

# Estágio II em Farmácia Comunitária

## Farmácia Confiança de Paredes

Orane Mireille Toucas

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

Gandra, 27 de agosto de 2021

Orane Mireille Toucas

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

**Estágio II em Farmácia Comunitária**  
Farmácia Confiança de Paredes

Trabalho realizado sob a Orientação de Prof. Doutor Vítor Seabra



### Declaração de Integridade

Eu, abaixo identificada, 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.

Orane Mireille Toucas

## Agradecimentos

Gostaria de agradecer a todas as pessoas que contribuíram para o sucesso do meu estágio e que me ajudaram a escrever este relatório.

Em primeiro lugar, dirijo o meu agradecimento ao meu professor, o Doutor Vítor Seabra do Instituto Universitário de Ciências da Saúde (IUCS), que me ajudou na procura de um local de estágio. A sua escuta permitiu-me candidatar à Farmácia Confiança de Paredes que se adequava totalmente às minhas expectativas.

Agradeço a minha monitora de estágio, a Dr<sup>a</sup>. Raquel Tavares, Diretora Técnica da Farmácia Confiança de Paredes, pelo seu acolhimento. Como monitora de estágio, ela compartilhou comigo os seus conhecimentos na área da farmácia comunitária. Agradeço também a autonomia que me deu durante este estágio e graças a sua confiança pude cumprir plenamente as minhas tarefas.

Agradeço também a toda a equipa da Farmácia Confiança de Paredes, em particular às farmacêuticas, a Dr<sup>a</sup>. Ângela Ramos, a Dr<sup>a</sup>. Alexandra Nogueira e a Dr<sup>a</sup>. Bárbara Sousa, que me ensinaram muito sobre a profissão de farmacêutico comunitário e me orientaram nos desafios que um farmacêutico comunitário enfrenta diariamente.

Agradeço outra vez, como orientador de estágio, ao Professor Doutor Vítor Seabra pela gentileza e disponibilidade, que me apoiou e respondeu às minhas perguntas ao longo do meu estágio. Aproveito também para manifestar o meu agradecimento ao corpo docente do IUCS, pela qualidade do ensino que me proporcionou bem como os instrumentos necessários ao bom andamento deste estágio.

Por fim, gostaria de agradecer aos meus pais os conselhos e o apoio que me deram ao longo dos meus anos de estudo.

## RESUMO

No âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) no Instituto Universitário de Ciências da Saúde (IUCS), tive a oportunidade de fazer um estágio de 5 meses na Farmácia Confiança de Paredes (FCP) sob a orientação da Diretora Técnica (DT), a Dr<sup>a</sup>. Raquel Tavares. A escolha da FCP como local de estágio foi óbvia face às minhas expectativas, e apresentou, por um lado, uma organização interna otimizada da equipa de profissionais e por outro lado, um amplo leque de serviços. Tive várias missões e realizei atividades relacionadas com a profissão de farmacêutico comunitário, algumas foram de *back-office* e outras foram de *front-office*.

O objetivo deste relatório é apresentar e descrever as atividades realizadas. Neste relatório podemos, portanto, distinguir 2 partes principais, a primeira em que exponho o setor de atividade e a organização funcional da FCP, e a segunda em que detalho as atividades realizadas durante o meu estágio. Nesta segunda parte distingo as atividades de *back-office*, daquelas de *front-office*, uma parte também é dedicada à formação uma vez que a excelência do exercício profissional farmacêutico está associada com atualização permanente e o desenvolvimento sistemático de seus conhecimentos e competências.

Durante este estágio pude colocar em prática os meus conhecimentos teóricos adquiridos durante os meus estudos e cada tarefa desempenhada permitiu-me exercer de forma concreta as funções de farmacêutico comunitário. Encontrei algumas dificuldades, principalmente devido à barreira da língua, mas pude superar gradativamente essa dificuldade de comunicar graças aos colaboradores que mostraram indulgência, compreensão e apoio cada vez que tive que recorrer à sua ajuda. Este estágio foi para mim uma experiência muito enriquecedora e penso que esta experiência me proporcionou uma boa preparação para a minha inserção profissional.

## Índice

Declaração de Integridade.....	III
Agradecimentos.....	IV
RESUMO .....	V
Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas .....	9
INTRODUÇÃO.....	11
<b>PARTE I – A EMPRESA E O SETOR DE ATIVIDADE .....</b>	<b>12</b>
1. A FARMÁCIA COMUNITÁRIA .....	12
2. APRESENTAÇÃO DA FARMÁCIA CONFIANÇA DE PAREDES.....	13
2.1. Histórico.....	13
2.2. Situação geográfica e horário de funcionamento .....	13
2.3. Instalações gerais .....	13
2.3.1. Espaço exterior .....	13
2.3.2. Espaço interior.....	14
2.3.3. Sistema informático.....	15
2.4. Estrutura funcional.....	16
2.5. Serviços prestados na Farmácia Confiança de Paredes.....	17
2.6. Produtos autorizados de venda na farmácia .....	17
<b>PARTE II – O MEU ESTÁGIO.....</b>	<b>20</b>
1. ATIVIDADES DE BACK-OFFICE E GESTÃO DA FARMÁCIA CONFIANÇA.....	20
1.2. Sistema de gestão da qualidade .....	20
1.3. Gestão de stock, encomendas e aprovisionamento.....	20
1.3.1. Gestão de stocks .....	20
1.3.2. Gestão de encomendas.....	21
1.3.3. Receção e conferência de encomendas.....	21
1.4. Marcação de preços .....	23
1.5. Armazenamento.....	24

1.6.	Prazos de validade.....	26
1.7.	Gestão de devoluções.....	27
1.8.	Gestão de quebras.....	28
1.9.	Laboratório.....	28
1.9.1.	Medicamentos manipulados.....	29
1.9.2.	Produtos intermediários.....	30
1.10.	Receituário e faturação.....	30
1.10.1.	Tipos de receita médica.....	30
1.10.2.	Validação e conferência do receituário.....	30
1.10.3.	Lotes e faturação.....	31
1.11.	Gestão de estupefacientes e psicotrópicos.....	31
1.12.	Valormed.....	32
<b>2.</b>	<b>ATIVIDADES DE FRONT-OFFICE.....</b>	<b>34</b>
2.1.	Dispensa de medicamentos e produtos de saúde com receita médica.....	34
2.1.1.	Validação do receituário.....	34
2.1.2.	Dispensa do medicamento ou produto de saúde prescrito.....	35
2.1.3.	Dispensa de estupefacientes e psicotrópicos.....	38
2.1.4.	Dispensa de medicamentos manipulados.....	39
2.1.5.	Sistemas de participação.....	40
2.1.6.	Caso clínico 1 (dispensa de medicamento com receita médica).....	41
2.2.	Dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica.....	42
2.2.1.	Caso clínico 2 (indicação farmacêutica após solicitação de medicamento).....	44
2.2.2.	Caso clínico 3 (indicação farmacêutica em resposta a sintomas verbalizados pelo utente).....	45
2.3.	Cross-selling e up-selling.....	45
2.3.1.	Casos práticos de cross-selling.....	46
2.4.	Determinação de parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos.....	46
2.4.1.	Caso clínico 4 (determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos).....	47
2.5.	Rastreios.....	48
2.5.1.	Rastreio de olho seco.....	48

2.5.2.	Caso clínico 5 (rastreamento do olho seco).....	50
2.6.	Marketing, publicidade e merchandising.....	51
2.6.1.	Enquadramento legal da publicidade.....	51
2.6.2.	Técnicas de marketing.....	52
2.6.3.	Merchandising.....	55
2.6.4.	Caso prático de marketing.....	58
2.7.	Recolha de medicamentos enquanto resíduo.....	58
2.8.	Máquina automática.....	59
<b>3.</b>	<b>FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO.....</b>	<b>60</b>
3.1.	Formação.....	60
3.1.1.	Formações não sujeitas a creditação.....	61
3.2.	Informação.....	62
<b>4.</b>	<b>SIGILO PROFISSIONAL.....</b>	<b>63</b>
	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>65</b>
	<b>Referências Bibliográficas.....</b>	<b>66</b>

## Índice de quadros

Quadro 1. Horário de funcionamento da FCP .....	13
Quadro 2. Quadro dos diferentes serviços prestados na FCP e respetivo nível de qualificação requerida .....	17
Quadro 3. Definição de produtos autorizados a venda na farmácia e exemplo(s) .....	18
Quadro 4. Software usado e cuidados especiais atendendo aos diferentes tipos de encomendas .....	22
Quadro 5. Equipamento mínimo obrigatório.....	28
Quadro 6. Aspetos técnicos correspondentes a cada tipo de receita médica.....	36
Quadro 7. Escalões de comparticipação e exemplos de grupos e subgrupos farmacoterapêuticos que os integram .....	40
Quadro 8. Distinção entre parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos e respetivos aparelhos de medição e faixa de referência .....	46

Índice de figuras

Figura 1. Exterior da FCP .....	14
Figura 2. Sala de atendimento da FCP .....	15
Figura 3. Ecrã de acolhimento do novo módulo Sifarma® .....	15
Figura 4. Organigrama hierárquico da FCP .....	16
Figura 5. Boletim de análise do trimetoprim .....	23
Figura 6. Fotografia do robot que se encontra na FCP .....	24
Figura 7. Fotografia da zona atrás dos balcões .....	25
Figura 8. Parte da listagem dos prazos de validade do mês de julho 2021 .....	27
Figura 9. Laboratório da FCP.....	29
Figura 10. Requisitos de envio obrigatório ao INFARMED.....	32
Figura 11. Dados a preencher no Sifarma2000® aquando do pedido de recolha de contentoresValormed .....	33
Figura 12. Talão “comprovativo de entrega” do contentor Valormed” .....	33
Figura 13. Fluxograma de dispensa de medicamentos e produtos de saúde com receita médica	37
Figura 14. Fotografia embalagem medicamento sujeito a colocação do dispositivo de segurança .....	37
Figura 15. Talão de registo de saída de psicotrópicos e estupefacientes.....	39
Figura 16. Guia de tratamento do J.P. ....	41
Figura 17. Fluxograma de indicação farmacêutica .....	43
Figura 18. Dosagem de paracetamol 40mg/ml em função do peso e da frequência de administração .....	44
Figura 19. Fase pré-analítica, fase analítica e fase pós analítica.....	47
Figura 20. Questionário para cálculo do OSDI® .....	49
Figura 21. Cartaz publicitário do Imodium® rapid.....	53
Figura 22. Publicação da campanha promocional sobre os produtos Previpiq® na rede social Facebook® .....	54
Figura 23. Planta da sala de atendimento da FCP.....	56
Figura 24. Fotografia da gondola onde se encontram os produtos solares Avène® .....	57
Figura 25. Exposição da Depuralina® .....	58
Figura 26. Fotografias de um contentor Valormed .....	59

Figura 27. Fotografia da máquina automática de venda da FCP .....	59
Figura 28. Creditação atribuída aos diferentes tipos de formações.....	61
Figura 29. Quadro de orientação para aconselhamento farmacêutico durante a dispensa de algumas classes terapêuticas que podem ter efeitos nos níveis sanguíneos de potássio e/ou magnésio no sangue.....	62

### Índice de apêndices

Apêndice 1. Plano do rastreio solidário do risco cardiovascular .....	70
Apêndice 2. Trabalho complementar “Medicamentos que têm efeito nos níveis sanguíneos de potássio e magnésio e aconselhamento farmacêutico” .....	79
Apêndice 3. Slide da formação sobre o trabalho complementar “Medicamentos que têm efeito nos níveis sanguíneos de potássio e magnésio e aconselhamento farmacêutico” .....	92
Apêndice 4. Trabalho complementar “Medicamentos fotossensibilizantes e aconselhamento farmacêutico” .....	98

### Índice de anexos

Anexo 1. Farmácias de serviço de abril 2021 do conselho de Paredes.....	121
Anexo 2. Lista dos medicamentos abrangidos pelo Projeto “Via Verde do Medicamento” .....	122
Anexo 3. Ficha de preparação da suspensão oral de trimetoprim 1 %(m/V) .....	123
Anexo 4. Estudos de estabilidade físico-química da Gama Ora™ da Fagron® com diferentes princípios ativos .....	127
Anexo 5. Frente de uma receita manual e verso da mesma receita manual, sobre o qual que são impressos os dados correspondente à dispensa .....	129
Anexo 6. Cópia de receita eletrónica materializada contendo um medicamento manipulado e respetiva ficha de solicitação de manipulado.....	130
Anexo 7. Folheto das promoções do mês de julho 2021 da FCP.....	132

**Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas**

- %(m/V) – percentagem massa-volume
- ADIFA – Associação de Distribuidores Farmacêuticos
- ANF – Associação Nacional das Farmácias
- APELA - Associação Portuguesa de Esclerose Lateral Amiotrófica
- APIFARMA – Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica
- ARS Norte – Administração Regional de Saúde do Norte
- B2B – *Business to Business*
- B2C – *Business to Consumer*
- BPF:2015 – Boas Práticas de Farmácia Comunitária 2015
- CDP – Crédito de Desenvolvimento Profissional
- CEDIME – Centro de Informação do Medicamento e Intervenções em Saúde da ANF
- CESPU – Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário, C.R.L.
- CCM – Centro de Controlo e Monitorização do Serviço Nacional de Saúde
- CNP – Código Nacional de Produto
- CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos
- DCI – Denominação Comum Internacional
- dL – decilitro
- DL – Decreto-Lei
- Dr<sup>a</sup>. – Doutora
- DPC – Desenvolvimento Profissional Contínuo
- DT – Diretora Técnica
- EAN - *European Article Numbering*
- Exp – Prazo de validade
- FC – Farmácia Comunitária
- FCP – Farmácia Confiança de Paredes
- FEFO – *First to Expire First Out*
- FGP – Formulário Galénico Português
- Glintt – *Global Intelligent Technologies*
- GROQUIFAR – Associação de Grossistas de Produtos Químicos e Farmacêuticos

h – horas

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

IUCS – Instituto Universitário de Ciências da Saúde

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

L – Lote

LEF - Laboratório de Estudos Farmacêuticos

Lot – Lote

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MNSRM-EF – Medicamento Não sujeito a Receita Médica de dispensa Exclusiva em Farmácia

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

MM – Medicamento Manipulado

NN – Número de registo de Autorização de Introdução no Mercado

OF – Ordem dos Farmacêuticos

R – Número de receita

RM – Receita Manual

REM – Receita Eletrónica Materializada

RSP – Receita Sem Papel

PC – Código do Produto

PCHC – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

Prof. – Professor

PVP – Preço de Venda ao Público

S – Série

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SIGREM – Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos

SINATS – Sistema Nacional de Avaliação de Tecnologias de Saúde

SN – Número de série

SNS – Serviço Nacional de Saúde

## INTRODUÇÃO

No âmbito do MICF no IUCS, o estágio II em farmácia comunitária é uma unidade curricular que faz parte do último ano do curso. Este estágio, teve uma duração de 700h, durante o período de 5 meses, durante os quais o objetivo principal é preparar o aluno para a profissão de farmacêutico.

Do dia 6 de abril até ao dia 27 de agosto de 2021 eu tive a oportunidade de vivenciar este estágio na FCP sob a orientação da DT, a Dr<sup>a</sup>. Raquel Tavares. Fui recebida na FCP por todos os colaboradores que, através dos seus conhecimentos acompanharam o meu desenvolvimento técnico-científico e supervisionaram as várias atividades que pude executar.

Em colaboração com o Prof. Doutor Vítor Seabra, esta farmácia foi uma escolha óbvia face à minhas expectativas e ao meu plano de carreira, ser farmacêutica comunitária e posteriormente proprietária de uma FC. Com efeito, a FCP é uma empresa com uma estrutura complexa e otimizada: complexa porque oferece um amplo leque de serviços ao mesmo tempo que se enquadra num setor de atividade em constante evolução; otimizada pela sua organização interna com coordenação e cooperação da sua equipa de profissionais, e pelos diversos intercâmbios com o exterior. Esta farmácia atendeu, portanto, aos meus critérios, por me preparar para os desafios futuros que poderei enfrentar.

Este relatório de estágio é o resumo das atividades que realizei e da experiência que pude adquirir. Em primeiro lugar, abordarei o setor de atividade e a empresa, a FCP. Em segundo lugar, serão especificadas as diferentes atividades e trabalhos complementares que tive de realizar/desempenhar, antes de concluir o estágio.

## PARTE I – A EMPRESA E O SETOR DE ATIVIDADE

### 1. A FARMÁCIA COMUNITÁRIA

As farmácias são estabelecimentos de saúde, licenciados por alvará concedido pelo INFARMED, através de concurso público.<sup>1</sup> A farmácia comunitária é um setor com uma importância estratégica no sistema de saúde, com integração e articulação na rede de cuidados de saúde primários.<sup>2</sup>

Em Portugal, as farmácias têm ampla cobertura geográfica e, em muitas zonas do território nacional, são a única estrutura de saúde disponível capaz de prestar cuidados de proximidade. Assim sendo, tornaram-se aliados essenciais na área da saúde pública, sendo o primeiro local a que os portugueses recorrem em questões de saúde pela sua proximidade e disponibilidade.<sup>2</sup>

Nestes locais o farmacêutico comunitário assume elevada competência técnico-científica para prestar cuidados de saúde de qualidade a todos os cidadãos. Hoje, o espectro de atividades exercido pelo farmacêutico comunitário é amplo; ele pode contribuir em áreas como a gestão da terapêutica, administração de medicamentos, determinação de parâmetros, identificação de pessoas em risco, deteção precoce de diversas doenças e promoção de estilos de vida mais saudáveis.<sup>2</sup>

## 2. APRESENTAÇÃO DA FARMÁCIA CONFIANÇA DE PAREDES

### 2.1. Histórico

A FCP constitui uma das farmácias mais antigas do concelho de Paredes e está sob a propriedade e direção da Dra. Raquel Tavares. As instalações atuais foram inauguradas em outubro de 2008, sendo as terceiras instalações da empresa.

A transferência das instalações da FCP permitiu aumentar o seu espaço de trabalho proporcionando mais funcionalidade e conforto tanto para os funcionários como para os utentes. Ao longo dos anos, a FCP conseguiu a fidelização de um vasto grupo de utentes de várias regiões do concelho de Paredes e arredores.

