

Relatório de Estágio II

Farmácia Tavares Da Silva

Antoine Louis Daniel Caillet

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

Gandra, 27 de agosto de 2021



CESPU

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Antoine Louis Daniel Caillet

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

Relatório de Estágio II

Farmácia Tavares Da Silva

Trabalho realizado sob a Orientação de Professor Doutor Francisco Mendes da Silva

Declaração de Integridade

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

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento especial ao Dr. José Amândio Aguiar e à Dra. Ana Aguiar, pela oportunidade de realizar o meu estágio na Farmácia Tavares da Silva.

Obrigado ao Dr. José Amândio Aguiar pela sua ajuda e ter sido meu monitor de estágio.

Obrigado a toda a equipa da Farmácia Tavares da Silva por toda a ajuda prestada durante o estágio. Foram pacientes, disponibilizando tempo para esclarecer as minhas dúvidas e ensinando-me o máximo possível.

Tive muita sorte em realizar o meu estágio numa farmácia com uma equipa tão simpática e profissional.

Eu gostaria de agradecer muito aos meus pais, que me permitiram ir estudar para Portugal. Deram-me apoio, encorajaram-me durante estes cinco anos e foi graças a eles que pude realizar meus estudos nas melhores condições possíveis.

Obrigado à minha irmã e a toda a minha família pelo apoio prestado.

Obrigado ao Professor Doutor Francisco Mendes da Silva por estar sempre disponível para ajudar e responder às minhas perguntas. Obrigado à CESPU por me dar a oportunidade de realizar os estudos que eu queria.

Obrigado a todos os professores que me acompanharam ao longo deste percurso académico.

A todos, o meu mais sincero obrigado.

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement le Dr José Amândio Aguiar et la Dra Ana Aguiar, pour avoir eu l'opportunité de faire mon stage dans leur pharmacie.

Merci au Dr José Amândio Aguiar pour son aide et pour avoir été mon moniteur de stage.

Merci à toute l'équipe de la pharmacie Tavares da Silva pour toute l'aide apportée pendant le stage, pour avoir été patiente et d'avoir pris le de temps pour répondre à mes questions, ainsi que de m'avoir transmis le plus de connaissances possibles.

J'ai eu beaucoup de chance de faire mon stage dans une pharmacie avec une équipe aussi sympathique.

Je tiens à remercier particulièrement mes parents, qui m'ont permis d'aller étudier au Portugal et m'ont soutenu et encouragé durant ces cinq années, c'est grâce à eux que j'ai pu réaliser mes études dans de bonnes conditions.

Merci à ma sœur et à toute ma famille pour le soutien qu'ils m'ont apportés.

Merci au professeur docteur Francisco Mendes da Silva d'avoir toujours été là pour m'aider et répondre à mes questions. Merci au CESPU de m'avoir donné l'opportunité de réaliser les études que je souhaitais.

Merci à tous les enseignants qui m'ont accompagné tout au long de ce parcours académique.

Mes sincères remerciements à tous.

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos:

ANF - Associação Nacional das Farmácias

BPF - Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária

CEDIME - Centro de Informação do Medicamento da Associação Nacional das Farmácias

CEFAR - Centro de Estudos e Avaliação em Saúde

CNP - Código Nacional de Produto

CNPEM - Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

CTT - Correios e Telecomunicações de Portugal

DCI - Denominação Comum Internacional

FEFO - First to Expire, First to Out

FTS – Farmácia Tavares da Silva

IMC - Índice de Massa Corporal

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

HDL - High Density Lipoproteins, em português Lipoproteínas de Alta Densidade

ISO - International Organization for Standardization

IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado

LDL - Low Density Lipoproteins, em português Lipoproteínas de Baixa Densidade

MNSRM - Medicamentos Não sujeitos a Receita Médica

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

PA – Pressão Arterial

PIC - Preço Impresso na Cartonagem

PRM – Problemas Relacionados com Medicamentos

PNV – Plano Nacional de Vacinação

PVF - Preço de Venda à Farmácia

PVP - Preço de Venda ao Público

SNS - Serviço Nacional de Saúde

TVS – Tavares da Silva

VLDL - Very Low Density Lipoprotein, em português Lipoproteínas de muito baixa densidade

Resumo

O presente relatório de Estágio II foi elaborado no âmbito da unidade curricular “Estágio II”, do curso de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas do Instituto Universitário de Ciências da Saúde.

Este relatório tem o objetivo de relatar todas as tarefas realizadas durante todo o período de estágio, realizado na Farmácia Tavares Da Silva em Vila Nova de Gaia.

Encontra-se dividido em duas parte: uma primeira que relata a organização do espaço físico e funcional da farmácia Tavares Da Silva, assim como as tarefas “backoffice” (recepção de encomendas, armazenamento, gestão de prazos de validade, devoluções); uma segunda parte foca-se nas atividades de “frontoffice” em farmácia comunitária, destacando-se o ato de atendimento, comunicação e sua importância, dispensa de medicamento e outros produtos de saúde (com prescrição médica, por indicação farmacêutica, no âmbito de processos de automedicação), sistema de comparticipação dos medicamentos e prestação de vários serviços farmacêuticos.



Índice:

1	Introdução	5
2	Qualidade.....	6
3	Organização da farmácia.....	6
3.1	Localização e horário de funcionamento	6
3.2	Espaço interior	7
3.3	Recursos humanos.....	13
4	Biblioteca e fontes de informação	13
5	Encomendas e Aprovisionamento.....	14
5.1	Tipos de encomendas	14
5.2	Receção de encomendas.....	15
5.3	Marcação de preços.....	17
5.4	Prazos de validade e de devolução de medicamentos e outros produtos de saúde	17
6	Classificação dos produtos existentes na farmácia, definições e enquadramento legal	18
7	Medicamentos/Produtos manipulados.....	20
8	Dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde	22
9	Dispensa de medicamentos por apresentação de receita médica	24
9.1	Formas e Modelos das receitas	24
9.2	Regras de prescrição	26
9.3	Validação de uma Prescrição Médica	28
9.4	Interpretação científica da prescrição médica.....	29
9.5	Sistemas de Comparticipação de medicamentos	29
9.5.1	Dispensa de medicamentos em modo "offline"	31
9.6	Grupos Homogêneos, Medicamentos Genéricos e Sistema de Preços de Referência	31
9.7	Particularidades de determinados medicamentos:	32
9.7.1	Medicamentos estupefacientes e psicotrópicos.....	32
9.7.2	Produtos do protocolo da Diabetes <i>mellitus</i>	33
9.7.3	Preparações Extemporâneas.....	34



9.8	Experiência e impressão pessoal.....	34
10	Receituário e Faturação.....	35
10.1	Conferência das receitas.....	35
10.2	Fecho mensal e envio do receituário	37
11	Dispensa de medicamentos sem apresentação de receita médica.....	37
12	Serviços	39
12.1	Determinação de Parâmetros antropométricos	40
12.2	Determinação de Parâmetros fisiológicos.....	42
12.2.1	Pressão arterial.....	42
12.3	Determinação de Parâmetros bioquímicos - fases pré-analítica, analítica e pós-analítica	43
12.3.1	Glicemia.....	43
12.3.2	Colesterol.....	45
12.3.3	Triglicéridos	46
12.3.4	Administração de Vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação	47
12.4	Entrega de Medicamentos e/ou outros Produtos de Saúde no Domicílio	48
12.5	Assistência Médica Internacional.....	49
12.6	Projeto Valormed.....	49
12.7	Troca de seringas	50
12.8	Programas de Cuidados Farmacêuticos, Gestão da Terapêutica e/ou Acompanhamento Farmacoterapêutico.....	52
13	Colaboração com Entidades Externas.....	53
14	Formação.....	53
15	Conclusão	54
16	Referências Bibliográficas.....	55
17	Anexos:.....	60

1 Introdução

Este relatório foi elaborado no âmbito do Estágio II do curso de Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas, do Instituto Universitário de Ciências da Saúde.

