ao longo do meu estágio tive o privilégio de presenciar inúmeras formações que me auxiliaram perante inúmeras situações ao balcão.

Data	Marca	Tema Formação	Local
05 de Abril de 2018	Uriage	Curso Geral	Hotel Mercure
12 de Abril de 2018	Bioderma	Curso Geral	Hotel Porto Palacio
19 de Abril de 2018	SVR	Curso Geral	Crowne Plaza Porto
09 de Maio de 2018	Pierre Fabre	Multimarca	Porto
15 de Maio de 2018	Isdin	Hidratação Corpo, Fotoproteção, Woman Isdin	Porto Bessa Hotel
21 de Maio de 2018	Filorga	Curso Geral	Crowne Plaza Hotel
23 de Maio de 2018	Boiron	Protocolos de Primavera/verão	Hotel Porto
24 de Maio de 2018	Ciclo de Conferências da CESPÚ		Alfandega do Porto
25 de Maio de 2018	Jornadas de Ciências Farmacêuticas do IUCS		
19 de Junho de 2018	Ducray	Hiperpigmentação, Fotoenvelhecimento, Hidratação	Pierre Fabre
26 de Junho de 2018	Avéne	Proteção Solar: Cuidados depois do sol	Pierre Fabre

11 de Julho de 2018	Aderma	Cuidados Gerais	Pierre Fabre
---------------------	--------	-----------------	--------------

XV. CONCLUSÃO/DISCUSSÃO

A realização deste estágio, constitui uma ponte de ligação entre a formação académica e a vida profissional.

Ressalvo todo o trabalho da equipa da Farmácia Teles para comigo, facilitando a minha integração, num ambiente de entreajuda e cooperação entre todos os profissionais.

Em suma, considero que os objetivos delineados para a realização de estágio foram cumpridos. No entanto, termina esta etapa, e noto que é a prática do dia-a-dia que nos ajuda a construir gradualmente a nossa identidade profissional. Assim, agora que terminou, encaro este estágio como tendo sido o início de um longo processo de aprendizagem.

XVI. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos.
- 2 Despacho nº23285-J/2007, de 9 Outubro. Estrutura e Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.
- 3 Ordem dos Farmacêuticos (2009). Conselho Nacional de Qualidade. Boas Práticas Farmacêuticas para as Farmácias Comunitárias-Direção Nacional
- 4 Portaria nº 97/2018 de 9 Abril. Define os serviços farmacêuticos que podem ser prestados pelas farmácias.
- 5 Despacho nº18/90 de 27 de Dezembro. Áreas mínimas das farmácias.
- 6 Decreto-Lei nº 307/2007, de 31 de Agosto. Regime jurídico das farmácias de oficina.
- 7 Deliberação nº 414/CD/2007 de 29 de Outubro.
- 8 Decreto-lei nº 128/2013 de 5 de Setembro. Estatuto do Medicamento.
- 9 INFARMED. Psicotrópicos e Estupefacientes.
- 10 Decreto-Lei nº30/2000 de 29 de Novembro. Regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos.

- 11 **Portaria nº236/2004, de 3 de Março.**
- 12 **Portaria nº827/2005, de 14 de Setembro.** Estabelece as condições de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica.
- 13 **Portaria nº 594/2004, de 2 de junho.** Aprova as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar.
- 14 **Deliberação nº1500/2004, de 7 de Dezembro.** Aprova a lista de equipamento mínimo de existência obrigatória para as operações de preparação, acondicionamento e controlo de medicamentos manipulados, que consta do anexo á presente deliberação e dela faz parte integrante.
- 15 **Portaria nº 769/2004, de 1 Julho.** Estabelece que o cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados por parte das farmácias é efetuado com base no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem.
- 16 **Decreto-Lei nº 118/92, de 25 de Junho.** Regime de comparticipação do estado no preço dos medicamentos.
- 17 **Despacho nº 18649/2010, de 18 de Novembro.**
- 18 **Portaria nº 35/2016, de 1 de Março.** Regime de Comparticipação dispositivos médicos para a finalidade de automonitorização de pessoas com diabetes.
- 19 **Portaria nº 15/2018, de 11 de Janeiro.** Comparticipação dos dispositivos médicos para a determinação da glicose intersticial.
- 20 **Norma da Direção Geral de Saúde. Hipertensão Arterial.** Disponível em: <file:///C:/Users/Lisete/Downloads/i018827.pdf> [consultado a: 25/09/2018]
- 21 **Circular Normativa, Direção Geral da Saúde. Atualização dos Critérios de Classificação e Diagnóstico da *Diabetes Mellitus*.** Disponível em: <file:///C:/Users/Lisete/Downloads/i013203.pdf> [Consultado a: 26/09/2018]
- 22 **Fundação Portuguesa de Cardiologia.** Disponível em: <http://www.fpcardiologia.pt/wpcontent/uploads/2013/08/Brochura-CRC-Colesterol-Nº-10-Final.pdf> [Consultado a: 26/09/2018]

23

Serviço Nacional de Saúde – Programa Troca de Seringas. Disponível em: <https://www.sns.gov.pt/noticias/2016/09/02/programa-de-troca-de-seringas/>
[Consultado a: 25/09/2018]

24 **VALORMED.** Disponível em: <http://www.valormed.pt/intro/home> [Consultado a: 26/09/2018]