### 2.2. Situação geográfica e horário de funcionamento

A FCP situa-se na Rua de Timor, n.º 69, 4580-015, Paredes, uma localização estratégica no coração da cidade, perto da Caixa Geral de Depósitos, do Centro de Saúde e do Hospital Particular de Paredes, assim como outros comércios e serviços.

O horário de funcionamento da FCP é apresentado no Quadro 1. Para além das horas de funcionamento normal a FCP garante um serviço permanente nos dias pré-definidos pela ARS-Norte (Anexo 1).

Quadro 1. *Horário de funcionamento da FCP*

Dia	Horas de funcionamento
Segunda a sexta-feira	8h30 – 23h
Sábado, domingo e feriados	9h – 23h

### 2.3. Instalações gerais

#### 2.3.1. Espaço exterior

Conforme exige o decreto-lei (DL) n.º 75/2016 e de acordo com as Boas Práticas de Farmácia Comunitária 2015 (BPF:2015), o exterior da FCP (Figura 1) é facilmente visível e identificável pela presença do símbolo luminoso “cruz verde” e com a designação “Farmácia Confiança”.

Na montra da farmácia, constam como informações: o nome da DT, o horário de funcionamento e as escalas de serviço das farmácias do município.<sup>3,4</sup>

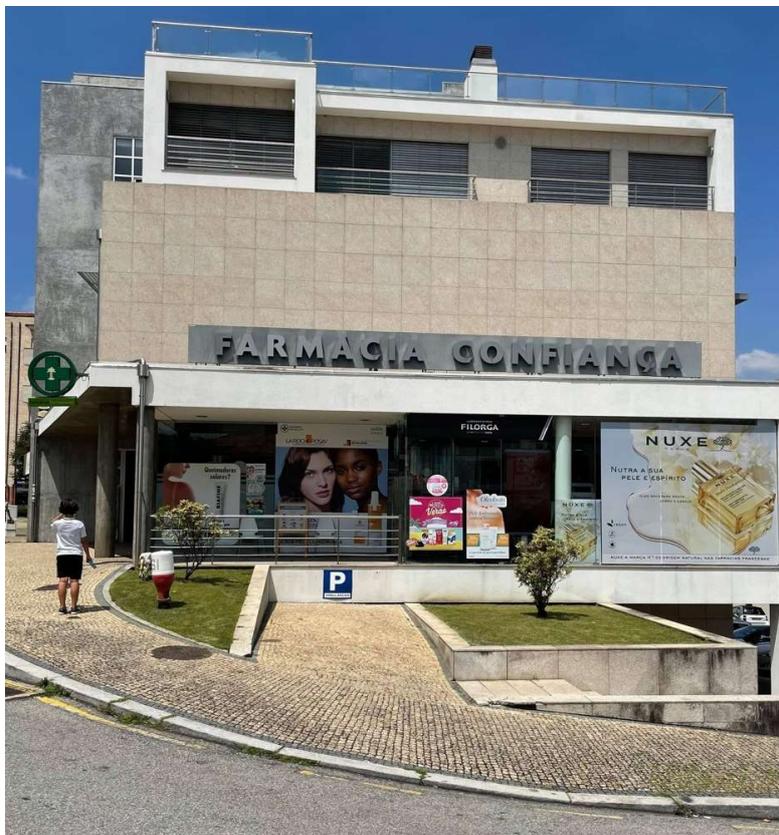


Figura 1. Exterior da FCP

No exterior da farmácia, encontra-se também uma máquina automática de venda de produtos de venda livre e as montras são elaboradas normalmente com cartazes publicitários.

### 2.3.2. Espaço interior

O espaço interior da FCP também é regulamentado pelo DL n.º 75/2016, de 8 de Novembro. A FCP cumpre a legislação dispondo separadamente das divisões obrigatórias: uma sala de atendimento ao público (Figura 2), áreas destinadas a armazenamento, um laboratório e instalações sanitárias e de 3 gabinetes para atendimento personalizado.<sup>3</sup> A FCP dispõe ainda de divisões facultativas, designadamente: um gabinete da direção técnica, uma área técnica de informática e economato, uma sala de repouso para o pessoal.



Figura 2. Sala de atendimento da FCP

### 2.3.3. Sistema informático

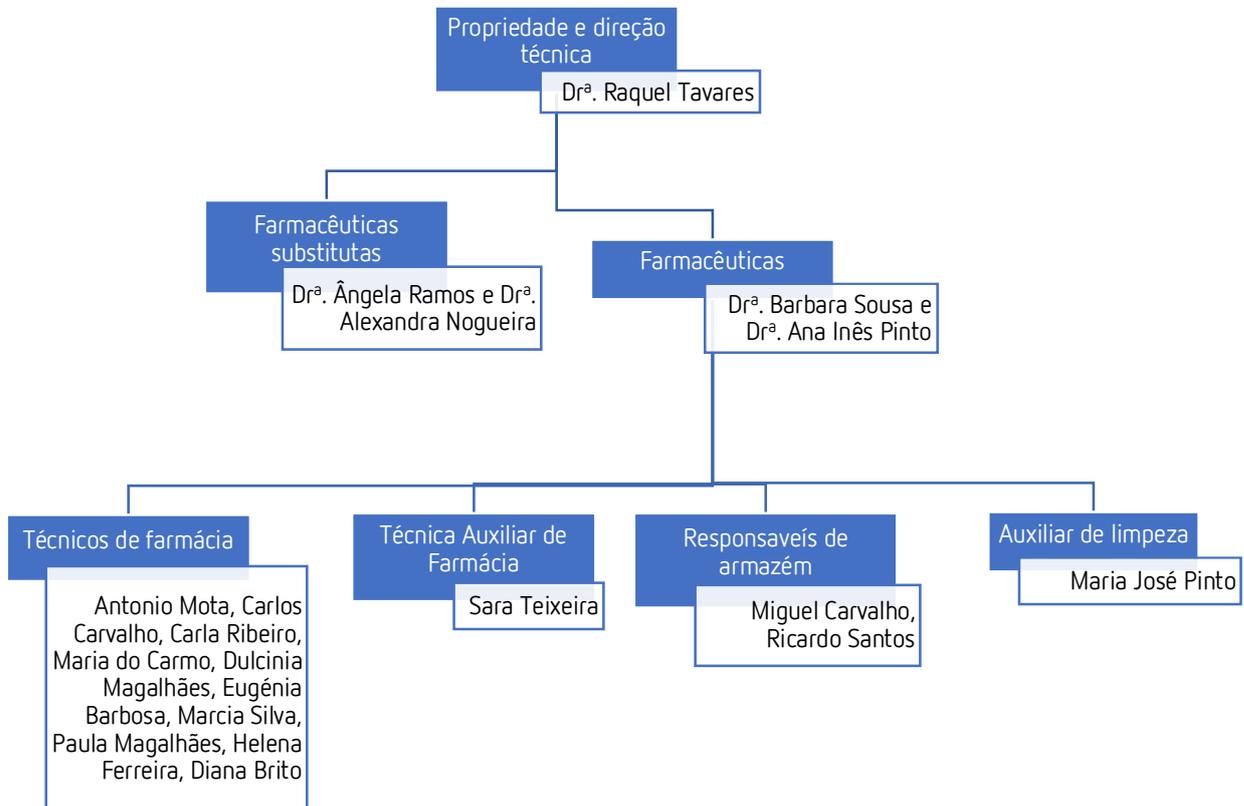
A FCP está equipada com o software Sifarma2000<sup>®</sup> e a sua versão mais recente, o novo módulo de atendimento do Sifarma<sup>®</sup> desenvolvido pela empresa Glintt. Este software é uma ferramenta que auxilia a farmácia tanto no processo de gestão no *back-office*, como nas atividades de *front-office* para atendimento dos utentes e no processo de comunicação com os restantes intervenientes do circuito do medicamento.



Figura 3. Ecrã de acolhimento do novo módulo Sifarma<sup>®</sup>

## 2.4. Estrutura funcional

A FCP conta com 18 funcionários, que se dividem em 5 categorias profissionais, todas sob a direção da DT, a Dr<sup>a</sup>. Raquel Tavares. A **Figura 4** representa o organigrama hierárquico da FCP.



**Figura 4.** Organigrama hierárquico da FCP

Cada categoria profissional envolve responsabilidades e funções diferentes, algumas são comuns, outras específicas. Na FCP, foi estabelecido um quadro onde diferentes tarefas foram delegadas, de acordo com as suas competências, a diferentes colaboradores que foram nomeados responsáveis de uma ou várias tarefas. Caso o responsável não esteja presente, substitutos de tarefas foram também nomeados. Esta distribuição de tarefas para cada colaborador tem o objetivo de otimizar a gestão da farmácia, tanto em termos de eficácia como eficiência.

Além das atividades, a cada funcionário foi atribuído o título de responsável de marca ou de uma gama de produtos.

## 2.5. Serviços prestados na Farmácia Confiança de Paredes

Na FC, estão disponíveis 2 tipos de serviços: os serviços essenciais e os serviços diferenciados. Serviços essenciais são serviços que podem ser fornecidos por qualquer elemento da equipa sem necessariamente serem programados, enquanto que serviços diferenciados correspondem aos serviços que requerem formação específica e/ou devem ser programados. Os serviços propostos são próprios de cada farmácia e aqueles prestados na FCP estão listados no Quadro 2.

**Quadro 2.** Quadro dos diferentes serviços prestados na FCP e respetivo nível de qualificação requerida

Tipo de serviço	Serviços	Nível de qualificação requerido
<b>Serviços essenciais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinação de parâmetros antropométricos, fisiológicos, bioquímicos;</li> <li>- Dispensa de medicamentos e produtos de saúde com ou sem receita médica;</li> <li>- Preparação de medicamentos manipulados;</li> <li>- Manipulação de medicamentos (nomeadamente preparação extemporânea de xaropes);</li> <li>- Valormed;</li> <li>- Promoção da saúde e prevenção da doença;</li> <li>- Detecção e resolução de problemas relacionados com medicamentos;</li> <li>- Disponibilização de informação e aconselhamento sobre uso correto de medicamentos e produtos de saúde;</li> <li>- Determinação de medidas para meias compressão;</li> <li>- Indicação farmacêutica sob responsabilidade do farmacêutico.</li> </ul>	Farmacêuticos ou técnicos de farmácia
<b>Serviços diferenciados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização testes rápido de antigénio COVID-19;</li> <li>- Realização testes rápido de anticorpo COVID-19;</li> <li>- Realização testes rápido de influenza A e B;</li> <li>- Administração de vacinas fora plano nacional de vacinação e outros medicamentos injetáveis;</li> <li>- Determinação de medidas para calçado ortopédico;</li> <li>- Consultas de nutrição.</li> </ul>	Farmacêuticos com formação específica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Furação de orelhas;</li> <li>- Rastreios faciais, capilares e podológicos;</li> <li>- Outros rastreios.</li> </ul>	Farmacêuticos ou técnicos de farmácia ou interveniente externo formação específica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas de nutrição.</li> </ul>	Nutricionista

## 2.6. Produtos autorizados de venda na farmácia

As farmácias podem fornecer ao público os seguintes produtos:

- Medicamentos;
- Substâncias medicamentosas;

- Medicamentos e produtos veterinários;
- Medicamentos e produtos homeopáticos;
- Produtos naturais;
- Dispositivos médicos;
- Suplementos alimentares e produtos de alimentação especial;
- Produtos fitofarmacêuticos;
- Produtos cosméticos e de higiene corporal;
- Artigos de puericultura;
- Produtos de conforto.<sup>3</sup>

No Quadro 3 a seguir são definidos os produtos que representam maior importância em termos de compra e venda na FCP.

**Quadro 3.** Definição de produtos autorizados a venda na farmácia e exemplo(s)

(continua)

Produto	Definição	Exemplo(s)
<b>Medicamento</b>	Toda substância ou associação de substâncias apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em seres humanos ou dos seus sintomas ou que possa ser utilizada ou administrada no ser humano com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou, exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas. <sup>5</sup>	Ben-U-Ron® 1000 mg comprimidos
<b>Medicamento de referência</b>	Medicamento que foi autorizado com base em documentação completa, incluindo resultados de ensaios farmacêuticos. <sup>5</sup>	Aerius® 0,5 mg/ml solução oral
<b>Medicamento genérico</b>	Medicamento com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, a mesma forma farmacêutica e cuja bioequivalência com o medicamento de referência haja sido demonstrada por estudos de biodisponibilidade apropriados. <sup>5</sup>	Paracetamol 1000 mg Farmoz MG comprimidos
<b>Medicamento manipulado (MM)</b>	Qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. <sup>6</sup>	Suspensão oral de trimetoprim 1% (m/V)
<b>Medicamento Sujeito a Prescrição Médica (MSRM)</b>	Medicamentos que preencham uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possam constituir um risco para a saúde do doente, direta ou indiretamente, mesmo quando usados para fins a que se destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica;</li> <li>- 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;</li> <li>- Conttenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar;</li> <li>- Destinem-se a ser administrados por via parentérica.<sup>5</sup></li> </ul>	Ibuprofeno 600 mg
<b>Medicamento Não Sujeito a Prescrição Médica (MSRM)</b>	Medicamentos que não preencham qualquer das condições referidas para os MSRM. <sup>5</sup>	Penso impregnado TransAct®

(conclusão)

<b>Produto</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplo(s)</b>
<b>Produto cosmético e de higiene corporal (PCHC)</b>	Qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contato com as diversas partes superficiais do corpo humano, designadamente epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos, ou com os dentes e as mucosas bucais, com a finalidade de, exclusiva ou principalmente, os limpar, perfumar, modificar o seu aspeto, proteger, manter em bom estado ou de corrigir os odores corporais. <sup>7</sup>	Eludril <sup>®</sup> care, champôs Klorane <sup>®</sup>
<b>Suplementos alimentares</b>	Os géneros alimentícios que se destinam a complementar e ou suplementar o regime alimentar normal e que constituem fontes concentradas de determinadas substâncias nutrientes ou outras com efeito nutricional ou fisiológico, estemes ou combinadas, comercializadas em forma doseada, tais como capsulas, pastilhas, comprimidos, pilulas e outras formas semelhantes, saquetas de pó, ampolas de líquido, frascos com conta-gotas e outras formas similares de líquidos ou pós que se destinam a ser tomados em unidades medidas de quantidade reduzida. <sup>8</sup>	Moviartrorse <sup>®</sup> , Megaflora Technilor <sup>®</sup>
<b>Produtos de alimentação especial</b>	Consideram-se géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial os géneros alimentícios que, devido à sua composição especial ou a processos especiais de fabrico, se distinguem claramente dos alimentos de consumo corrente, são adequados ao objetivo nutricional pretendido e comercializados com a indicação de que correspondem a esse objetivo. A alimentação especial corresponde às necessidades nutricionais especiais das seguintes categorias de pessoas: - Pessoas cujo processo de assimilação ou cujo metabolismo se encontrem perturbados; - Pessoas que se encontram em condições fisiológicas especiais e que, por esse fato, podem retirar benefícios especiais de uma ingestão controlada de determinadas substâncias contidas nos alimentos; - Lactentes ou crianças de pouca idade em bom estado de saúde. <sup>9</sup>	Ressource <sup>®</sup> diabet, Aptamil <sup>®</sup> prosyneo <sup>™</sup> HA1
<b>Dispositivos médicos</b>	Qualquer instrumento, aparelho, equipamento, software, material ou artigo utilizado isoladamente ou em combinação, incluindo o software destinado pelo seu fabricante a ser utilizado especificamente para fins de diagnóstico ou terapêuticos e que seja necessário para o bom funcionamento do dispositivo médico, cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos, embora a sua função possa ser apoiada por esses meios, destinado pelo fabricante a ser utilizado em seres humanos para fins de: - Diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento ou atenuação de uma doença; - Diagnóstico, controlo, tratamento, atenuação ou compensação de uma lesão ou de uma deficiência; - Estudo, substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico; - Controlo da concepção. <sup>10</sup>	Teste de gravidez Clearblue <sup>®</sup> , Luvas de exame em latex com pó

## PARTE II – O MEU ESTÁGIO

### 1. ATIVIDADES DE BACK-OFFICE E GESTÃO DA FARMÁCIA CONFIANÇA

Durante os primeiros meses do meu estágio, as minhas principais atividades foram de *back-office*, ou seja, todas as atividades que não estão diretamente relacionadas com o utente. O objetivo era familiarizar-me com os diferentes espaços físicos, equipamentos materiais e informáticos e os recursos humanos existentes na FCP, bem como assimilar o funcionamento e a dinâmica geral da estrutura. Algumas das minhas tarefas eram observacionais, outras pude pôr em prática.

#### 1.2. Sistema de gestão da qualidade

Além de estar envolvido com o cumprimento da legislação e das BPF:2015, um Manual de Gestão da Qualidade foi elaborado pela DT e é atualizado regularmente. Garantir a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes são preocupações constante. O sistema de gestão da qualidade (SGQ) tem vários objetivos a cumprir no âmbito de assegurar a manutenção e melhoria da qualidade de todas as atividades realizadas dentro da FCP. Todos os funcionários da FCP são obrigados a cumprir o SGQ e como estagiária, tive que aprender rapidamente sobre os processos e procedimentos da Farmácia envolvidos na gestão da qualidade.

#### 1.3. Gestão de stock, encomendas e aprovisionamento

##### 1.3.1. Gestão de stocks

Pude observar com a Dra. Ângela Ramos que, para atender às necessidades, a FCP estabeleceu *stock* mínimos e máximos para os medicamentos pertencentes às classes terapêuticas mais dispensadas, bem como para outros produtos de saúde. Os *stocks* mínimos e máximos são constantemente reavaliados, com base num tempo médio de existência de 35 dias, para a maioria

dos produtos. Assim, a gestão destes *stocks* permite à farmácia satisfazer as necessidades dos seus utentes sem prejuízo de perder vendas.

Relativamente às matérias-primas, materiais de embalagem e reagentes utilizados na preparação dos MMs, não há atribuição de *stock* mínimo ou máximo. De forma mais geral, o stock é gerado e reavaliado de acordo com as necessidades, sem haver registo no software.

### 1.3.2. Gestão de encomendas

Pude entender, com a Dra. Ângela, como é feita a gestão de encomendas de medicamentos e produtos de saúde e os diferentes tipos de encomendas que podem ser feitas.