O estágio decorreu na farmácia Tavares da Silva em Vila Nova de Gaia, com início no mês de março e término no fim do mês de agosto de 2021, sob a orientação do Dr. José Amândio de Nascimento Aguiar.

O presente relatório foi dividido em duas partes. Uma parte que trata das atividades de "backoffice", e outra que aborda as tarefas de "frontoffice".

Foram definidos os seguintes objetivos para o estágio:

- Familiarizar-se com os aspetos relacionados com as atividades de "backoffice";
- Perceber a dinâmica de funcionamento e adquirir as competências práticas necessárias para assumir as tarefas essenciais ao bom funcionamento do "BackOffice";
- Contactar com uma imensa quantidade e variedade de produtos, e tentar perceber os fins farmacoterapêuticos dos mesmos;
- Relacionar as atividades de "backoffice" e de "frontoffice";
- Aprender como dispensar medicamentos e outros produtos com ou sem receita médica;
- Aprender a interpretar e processar uma receita médica;
- Familiarizar-se com os serviços farmacêuticos prestados pela farmácia
- Compreender as especificidades da profissão de farmacêutico em farmácia comunitária;
- Descobrir a organização interna de uma farmácia;
- Desenvolver as capacidades de comunicação e de relacionamento com os utentes;
- Perceber o papel importante do farmacêutico no sistema de saúde.

2 Qualidade

A qualidade pode ser definida como “o conjunto de atributos e características de uma entidade ou produto que determinam a sua aptidão para satisfazer necessidades e expectativas da sociedade”. [1]

A lei obriga a farmácia a cumprir regras que permitem manter e melhorar o seu nível de qualidade. Para isso, é importante implantar e manter um sistema de gestão da qualidade. Este sistema de gestão da qualidade corresponde a um conjunto de normas e procedimentos que visam uniformizar o funcionamento dentro a farmácia.

Para ajudar as farmácias a Ordem dos farmacêuticos estabelece normas através do Manual das Boas Práticas Farmacêuticas, que permitem às farmácias aumentar o nível de qualidade dos seus serviços.

Existem também normas internacionais de standardização emitidas pela Organização Internacional de Normalização (International Organization for Standardization (ISO)) que podem ser aplicadas no âmbito da farmácia comunitária (ex. normas ISSO 9001).

3 Organização da farmácia

3.1 Localização e horário de funcionamento

A farmácia Tavares da Silva está localizada na Rua Heróis do Ultramar, 1800, em Vila Nova de Gaia. A farmácia é de fácil acesso porque está à face do passeio da rua (Imagem 1). A farmácia encontra-se numa zona residencial. O horário de funcionamento encontra-se afixado à entrada da farmácia de forma bem visível para os utentes. O horário de funcionamento são das 9H00 até às 22h00 de segunda-feira a sexta-feira, e das 9h00 às 20h00, aos sábados, domingos e feriados.



Imagem 1: Fachada da farmácia

3.2 Espaço interior

A lei prevê que todas as farmácias tenham no mínimo os seguintes espaços: uma área de atendimento ao público, Armazém, Laboratório e Instalações sanitárias.

- A farmácia Tavares da Silva está composta por uma área de atendimento ao público, um armazém (incluído um robô), um laboratório, um escritório para o Diretor Técnico, uma sala de descanso que também abriga a biblioteca, dois gabinetes de atendimento personalizado, e uma instalação sanitária (WC).

- Área de atendimento ao público

Esta área é um amplo espaço que permite acolher os utentes, da farmácia Tavares da Silva e onde podemos encontrar lineares e gôndolas para expor os produtos que são de venda livre (como os Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal, produtos para alimentação especial, produtos bucodentários e produtos de puericultura). A área de atendimento dispõe de três postos de atendimento, cada um equipado com um computador com o programa SIFARMA2000[®] (novo módulo de atendimento que permite fazer o atendimento dos utentes e auxiliar na dispensação dos medicamentos). (ver Imagem 2)

Devido à pandemia de Covid 19, a área de atendimento ao público foi reorganizada, novos procedimentos foram criados para respeitar as medidas sanitárias e garantir os serviços da farmácia em segurança.

A seguir estão algumas das medidas implementadas na farmácia TVS:

- Distância de 2 metros entre o farmacêutico e o utente;
- Distância de 2 metros entre utentes;
- Separação de vidro entre o farmacêutico e o utente;
- Implantação de um sentido de circulação para entrar e sair da farmácia
- Máximo de 3 utentes ao mesmo tempo na farmácia;
- Álcool gel para os utentes na porta de entrada e para os farmacêuticos nos vários locais de atendimento;
- Higienização regular das superfícies, utensílios e aparelhos (medição e pagamento), utilizados pelos farmacêuticos e utentes.



Imagem 2: Área de atendimento

- Área de atendimento personalizado

A farmácia dispõe de dois gabinetes de atendimento personalizado. São usados para atender os utentes com mais privacidade, sobretudo na prestação os seguintes serviços:

- Realização dos testes bioquímicos;
- Administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação (PNV) e injetáveis;
- Sessões de nutrição;
- Sessões de apoio ao doente com pé diabético e podologia;
- Serviço de fisioterapia;
- Serviço de depilação a laser;
- Rastreios auditivos (2 em 2 meses);
- Rastreios sazonais capilares e dermatológicos.



Imagem 3: Área de atendimento personalizado

- Robô

A farmácia está equipada com um robô que lhe permite armazenar e distribuir a maioria dos medicamentos, principalmente medicamentos sujeitos a receita

médica. A sua distribuição é realizada, diretamente, para os três postos de atendimento. A capacidade do robô é, de aproximadamente, 9000 embalagens.



Imagem 4: Área de recepção de encomendas e robô

- Armazém

Neste espaço existe um módulo de gavetas e várias prateleiras. As gavetas servem para armazenar os produtos em excesso, tanto do robô como da zona de atendimento (imagem 5). As prateleiras são usadas para armazenar produtos de grandes dimensões, produtos não sujeitos a receita médica, os produtos cosméticos

e de higiene corporal, medicamentos e material de apoio logístico (material marketing, sacos, expositores, entre outros).