A FCP cumpre a realização de 3 a 5 encomendas diárias. Este tipo de encomenda é gerado com base nos critérios de stock previamente definidos para cada produto. Após avaliação das propostas de acordo com seus fornecedores preferenciais e os preços de custo, escolhe-se a proposta mais vantajosa ajustando-a.

Sempre que a rotação e as condições comerciais assim o justifiquem, são realizadas encomendas diretas, isto é, encomendas de um conjunto de produtos diretamente ao laboratório.

Quando ao balcão, um colaborador se enfrenta a solicitação de um produto de saúde que a FCP não tem em stock, ele recorre a uma encomenda instantânea (ou business to business B2B), o que permite de forma imediata verificar a existência de stock, preço e horário de entrega do produto em causa junto dos armazenistas. No caso de uma especialidade farmacêutica fazendo parte da lista aprovada pelo INFARMED, I.P. (Anexo 2) esta passa por ser encomendada via verde, ou seja, um tipo especial de encomenda instantânea cuja objetivo é melhorar o acesso a determinados medicamentos.

Em relação aos produtos utilizados no laboratório, a encomenda é feita diretamente ao fabricante pela Carla Ribeiro, a responsável pelo laboratório.

### 1.3.3. Receção e conferência de encomendas

Com o Miguel Carvalho, fiz durante os primeiros dias de estágio a receção e conferência de encomendas. Estes passos são necessários para garantir que os produtos rececionados foram os solicitados ao armazenista/laboratório. A receção e a conferência de encomenda precedem a entrada em *stock* de qualquer produto e seu armazenamento.

Nos medicamentos e outros produtos de saúde, a receção e conferência são feitas de duas formas: através do Sifarma2000® ou do Sifarma®, dependendo do tipo de encomenda. Independentemente de como proceder, o operador deve, em primeiro lugar, verificar se a fatura é de facto endereçada à FCP e se o número de contribuinte corresponde.

Para garantir que todos os produtos encomendados foram entregues tal como referido na fatura, cada produto é “scanizado” um a um pelo operador que verifica e corrige os alertas antes de encerrar a conferência. No caso das matérias-primas, reagentes, e materiais de embalagens, os *stocks* não são registados no software, mas são registados nas fichas de registo destes produtos organizadas em capas por ordem alfabética, juntamente com o boletim de análise e a fatura, para garantir a sua rastreabilidade.

Em relação aos diferentes tipos de encomendas, os procedimentos particulares de cada tipo são descritos no quadro a seguir. No final desta operação, cada fatura é datada, assinada e arquivada.

**Quadro 4.** *Software usado e cuidados especiais atendendo aos diferentes tipos de encomendas*

Tipo de encomenda	Diária	Instantânea	Direta	
			Matérias-primas e reagentes	Outros
<b>Software</b>	Sifarma2000®	Sifarma®	Sifarma2000®	Sifarma2000®
<b>Cuidados especiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratar em primeiro os produtos de frio;</li> <li>- Separar os produtos robot dos produtos não-robot;</li> <li>- Marcar o preço dos produtos de venda livre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratar em primeiro os produtos de frio</li> <li>- Separar os produtos robô dos produtos não-robot.</li> <li>- Marcar o preço dos produtos de venda livre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratar em primeiro os produtos de frio;</li> <li>- Confirmar se os produtos vêm acompanhados dos boletins de análise (e verificar quanto à sua conformidade com a farmacopeia correspondente) e fichas de segurança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dupla conferência (verificar os produtos da nota de encomenda corresponde às da fatura + conferência “normal”);</li> <li>- Tratar em primeiro os produtos de frio;</li> <li>- Separar os produtos robot dos produtos não-robot;</li> <li>- Marcar o preço dos produtos de venda livre.</li> </ul>

TRIMETOPRIM		Env: 06/11/2018
Nº Análisis/Lote:	181040	Caducidad: 01/10/2022
Aspecto	Polvo blanco o blanco-amarillento. Muy poco soluble en agua, ligeramente soluble en etanol 96%.	
DESCRIPCION/DESCRIÇÃO	RESULTADOS	
Identificación/Identificação	Conforme (C)	
Características	Conforme	
Aspecto de la solución/solução	Conforme	
Sust./Subst. relacionadas (HPLC)	Conforme	
Metales/Metais pesados	<= 20 ppm	
Impureza K	<= 5 ppm	
Pérdida/Perda p/desec./secag.(1g 105°C)	0,13 %	
Cenizas/Cinzas sulfúricas	0,00 %	
VALORACION/VALORAÇÃO	99,9 %	
Dir. Técnico: C. Bau		Fabricante: SHOU GUANG FUKANG PHARMACEUTICAL CO., LTD
Cumple RFE5 - PhEur9.5		Tel.910762111

Figura 5. Boletim de análise do trimetoprim

#### 1.4. Marcação de preços

Sendo a farmácia um local de venda e compra de produtos e serviços, é importante compreender as especificidades dos preços que figuram nas embalagens dos diferentes tipos de produtos. Alguns produtos de saúde estão sujeitos ao regime de preços livre, outros obedecem a um regime de preço máximo.

O regime de preço livre diz respeito a MNSRM não participados, MNSRM-EF e outros produtos de saúde. O preço é definido pela farmácia de acordo com a margem de comercialização que ela defina, o preço de aquisição, as condições concorrenciais do mercado e a taxa de IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado). O preço de venda ao público (PVP) recomendado pelo fabricante também pode influenciar a margem da farmácia. Os serviços farmacêuticos (quer os diferenciados como os essenciais) são sujeitos também a um regime de preço livre.

Os MSRM participados, os MNSRM participados e alguns dispositivos médicos, eles são sujeitos a regime de preços máximos determinado e revisto pelo SINATS.<sup>11,12</sup>

Quanto ao PVP dos MMs, ele, este é calculado com base no valor: dos honorários da preparação, das matérias-primas e dos materiais de embalagem.<sup>13</sup>

Nalgumas situações, o Governo pode impor um limite máximo na margem de comercialização de certos produtos. A título de exemplo, no contexto da situação de emergência causada pela pandemia da doença COVID-19, o Governo impôs medidas excepcionais e temporárias relativas a comercialização de dispositivos médicos, equipamento de proteção individual e testes rápidos à COVID-19.<sup>14</sup>

## 1.5. Armazenamento

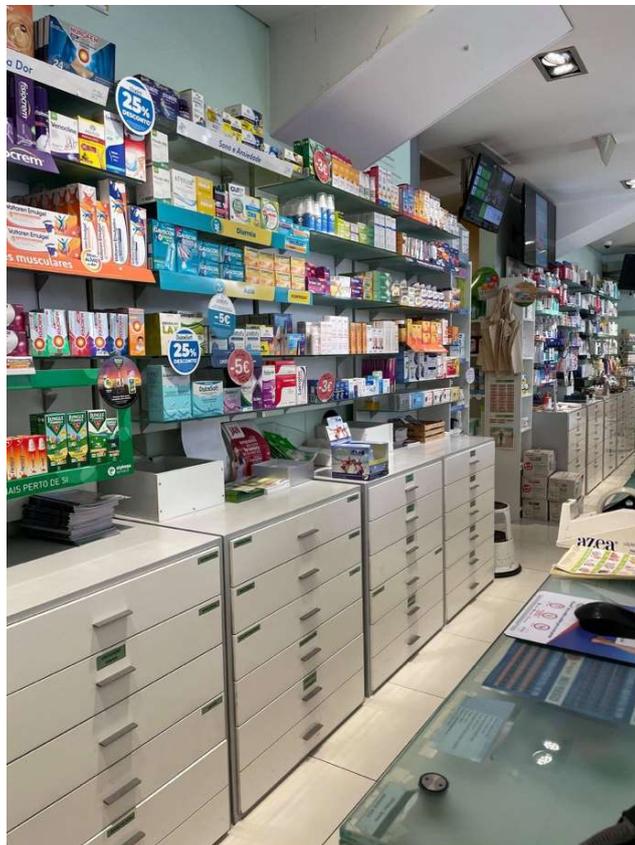
Várias vezes ao longo do meu estágio contribuí para a arrumação dos produtos nos diferentes espaços de armazenamento com o objetivo de saber rapidamente os diferentes locais de armazenamento dos produtos na FCP. Na FCP, podemos distinguir 4 espaços de armazenamento principais.

Primeiro o robot (Figura 6), cujo espaço de armazenamento é de aproximadamente 60 m<sup>3</sup> e que pode conter aproximadamente 17 mil embalagens de medicamentos. Neste são armazenados a maioria dos MSRM de uso humano, mas também os produtos de saúde e outros medicamentos para os quais não faz sentido a arrumação ser feita noutra local (stocks baixos ou baixa rotação). O robot é uma ferramenta de inovação tecnológica que está equipada com um sistema que permite o registo dos *stocks* de cada medicamento, a leitura do código bimatric e registo da validade associados à cada embalagem, assim como a medição e o registo ótico das embalagens. O conjunto destas funções permite o rápido arrumação e desestocagem dos medicamentos ali armazenados, ao mesmo tempo que simplifica o trabalho do farmacêutico garantindo economia de tempo e concentração no atendimento.



Figura 6. Fotografia do robot que se encontra na FCP

Em segundo lugar, a sala de atendimento, com uma área de aproximadamente 160 m<sup>2</sup>, é a sala onde todos os produtos que ali são arrumados, são visíveis pelo público. Neste espaço podemos distinguir 4 áreas principais: a área destinada a produtos para bebé e crianças, a área destinada a PCHC em adultos, a área destinada a suplementos alimentares e produtos para fins dietéticos especiais em adultos, área destinada a produtos de uso veterinário. Atrás dos balcões (Figura 7), encontra-se outra zona visível da sala, mas não acessível ao público, onde são arrumados MNSRM, uma vez que legalmente não se podem encontrar em livre serviço, bem como outros produtos de saúde de acordo com a sua utilidade e/ou sazonalidade (p.ex., os repelentes de insetos).



**Figura 7.** Fotografia da zona atrás dos balcões

Um terceiro espaço de armazenamento corresponde ao lugar onde são arrumados manualmente todos os excedentes dos produtos que não puderam ser armazenados na sala de atendimento, os produtos não-robot (p.ex. as seringas, os reagentes e materiais primas, etc.), assim como os que não puderam ser armazenados no robot por diferentes motivos: o peso dos medicamentos e/ou fragilidade do acondicionamento (uma vez que o robot encontra-se no piso

1, pode ocorrer quebra quando o medicamento cai, p.ex.), o tamanho (os canais usados para encaminhar os medicamentos até aos balcões são estreitos), ou a forma da embalagem (para produtos cuja formato da embalagem impede a sua recolha pelos braços do robot).

O último espaço de armazenamento corresponde ao frigorífico em que se encontram todos os medicamentos e produtos de saúde que necessitam de ser conservados a frio.

Exceto no caso do robô, os produtos, qualquer que seja o lugar onde se encontram, são arrumados segundo regra *first to expire first out* (FEFO). No entanto, na dispensa dos produtos do robot, temos a garantia de que é dispensado sempre o que tem a validade mais curta.

## 1.6. Prazos de validade

A cada mês de estágio passado na FCP, ajudava a Carla, a responsável dos prazos de validade verifica e corrige a lista dos prazos de validade (Figura 8).

No software são registados os prazos de validade de todos os produtos de acordo com respetivo CNP (código nacional de produto) ou EAN (*European Article Numbering*) e o mês e ano de validade. O software assume apenas uma data por CNP/EAN e dependendo das entradas e saídas dos produtos, essas datas podem diferir daquelas realmente indicadas na embalagem dos produtos que se encontram disponíveis no momento. Assim, no início de cada mês, a responsável tira a lista dos prazos de validade no Sifarma2000®. Esta lista corresponde a todos os produtos para os quais a data de validade registada está entre o mês atual e o sexto mês seguinte (inclusive) separados por “prateleira” e organizados por ordem alfabética. A verificação e correção da listagem dos prazos de validade não tem como única função a correção da validade, mas permite também verificar e corrigir os *stocks* dos produtos mencionados na lista.

Esta atividade de *back-office* é primordial porque ajuda também a detetar os produtos cuja validade é tão próxima que não podem ser mais tempo propostos a venda, para retirá-los dos *stocks*. Para os outros produtos cuja validade vai expirar nos próximos meses, pode-se antecipar o escoamento dos seus *stocks*, informando os colaboradores a escoar-lhes em prioridade (p.ex., colocando à frente no linear os produtos) ou oferecendo um desconto sobre estes produtos, quando aplicável.

191 7356360	Aptamil Nutrilon Esspasant Lt Materno 135g	LOTE ÚNICO	2✓	LEI	12-2021	05-2022
192 6235846	Aptamil Prosyneo Ha 2 Leite Transicao 800g	LOTE ÚNICO	①	LEI	11-2021	sem stock
193 7361899	Cerelac Cereai Bolach Maria 200MIX2 6M+	LOTE ÚNICO	2✓	LEI	10-2021	✓ - - - -
194 7383687	Cerelac 6 Cereais Mel LA 200MI X2 6M+	LOTE ÚNICO	⑦	LEI	11-2021	05-2022
195 7387118	Enfamil3 Complete Po 800 G	LOTE ÚNICO	16✓	LEI	07-2021	✓ -16 - - -
196 7386110	Fortimel Compact Protein Baunilha 125ml X4	LOTE ÚNICO	3✓	LEI	11-2021	✓ - - - -
197 7386128	Fortimel Compact Protein Morango 125ml X4	LOTE ÚNICO	1✓	LEI	12-2021	✓ 03-2022
198 7332791	Fortimel Creme Baunilha 125 G X 4 emul oral emb	LOTE ÚNICO	⑩	LEI	10-2021	✓ - - - -
199 7332817	Fortimel Creme Cafe 125 G X 4 emul oral emb	LOTE ÚNICO	⑥	LEI	11-2021	✓ - - - -
200 7332809	Fortimel Creme Chocolate 125 G X 4 emul oral emb	LOTE ÚNICO	⑩	LEI	11-2021	✓ 12-2021
201 6053595	Meritene Mobilis Saq Po X10	LOTE ÚNICO	1	LEI	07-2020	sem stock
202 6385211	NAN Optipro 2 Leite Transicao 500MI 6M+	LOTE ÚNICO	7✓	LEI	12-2021	✓ - - - -
203 7472407	Nestle Ban Larj Bolacha 90G 6M+	LOTE ÚNICO	62✓	LEI	06-2021	05-2022
204 6036251	Nestle Yogolno Maca Pera 90G 6M	LOTE ÚNICO	3	LEI	12-2020	sem stock
205 6336818	Nutriben Innova 1 Leite Lactente 400G	LOTE ÚNICO	2✓	LEI	11-2021	✓ - - - -
206 6363184	Resource Crema2.0 Pudim Baunilha 125G X4	LOTE ÚNICO	2✓	LEI	11-2021	✓ - - - -
207 7987180	Resource Diabet Sol Or Baunilha 200 MI X4 emul oral frasco	LOTE ÚNICO	1✓	LEI	11-2021	01-2022
208 7340513	Resource Energy Sol Or Alperce 200 MI emul oral frasco	LOTE ÚNICO	1✓	LEI	09-2021	01-2022

Figura 8. Parte da listagem dos prazos de validade do mês de julho 2021

## 1.7. Gestão de devoluções

Quando a situação o justifica, a farmácia procede à devolução dos produtos elegíveis. Com a Dra. Ângela, pude realizar algumas devoluções de produtos de saúde por meio do software Sifarma2000®. Os elementos a considerar são:

- O(s) produto(s);
- A quantidade do(s) produto(s);
- O fornecedor, número de fatura correspondente, preço de custo, ou o fabricante, quando aplicável;
- O motivo:
  - Fora de prazo;
  - Produto alterado;
  - Embalagem incompleta;
  - Embalagem danificada;
  - Erro no pedido;
  - Remarcação de PVP;

A regularização de devolução pode resultar em: não aceite, nota crédito ou substituição do(s) produto(s).

O processo de devolução de produtos é tedioso, mas necessário, uma vez que um produto destinado a ser devolvido, significa que este não pode ser mais proposto a venda na farmácia e a não devolução de um produto resulta em perda para a FCP.



## 1.8. Gestão de quebras

A gestão de quebras também é uma das responsabilidades da Dra. Ângela. Esta operação realiza-se também por meio do software Sifarma2000®. A gestão de quebras consiste no abate de existências, dando baixa de determinado(s) do(s) produto(s) no software. No momento desta operação, deve incluir-se a quantidade de cada produto sujeito a quebra, o preço de custo e o preço de venda correspondente ao produto, IVA e a justificação.

## 1.9. Laboratório

Sob a responsabilidade da Carla, são preparados alguns medicamentos manipulados solicitados pelos clientes, no próprio laboratório da FCP.

O laboratório da FCP possui todo o equipamento de laboratório mínimo obrigatório que consta na lista aprovada pela deliberação n.º 1500/2004, de 7 de Dezembro (Quadro 5). Possui ainda um Unguator®.

Quadro 5. *Equipamento mínimo obrigatório*

	Equipamento de laboratório	Equipamento de comunicação
<b>Equipamento mínimo obrigatório</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alcoómetro;</li><li>- Almofarizes de vidro e de porcelana;</li><li>- Balança de precisão sensível ao miligrama;</li><li>- Banho de água termostaticado;</li><li>- Cápsulas de porcelana;</li><li>- Copos de várias capacidades;</li><li>- Espátulas metálicas e não metálicas;</li><li>- Funis de vidro;</li><li>- Matrizes de várias capacidades</li><li>- Papel de filtro;</li><li>- Papel indicador pH universal;</li><li>- Pedra para a preparação de pomadas;</li><li>- Pipetas graduadas de várias capacidades;</li><li>- Provetas graduadas de várias capacidades;</li><li>- Tamises com abertura de malha de 180 µm e 355 µm (com fundo e tampa);</li><li>- Termómetros (escala mínima até 100 graus Celsius);</li><li>- Vidros de relógio;</li></ul>	Aparelho de telecópia ou outro meio de transmissão eletrónica de dados que permita a receção expedita de alertas de segurança e de qualidade enviados pelo INFARMED."

15



Figura 9. Laboratório da FCP

### 1.9.1. Medicamentos manipulados

Como já referido anteriormente, o termo medicamento manipulado engloba: o preparado oficial e a fórmula magistral. O preparado oficial é qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário enquanto a fórmula magistral corresponde ao medicamento segundo receita médica.<sup>6</sup> Com a Carla pode executar a preparação de Trimetoprim 1% (m/V) (Anexo 3), o seu acondicionamento no material de embalagem e a sua rotulagem para chegar ao produto acabado

Na maioria das vezes, a Carla tem à disposição o Formulário Galénico Português (FGP), que vem com “fichas de preparação” de diversos produtos intermediários e preparado oficial e mesmo “fichas de preparação” virgens. Como mostrado no Anexo 3, estas fichas de preparações são fotocopiadas e depois preenchidas pelo operador permitindo um andamento sequencial e controlado da preparação. No caso de dúvidas, é corrente recorrer ao Laboratório de Estudos Farmacêuticos (LEF) para obter informação adjuvante ou completa para preparação do MM.

De maneira a assegurar a rastreabilidade do manipulado na FCP a cada MM é atribuído um número de lote e são arquivadas as respetivas fichas de preparação acompanhadas de uma cópia da receita médica na qual foi prescrito, bem como os dados de contacto do utente.



### 1.9.2. Produtos intermediários

Um produto intermediário é um produto parcialmente preparado, que ainda deve passar por alguma fase de preparação antes de se converter em produto semi-acabado.<sup>16</sup> Pude observar que a preparação destes produtos podem ser pré-requisitos na preparação de MM (p.ex., o xarope simples, BP2000 (FGP B.7)), mas que também, às vezes, o responsável do laboratório pode recorrer à utilização de produtos intermediários pré-preparados industrialmente (p.ex., Syrspend® SF pH4).

Estes produtos intermediários pré-preparados, para além de contribuírem para um ganho de tempo para o preparador, são fornecidos pelo fabricante junto com toda a informação importante para sua utilização (p.ex. estudos de estabilidade físico-químicos constantes do Anexo 4). Quando utilizados em condições adequadas, este tipo de produtos oferecem a produção de um produto acabado mais seguro para o doente e um ganho de eficiência.

### 1.10. Receituário e faturação

Com o António, eu fiz a verificação e a organização em lotes do receituário. Estes passos são descritos nos dois pontos a seguir.

#### 1.10.1. Tipos de receita médica

A dispensa de MSRM deve ser feita mediante a apresentação de uma receita médica. Existem dois tipos de prescrição: a prescrição manual e a prescrição por meios eletrónicos. Enquanto a receita manual (RM) é sempre em suporte materializado, a receita eletrónica pode estar materializada (REM) (caso impressa) ou desmaterializada, onde ganha o nome de receita sem papel (RSP) (podendo ser acompanhada pelo guia de tratamento (GT)).<sup>18</sup>

#### 1.10.2. Validação e conferência do receituário

A validação e conferência do receituário são as etapas que precedem a organização em lotes das receitas comparticipadas para efeito de faturação as entidades comparticipadoras. Estas etapas têm como objetivo detetar e resolver os erros de dispensa que poderiam impedir a faturação das entidades comparticipadoras.

A validação consiste em verificar a presença de elementos na receita médica que vão validar/invalidá-la. A conferência consiste, no caso as RM, em conferir se as informações relativas ao ato da dispensa (impressas no verso da receita) (Anexo 5) correspondem às inscritas na receita médica enquanto, no caso das REM e RSP, apenas são sujeitas a conferência as receitas que caíram nos “lotes” com erro de validação no Sifarma®.

Assim, no meio e no final de cada mês, a FCP procede à reverificação dos elementos que vão validar/invalidar as receitas médicas.

### 1.10.3. Lotes e faturação

Depois da conferência, cada receita é organizada por entidade participante e segundo número de lote (ver adiante 2.1.2) e receita antes do envio da fatura.

Para efeitos de faturação, a FCP tem de enviar até ao dia 10 do mês seguinte e quando aplicável:

- Fatura;
- Notas de débito/crédito;
- Relação resumo de lotes;
- Verbetes de identificação de lotes;
- Receitas médicas;
- Guia de fatura.

Todos os documentos que dizem respeito ao SNS (Serviço Nacional de Saúde) e seus subsistemas são enviados ao Centro de Controlo e Monitorização (CCM), enquanto que os documentos que dizem respeito a outros sistemas de participação são enviados à Associação Nacional das Farmácias (ANF).

### 1.11. Gestão de estupefacientes e psicotrópicos

Para evitar o tráfico ilícito de substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicos (compreendidas nas tabelas I a II anexas ao DL n.º 15/93, de 22 de janeiro, ou qualquer das substâncias referidas no n.º 1 do artigo 86.º do Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de outubro) estas estão sujeitas a um controlo apertado por parte do INFARMED. Assim, todas as informações sobre a aquisição, dispensa e outros movimentos dos medicamentos psicotrópicos

e estupefaciente devem ser devidamente registadas e enviadas ao INFARMED conforme Figura 10.

	CÓPIA DE RECEITAS MANUAIS	REGISTO DE SAÍDAS	MAPA DE BALANÇO	REGISTO DE ENTRADAS*
TABELAS I, II-B, II-C	Mensalmente Até ao dia 8 do mês seguinte	Mensalmente Até ao dia 8 do mês seguinte	Anualmente Até 31 de Janeiro do ano seguinte	Não se aplica (fica s/ efeito)
TABELAS III E IV (incluem as benzodiazepinas)	Não se aplica	Não se aplica	Anualmente Até 31 de Janeiro do ano seguinte	Não se aplica (fica s/ efeito)

**Figura 10.** *Requisitos de envio obrigatório ao INFARMED (Circular n.º 2219-2015, ANF)*

Para esse efeito, além dos documentos de requisição e registos de saídas de estupefacientes e psicotrópicos, a FCP conserva em arquivo, pelo período de 3 anos, cópia em papel das RM que incluam medicamentos estupefacientes ou psicotrópicos, onde conste, o nome do medicamento, a quantidade dispensada e os dados do utente ou do seu adquirente, recolhidos no momento da dispensa.<sup>17</sup> Várias vezes durante meu estágio, verifiquei com a Dr<sup>a</sup>. Alexandra Nogueira se as informações constantes nos registos de saídas de psicotrópicos se encontravam completas.

### 1.12. Valormed

Constituída em 1999, a Valormed é uma sociedade sem fins lucrativos constituída por alguns dos principais agentes da cadeia do medicamento, representados pelas suas associações representativas, nomeadamente, a associação portuguesa da indústria farmacêutica (APIFARMA), a associação nacional de farmácias (ANF), a associação de grossistas de produtos químicos e farmacêuticos (GROQUIFAR) e a e associação de distribuidores farmacêuticos (ADIFA).

Esta colaboração surgiu da consciencialização para a especificidade do medicamento enquanto resíduo. Através do SIGREM (Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos) a FCP responsabiliza-se pela gestão dos resíduos de medicamentos, enquanto produtor, conduzindo a um processo de recolha e tratamento seguros, evitando que estejam "acessíveis" como qualquer outro resíduo urbano, contribuindo para a preservação do ambiente e proteção da saúde pública.

Depois da recolha de resíduos de medicamentos no âmbito do SIGREM (ponto 2.6.), procede-se a emissão de pedido para recolha dos contentores. Com o Carlos, através do

Sifarma2000®, pode realizar esta operação que necessita preencher no software o número de série do contentor e o código correspondente ao armazenista/distribuidor responsável pela recolha (Figura 11).

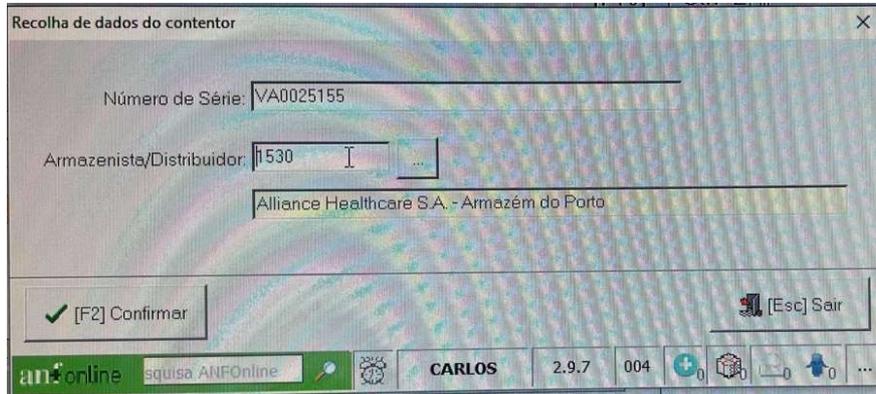


Figura 11. Dados a preencher no Sifarma2000® aquando do pedido de recolha de contentores Valormed

Após efetuar esta operação é emitido um talão “comprovativo de entrega” (Figura 12) que tem que ser assinado pelo colaborador da farmácia após verificação do peso do contentor (que não pode ultrapassar 9 Kg) e fecho do contentor. O armazenista/distribuidor responsável pela recolha também deve assinar o talão correspondente ao número de série do contentor recolhido.



Figura 12. Talão “comprovativo de entrega” do contentor Valormed”

## 2. ATIVIDADES DE FRONT-OFFICE

A profissão de farmacêutico comunitário é multidisciplinar, podendo no *front-office* intervir num amplo espectro de atividades próprias de cada farmácia. Podemos distinguir por um lado a dispensa de produtos de venda em FC e, por outro lado, a prestação de serviços farmacêuticos.

Diariamente, o processo de dispensa de medicamentos e produtos de saúde é o ato mais comum em FC. A dispensa pode ser feita com ou sem apresentação de receita médica. Em qualquer tipo de dispensa é importante que o farmacêutico garanta que:

- O regime posológico e as formas farmacêuticas sejam apropriados;
- As instruções de utilização são claras;
- As interações medicamento-medicamento, medicamento-alimento e medicamento-outros produtos de saúde sejam minimizadas;
- As reações adversas a fármacos sejam evitadas ou geridas (incluindo alergias e outras contraindicações);
- Os tratamentos desnecessários sejam minimizados e sejam considerados os custos dos medicamentos.<sup>4</sup>

Em relação a outros serviços além da dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde, abordarei no ponto 2.4. a determinação de parâmetros fisiológicos, antropométricos e bioquímicos, e no ponto 2.5. a realização de rastreios.

### 2.1. Dispensa de medicamentos e produtos de saúde com receita médica

#### 2.1.1. Validação do receituário

Antes da dispensa de MSRM, deve proceder-se à conferência da receita. A validação da receita passa pela validação tanto de aspetos técnicos como de aspetos científicos. Os aspetos técnicos têm a ver com a presença de elementos na receita que vão validar/invalidar para dispensação, como descrito no Quadro 6. Os aspetos científicos têm a ver com a interpretação farmacêutica dos medicamentos e produtos de saúde prescritos (ver Figura 13).

### 2.1.2. Dispensa do medicamento ou produto de saúde prescrito

---

Embora cada atendimento com receita seja único, existem etapas a serem seguidas para torná-lo um “bom atendimento”. Durante o meu estágio, depois de conhecer todas as modalidades necessárias para realizar este tipo de atendimento da forma exigida pela DT, pude realizar atendimentos ganhando autonomia gradativamente.

O fluxograma representado na Figura 13 indica e descreve as etapas pela quais qualquer operador deve passar durante a dispensa de medicamento ou produto de saúde prescrito.

Para garantir a qualidade dos produtos comercializados e a segurança dos utentes, entrou em vigor no dia 09 de fevereiro de 2019 a “Diretiva dos Medicamentos Falsificados” que visa a colocação de dispositivos de segurança em determinados medicamentos e são constituídos por: um dispositivo de prevenção de adulterações e um dispositivo de identificador único (código bidimensional) na embalagens de certos medicamentos de forma a permitir a deteção de medicamentos falsificados no circuito legal do medicamento.<sup>20</sup> Os elementos que constituem o identificador único em medicamentos com AIM (Autorização de Introdução no Mercado) em Portugal são:

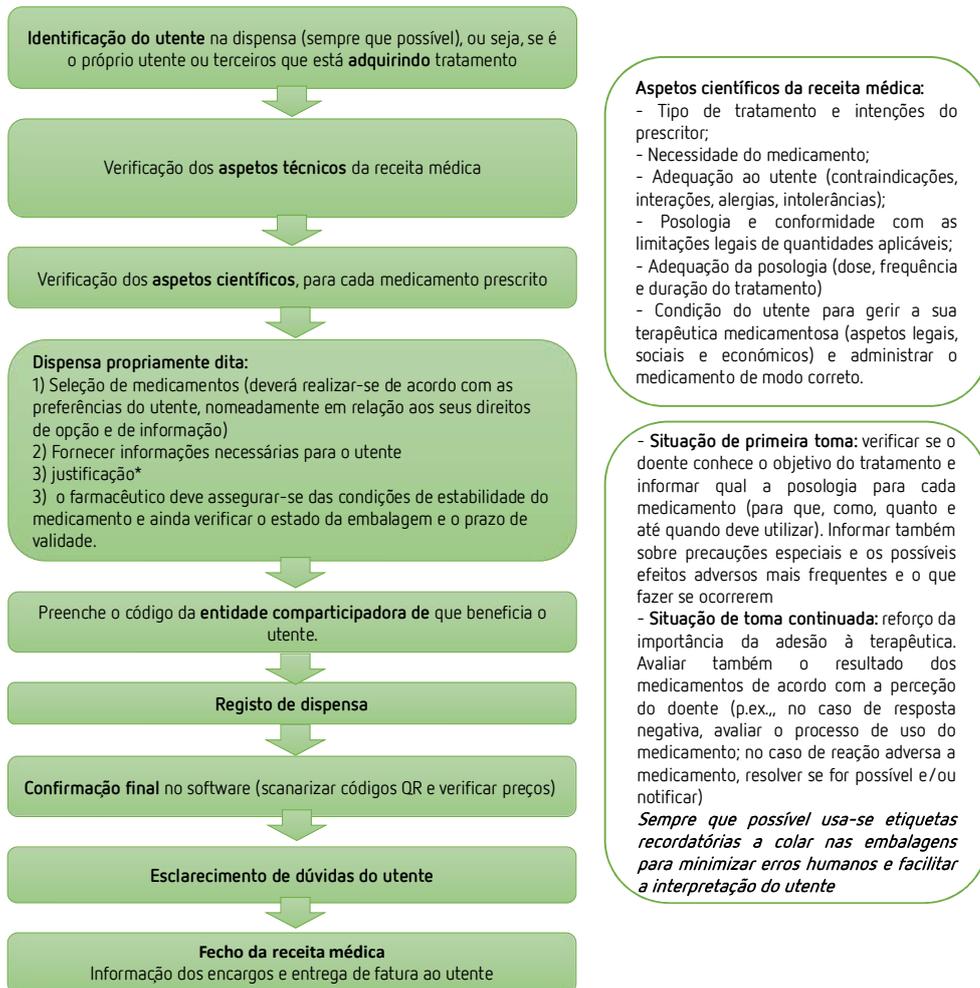
- O código do produto (PC);
- Número de série (SN);
- Lote (Lot);
- Prazo de validade (Exp);
- Número de registo de AIM (NN) (Figura 14).<sup>21</sup>

Assim, para todos os produtos sujeitos a esta regulamentação, deve-se scanarizar o código bidimensional no ato da dispensa.

**Quadro 6.** *Aspetos técnicos correspondentes a cada tipo de receita médica*

Aspetos técnicos	Receita manual	Receita eletrónica materializada	Receita eletrónica desmaterializada
<b>Só é válida se incluir os seguintes elementos</b>	Os modelos de RM e REM e o modelo de GT devem conter o logotipo «SNS — 40 Anos»		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se aplicável, vinheta identificativa do local de prescrição;</li> <li>- Vinheta identificativa do médico prescriptor;</li> <li>- Identificação da especialidade médica, se aplicável, e contacto telefónico do prescriptor;</li> <li>- Identificação da exceção;</li> <li>- Nome e número de utente;</li> <li>- Entidade financeira responsável e número de beneficiário, acordo internacional e sigla do país, quando aplicável;</li> <li>- Se aplicável, referência ao regime especial de comparticipação de medicamentos;</li> <li>- Data de prescrição;</li> <li>- Assinatura autógrafa do prescriptor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número da receita;</li> <li>- Local de prescrição ou respetivo código;</li> <li>- Identificação do médico prescriptor, incluindo o número de cédula profissional e, se for o caso, a especialidade;</li> <li>- Nome e número de utente;</li> <li>- Entidade financeira responsável e número de beneficiário, acordo internacional e sigla do país, quando aplicável;</li> <li>- Se aplicável, referência ao regime especial de comparticipação de medicamentos</li> <li>- Código Nacional de Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM) ou outro código oficial identificador do produto, se aplicável;</li> <li>- Data de prescrição;</li> <li>- Hora da prescrição (no caso de suporte desmaterializado);</li> <li>- Assinatura do prescriptor (no caso de suporte materializado).</li> </ul>	
	<p>A Denominação Comum Internacional (DCI) da substância ativa, a forma farmacêutica, a dosagem, a apresentação, a quantidade e a posologia. Excepcionalmente, pode incluir a denominação comercial do medicamento, nas situações de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicamento com substância ativa para a qual não exista medicamento genérico participado ou só exista original de marca e licenças;</li> <li>- Justificação técnica quanto à insusceptibilidade de substituição do medicamento prescrito.</li> </ul>		
<b>Regras de prescrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Até 4 medicamentos ou produtos de saúde distintos, não podendo ultrapassar o limite de 2 embalagens por cada medicamento ou produto, nem o total de 4 embalagens [salvo medicamentos sob a forma de embalagem unitária (até 4 embalagens iguais)];</li> <li>- A prescrição de medicamentos contendo uma substância classificada como estupefaciente ou psicotrópica não pode constar de receita onde sejam prescritos outros medicamentos ou produtos de saúde.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Máximo 2 embalagens de cada medicamento ou produto de saúde [salvo medicamentos sob a forma de embalagem unitária (até 4 embalagens)];</li> <li>- Medicamentos para tratamentos prolongados: limite máximo de 6 embalagens (ou de 12 embalagens no caso de medicamentos em dose unitária);</li> <li>- Em casos excepcionais, devidamente fundamentados pelo prescriptor, podem efetuar-se prescrições sem limite de embalagens.</li> </ul>
<b>Vigência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não renovável: até 30 dias a contar da data da sua emissão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não renovável: até 30 dias a contar da data da sua emissão</li> <li>- Renovável, contendo até 3 vias: cada vigora por 6 meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada linha de prescrição vigora por 60 dias [salvo para tratamentos prolongados (6 meses) ou casos excepcionais (12 meses)]</li> </ul>

17,18, 19



*\*As farmácias apenas podem dispensar um máximo de 2 embalagens, por linha de prescrição, ou de 4 embalagens, no caso das embalagens em dose unitária, por mês. Pode-se, mediante justificação, dispensar uma quantidade superior, nomeadamente nos seguintes casos:*

- A quantidade de embalagens necessária para cumprir a posologia é superior a 2 embalagens por mês;
- Extravio, perda ou roubo de medicamentos;
- Dificuldade de deslocação à farmácia;
- Ausência prolongada do país.