O frigorífico, situado na zona de BackOffice, ao lado do laboratório, serve para armazenar os medicamentos que precisam de estar no frio. A temperatura do frigorífico deve situar-se entre 2°C e 8°C.



Imagem 5: Gavetas do armazém

- O escritório do Diretor Técnico
Este lugar é usado pelo Diretor Técnico para fazer tudo o que diz respeito à parte administrativa. O escritório, também, é usado para receber os delegados comerciais dos diferentes laboratórios.
- O laboratório
O laboratório está equipado com o material e o equipamento previstos na lei e que são essenciais para preparar manipulados. [2] As matérias-primas presentes no laboratório são:
 - Ácido bórico;

- Ácido salicílico;
- Água oxigenada;
- Benzina;
- Álcool;
- Glicerina;
- Borato de sódio granulado;
- Vaselina;
- Enxofre sublimado;
- Bicarbonato de sódio;
- Água purificada;
- Cloreto de magnésio;
- Óleo de rosa mosqueta;
- Óleo de rícino;
- Violeta Genciana.

- Sala de descanso

Este lugar possui:

- Cacifos para que a equipa possa arrumar os seus objetos pessoais;
- Uma biblioteca que contém documentos arquivados, bibliografia; obrigatória e livros de apoio ao aconselhamento farmacêutico;
- Uma cama para dar apoio às noites de serviço.

- Instalações sanitárias

Estas instalações estão localizadas junto aos dois gabinetes de atendimento personalizado.

Nos espaços onde estão produtos farmacêuticos existem termohigrómetros que monitorizam a temperatura e humidade relativa nesses locais.

3.3 Recursos humanos

A equipa da farmácia está constituída por 6 elementos:

- Farmacêutico e Diretor Técnico, Dr. José Aguiar;
- Farmacêutico Substituta, Dra. Joana Marques;
- Técnico de Diagnóstico e Terapêutica, Joel Santos;
- Técnico de Diagnóstico e Terapêutica, Nuno Azevedo;
- Técnico de Diagnóstico e Terapêutica, Sandrina Santos;
- Técnica Auxiliar de farmácia, a Dra. Ana Aguiar.

Todos os colaboradores têm um cartão de identificação onde está descrito o nome e categoria profissional.

4 Biblioteca e fontes de informação

Na farmácia existem várias fontes de informação, algumas de presença obrigatória, como indicado no Decreto-Lei n.º 307/2007.

As publicações obrigatórias na farmácia são:

- A Farmacopeia Portuguesa (edição mais recente);
- O Formulário Galénico Português.
- Prontuário Terapêutico (edição mais recente);

As fontes aconselhadas pelo INFARMED e pelo guia das Boas Práticas de Farmácia:

- Índice Nacional Terapêutico;
- Simposium Terapêutico.

Além das fontes de informação mencionadas antes, existem outras fontes que podemos consultar informática ou telefonicamente:

- INFOMED;
- O Centro de Informação de Medicamento (CIM);
- CEDIME (Centro de Informação do Medicamento da Associação Nacional das Farmácias)
- SIFARMA2000®;
- A Ordem dos Farmacêuticos.

5 Encomendas e Aprovisionamento

A farmácia Tavares da Silva trabalha com 3 distribuidores grossistas que são Alliance Healthcare, Plural e Empifarma. o seu distribuidor preferencial é Alliance Healthcare.

A farmácia faz parte de um grupo de compras ("Alphega") o que lhe permite ter inúmeras vantagens a nível de serviços farmacêuticos e aquisição de produtos.

5.1 Tipos de encomendas

A farmácia realiza diferentes tipos de encomendas para adquirir produtos:

- Encomendas diárias
- Encomendas diretas
- Encomendas instantâneas

- Encomendas diárias

Este tipo de encomenda, como indicado pelo seu nome, é realizado todos os dias. O programa SIFARMA2000® sugere produtos a encomendar com base:

- Vendas realizadas durante o dia;
- Stocks mínimos e máximos previamente definidos para cada produto.

A sugestão de encomenda é depois analisada por um dos membros da equipa que pode fazer alterações se necessário. Uma vez pronta, a encomenda é aprovada e enviada para os armazenistas.

- Encomendas diretas

A encomenda direta é realizada pelo diretor técnico ou responsável de compras e é feita por contacto direto com laboratórios, por via presencial, telefone ou email aos delegados comerciais.

- Encomendas instantânea

Como o próprio nome indica, são realizadas na "hora" para satisfazer um pedido de um produto que a farmácia não tem em stock.

Automaticamente o SIFARMA2000® consulta o stock dos armazenistas, o preço de compra e o tempo de entrega.

Existe um tipo especial de encomendas instantâneas que são as encomendas *Via Verde*. Este tipo de encomendas só pode ser realizado com a apresentação de uma receita médica e permite encomendar medicamentos (Anexo 1) que estejam rateados e de difícil acesso aos armazenistas habituais. Permite que o utente tenha acesso, garantido, ao seu medicamento habitual.

5.2 Receção de encomendas

- Receção

Quando uma encomenda chega à farmácia, os produtos e a fatura estão acondicionados em contentores.

Cada contentor tem uma etiqueta (Imagem 4) onde constam várias informações: nome da farmácia, códigos de barras, localização da farmácia e número de registo do contentor.

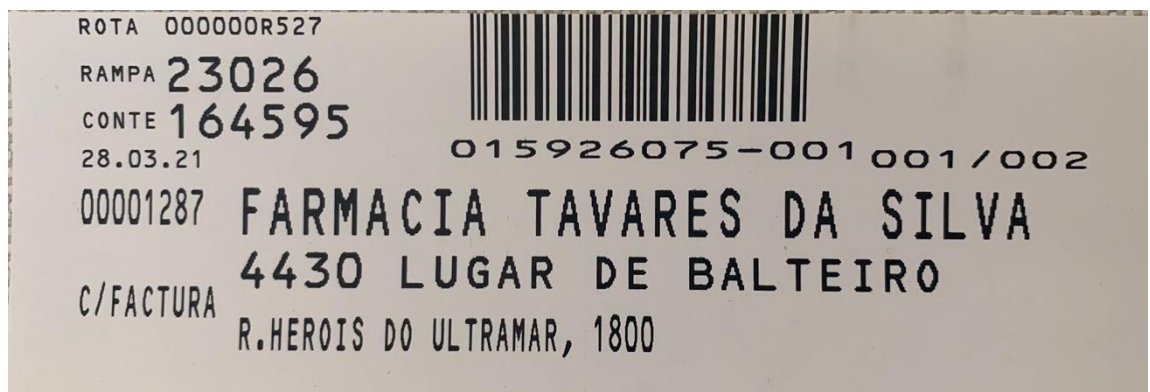


Imagem 6: Etiqueta de um contentor

Os contentores têm cores diferentes em função do grossista.