Figura 13. Fluxograma de dispensa de medicamentos e produtos de saúde com receita médica

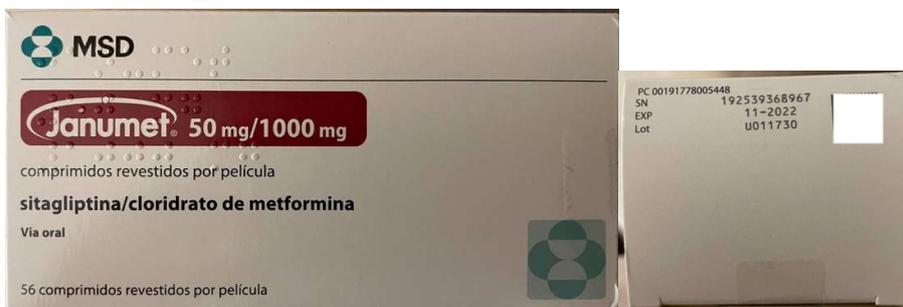


Figura 14. Fotografia embalagem medicamento sujeito a colocação do dispositivo de segurança

No fim da dispensa de medicamentos prescritos, são impressos no verso da receita (no caso das RM) ou em talões (no caso das REM) as informações seguintes:

- Os códigos identificadores da receita médica;
- Preço total de cada medicamento;
- Valor total da receita;
- Encargo do utente em valor, por medicamento e respetivo total;
- Participação do Estado em valor, por medicamento e respetivo total;
- Data da dispensa;
- Código do(s) medicamento(s) em caracteres e em código de barras.<sup>22</sup>

A seguir, o farmacêutico, ou quem o coadjuve, deve datar, assinar e carimbar a receita médica e o utente, após confirmar que lhe foi dispensado o que constava na receita, deve colocar sua assinatura.<sup>17</sup>

Como cada código de entidade participante é único, sai junto com a informação referida acima um código correspondendo a entidade participante e algarismos tipo "R/L/S" em que R corresponde ao número de receita, L número lote e S número de série o que permite separar as receitas por entidade.

### 2.1.3. Dispensa de estupefacientes e psicotrópicos

No ato de dispensa de medicamentos contendo substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicas, a farmácia procede ao registo informático da seguinte informação (Figura 15):

- Identidade do utente ou adquirente, nomeadamente o nome, morada, idade e número e validade do documento de identificação (bilhete de identidade, carta de condição, cartão de cidadão, passaporte);
- Identificação da prescrição através do número de prescrição;
- Identificação da farmácia, nomeadamente o nome e o número de contribuinte;
- Identificação do medicamento, nomeadamente o nome do medicamento, o CNP e a quantidade dispensada;
- Identificação do médico prescriptor.
- Data de dispensa.<sup>17</sup>

Se se tratar de uma receita manual ou materializada, o utente ou o seu representante deve assinar o verso da receita de forma legível para comprovar a dispensa efetuada (salvo se não souber ou não puder assinar, caso em que o farmacêutico consigna essa menção na receita).<sup>4</sup>



FARMACIA CONFIANÇA DE PAREDES  
RUA DE TIMOR, 69  
4580-015 PAREDES  
508381819  
NIF:508381819  
DRA RAQUEL MARIA C. B. DA SILVA TAVARES  
Tel.: 255776374  
Capital Soc.: 200.000,00 Euros

---

DOCUMENTO DE PSICOTRÓPICOS

---

06-07-2021 Reg. Saída N. [REDACTED] (ORANE)

N. Doc.: [REDACTED]  
de 06-07-2021

Produto	QT
Palexia Retard, 50 mg x 20 comp li 1	

Médico: [REDACTED]  
Doente: [REDACTED]  
Morada: [REDACTED]  
Adquirente: [REDACTED]  
Morada: [REDACTED]  
BI: [REDACTED] Dt val: [REDACTED]  
Idade: [REDACTED]

Figura 15. Talão de registo de saída de psicotrópicos e estupefacientes

#### 2.1.4. Dispensa de medicamentos manipulados

No caso de medicamentos manipulados, o colaborador deve preencher a “ficha de solicitação de manipulado” da FCP para que seja posteriormente tratada pela responsável do laboratório. Um exemplo de uma REM contendo um MM que tive de tratar e do respetivo pedido para preparação é mostrado no Anexo 6. Quando o MM estiver disponível para ser dispensado, é efetuada na FCP uma dupla verificação antes da sua dispensa, consoante os dados presentes na “ficha de solicitação do manipulado” (doente a quem se destina, identificação do MM, número de lote do MM), a receita médica e o rótulo do MM.

### 2.1.5. Sistemas de comparticipação

Quando tive que organizar a receitas médicas para efeitos de comparticipação, o primeiro elemento a considerar é o código correspondente à entidade participadora. Os sistemas de comparticipação englobam: o SNS e o os sistemas complementares.

Todos os cidadãos que adquirem medicamentos comparticipados pelo Estado são beneficiários do regime geral de comparticipação do SNS que fixa 4 escalões de comparticipação segundo os grupos e subgrupos farmacoterapêuticos de medicamentos (Quadro 7).<sup>12,23</sup>

Algumas pessoas podem beneficiar de um regime especial de comparticipação do Estado, no qual a comparticipação do Estado no preço dos medicamentos é acrescida para determinados grupos e subgrupos farmacoterapêuticos, tendo em conta, nomeadamente, o rendimento dos utentes, a prevalência das doenças e os objetivos da saúde pública.<sup>24</sup>

Além disso podem ser estabelecidos regimes excecionais de comparticipação, nomeadamente para:

- Determinadas patologias ou por grupos especiais de utentes;
- Determinadas indicações terapêuticas;
- Sistemas de gestão integrada de doenças;
- Medicamentos qualificados como imprescindíveis em termos de sustentação de vida.<sup>12</sup>

Relativamente aos subsistemas de comparticipação podemos distinguir os:

- Seguradoras (p.ex. Allianz);
- Comparticipados diretamente pelo laboratório (p.ex. Novartis Farma);
- Prestados por empresa (p.ex. EDP – Sãvida-Medicina);
- Redes solidárias (p.ex. Abem – Associação dignitude).

**Quadro 7.** Escalões de comparticipação e exemplos de grupos e subgrupos farmacoterapêuticos que os integram

Escalão	Comparticipação do Estado no PVP dos medicamentos (%)	Exemplos de grupos e subgrupos farmacoterapêuticos
A	95%	- Antiparkinsónicos (grupo: sistema nervoso central)
B	69%	- Anti-hipertensores (grupo: aparelho cardiovascular)
C	37%	- Antidislipidémicos (grupo: aparelho cardiovascular)
D	15%	Novos medicamentos, medicamentos cuja comparticipação seja ajustada no contrato de comparticipação ou medicamentos que, por razões específicas e após parecer fundamentado emitido no âmbito do processo de avaliação do pedido de comparticipação, fiquem abrangidos por um regime de comparticipação transitório.

<sup>23,24</sup>

### 2.1.6. Caso clínico 1 (dispensa de medicamento com receita médica)

No dia 26 de julho, J.P., um doente de sexo masculino com aproximadamente 40 anos, veio à FCP com o guia de tratamento constante na Figura 16.

DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	Quant.	Validade da prescrição	Encargos*
1 Prednisolona + Neomicina + Sulfacetamida, (Meocil), 5 mg/g + 5 mg/g + 100 mg/g, Pomada oftálmica, Bisnaga - 1 unidade(s) - 5 g durante 5 Dia(s), 3 a 4 x ao dia	[redacted]	2021-08-26	Este medicamento custa-lhe, no máximo, € 9,47.

Figura 16. Guia de tratamento do J.P.

Ao analisar o GT do ponto de vista científico, fica evidente que o medicamento prescrito é para um problema ocular suspeito de ser de origem bacteriana (conjuntivite bacteriana, terçolho, blefarite). Com efeito, o médico prescreveu uma pomada oftálmica, o Meocil®, que contém prednisolona (um anti-inflamatório esteroide), neomicina (um antibiótico aminoglicosídeo) e sulfacetamida (um antibiótico de grupo sulfonamida).

Depois de me assegurar de que o doente não tem alergia a nenhum dos princípios ativos ou excipiente, tive que explicar ao doente para que serve o medicamento (ou seja, para resolver a afeção ocular através de sua ação antibacteriana e anti-inflamatória), como e que quantidade usar (ou seja, aplicar uma pequena porção da pomada no saco conjuntival do(s) olho(s) afetado(s), espaço entre o olho e a pálpebra 2 a 3 vezes ao dia, como aconselhado no folheto informativo) e até quando usar (ou seja, não ultrapassar 5 dias de aplicação). Para facilitar a compreensão por parte do doente, imprimi uma etiqueta que colei na embalagem do medicamento, com as seguintes precauções:

- Rejeita a primeira porção do produto;
- Após abertura uso no prazo de 4 semanas;

Deve-se também recomendar ao doente de lavar as mãos antes e depois cada utilização. Também pode-se recomendar limpeza com soro fisiológico (ou outro produto de limpeza ocular) para eliminar o excesso de pomada oftálmica utilizada após aplicação, mas também cada manhã, para eliminar produto que tenha ficado da aplicação anterior.



## 2.2. Dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica

A dispensa de medicamentos e produtos de saúde não sujeitos a receita médica acontece quando o utente solicita um MNSRM ou quando o farmacêutico indica a utilização de um MNSRM como resposta a sintomas verbalizados pelo utente.<sup>4</sup> Este processo chamado “indicação farmacêutica” é o ato profissional pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela seleção de um MNSRM, ou de um produto de saúde, e/ou de medidas não farmacológicas, com o objetivo de tratar um problema de saúde considerado como uma afeção menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave, autolimitado, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do utente, após avaliação clínica do farmacêutico.<sup>4</sup> O farmacêutico também aconselha medidas não farmacológicas para a melhoria do estado. O fluxograma da Figura 17 indica o procedimento a seguir no caso de situação de indicação farmacêutica

O objetivo da indicação farmacêutica será o de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave, autolimitado, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do utente.<sup>4</sup>

Na dispensa de medicamentos com indicação farmacêutica, o farmacêutico responsabiliza-se pela seleção de um MNSRM, MNSRM-EF ou outro produto de saúde e/ou de eventual tratamento não farmacológico. Na dispensa, o farmacêutico terá de avaliar se os sintomas podem ou não estar associados a uma patologia grave; em caso afirmativo, o utente deverá ser aconselhado a recorrer a uma consulta médica; No caso de patologias menores, deverá ser dada informação adequada ao utente, só devendo ser-lhe dispensados medicamentos em caso de manifesta necessidade.<sup>4</sup> A indicação de NSRM deverá ser acompanhada de informação adequada à promoção do uso responsável do medicamento, bem como sobre as necessidades subsequentes em caso de não melhoria ou agravamento do problema de saúde em causa, nomeadamente de consulta médica.<sup>4</sup>

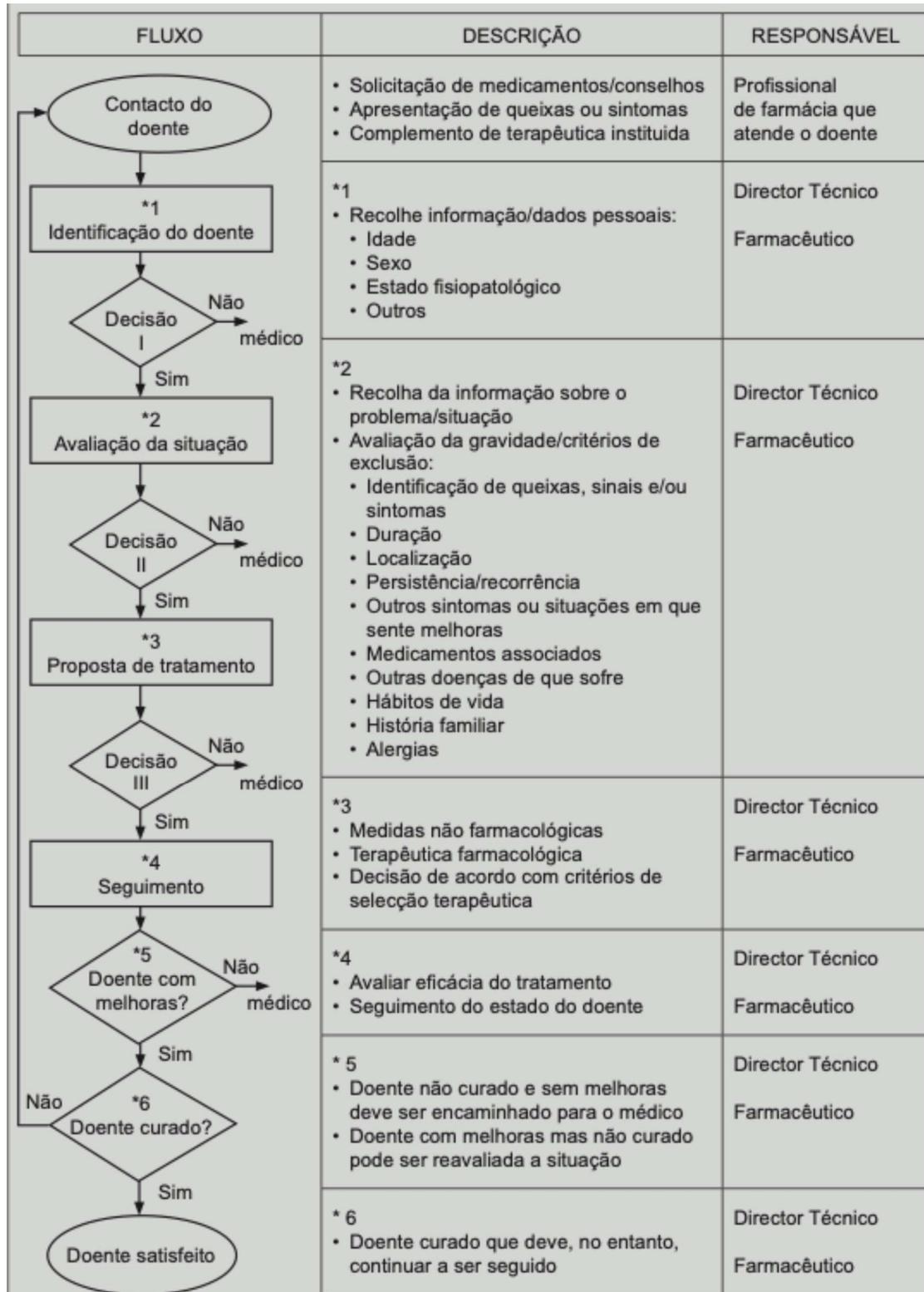


Figura 17. Fluxograma de indicação farmacêutica (fonte: Ordem dos Farmacêuticos, 2006)

### 2.2.1. Caso clínico 2 (indicação farmacêutica após solicitação de medicamento)

Num dia, um homem veio à FCP para solicitar o Ben-u-ron® 40mg/mL xarope para seu filho de 3 anos de 13 Kg que apresenta sintomas de constipação desde há menos de 3 dias devido ao aumento brusco de temperatura ambiental. O menino não apresenta febre nem problema de saúde conhecido.

Neste caso, deve iniciar-se um tratamento local, por exemplo, através do uso de água de mar isotónica para limpeza e hipertónica para descongestionar e ajudar na desobstrução nasofaríngea. Podem igualmente ser usados descongestionantes de uso externo p.ex. Vicks® VapoRub. O tratamento por via oral (paracetamol 40 mg/ml) é considerado como sendo um tratamento complementar no caso de apresentar queixas de dor e deve ser usado com precauções em relação à posologia; para isso, a FCP fornece um quadro (Figura 18) onde está rodeada a dosagem a administrar de acordo com o peso e com a frequência de administração.

ben-u-ron® 40 mg/ml Xarope			
Paracetamol			
Peso corporal	Dose individual exemplificativa (correspondente dose de paracetamol)		Dose máxima diária (24 horas) (correspondente dose de paracetamol (aprox. 60 mg/Kg))
	Aprox. 15 mg/Kg (até 4 vezes por dia)	20 mg/Kg (até 3 vezes por dia)	
3 Kg	1,0 ml (40 mg de paracetamol)	1,5 ml (60 mg de paracetamol)	Até 4,5 ml (180 mg de paracetamol)
4 Kg	1,5 ml (60 mg de paracetamol)	2,0 ml (80 mg de paracetamol)	Até 6,0 ml (240 mg de paracetamol)
5 Kg	1,75 ml (70 mg de paracetamol)	2,5 ml (100 mg de paracetamol)	Até 7,5 ml (300 mg de paracetamol)
6 Kg	2,25 ml (90 mg de paracetamol)	3,0 ml (120 mg de paracetamol)	Até 9,0 ml (360 mg de paracetamol)
7 Kg	2,5 ml (100 mg de paracetamol)	3,5 ml (140 mg de paracetamol)	Até 10,5 ml (420 mg de paracetamol)
8 Kg	3,0 ml (120 mg de paracetamol)	4,0 ml (160 mg de paracetamol)	Até 12,0 ml (480 mg de paracetamol)
9 Kg	3,25 ml (130 mg de paracetamol)	4,5 ml (180 mg de paracetamol)	Até 13,5 ml (540 mg de paracetamol)
10 Kg	3,75 ml (150 mg de paracetamol)	5,0 ml (200 mg de paracetamol)	Até 15,0 ml (600 mg de paracetamol)
11 a 12 Kg	4,0 a 4,5 ml (160 a 180 mg de paracetamol)	5,5 a 6,0 ml (220 a 240 mg de paracetamol)	Até 16,5 a 18,0 ml (660 a 720 mg de paracetamol)
13 a 15 Kg	4,75 a 5,5 ml (190 a 220 mg de paracetamol)	6,5 a 7,5 ml (260 a 300 mg de paracetamol)	Até 19,5 a 22,5 ml (780 a 900 mg de paracetamol)
16 a 18 Kg	5,0 a 6,75 ml (200 a 270 mg de paracetamol)	8,0 a 9,0 ml (320 a 360 mg de paracetamol)	Até 24,0 a 27,0 ml (960 a 1080 mg de paracetamol)
19 a 21 Kg	7,0 a 7,75 ml (280 a 310 mg de paracetamol)	9,5 a 10,5 ml (380 a 420 mg de paracetamol)	Até 28,5 a 31,5 ml (1140 a 1260 mg de paracetamol)
22 a 25 Kg	8,25 a 9,25 ml (330 a 370 mg de paracetamol)	11,0 a 12,5 ml (440 a 500 mg de paracetamol)	Até 33,0 a 37,5 ml (1320 a 1500 mg de paracetamol)
26 a 29 Kg	9,25 a 10,75 ml (370 a 430 mg de paracetamol)	13,0 a 14,5 ml (520 a 580 mg de paracetamol)	Até 39,0 a 43,5 ml (1560 a 1740 mg de paracetamol)
30 a 33 Kg	11,25 a 12,0 ml (450 a 480 mg de paracetamol)	15,0 a 16,0 ml (600 a 640 mg de paracetamol)	Até 45,0 a 48,0 ml (1800 a 1920 mg de paracetamol)

**Figura 18.** Dosagem de paracetamol 40mg/ml em função do peso e da frequência de administração (fonte: folheto informativo do paracetamol Ben-U-Ron 40 mg/ml xarope, 2020)

É importante lembrar ao paciente que se os sintomas se agravarem ou persistirem, mais de 3 dias deve ser consultado o seu médico.