A primeira etapa é verificar se a encomenda rececionada é para a farmácia. Em seguida, confirma-se a fatura, para proceder à receção da encomenda no SIFARMA2000®.

Ao rececionar a encomenda verifica-se se existem produtos de frio, de forma a colocá-los, imediatamente, no frigorífico para manter a temperatura de conservação dos mesmos.

Em seguida, procede-se à receção dos produtos no SIFARMA2000®. Seleciona-se a encomenda que se pretende rececionar mediante o número de registo de

encomenda mencionado na fatura. Quando na mesma fatura estão agrupados vários códigos de registo de encomenda faz-se o agrupamento desses mesmos no registo do SIFARMA2000®. No processo de receção da encomenda, temos que inserir no programa o número da fatura, o preço faturado, o número de unidades faturadas e o valor do *Fee* (taxa paga pelo serviço prestado).

A próxima etapa da receção dos produtos no programa é a leitura dos códigos de barras com leitor ótico. Em cada produto introduzido deve-se verificar, o PIC registado na embalagem se é igual ao do sistema, o prazo de validade e o preço de venda à farmácia (PVF). Após este processo, podemos terminar a receção da encomenda.

Procede-se à impressão das etiquetas para os produtos que não têm PIC. No final devemos comunicar os produtos esgotados para o CEFAR.

- Armazenamento

Após a receção os produtos são armazenados:

- No robô, para introduzir os produtos temos que ler o código de barras ou o QR Code que está na embalagem, com a ajuda do leitor ótico do robô. O QR Code regista informações sobre o nome do produto, prazo de validade, lote e número de série. Automaticamente o prazo de validade é assumido tal como está na embalagem. Se a introdução for feita pelo CNP, faz-se leitura do código de barras e o prazo de validade automaticamente assumido é de 1 ano a partir da entrada no robô.
- Todos os produtos em excesso são armazenados nas gavetas do armazém;
- Os medicamentos psicotrópicos são armazenados num local reservado de acesso restrito;
- No frigorífico são guardados os medicamentos que exigem temperaturas de conservação entre 2°C e 8°C;
- Alguns produtos são armazenados nas gavetas ou lineares na área de atendimento.

5.3 Marcação de preços

Para os produtos que não têm preço marcado na embalagem, é a farmácia que define o preço de venda ao público. O preço é estipulado em função do PVF com ajuda da margem de comercialização da própria farmácia, dentro dos parâmetros estipulados pela lei, e em função do IVA 6% ou 23%.

5.4 Prazos de validade e de devolução de medicamentos e outros produtos de saúde

O prazo de validade dos produtos deve ser verificado em várias situações:

-Na receção das encomendas é importante ver o prazo de validade para atualizar os dados que estão no SIFARMA2000®. Se um produto rececionado tiver um prazo demasiado curto, procedemos à sua reclamação e devolução junto do armazenista responsável pelo seu envio. Esta será regularizada com um produto de prazo de validade superior ou com uma nota de crédito.

-O prazo de validade é novamente verificado no momento do armazenamento no robô para comprovar que os dados introduzidos no robô são iguais aos da embalagem.

-Nas gavetas/prateleiras os produtos são armazenados pelo método de *first to expire/first out* (FEFO) para que os primeiros a serem dispensados sejam os de menor validade.

-No final de cada mês, realiza-se uma listagem de controlo de validades dos produtos que vão expirar. Os produtos para serem devolvidos devem ter um prazo mínimo de 3 meses para os medicamentos de uso humano, de 6 meses para os produtos de diagnóstico e 4 meses para os medicamentos de uso veterinário, antes de terminarem a sua validade. Os produtos são devolvidos para os armazenistas. A farmácia recupera só uma parte do dinheiro sob forma de nota de crédito. Se os produtos foram comprados diretamente ao laboratório devem ser devolvidos para os mesmos.

6 Classificação dos produtos existentes na farmácia, definições e enquadramento legal

Todos os produtos presentes numa farmácia são definidos pelo enquadramento pela lei.

- Medicamento, toda a 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 [3].

Podemos diferenciar dois tipos de medicamento: os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e os não sujeitos a receita médica (MNSRM).

OS MSRM são medicamentos que unicamente podem ser dispensados com uma receita médica. OS MNSRM são tendencialmente de venda livre.

- Produto cosmético e de higiene corporal, qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contacto 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 e ou proteger ou os manter em bom estado e ou de corrigir os odores corporais [4].
- Medicamento homeopático, medicamento obtido a partir de substâncias denominadas stocks ou matérias-primas homeopáticas, de acordo com um processo de fabrico descrito na farmacopeia europeia ou, na sua falta, em farmacopeia utilizada de modo oficial num Estado membro, e que pode conter vários princípios [3].
- Fórmula magistral, o medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina [5].

- Preparado oficial, qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço [5].
- Produtos para alimentação especial, são produtos alimentícios que se destinam a uma alimentação especial, 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.
Estes produtos são destinados a categorias de pessoas como:
 - Pessoas cujo processo de assimilação ou cujo metabolismo se encontrem perturbados;
 - Pessoas que se encontram em condições fisiológicas especiais e que, por esse facto, 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 [6].
- Dispositivo médico, 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 [7].
- Medicamentos veterinários, são medicamentos unicamente destinados aos animais. Tem os mesmos objetivos que os medicamentos para humanos. [3]

- Produtos fitoterapêuticos:
Medicamento que tenha exclusivamente como substâncias ativas uma ou mais substâncias derivadas de plantas, uma ou mais preparações à base de plantas ou uma ou mais substâncias derivadas de plantas em associação com uma ou mais preparações à base de plantas [3].

7 Medicamentos/Produtos manipulados

O Decreto-Lei n.º 95/2004 define os Medicamento manipulado como “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico” [5].

A farmácia Tavares da Silva realiza alguns medicamentos manipulados. A título de exemplo:

- Pomada de vaselina de enxofre a 6%;
- Solução saturada de ácido bórico a 60% e 70%;
- Pomada de nitroglicerina.

A farmácia também prepara bicarbonato de sódio e borato de sódio para realizar venda a granel.

Os manipulados que não podem ser preparados na farmácia são adquiridos através da farmácia Lemos do Porto e da farmácia Central de Valongo.

Durante a preparação de medicamentos manipulados é necessário preencher a ficha de preparação (Anexo 2) com todo o procedimento a seguir. Este formulário é arquivado numa pasta própria juntamente com a receita médica. O medicamento manipulado preparado deve conter um rótulo com as seguintes informações:

- Nome da farmácia
- Nome do diretor técnico
- Nome do utente
- Designação da preparação
- Número do lote
- Prazo de validade
- Posologia

-Deve estar mencionado “manter fora de alcance das crianças” (a cor vermelha).

A portaria n.º 769/2004, de 1 de julho define a maneira de calcular os preços dos medicamentos manipulados. O preço tem em conta o custo dos honorários, o valor das matérias-primas e o valor dos materiais de embalagem. A fórmula para calcular o preço é a seguinte: (Valor dos honorários + Valor das matérias-primas + Valor dos materiais de embalagem) x 1,3+IVA [8]. Os medicamentos manipulados podem ser comparticipados pelo SNS nas seguintes situações:

- Inexistência no mercado de especialidade farmacêutica com igual substância ativa na forma farmacêutica pretendida;
- Existência de lacuna terapêutica a nível dos medicamentos preparados industrialmente;
- Necessidade de adaptação de dosagens ou formas farmacêuticas às carências terapêuticas de populações específicas, como é o caso da pediatria ou da geriatria.

Para ser comparticipado a receita deve conter as indicações seguintes: substância ou substâncias ativas com as respectivas concentrações, excipiente ou excipientes aprovados e forma farmacêutica. Para os medicamentos manipulados que são comparticipados no âmbito do SNS, a comparticipação é de 30% (ver anexo 3). [10]

Para realização dos manipulados o laboratório contém diversos equipamentos obrigatórios:

- Alcoómetro;
- Almofarizes de vidro e de porcelana;
- Balança analítica;
- Banho de água termostático;
- Cápsulas de porcelana;
- Gobelés;
- Espátulas metálicas e não metálicas;
- Funis de vidro;
- Matrizes;
- Papel de filtro;
- Papel indicador pH universal;
- Pedra para preparação de pomadas;
- Pipetas graduadas 1ml,2ml ,5ml;
- Provetas graduadas (100ml, 250ml, 25ml, 5ml);

- Tamises com abertura de malha 180 µm e 355 µm (com fundo e tampa);
- Termómetro (escala mínima até 100°C);
- Vidros de relógio;
- Sistema exaustão;
- Local de lavagem de material com água corrente. [2]

As matérias-primas usadas para a preparação dos manipulados são acompanhadas de um boletim de análise. Estes boletins de análise permitem comprovar a qualidade dos produtos.

Os documentos preenchidos durante a preparação dos manipulados e os boletins de análises são guardados, durante 5 anos na farmácia.

Experiência durante o estágio:

Tive a oportunidade de preparar vários medicamentos manipulados como, por exemplo: Pomada de vaselina de enxofre a 6%, Solução saturada de ácido bórico a 60% e papeis de bicarbonato de sódio.

Com a ajuda das técnicas de manipulação aprendidas durante o curso nas aulas práticas de Tecnologia Farmacêutica e de Dermofarmácia e Cosmética, do Formulário Galénico Português e da equipa da farmácia pude realizá-los sem qualquer dificuldade.

8 Dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde

As farmácias comunitárias são o primeiro local onde os portugueses se deslocam quando necessitam de aconselhamento sobre a sua saúde. Por este motivo, o farmacêutico, muitas vezes, é o primeiro profissional de saúde que entra em contacto com o utente. Este deve ter como prioridade a saúde do doente, atuando com qualidade, segurança e eficácia.

Na farmácia, o farmacêutico pode prestar vários serviços, tais como: dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde (com ou sem prescrição médica), aconselhamento farmacêutico, medição de parâmetros bioquímicos, entre outros.

Qualquer que seja o motivo que leva o utente a recorrer a uma farmácia, o atendimento deve seguir o procedimento geral apresentado na imagem 7.



Imagem 7: Procedimento do atendimento

Em cada atendimento, o farmacêutico tem a responsabilidade de fornecer todas as informações para o uso correto, seguro e eficaz do medicamento e outros produtos. O farmacêutico deve-se assegurar que o utente compreendeu a informação transmitida. Para isso deve adotar uma linguagem mais simples, assertiva e de fácil compreensão, para que a mensagem possa ser bem transmitida ao utente. É importante salientar que no momento da dispensa de medicamentos ou produtos de saúde, os utentes, devem ser informados sobre a posologia, os principais efeitos secundários, interações medicamentosas e contraindicações. O atendimento deve ser sempre complementado com “Medidas Não Farmacológicas” (por exemplo ter uma dieta saudável, fazer exercício).

Muitas vezes para reforçar o aconselhamento deve-se recorrer a formas de comunicação escrita (por exemplo, escrever nas embalagens). Para utentes que não sabem ler, coloca-se símbolos nas embalagens, de forma a poderem reconhecer a altura da toma dos medicamentos.

Durante o atendimento, o farmacêutico pode adotar técnicas de venda tais como: “cross” e “up-selling”, quando pode ser vantajoso para o utente.

As técnicas de “cross-selling” ou “venda cruzada” consistem em dispensar um medicamento, produto de saúde ou mesmo um serviço que seja complementar ao que o utente pretende, por exemplo, na venda de um medicamento para o colesterol podemos sugerir a medição dos níveis de colesterol.

Pode ainda apresentar-se como vantagem para o utente adquirir uma embalagem promocional, embalagem de tamanho maior ou até um “coffret”. Nesta situação trata-se de uma técnica de “up-selling”.

Devido à pandemia, o uso da máscara tornou-se obrigatório dentro da farmácia, foi necessário instalar acrílicos e colocar objetos de forma a manter uma distância de 2 metros

do balcão de atendimento. Por esses motivos, a comunicação farmacêutico-utente ficou mais difícil e limitada. Para tentar resolver esta situação, foi necessário aumentar a intensidade da voz por parte do farmacêutico (comunicação verbal), complementar a fala através de gestos com as mãos, escrever nas embalagens, e foi reduzido o número de utentes dentro da farmácia.

9 Dispensa de medicamentos por apresentação de receita médica

9.1 Formas e Modelos das receitas



Existem dois tipos de receita: receita manual e receita eletrónica. As receitas eletrónicas existem em 2 formas: desmaterializadas (recebido por mensagem) e materializadas. As receitas são emitidas preferencialmente em formato eletrónico, uma vez que permitem evitar erros de prescrição e de dispensa.

Todos os modelos de receita médica, que seja eletrónica materializada ou manual são aprovados por despacho do membro do Governo responsável pela área da saúde.

As receitas médicas manuais tem um modelo exclusivo em vigor (ver imagem 7).

A impressão deste modelo é da responsabilidade da Imprensa Nacional Casa da Moeda. [11]

Receita Médica N.º

		
Utente: N.º de Utente: 8888888888 Telefone: 8888888888 Entidade Responsável: _____ R.O.: RO N.º de Beneficiário: 8888888888888888	RECEITA MANUAL Exceção legal: <input type="checkbox"/> a) Falência informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescriptor <input type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio <input type="checkbox"/> d) Até 40 receitas/mês	
Vinheta do Médico Prescritor	Especialidade: Telefone: _____	Vinheta do Local de Prescrição
R_x DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem N.º Extenso		
1	8	
Posologia		
2	8	
Posologia		
3	8	
Posologia		
4	8	
Posologia		
Validade: 30 dias Data: 88 - 88 - 2088		(Assinatura do Médico Prescritor)

Mod. n.º 1/08 (Exemplo da INCM, S.A.)