### 2.2.2. Caso clínico 3 (indicação farmacêutica em resposta a sintomas verbalizados pelo utente)

Veio à FCP uma utente que se queixava de ter piolhos à procura de um produto que possa resolver o problema. A mulher refere prurido no couro cabeludo e já observou os piolhos ao olhar para o couro cabeludo.

O meu conselho foi um produto sem inseticida, o champô Elimax® que tem ação preventiva e de tratamento. No caso da doente, o tratamento é bem-sucedido graças à ação de um óleo polimérico que tem por efeito bloquear as vias respiratórias dos piolhos e desidratar a pele do inseto secando-o.

Embora todas as instruções de uso estejam indicadas no folheto, é importante lembrar etapas importantes como:

- Certificar-se de que todo o cabelo e couro cabeludo estejam cobertos;
- Massagem da raiz às pontas, prestando especial atenção à zona atrás das orelhas e na nuca;
- Deixar atuar por 15 minutos sem cobrir os cabelos. Passar o pente de dentes finos e enxaguar;
- Repetir o tratamento após 7 dias e, por precaução. Ao longo da semana, ir passando o pente de dentes finos diariamente.

Também recomendei outras medidas não farmacológicas para evitar a recontaminação, como lavar a 60 graus Celsius toda a roupa que esteve em contato com o cabelo ou o pescoço (lençóis, fronhas, etc.) e vigiar as cabeças de familiares que coabitem com o utente.

Além disso, as roupas podem ser lacradas em um saco plástico hermético por 72 horas. Pentes, escovas de cabelo devem ser mergulhados em água quente com sabão por 10 minutos.

### 2.3. *Cross-selling* e *up-selling*

O *cross-selling* e o *up-selling* são técnicas de vendas que podem ser usadas na FC para aumentar o valor do carrinho do cliente.<sup>25</sup>

O *cross-selling* é uma técnica de vendas onde o vendedor procura, através de informação complementar, levar os seus clientes a comprar outros produtos e/ou serviços complementares do que originalmente solicitou.

O *up-selling* é uma outra técnica de vendas na qual o vendedor procura levar o cliente a comprar bens de valor mais elevado, mas que se traduzem num maior benefício para o consumidor e uma venda mais rentável para a farmácia.<sup>25</sup>



### 2.3.1. Casos práticos de cross-selling

Muitas vezes na farmácia, quando um cliente vem perfurar as orelhas, recomendamos a aquisição de um spray antisséptico para aplicação local e sem enxaguamento, para prevenir ou mesmo tratar uma possível infecção.

Os antibióticos podem alterar a microbiota (flora intestinal) e isso pode provocar efeitos adversos como diarreia ou náuseas. Para lutar contra os efeitos adversos dos tratamentos com antibióticos pode ser recomendado o uso de um probiótico para a reconstituição da flora intestinal. Além disso os probióticos promovem uma boa digestão e desenvolvimento das defesas imunológicas do sistema digestivo.

### 2.4. Determinação de parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos

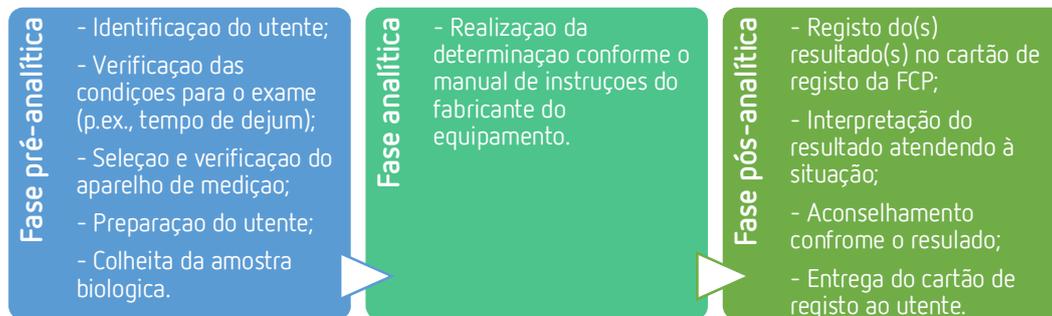
Os parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos que podem ser determinados na FCP são os indicados no quadro a seguir.

**Quadro 8.** Distinção entre parâmetros antropométricos, bioquímicos e fisiológicos e respetivos aparelhos de medição e faixa de referência

	Parâmetro	Aparelho de medição	Faixa de referência
<b>Antropométrico</b>	- Peso - Altura	Balança altimétrica	Peso normal: IMC: 18,5 – 24,9 Kg/m <sup>2</sup> Pré-obesidade: IMC: 25 – 29,9 Kg/m <sup>2</sup> Obesidade: IMC: > 30 Kg/m <sup>2</sup>
<b>Bioquímico</b>	- Glicose sérica	Accu-Chek® Guide	Não diabéticos: - Em jejum: 70 – 110 mg/dL - 2h pós-prandial: < 120 mg/dL Diabéticos: - < 115 mg/dL - < 160 mg/dL
	- Acido úrico sérico	MultiSure GU	3,0 – 8,2 mg/dL
	- Colesterol total sérico (CT)	Veri-Q Multi Meter Analyser	< 200 mg/dL
	- Perfil lipídico (CT, triglicéridos, HDL, LDL séricos)	Veri-Q Multi Meter Analyser	Triglicéridos: 35 – 160 mg/dL Colesterol HDL: 30 – 70 mg/dL Colesterol LDL: < 160 mg/dL
<b>Fisiológico</b>	- Teste de gravidez (gonadotrofina coriônica humana na urina)		N/A
	- Pressão arterial (PA) sistólica e diastólica	Tensiometro Pic® Easy Rapid	Pressão sistólica < 120 mmHg Pressão diastólica < 80 mmHg
	Frequência cardíaca (FC)	Tensiometro Pic® Easy Rapid	Adulto sedentário: 70 – 80 bpm Adulto que faz atividade física e idosos: 50 a 60 bpm

26,27,28,29

Regularmente durante o meu estágio fui capaz de realizar a determinação de vários parâmetros. Qualquer que seja o parâmetro a ser medido, o procedimento é dividido em 3 fases: pré-analítica, analítica e pós-analítica (Figura 19).



**Figura 19.** Fase pré-analítica, fase analítica e fase pós-analítica

Por ocasião da angariação de doações para a Apela (Associação Portuguesa de Esclerose Lateral Amiotrófica), fiz um «rastreamento cardiovascular solidário» durante o mês de junho cujo objetivo era medir o CT e a PA dos participantes para averiguar um eventual risco cardiovascular. Para realização deste rastreio, a Dra. Raquel pediu-me para fixar metas, bem como um plano de procedimento, antes de iniciar o rastreio. No apêndice, pode encontrar-se o slide que projetei para atender às expectativas da Dra. Raquel.

#### 2.4.1. Caso clínico 4 (determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos)

No dia 22 de julho de 2021, veio à FCP a M.D., uma senhora com 76 anos que quer medir a sua glicemia, CT sérico e PA. A doente tem como medicação diária o Zarator® 20 mg comprimidos revestidos, o Madopar® 200 mg + 50 mg comprimidos e o Victan® 2 mg comprimidos revestidos. Os resultados das medições são os seguintes:

- Glicemia em jejum: 128 mg/dL
- CT: 149 mg/dL
- PA: 126/80 mmHg
- FC: 67 bpm

Neste caso, devemos recomendar à doente ir ao médico porque está em situação de hiperglicemia o que pode indicar diabetes tipo 2 que se não for controlado pode provocar complicações como problemas de visão e pé diabético. Pode-se perguntar à doente se apresenta sintomas de hiperglicemia (como sede excessiva ou urinar frequentemente). Em relação aos valores de PA e de FC, deve-se recomendar à doente manter um estilo de vida saudável (p.ex., fazer caminhadas diárias de 30 minutos, em piso plano e sem obstáculos)



## 2.5. Rastreios

Periodicamente, a FCP disponibiliza rastreios aos seus clientes, o que permite a farmácia de dinamizar suas atividades de *front-office*. Durante o mês de agosto de 2021, tive oportunidade de realizar um rastreio chamado "rastreo de olho seco".

### 2.5.1. Rastreio de olho seco

Para fazer este rastreio, inicialmente recebi uma formação por parte de um laboratório farmacêutico. O objetivo era aprender a avaliar a qualidade e a quantidade da secreção basal de lágrimas nos participantes do rastreio. Os sinais e sintomas do olho seco são:

- Desconforto;
- Secura;
- Ardor;
- Lacrimejo;
- Vermelhidão;
- Visão desfocada;
- Sensação de areia ou corpo estranho;
- Sensibilidade à luz (fotofobia);
- Intolerância a lentes de contacto.

A secura ocular é multifatorial e os fatores de risco do olho seco são:

- Idade avançada;
- Sexo feminino;
- Fatores hormonais (défice de androgénios)
- Défice de vitamina-A e ómega-3;
- Disfunção das glândulas de meibómios (presentes nas pálpebras);
- Doenças de tecido conjuntivo e autoimunes (como artrite reumatoide e Sjögren)
- Fármacos (antidepressivos, ansiolíticos, etc.)
- Uso de lentes de contacto
- Fatores ambientais (ambientes secos e poluídos, exposição a sistemas de aquecimento ou ar condicionado, uso de computador)
- Desempenho de tarefas que exigem concentração, como leitura (diminui o pestanejar)

Para avaliar a qualidade da lágrima basal, eu tinha disponível um questionário (Figura 20) que os participantes deveriam responder para então calcular o índice OSDI® (*Ocular Surface Disease Index*®).

**Ocular Surface Disease Index® (OSDI®)**

Faça o seguinte questionário ao doente e circule a opção selecionada. Preencha as caixas A, B, C, D e E de acordo com cada situação.

**Durante a última semana experienciou algum destes sintomas?**

	Sempre	Quase sempre	Algumas vezes	Raramente	Nunca
1. Sensibilidade à luz	4	3	2	1	0
2. Sensação de areia nos olhos	4	3	2	1	0
3. Ardor nos olhos	4	3	2	1	0
4. Visão turva	4	3	2	1	0
5. Má visão	4	3	2	1	0

SOMATÓRIO DAS RESPOSTAS 1 A 5 (A)

**Durante a última semana, teve problemas oculares que o limitaram para realizar as seguintes tarefas?** (Perguntar se a pessoa sabe fazer ou utilizar os itens abaixo, caso a resposta seja negativa marcar "Não se aplica")

	Sempre	Quase sempre	Algumas vezes	Raramente	Nunca	
6. Ler	4	3	2	1	0	N/A
7. Conduzir de noite	4	3	2	1	0	N/A
8. Trabalhar no computador	4	3	2	1	0	N/A
9. Ver televisão	4	3	2	1	0	N/A

SOMATÓRIO DAS RESPOSTAS DE 6 A 9 (B)

**Durante a última semana, notou algum incómodo ocular nas seguintes circunstâncias?**

	Sempre	Quase sempre	Algumas vezes	Raramente	Nunca	
10. Vento	4	3	2	1	0	N/A
11. Lugares ou áreas com baixa humidade	4	3	2	1	0	N/A
12. Locais com ar condicionado	4	3	2	1	0	N/A

SOMATÓRIO DAS RESPOSTAS DE 10 A 12 (C)

Adicione o resultado parcial de A, B, C, para obter D (D = soma do resultado para todas questões respondidas) (D)

Número total de perguntas respondidas (não inclua as respostas "Não se aplica") (E)

Figura 20. Questionário para cálculo do OSDI®

Ao fim deste questionário, pode calcular a classificação final, segundo a fórmula seguinte:

$$OSDI = \frac{\text{Soma da pontuação obtida} \times 25}{\text{Número total de questões}} = \frac{D \times 25}{E}$$

Depois pode ser então efetuada uma interpretação do resultado obtido:

- Entre 13 e 22 pontos – ligeira alteração da superfície ocular
- Entre 23 e 32 pontos – alteração moderada da superfície ocular
- Entre 33 e 100 pontos – superfície ocular alterada devido ao síndrome de olho seco

Para avaliar a quantidade da lágrima basal, usei o teste de Schirmer I, no qual tiras de papel de filtro específicas são colocadas no saco conjuntival do participante para medir a secreção da lágrima basal. Estas tiras são graduadas em milímetros e devem ser colocadas uma em cada olho e efetuada a leitura do resultado após 5 minutos de espera. A interpretação do resultado é a seguinte:

- < 10 milímetros – produção lacrimal normal
- 5 – 10 milímetros – olho seco moderado
- < 5 milímetros – olho seco severo

Mediante o resultado do questionário e do teste de Schirmer, pude aconselhar os colírios mais adaptados à situação da secura ocular do participante. Também é possível prevenir o olho seco com algumas medidas:

- Se trabalho com computador, faça pausas regularmente e utilize lágrima artificial;
- Use um umidificador em casa e/ou no local de trabalho;
- Evite o uso excessivo de aparelhos de aquecimento ou ar condicionado;
- Evite ambientes com fumo;
- Utilize óculos de sol para proteger os olhos de agressões externas, como sol e vento;
- Coma de forma equilibrada, incluindo alimentos ricos em vitamina A, como cenouras e espinafres.

### 2.5.2. Caso clínico 5 (rastreamento do olho seco)

No dia 20 de agosto, veio à FCP uma utente com 26 anos. A utente utilizava lentes de contacto de noite para a miopia e queixava-se algumas vezes de ardor, fotofobia e/ou desconforto ocular. Não tinha outros problemas de saúde.

Ao realizar o teste da qualidade da lágrima, o OSDI<sup>®</sup> obtido foi de 30 pontos e o teste da quantidade de lágrima basal resultou em < 5 milímetros. Esta utente tinha então uma alteração moderada da superfície ocular e secura ocular severa.

Neste caso, pode aconselhar-se o uso de colírios hidratantes e lubrificantes, à base de ácido hialurónico, tais como o Thealoz<sup>®</sup> Duo para aplicar 4 a 6 vezes durante o dia em cada olho e Thealoz<sup>®</sup> Duo gel para aplicar à noite e 30 minutos antes de colocar as lentes de contacto.

## 2.6. Marketing, publicidade e merchandising

Na FC podemos distinguir 2 tipos de mercados: um diz respeito a medicamentos e produtos de saúde sujeitos a receita médica e/ou comparticipados que dependem diretamente das prescrições dos profissionais de saúde, outro mercado diz respeito aos outros produtos de saúde que dependem das necessidades e/ou desejos dos consumidores, mas também da publicidade e marketing desempenhado pela farmácia.

Na FCP são utilizadas várias técnicas de *marketing* de forma a fidelizar os seus utentes e também a adquirir novos. Pode participar com os colaboradores nos processos de planeamento e execução de ações relacionadas com o marketing. Uma vez que a publicidade é uma ferramenta de marketing, é importante primeiro indicar a que regime legal as farmácias estão sujeitas no que diz respeito à publicidade.<sup>30</sup>

### 2.6.1. Enquadramento legal da publicidade

Em Portugal, a atividade publicitária da FC é enquadrada pelo Código da Publicidade e pelo Estatuto do Medicamento. Considera-se atividade publicitária o conjunto de operações relacionadas com a difusão de uma mensagem publicitária junto dos seus destinatários [...]. Incluem-se entre as operações referidas as de conceção, criação, produção, planificação e distribuição publicitárias.<sup>31</sup>

No que diz respeito ao Código da Publicidade, rege-se pelos princípios da licitude, identificabilidade, veracidade e respeito pelos direitos do consumidor. É importante referir que no artigo sobre a saúde e segurança do consumidor, proíbe-se “a publicidade que encoraje comportamentos prejudiciais à saúde e segurança do consumidor, nomeadamente por deficiente informação acerca da perigosidade do produto ou da especial suscetibilidade da verificação de acidentes em resultado da utilização que lhe é própria.”<sup>31</sup>

De acordo com o “Estatuto do Medicamento” e o Código da Publicidade é proibida a publicidade junto do público em geral dos medicamentos:

- Sujeitos a receita médica;
- Contendo substâncias definidas como estupefacientes ou psicotrópicos, ao abrigo de convenções internacionais que vinculem o Estado português;

- Comparticipados pelo SNS.<sup>5,31</sup>

De acordo com o “Estatuto do Medicamento”, podem ser objeto de publicidade junto do público os MNSRM desde que não comparticipados pelo SNS, devendo a publicidade ser inequivocamente identificada enquanto tal, indicando expressamente que se trata de um medicamento e incluindo as seguintes informações:

- Nome do medicamento, bem como a DCI (caso o medicamento contenha apenas uma substância ativa) ou a marca;
- Informações indispensáveis ao uso racional do medicamento, incluindo indicações terapêuticas e precauções especiais;
- Aconselhamento ao utente para ler cuidadosamente as informações constantes do acondicionamento secundário e do folheto informativo e, em caso de dúvida ou de persistência dos sintomas, consultar o médico ou o farmacêutico.<sup>5</sup>

### 2.6.2. Técnicas de marketing

Segundo Kotler, o *marketing* é “o processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros”.<sup>32</sup> Na FC falamos de marketing B2C, ou seja, *Business to Consumer* que reúne todas as ações de marketing que visam e são dirigidas ao consumidor.<sup>33</sup> Vários aspetos do *marketing* efetuado na FCP são descritos abaixo.