Imagem 8: Modelo receita manual [12]

A presença da vinheta de identificação do prescriptor numa receita manual é obrigatória, estas vinhetas têm um modelo em vigor (ver imagem nº 8) e é da responsabilidade da Imprensa Nacional – Casa da Moeda de imprimir essas vinhetas.



Imagem 9: vinheta modelo [13]



Imagem 10: Vinhetas de local de prescrição, Regime Excepcional de Comparticipação (em verde) e Regime Geral (em azul) [13]

As receitas manuais só podem ser usadas em circunstâncias excecionais e o prescriptor deve assinalar na decisão uma das seguintes justificações:

- a) Falência do sistema informático;
- b) Inadaptação fundamentada do prescriptor, previamente confirmada e validada anualmente pela respetiva Ordem profissional;
- c) Prescrição no domicílio;
- d) Outras situações até um máximo de 40 receitas médicas por mês.

9.2 Regras de prescrição

- Os medicamentos são inscritos por Denominação Comum Internacional (DCI) ou nome da substância ativa seguido da forma farmacêutica, dosagem, tamanho de embalagem e posologia.

Existem exceções que permitem ao médico prescriptor inscrever os medicamentos pela sua denominação comercial, como no caso de não existir um genérico participados similares ao prescrito, ou se o médico colocar uma das seguintes justificações:

- a) Medicamentos com margem ou índice terapêutico estreito (listagem disponível no site do Infarmed);
- b) Suspeita, previamente reportada ao Infarmed, de intolerância ou reação adversa a um medicamento com a mesma substância ativa, mas identificado por outra denominação comercial;
- c) Medicamento destinado a assegurar a continuidade de um tratamento com duração estimada superior a 28 dias. [14]

- Número de embalagens e validade da prescrição

a) Prescrição eletrónica materializada

Este tipo de prescrição médica tem uma validade de 30 dias e podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, num total de 4 embalagens por receita. Um máximo de 2 embalagens por medicamento, podem ser prescritos.

No caso de medicamentos sob a forma de embalagem unitária podem ser prescritos até 4 embalagens do mesmo medicamento.

A prescrição eletrónica materializada pode ser renovável com uma validade até 6 meses. Para tal, contém até 3 vias, que devem ser impressos com a indicação da respetiva via. Nestas receitas só podem ser prescritos medicamentos para tratamentos a longo prazo.
[14]

b) Prescrição eletrónica desmaterializada

Cada linha da prescrição médica pode conter um número máximo de embalagens de:

- 2 embalagens, no caso de medicamentos destinados a tratamentos de curta ou média duração, com uma validade de 60 dias.
- 6 embalagens, no caso de medicamentos destinados a tratamentos de longa duração.

Com uma validade de 6 meses.

- Para medicamentos sob a forma de embalagem unitária, pode ser prescrito até 4 embalagens, ou até 12 embalagens para medicamentos de longa duração.

o médico prescriptor pode excepcionalmente, efetuar prescrições com número de embalagens superior aos limites previstos, com validade de 12 meses, mediante justificação do médico prescriptor uma das seguintes hipóteses:

- Posologia;
- Doente crónico estabilizado;
- Ausência prolongada do país;
- Outra. [14]

c) Prescrição manual

A prescrição manual tem uma validade de 30 dias contada a partir da sua emissão.

Em cada receita podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, num total de 4 embalagens por receita. No máximo, podem ser prescritas 2 embalagens por linha.

No caso dos medicamentos sob a forma de embalagem unitária podem ser prescritas até 4 embalagens do mesmo medicamento. [14]

9.3 Validação de uma Prescrição Médica

Antes de qualquer dispensa de medicamentos, é necessário proceder à validação da receita.

Para validar uma receita eletrónica materializada é necessário verificar os seguintes pontos:

- a) Número da receita (CNPEM = Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos);
- b) Local de prescrição;
- c) Identificação do médico prescriptor;
- d) Nome e número de utente;
- e) Entidade financeira responsável;
- f) Se aplicável, o regime especial de comparticipação de medicamentos deve constar na receita a sigla «O»
- g) Denominação comum internacional (DCI) da substância ativa;
- h) Dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem, número de embalagens;
- i) Se aplicável, designação comercial do medicamento;
- j) Justificação da prescrição designação comercial do medicamento;
- k) Se aplicável, identificação do despacho que estabelece o regime excecional de comparticipação de medicamentos;
- l) Data de prescrição;
- m) Assinatura do prescriptor. [15]

Os campos a verificar para validar uma receita Manual são os mesmos que para uma prescrição eletrónica, materializada, acrescentando-se:

- Vinheta identificativa do médico prescriptor e, se aplicável, vinheta do local de prescrição;
- Identificação da especialidade médica;
- Identificação da exceção para prescrever por via manual;
- Modelo da receita.

Para prescrições desmaterializadas, o Slifarma2000® efetua automaticamente as verificações.

9.4 Interpretação científica da prescrição médica

Depois de verificar que a prescrição se encontra em conformidade, o farmacêutico deve fazer uma análise farmacoterapêutica da medicação com base nos seguintes pontos:

- Necessidade do Medicamento
- Adequação ao doente (contra-indicações, interações, alergias, intolerâncias, etc.)
- Adequação da Posologia (dose, frequência e duração do tratamento);
- Condições do doente/sistema para administrar o medicamento (aspetos legais, sociais e económicos) [16]

O farmacêutico desempenha um papel importante na deteção de problemas relacionados com a medicação, uma vez que é o último profissional de saúde em contacto com o utente antes da utilização do medicamento. Para fazer esta interpretação, o farmacêutico pode necessitar de informação adicional, podendo fazer perguntas diretamente ao utente ou ao médico prescriptor. Adicionalmente, o farmacêutico tem à sua disposição fontes de informações sobre os medicamentos (farmacopeias, formulários terapêuticos, SIFARMA2000®).

Além disso, no caso de doentes com doenças crónicas ou terapias de longa duração, o farmacêutico assume um papel mais importante, pois encontra-se em contacto com o utente durante, substancialmente, mais tempo do que o próprio médico prescriptor. Se o farmacêutico deteta um PRM (problemas relacionados com medicamentos), é o seu dever intervir, e tentar encontrar uma solução. Se necessário, deve entrar em contacto com o médico prescriptor, a fim de tentar resolver o problema.

9.5 Sistemas de Participação de medicamentos

A participação dos medicamentos é regida pelo decreto-lei nº48-A/2010 que prevê que os medicamentos sejam participados através de um regime geral de participação ou de um regime excecional. O regime excecional de participação é aplicável se o doente tiver uma doença específica ou se fizer parte de um grupo específico de pessoas. [17] Fazem parte do regime excecional os reformados cujo rendimento total

anual não exceda 14 vezes a retribuição mínima mensal garantida em vigor no ano civil transato ou 14 vezes o valor do indexante dos apoios sociais em vigor.

Nas receitas manuais, o regime excecional é assinalado pela letra R ou pela vinheta verde, sendo o regime geral assinalado pela letra O.

Para o regime geral a comparticipação do Estado no preço dos medicamentos é fixada de acordo com os seguintes escalões:

- a) O escalão A é de 90 % do preço de venda ao público dos medicamentos;
- b) O escalão B é de 69 % do preço de venda ao público dos medicamentos;
- c) O escalão C é de 37 % do preço de venda ao público dos medicamentos;
- d) O escalão D é de 15 % do preço de venda ao público dos medicamentos. [18]

Neste caso do regime excecional a comparticipação do Estado no preço dos medicamentos integrados no escalão A é acrescida de 5% e nos escalões B, C, e D é acrescida de 15%.

Além disso, algumas doenças têm uma comparticipação superior pelo facto de que o tratamento requer muitos medicamentos e que, normalmente, são muitos caros. Em alguns casos, o reembolso pode chegar a 100%, como é o caso do lúpus. Para tal, a receita deve conter o despacho ou portaria da doença em questão.

As informações relativas às patologias e aos grupos de utentes que podem beneficiar deste regime excecional de comparticipação, sítio de dispensa (farmácia hospitalar ou comunitária), nível de comparticipação e a legislação aplicável, estão disponíveis no site do INFARMED. [19]

O principal organismo de comparticipação é o SNS (Serviço Nacional de Saúde). Outra entidade pode proporcionar uma comparticipação adicional, como por exemplo: o SAMS/SBN (Serviço de Assistência Médico-Social / Sindicato Bancário Norte), SAMS/SNQTB (Serviço de Assistência Médico-Social / Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários), IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas).

Existem também as companhias de seguros como "Fidelidade", "Seguradoras Unidos" que comparticipa a totalidade das receitas.

Os planos de comparticipação variam em função do tipo de receita. Os planos mais comuns na farmácia TVS são:

- Receita manual:
 - 01 = SNS regime normal
 - 48 = SNS regime excecional
 - 45 = -Regime Geral Diplomas (exemplo: doença de alzheimer, doença de Crohn)
 - 49 = Regime excecional diplomas
- Receita eletrónicas materializadas
 - 98X = com erro de validação
 - 99X = sem erro de validação
- Receita eletrónicas desmaterializadas
 - 96X = com erro de validação
 - 97X = sem erro de validação
 - SAMS/SNQTB = o1
 - SAMS/SBN = J1
 - Fidelidade = FM
 - Seguradoras Unidos =77

9.5.1 Dispensa de medicamentos em modo "offline"

No caso de o sistema informático não funcionar (não consegue comunicar com os serviços partilhados do Ministério da Saúde) é possível realizar a dispensa em modo "offline". No componente "com comparticipação" preenchemos o número da receita eletrónica e o código de acesso e fica disponível a "receita offline". De seguida efetua-se a leitura dos códigos bidimensionais dos produtos que se pretende dispensar. Neste modo só podemos dispensar uma unidade de cada linha de produto.

9.6 Grupos Homogêneos, Medicamentos Genéricos e Sistema de Preços de Referência

O decreto-lei n.º 97/2015 define «Grupo homogêneo» como o conjunto de medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, dosagem e via de administração, com a mesma forma farmacêutica ou com formas farmacêuticas equivalentes, no qual se inclua pelo menos um medicamento genérico existente no mercado, podendo ainda integrar o mesmo grupo homogêneo os medicamentos que,

embora não cumprindo aqueles critérios, integrem o mesmo grupo ou subgrupo farmacoterapêutico e sejam considerados equivalentes terapêuticos dos demais medicamentos que daquele grupo fazem parte. [20]

A criação destes Grupos Homogêneos conduziu também à criação de «Preço de referência» que é definido “como o valor sobre o qual incide a comparticipação do Estado no preço dos medicamentos incluídos em cada um dos grupos homogêneos, de acordo com o escalão ou o regime de comparticipação que lhes é aplicável.” [20]

O preço de referência de cada grupo homogêneo é calculado fazendo a média dos cinco PVP mais baixos praticados no mercado, tendo em consideração os medicamentos que integrem aquele grupo. No caso de a média dos cinco PVP mais baixos praticados no mercado exceder o preço do medicamento genérico mais caro que integra o grupo homogêneo, o preço de referência corresponderá ao preço deste último.

O preço de referência é revisto trimestralmente, o que pode implicar alterações no preço da comparticipação dos medicamentos.

O facto de o medicamento ser prescrito pela DCI confere ao doente o direito de opção, se deseja um genérico ou o medicamento de referência. A vantagem para o utente de escolher um genérico é ter um medicamento da mesma qualidade, da mesma segurança, mas com um preço inferior ao do medicamento de referência.

Um medicamento genérico é um «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».

Os medicamentos genéricos são facilmente reconhecíveis por não possuírem nome comercial e a marcação MG inscrita na embalagem.

9.7 Particularidades de determinados medicamentos:

9.7.1 Medicamentos estupefacientes e psicotrópicos

Os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos são grupos de medicamentos que atuam ao nível do sistema nervoso central, provocando alterações comportamentais e emocionais. São muito controlados pelo facto de as suas substâncias ativas serem utilizadas para fins ilícitos. [21]

Por isso, durante o atendimento é necessário recolher informações a fim de fazer o acompanhamento destas substâncias. Estas informações são:

- a) Identidade do utente ou do seu representante, nomeadamente o nome, data de nascimento, número e data do bilhete de identidade ou da carta de condução, ou o nome e número do cartão de cidadão, ou, no caso de estrangeiros, do passaporte;
- b) Identificação da prescrição através do número de prescrição;
- c) Identificação da farmácia, nomeadamente o nome e número de conferência de faturas;
- d) Identificação do medicamento, nomeadamente o número de registo e a quantidade dispensada;
- e) Data de dispensa. [11]
- f) identificação do médico prescriptor incluído o n.º de inscrição na ordem Profissional

Para recolher estas informações, o programa SIFARMA2000[®] abre uma janela e impede qualquer progresso no atendimento até que as informações sejam recolhidas.

Se o utente e o comprador tiverem uma ficha na farmácia, o software preenche, automaticamente, a informação necessária.

No final do atendimento, é impresso um talão com um resumo das informações coletadas, bem como o nome do médico prescriptor, e o medicamento dispensado e a data da dispensa. No caso de o medicamento ter sido prescrito através de uma receita manual, é necessário verificar se o medicamento inscrito no recibo é o mesmo que o da receita.

Além disso, todos os meses um registo de saída dos psicotrópicos é enviado para o Infarmed.

9.7.2 Produtos do protocolo da Diabetes *mellitus*

Este protocolo tem por objetivo permitir o aceso mais abrangente e harmonizado, dos utentes aos dispositivos para monitorização e tratamento da Diabetes *mellitus*. Os produtos que fazem parte deste protocolo são: tiras-teste, agulhas, seringas e lancetas. Os reagentes (tiras-teste) para determinação de glicemia, cetonemia e cetonúria e as agulhas, seringas

e lancetas destinadas a pessoas com diabetes ficam sujeitos, ao regime de preços e comparticipações definido na portaria n.º 222/2014.