Em relação aos MNSRM sujeitos a de ações de *marketing* na FCP, inclui-se a exibição de cartazes nas montras da FCP. Esta publicidade de MNSRM tem por objeto ou por efeito a promoção da sua dispensa, venda, aquisição ou consumo junto dos clientes da FCP.<sup>5</sup> A Figura 21 mostra um exemplo de um cartaz publicitário sobre um MNSRM contendo as informações referidas no número anterior.



Figura 21. Cartaz publicitário do Imodium® rapid

Em relação a produtos que não sejam medicamentos, são numerosas as técnicas *marketing* que podem ser usadas na farmácia. Por ter um amplo espaço de produtos de venda livre e uma grande variedade de produtos, as técnicas de *marketing* fazem parte integrante da atividade da FCP com diversos objetivos.

Para começar, podemos relatar o marketing de saída ou *outbound marketing* (termo mais recente para o *marketing* tradicional). No *outbound marketing*, o profissional de marketing inicia o contacto com o cliente.<sup>28</sup> Na FCP, esse tipo de *marketing* é feito por meio da distribuição de folhetos que contêm informações acerca das promoções em curso durante o mês diretamente aos clientes durante o atendimento. No Anexo 7 encontra-se o folheto com as promoções do mês de julho 2021 que distribuí durante o mês correspondente.<sup>34</sup>

Muito mais presente hoje, mas também muito mais complexo, o marketing de entrada ou *inbound marketing*. No *inbound marketing*, os clientes iniciam o contacto com o profissional de marketing em resposta a vários métodos usados para chamar sua atenção. Essa técnica de *marketing* inclui várias sub-técnicas como o *marketing* digital (forma de marketing que só utiliza os novos meios e canais de publicidade digital como a internet) ou o marketing de conteúdo ou *content marketing* (técnica de criação e distribuição de conteúdo valioso, relevante e consistente para atrair e adquirir um público claramente definido).<sup>34,35</sup> Um exemplo diz respeito às redes sociais: a FCP está presente nas redes sociais Facebook® e Instagram® onde divulga muita informação para ter maior visibilidade e atrair mais clientes. Pude observar com a Dr<sup>a</sup>. Alexandra como criar uma publicação na rede social Facebook® de uma campanha promocional após devidamente planejada (Figura 22). Hoje é fundamental que as farmácias usem as redes sociais: pois estas permitem divulgar com facilidade informações fora do terreno da farmácia e manter relacionamento o cliente fidelizado e são um meio de comunicação facilmente acessível.



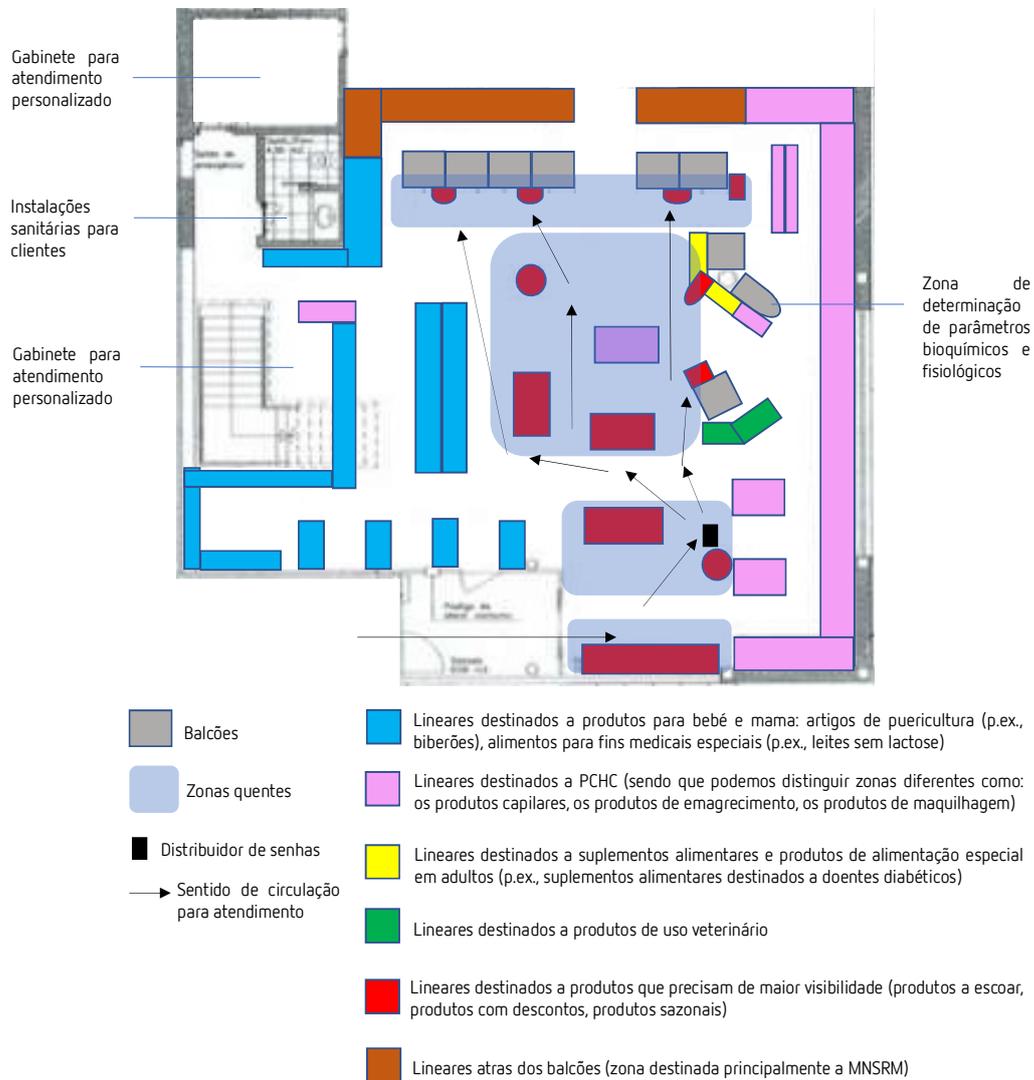
Figura 22. Publicação da campanha promocional sobre os produtos Previqiq® na rede social Facebook®

Outra técnica usada na farmácia é o marketing de relacionamento que diz respeito às ações de marketing que visam manter um relacionamento personalizado e contínuo com cada cliente, de forma a apoiá-lo no processo de compra e retê-lo.<sup>36</sup> Para fidelizar os seus clientes, a FCP disponibiliza um cartão de fidelidade proposto pelas “Farmácias Portuguesas” chamado “cartão saúde”, em que a cada compra (fora das campanhas promocionais) o utente pode acumular pontos no seu cartão que podem ser trocados por um produto de oferta ou um desconto na fatura. Os aderentes também podem beneficiar de promoções exclusivas em determinados produtos segundo as campanhas promocionais em curso. Várias vezes no início de cada mês, ajudei a Paula, responsável de todo o marketing relacionado com o “cartão saúde”. Auxiliei também a pesquisar e divulgar as campanhas promocionais em curso no ponto de venda.

### 2.6.3. *Merchandising*

O *merchandising*, um subconjunto do *marketing*, desempenha um papel na otimização das vendas, ajudando a vender mais e melhor. *Merchandising* é um conjunto de estudos e técnicas de aplicação, implementados isoladamente ou em conjunto por distribuidores e produtores, com vista a aumentar a rentabilidade do ponto de venda e o escoamento dos produtos, através da adaptação permanente, sortindo as necessidades do mercado e apresentação adequada dos bens.<sup>37</sup> Os aspetos essenciais do *merchandising* são:

- A clientela (a FCP localiza-se no concelho de Paredes onde residem mais do que 80 mil pessoas, e o grosso dos seus clientes têm idades compreendidas entre os 36 e 55 anos, sendo na sua maioria mulheres);<sup>38</sup>
- O sortido (corresponde a todos as referências que se colocam à venda);<sup>37,39</sup>
- O layout da área de venda (corredores, sentido de circulação, zonas frias e quentes, etc.) (Figura 23);
- O linear (os móveis usados para expor os produtos);<sup>37,39</sup>
- O nível de apresentação dos produtos (dependendo das vendas que a FCP pretende concretizar, são colocados em diferentes níveis de visibilidade e acessibilidade – nível dos pés, mãos ou olhos);<sup>37,39</sup>
- A teatralização da oferta (o princípio de oferecer vários produtos, p.ex. um produto “major” e um produto complementar).<sup>39</sup>



**Figura 23.** Planta da sala de atendimento da FCP

Esses diferentes aspetos de merchandising devem ser levados em consideração na área de vendas para atrair os clientes, segundo os 4 "Ps" do *marketing* (*Product, Price, Place* e *Promotion*) colocando o produto certo, com o preço adequado, no tempo certo, em boa quantidade e no melhor local possível.<sup>34</sup>

Um exemplo de merchandising realizado no ponto de venda da FCP é a campanha promocional de produtos solares. Com a Carla pode organizar a apresentação dos protetores solares Avène®. Todos os anos, para antecipar, mas também durante o verão, são realizadas campanhas promocionais nas diferentes marcas e gamas de produtos solares.

Para ilustrar melhor o merchandising, tomemos o exemplo da marca Avène® (Figura 24). Obviamente, no verão, a procura de protetores solares aumenta, por isso, as medidas colocadas em prática para atender a esta necessidade são: colocar na zona quente da farmácia (zona de circulação por onde os clientes se deslocam espontaneamente desde a entrada até aos balcões) os protetores solares Avène® expostos numa gôndola a 360 graus de certa forma que todas as referências da marca sejam situadas à nível dos olhos e junto a produtos pós-solares da mesma marca (teatralização da oferta). A quantidade e a cor laranja da embalagem dessa gama de produtos chamam diretamente a atenção dos clientes e, para impulsionar a sua compra, são evidenciados cartazes com difusão da promoção em vigor.

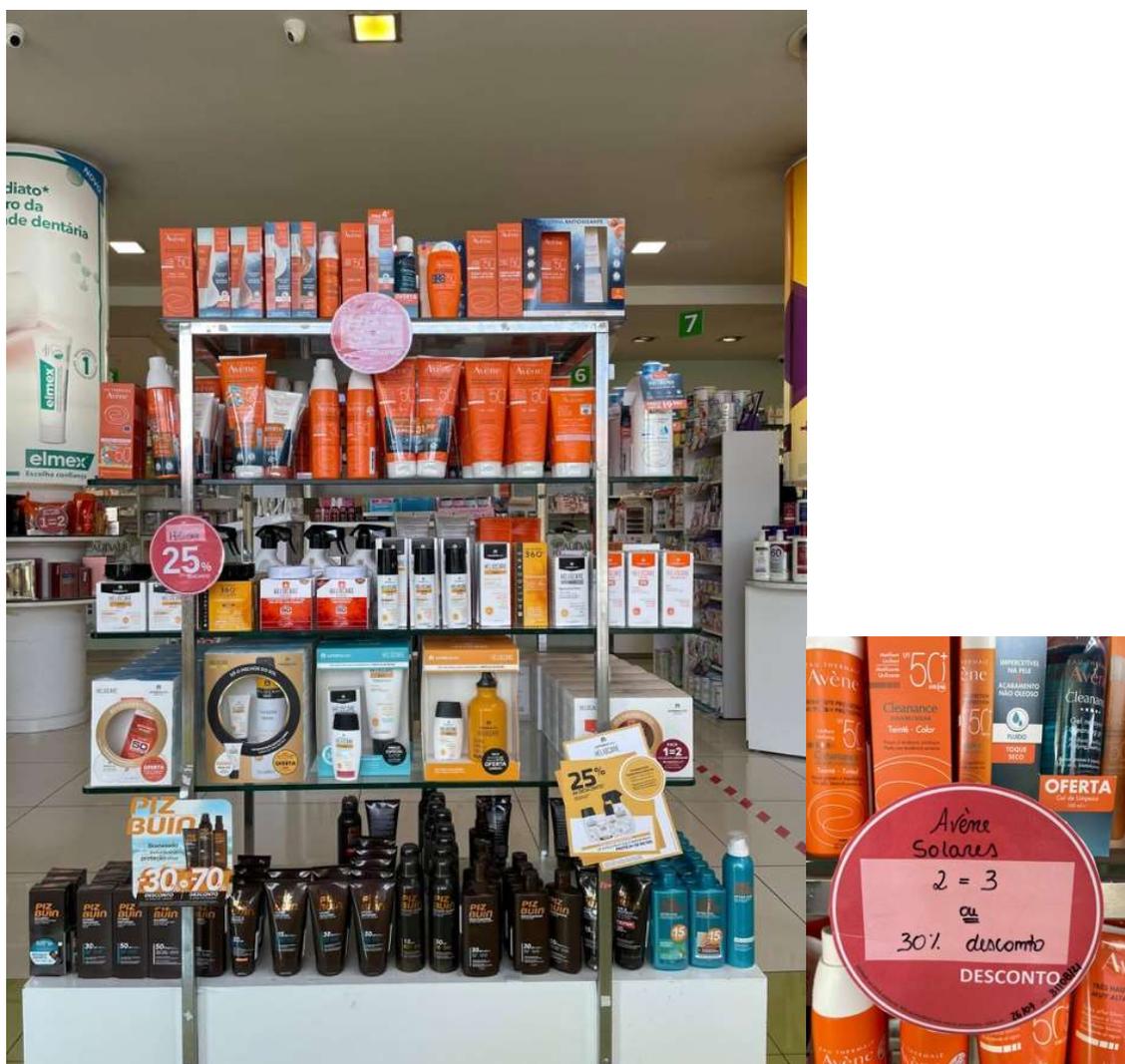


Figura 24. Fotografia da gôndola onde se encontram os produtos solares Avène®

#### 2.6.4. Caso prático de marketing

Para destacar a campanha promocional da gama Depuralina®, foi-me proposto elaborar, para um mês de julho, uma exposição original (Figura 25) a fim de melhorar a visibilidade destes produtos tendo em conta os 4 "Ps" do *marketing* e técnicas de *merchandising*.



Figura 25. Exposição da Depuralina®

#### 2.7. Recolha de medicamentos enquanto resíduo

No âmbito do SIGREM, as FC aderentes funcionam como pontos de retoma e asseguram a receção dos resíduos de embalagens e restos de medicamentos fora de uso ou prazo de validade, podendo ser resíduos de embalagens de medicamentos de uso humano, contendo ou não restos de medicamentos, resíduos de embalagens de medicamentos de uso veterinário, contendo ou não restos de medicamentos, e produtos veterinários para animais domésticos.

A FCP ao aderir ao sistema Valormed, é assim um ponto de recolha que dispõe de contentores específicos para recolha de resíduos de embalagens e de medicamentos. Este serviço é gratuito e, quando estive em atendimento com entrega de resíduos de medicamentos, tive que assegurar-me da ausência de resíduos proibidos como por exemplo, seringas ou agulhas (Figura 26).



Figura 26. Fotografias de um contentor Valormed

## 2.8. Máquina automática

A máquina automática (Figura 27) permite que a farmácia forneça um serviço adicional, com venda de alguns produtos disponível 24h/24h. Nesta podem ser propostos à venda os produtos parafarmacêuticos e MNSRM.



Figura 27. Fotografia da máquina automática de venda da FCP

### 3. FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Para assegurar que os utentes retiram o maior benefício terapêutico dos seus tratamentos pelo uso de medicamentos e outras tecnologias de saúde, os farmacêuticos têm o dever de “promover a atualização permanente dos seus conhecimentos, designadamente através da frequência de ações de qualificação profissional.”<sup>40</sup> A excelência do exercício profissional farmacêutico está, por isso, associada ao acompanhamento permanente dos desenvolvimentos na prática e ciência farmacêutica, da legislação e normativos profissionais, e dos avanços tecnológicos relacionados com o uso do medicamento e outras tecnologias de saúde.<sup>41</sup>

A Ordem dos Farmacêuticos (OF) define o Desenvolvimento Profissional Contínuo (DPC) como a responsabilidade individual dos farmacêuticos com a atualização permanente e o desenvolvimento sistemático de conhecimentos, competências e aptidões ao longo da sua vida ativa.<sup>42</sup>

#### 3.1. Formação

Podemos distinguir 2 tipos de formações: as formações com creditação e as formações não sujeitas a creditação.

Todos os farmacêuticos devem-se submeter às formações com creditação e cada terá de alcançar um número mínimo de crédito de desenvolvimento profissional (CDP) igual a 15 durante os ciclos de DPC que têm duração de 5 anos.<sup>40</sup> As atividades passíveis de creditação são enunciadas no quadro constante na figura a seguir.

Em relação às formações não mencionadas no anexo, consideradas como não sujeitas a creditação, estas continuam a ser essenciais para a atividade farmacêutica (ponto a seguir) e nestas pude participar durante meu estágio.

## ANEXO I

Tabela de Creditação de Atividades

Tipo	Atividade	Creditação
1. Formação	1.1. Formação presencial sem avaliação ou formação à distância sem avaliação	1 Hora = 0,1 CDP
	1.2. Formação presencial com avaliação ou formação à distância com avaliação <sup>a</sup>	1 Hora = 0,15 CDP
	1.3. Frequência e aproveitamento na adequação ao Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas	2 CDP
	1.4. Aquisição de Certificado de Aptidão Pedagógica (CAP) / Certificado de Competências Pedagógicas (CCP)	2 CDP
	1.5. Formação intraempresa	1 Hora = 0,08 CDP
	1.6. Participação em palestras / conferências / simpósios / reuniões / congressos, exclusivamente com registo de presenças	1 Hora = 0,08 CDP <sup>b</sup>
	1.7. Pós-graduação <sup>c</sup>	5 CDP
	1.8. Competência Farmacêutica	5 CDP
	1.9. Título de Especialista	10 CDP
	1.10. Mestrado <sup>d</sup>	10 CDP
	1.11. Doutoramento	15 CDP
	1.12. Agregação	15 CDP

**Figura 28.** Creditação atribuída aos diferentes tipos de formações  
(fonte: regulamento interno de qualificação, OF, 2021)

### 3.1.1. Formações não sujeitas a creditação

Na FCP, diversas formações não sujeitas a creditação são disponibilizadas aos funcionários todos os meses. A Dr<sup>a</sup>. Alexandra responsabiliza-se pela elaboração do plano de formação mensal e pode escolher as formações nas quais queria participar.

Essas formações são geralmente de curta duração e podem ser ministradas por intervenientes externos (p.ex., entidades formadoras) ou intervenientes internos (caso obtentores de um Certificado de Competências Pedagógicas).

Estas formações permitem que os funcionários obtenham as informações necessárias para orientar os utentes nos atendimentos ou para reforçar o conhecimento já adquirido no passado. Outras formações podem abordar temas relacionados com a prestação de serviços.

Um tema que pude discutir com a Dra. Raquel foi o desequilíbrio nos níveis de potássio e magnésio no sangue. Após elaborar um trabalho de pesquisa (Apêndice 2), tive que realizar um slide para dar uma formação aos colaboradores sobre os conhecimentos que adquiri (Apêndice 3).

### 3.2. Informação

Para ajudar na prática diária da profissão, são divulgadas regularmente informações pelas farmacêuticas da FCP. Podem ser informações fornecidas por entidades competentes que são então transmitidas pelas farmacêuticas a todos os colaboradores (p.ex. circular informativa do INFARMED, I.P.) ou mesmo elaboração de trabalhos informativos pelas farmacêuticas e destinados aos colaboradores.

O objetivo é reforçar os conhecimentos dos funcionários. (p.ex., na Figura 29 encontra-se um que tive de realizar para depois ser disponibilizado aos colaboradores depois de efetuar o trabalho complementar “Medicamentos que têm efeito nos níveis sanguíneos de potássio e magnésio e aconselhamento farmacêutico”).

Classes terapêuticas	Exemplos de substâncias ativas	Efeito sobre níveis de K <sup>+</sup> e/ou Mg <sup>2+</sup> no sangue	Observações suplementares	
IBPs	Omeprazol (Omezolam <sup>®</sup> ), Pantoprazol (Pantoc <sup>®</sup> ), Rabeprazol (Pariet <sup>®</sup> ), Esomeprazol (Nexium <sup>®</sup> )	↓ Mg <sup>2+</sup>	Podem provocar ↓ vitamina B12 no sangue [sintomas de anemia (fadiga, palidez, fraqueza), formigamento, perda de sensibilidade nas mãos e nos pés, fraqueza muscular, vertigens, ...] → Alimentos ricos em vitamina B12: ostras, cavala, mexilhões, salmão cozido, ovo cozido, leite de vaca, emmental, mozzarella, carne	
DIURÉTICOS POUPADORES DE POTÁSSIO	Espironolactona isolada (Aldactone <sup>®</sup> ) ou em ass. (Ondolen forte <sup>®</sup> ), Eplerenona (Inspra <sup>®</sup> )	↑ ↑ K <sup>+</sup>	Podem provocar hipotensão ortostática [vertigens após levantar-se, visão turva, náuseas] → Meça regularmente a pressão arterial → ↓ consumo de álcool → Evitar ortostatismo prolongado → Evitar levantar-se de repente	
IECAs (_pril)	Ramipril (Triatec <sup>®</sup> ), Lisinopril (Lipril <sup>®</sup> ), Perindopril (Coverys <sup>®</sup> ), etc. Em ass. (Saval <sup>®</sup> , Coveram <sup>®</sup> )	↑ K <sup>+</sup>		Podem provocar fotossensibilidade [fototoxicidade → tipo queimadura solar em áreas expostas ao sol ou fotoalergia → tipo erupções cutâneas eczematosas que podem atingir zonas não fotoexpostas] → Evite luz solar → Use protetor solar específico → Use gotas protetoras para os olhos → Use óculos escuros
ARAs (_sartan)	Candesartan (Atacand <sup>®</sup> ), Losartan (Cozaar <sup>®</sup> ), Em ass. (Nioben <sup>®</sup> , ...)	↑ K <sup>+</sup>		Podem provocar tosse seca
DIURÉTICOS DA ANSA	Furosemida (Lasix <sup>®</sup> )	↓ K <sup>+</sup> ↓ Mg <sup>2+</sup>		Podem ↑ níveis de ácido úrico no sangue [crise de gota (dor repentina no dedão do pé), articulação inchada e vermelha] → Monitorização periódica dos níveis de CT e TG no sangue → Limitar o consumo de álcool, gorduras saturadas, sal e privilegiar frutos, legumes, carnes brancas, peixes ricos em ômega-3 → Praticar atividade física regular
DIURÉTICOS TIAZÍDICOS	Indapamida (Fludex <sup>®</sup> ), Clortalidona (Hygroton <sup>®</sup> ), Hidroclorotiazida	↓ K <sup>+</sup> ↓ Mg <sup>2+</sup>		Podem ↑ níveis de glicose no sangue → Monitorização periódica dos níveis de glicose no sangue → Limitar o consumo alimentos açucarados → Praticar atividade física regular

A hidroclorotiazida (diurético tiazídico), embora conhecida por ter um efeito hipocalémico, esta informação deve ser tratada com cautela porque é mais frequente encontrada em combinação com substâncias ativas com efeito hipercalémico como os ARAs (Lortan Plus<sup>®</sup>, Olmetec Plus<sup>®</sup>, Hytacand), os IECAs (Prinzide<sup>®</sup>, Renidur<sup>®</sup>) ou diuréticos (Ondolen forte<sup>®</sup>, Moduretic<sup>®</sup>) e não existe uma relação dose-efeito entre o princípio ativo mais prevalente e a hipercalémia.  
Além disso, alguns destes medicamentos contêm potássio como excipiente (p.ex., Losartan + Hidroclorotiazida 100mg + 25mg Tetrafarma MG).

Figura 29. Quadro de orientação para aconselhamento farmacêutico durante a dispensa de algumas classes terapêuticas que podem ter efeitos nos níveis sanguíneos de potássio e/ou magnésio no sangue

Além disso, existem muitas fontes de informação à disposição dos profissionais da FCP. Essas fontes, sejam materiais (por exemplo o Prontuário Terapêutico) ou imateriais (artigos em formato eletrónico da CEDIME, fluxogramas da ANF, etc.) estão acessíveis a qualquer momento durante a atividade do farmacêutico para garantir o seu desenvolvimento profissional e a atualização contínua do seu conhecimento científico.

#### 4. SIGILO PROFISSIONAL

Para satisfazer os requisitos das BPF:2015 tanto o Sifarma2000® como o Sifarma® permitem a rastreabilidade de todos os medicamentos adquiridos, armazenados, dispensados. Estes sistemas informáticos asseguram ainda a proteção e a integridade dos dados no que respeita à sua entrada, processamento, armazenamento e transmissão, definindo níveis de acesso diferenciado.<sup>4</sup>

O sigilo profissional é enquadrado pelo código deontológico da OF, sendo que qualquer futuro farmacêutico deve tomar conhecimento do seu conteúdo. Como mencionado no Artigo 31º, “para a garantia do sigilo profissional os farmacêuticos, no exercício da sua atividade, devem comportar-se por forma a evitar que terceiros se apercebam das informações respeitantes à situação clínica do doente” e “o sigilo profissional obriga os farmacêuticos a absterem-se de mencionar ou comentar factos que possam violar a privacidade do doente, designadamente os que se relacionam com o respetivo estado de saúde”.<sup>43</sup>

Assim, é importante referir que, mesmo enquanto estagiária mantive o sigilo profissional e comentei-me de forma a evitar que terceiros obtivessem informações respeitantes à situação clínica dos nossos utentes.

## 5. TRABALHOS COMPLEMENTARES

Além das atividades do meu estágio, tive oportunidade de desenvolver 2 trabalhos complementares, respetivamente sobre os temas “Reações de fotossensibilidades induzidas por medicamentos” (Apêndice 4), o “Medicamentos que têm efeito nos níveis sanguíneos de potássio e magnésio e aconselhamento farmacêutico” (Apêndice 2).

Estes trabalhos complementares foram de interesse tanto para farmácia quanto mim, uma vez que é importante saber fazer autopesquisa de forma contínua para fortalecer o conhecimento pessoal e melhorar a orientação farmacêutica.

O meu trabalho "principal" foi sobre "Reações de fotossensibilidades induzidas por medicamentos" cujo objetivo principal foi o de desenvolver uma lista de medicamentos que podem estar na origem deste tipo de reação para disponibilizá-la aos colaboradores, de forma a sensibilizar os utentes que tomam estes medicamentos sobre o risco de ocorrer reações de fotossensibilidades, para que estes possam tomar medidas preventivas da sua ocorrência, mas também de forma a serem capazes de identificar uma reação de fotossensibilidade de origem medicamentosa.

O segundo trabalho sobre os “Medicamentos que têm efeito nos níveis sanguíneos de potássio e magnésio e aconselhamento farmacêutico” tinha como objetivo reforçar os conhecimentos de todos os funcionários sobre a importância dos cátions potássio e magnésio para nosso organismo e sobre os riscos de desequilíbrios eletrolíticos induzidos por medicamentos (nomeadamente alguns diuréticos e anti-hipertensores) para depois orientar o aconselhamento farmacêutico durante o atendimento.

## CONCLUSÃO

Para concluir, fiz meu estágio de final de curso em Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas na Farmácia Confiança de Paredes. Durante este estágio de 700 horas pude colocar em prática os meus conhecimentos teóricos adquiridos durante os meus estudos no Instituto Universitário de Ciências da Saúde.

Após a minha integração com os membros da Farmácia Confiança de Paredes, tive a oportunidade de realizar várias atividades de *back-office* e *front-office* que me apresentaram ao setor farmacêutico em detalhe. Cada uma das tarefas desempenhadas permitiu-me exercer de forma concreta as funções de farmacêutico comunitário.

No entanto, encontrei algumas dificuldades, principalmente devido à barreira da língua, tanto para a equipa profissional como os clientes que atendi. Pude superar gradativamente essa dificuldade de comunicar graças aos colaboradores que mostraram indulgência, compreensão e apoio cada vez que tive que recorrer à sua ajuda.

A farmácia que me acolheu durante este estágio passou por um ponto de inflexão, a pandemia de COVID-19, que teve repercussões também na boa organização do meu estágio ao perturbar o aspeto funcional da farmácia em particular no que diz respeito à carga de trabalho. Apesar das circunstâncias, a farmácia tem-se mostrado resiliente ao proporcionar-me as condições necessárias à realização do meu estágio, por isso sou grata.

Este estágio em farmácia comunitária, num país diferente do meu país de nacionalidade, foi para mim uma experiência muito enriquecedora e penso que esta experiência proporcionou-me uma boa preparação para a minha inserção profissional.

Gostaria de agradecer a toda a equipa por ter aceite orientar-me durante vários meses na farmácia confiança de Paredes e por me fazer descobrir o seu trabalho quotidiano.



### Referências Bibliográficas

- [1] Grupo das Boas Práticas de Farmácia & Grupo do Guincho (Ordem dos Farmacêuticos). Linhas de Orientação: Indicação Farmacêutica [Internet]. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos; 2006 Fev [cited 2021 Ago 27]. 3 p. Available from: [https://www.ofnorte.pt/upload/documentos/522787-354791-Ind\\_Farmaceutica.pdf](https://www.ofnorte.pt/upload/documentos/522787-354791-Ind_Farmaceutica.pdf)
- [2] Ordem dos Farmacêuticos<sup>®</sup>. A Farmácia Comunitária [Internet]. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos<sup>®</sup> [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/areas-profissionais/farmacia-comunitaria/>
- [3] Portugal. Ministério da Saúde. Decreto-Lei n.º 75/2016 de 8 de novembro.
- [4] Conselho Nacional da Qualidade. Boas Práticas de Farmácia Comunitária [Internet]. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos<sup>®</sup>; 2015 [cited 2021 Ago 27]. Available from: [https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/norma\\_geral\\_sobre\\_as\\_infra-estruturas\\_e Equipamentos\\_20240917255ab147e12498f.pdf](https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/norma_geral_sobre_as_infra-estruturas_e Equipamentos_20240917255ab147e12498f.pdf)
- [5] Decreto-Lei n.º 128/2013, de 5 de setembro
- [6] Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril
- [7] Decreto-Lei n.º 189/2008, de 24 de setembro
- [8] Decreto-Lei n.º 118/2015, de 23 de junho
- [9] Decreto-Lei n.º 74/2012, de 21 de junho
- [10] Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de junho
- [11] Portaria n.º 195-C/2015, de 30 de junho
- [12] Decreto-Lei n.º 97/2015, de 1 de junho
- [13] Portaria n.º 769/2004, de 1 de julho
- [14] Decreto-Lei n.º 14-F/2020, de 13 de abril
- [15] Deliberação n.º 1500/2004
- [16] Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho
- [17] Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho
- [18] Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de maio
- [19] Despacho n.º 8809/2018

- [20] Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Diretiva 2011/62/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2011. Jornal Oficial da União Europeia; 2011
- [21] Infarmed (INFARMED,I.P.). Dispositivos de Segurança [Internet] Lisboa: INFARMED,I.P.; 2018 Set 27 [acedido em 2021 Ago 27]. 9 p. Available from: <https://www.infarmed.pt/documents/15786/1672954/FAQs%2bDispositivos%2bde%2bSeguran%FF%FFa/a7bef98b-852e-4868-bf5d-d1d4fda2a6d9>
- [22] Portaria n.º 24/2014, de 31 de janeiro.
- [23] Portugal. Ministério da Saúde. Decreto-Lei n.º 48-A/2010, de 13 de Maio.
- [24] Portaria n.º 195-D/2015, de 30 de junho.
- [25] NOS. Empreendedorismo: Cross-selling e up-selling [Internet]. Lisboa: NOS [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.nos.pt/empresas/repositorio-informacao/criar-uma-empresa/guias-teoricos/Pages/cross-up-selling.aspx>
- [26] SNS. Temas da saúde: obesidade [Internet]. Porto: SNS24; 2019 Mai 03 [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-cronicas/obesidade/>
- [27] Gabinete Prova Nacional de Acesso (Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.). Valores laboratoriais de referência [Internet]. Lisboa: Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. [cited 2021 Mai 13]. Available from: <http://www.acss.min-saude.pt/wp-content/uploads/2018/09/tabela.pdf>
- [28] MSD Controlar a diabetes®. Controlo da diabetes: controlar as variações de glicemia [Internet]. [place unknown]: MSD Controlar a diabetes®; 2017 Out [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://controlardiabetes.pt/controlo-da-diabetes/controlar-as-variacoes-da-glicemia>
- [29] Lima A.L. Frequência cardíaca: como medir e batimentos normais por idade [Internet]. Vila Nova de Gaia: Tua Saúde®; 2021 Mai [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.tuasaude.com/frequencia-cardiaca/>
- [30] Agence web UPartner. Les différences entre le marketing et la publicité [Internet]. Tamine: Agence web UPartner [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.upartner.be>
- [31] Portugal. Assembleia da República. Lei n.º 30/2019, de 23 de abril. Diário da República n.º 79/2019, Série I; 2019

- [32] Garcia R. O conceito de Marketing [Internet]. [place unknown] administrações.com; 2021 Abr 18 [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://administradores.com.br/artigos/o-conceito-de-marketing>
- [33] Bathelot, B. Marketing B2C [Internet]. [place unknown] Définitions marketing®; 2020 Abr 25 [cited 2021 Ago 27]. Disponível em: <https://www.definitions-marketing.com/definition/marketing-b2c/>
- [34] American Marketing Association®. Definitions of Marketing [Internet]. Chicago: American Marketing Association®; 2017 [acedido em 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/>
- [35] Paredes, A. O que é Marketing Digital: definição, estratégias e sua evolução até hoje [Internet]. Barcelona: Innovation & Entrepreneurship Business School®; 2019 Jan 24 [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.iebschool.com/pt-br/blog/marketing/marketing-digital/o-que-e-marketing-digital-definicao-estrategias-e-sua-evolucao-ate-hoje/>
- [36] Sendinblue®. Qu'est-ce que le marketing relationnel ? Définitions et bonnes pratiques [Internet]. Paris: Sendinblue®; 2018 Ago 27 [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://fr.sendinblue.com/blog/marketing-relationnel-definition-bonnes-pratiques/>
- [37] Coheris®. Qu'est-ce que le merchandising ? [Internet]. [place unknown]: Coheris®; 2019 Abr 09 [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.coheris.com/logiciel-merchandising/definition-merchandising/>
- [38] Area Metropolitana do Porto (AMP). Caracterização da AMP [Internet]. Porto: amporto; 2020 [acedido em 2021 Ago 27]. Disponível em: [http://portal.amp.pt/pt/4/municipios/paredes/#FOCO\\_4](http://portal.amp.pt/pt/4/municipios/paredes/#FOCO_4)
- [39] Expilly, F. Le merchandising 1/2 - Marketing – digiSchool [Internet] [place unknown]: superOrientation by digiSchool; 2016 Fev 07 [cited 2021 Ago 27]. Video: 5min10. Available from: <https://www.youtube.com/watch?v=CL6V2kA1PVg>
- [40] Portugal. Assembleia da República. Lei n.º 131/2015, de 4 de setembro. Diário da República n.º 173/2015, Série I; 2015
- [41] Ordem dos Farmacêuticos (Ordem dos Farmacêuticos). Regulamento interno de formação [Internet]. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos; 2018 Dez 06 [cited 2021 Ago 27]. 16 p. Available from:

[https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/regulamento\\_interno\\_de\\_qualificacao\\_versao\\_final\\_10071147805c1a3a94b2e41.pdf](https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/regulamento_interno_de_qualificacao_versao_final_10071147805c1a3a94b2e41.pdf)

[42] Ordem dos Farmacêuticos. Desenvolvimento Profissional Contínuo [Internet]. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos; 2019 [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/formacao-continua/desenvolvimento-profissional-continuo/>

[43] Ordem dos Farmacêuticos. Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos [Internet]. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos [cited 2021 Ago 27]. Available from: <https://www.ceic.pt/documents/20727/38736/Código+Deontológico+da+Ordem+dos+Farmacêuticos/0e2861ff-ab1f-4368-b6b8-ed097ba4eda3>