As tiras-teste para autovigilância são comparticipadas em 85% e de 100% no caso das agulhas, seringas e lancetas.

Estes produtos não podem ser prescritos em conjunto com outros medicamentos, uma vez que os produtos do protocolo diabetes tem um plano exclusivo de comparticipação.

[22]

9.7.3 Preparações Extemporâneas

Trata-se de medicamentos que necessitam de ser reconstituídos com água destilada antes de serem utilizados. Esta preparação é efetuada no momento da dispensa. Este tipo de medicamento é amplamente utilizado em antibióticos em pó para uso pediátrico como, por exemplo, Clamoxyl® 500mg / 5ml, Zithromax®, 600mg / 15ml.

Para preparar o medicamento é necessário seguir as indicações fornecidas pelo fabricante. É importante lavar as mãos antes de preparar o medicamento, e para facilitar a preparação é importante agitar bem o frasco para que o pó não faça aglomerado.

É importante escrever a validade do medicamento após a abertura na embalagem, porque a data inscrita na embalagem pelo fabricante corresponde à validade nas condições de origem (a validade é de 1 mês após a abertura).

Ao dispensar, devem ser comunicadas ao utente as seguintes informações:

- Validade após a abertura
- O modo de armazenamento do medicamento (se é preciso guardar no frigorífico ou não)
- Dose a ser administrada
- Necessidade de agitar o medicamento antes de usar (porque se trata de uma suspensão).

9.8 Experiência e impressão pessoal

Durante este estágio consegui realizar mais de 600 dispensas, sujeitas a receita Médica, e tive de lidar com diferentes tipos de receitas.

Em relação às receitas eletrónicas, apesar da facilidade de processamento através do sistema informático, existem algumas situações que podem levar a um maior tempo de

dispensa. Isto acontece quando, por exemplo, a prescrição da receita implica um grande número de embalagens e o próprio utente não transmite, numa situação clínica crónica, os “laboratórios” que habitualmente toma.

No que diz respeito às prescrições manuais, apesar do número superior de parâmetros a verificar, não tive dificuldade em processá-las. A parte mais complicada foi compreender o que estava escrito na receita. Foi este tipo de prescrição que me levou mais tempo na sua dispensa.

Notei que muitos utentes não sabem o que é um medicamento genérico. A pergunta mais comum era: “Será a mesma coisa?”. A diferença de preço entre o medicamento de marca e o genérico foi geralmente o fator principal na sua escolha e decisão de compra. Para mim, é uma das situações em que o farmacêutico tem um papel importante por forma a esclarecer o utente.

Uma das situações mais difíceis no atendimento era encontrar os “laboratórios” que o utente costumava fazer porque não sabia o nome do mesmo. Normalmente só se lembrava da cor da embalagem.

Nesta situação, a ficha de utente no SIFARMA2000® foi uma grande ajuda para encontrar a informação em falta.

Por curiosidade, durante o meu estágio, o atendimento mais difícil que tive de realizar, em total autonomia, foi a dispensa de psicotrópicos a um utente com 3 receitas manuais. Tive de ser meticoloso para não cometer erros no processamento das receitas, bem como no registo de informações sobre os medicamentos estupefacientes.

Graças à prática durante os 5 meses no “frontoffice” consegui ganhar em eficiência e rapidez de execução, evitando assim uma espera demasiado longa do utente.

10 Receituário e Faturação

10.1 Conferência das receitas

A conferência do receituário é sempre feita por dupla verificação, para reduzir os erros. Erros na conferência das receitas traduzem-se em perda financeira para farmácia. A conferência é um processo manual e metódico. Em função dos vários tipos de receitas, receita manual, receita eletrónica (materializada ou desmaterializada), temos que verificar vários aspetos:

- Receita manual

As receitas manuais (Anexo 4) são as que têm maior número de pontos a verificar:

- O modelo da receita
- Nome da pessoa
- Número de utente
- Entidade responsável
- Vinheta do médico e assinatura do médico
- Verificar se a justificação para a receita manual é assinalada
- O prazo de validade (30 dias)
- Número de medicamentos prescritos (no máximo 4, com um máximo de 2 caixas por linha, salvo exceção dos medicamentos com unidoses que pode ter no máximo 4 caixas)

- Receita eletrónica materializada

Este tipo de receita (ver anexo 5 e 6) contém os mesmos dados, mas tem a mais o código de acesso.

- Receita eletrónica desmaterializada

Este tipo de receita é enviada por email, SMS ou através de impressão de guia de tratamento e automaticamente o módulo de atendimento introduz os dados para seu aviamento.

Experiência durante o estágio:

Durante o meu estágio, tive de fazer a verificação técnico-científica dos receituários bem como organizar as receitas de acordo com o respetivo lote. Durante a verificação técnica das prescrições manuais, os erros mais frequentes que vi foram: sem a exceção assinalada, fora de prazo e sem entidade responsável colocada.

Caso os erros fossem detetados durante o atendimento, era solicitado ao utente que entrasse em contacto com o prescriptor para retificar os erros porque, sem uma receita válida, não era possível dispensar os medicamentos.

10.2 Fecho mensal e envio do receituário

Para receber o valor da comparticipação dos medicamentos as receitas manuais e as eletrónicas materializadas são agrupadas em lotes de 30 receitas, classificadas por organismo de comparticipação e por data. Para cada lote é emitido um Verbete de Identificação, no qual é registado todas as receitas do lote, número de medicamentos dispensados, o PVP total, o valor a receber da comparticipação.

Ao fim de cada mês, os lotes são agrupados por organismo de comparticipação, e impresso um resumo dos lotes que vai ser enviada juntamente com os lotes de receitas.

A farmácia tem até o dia 5 de cada mês para enviar via CTT o receituário á entidade responsável CCM-SNS (Centro de Conferência e monitorização do SNS) que trata o receituário referente ao SNS. O receituário não referente ao SNS é enviado à ANF.

A farmácia só recebe o valor da comparticipação após verificação e validação das receitas. Se alguma receita tiver algum erro é devolvida com a indicação do problema detetado. Caso seja possível a sua correção pode ser incluída na faturação do mês seguinte.

11 Dispensa de medicamentos sem apresentação de receita médica

Neste tipo de dispensa o doente dirige-se geralmente à farmácia a fim de obter um medicamento ou outro produto de saúde. A finalidade será a automedicação ou o aconselhamento farmacêutico, com intuito de melhorar a sua qualidade de vida e esclarecer eventuais dúvidas que possa ter, assumindo o farmacêutico um papel de relevo em todo este processo.

O Decreto-Lei n.º 17 690/2007 define a automedicação como «a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde.» [23]

Quando um utente solicita qualquer tipo de medicação para se medicar, o farmacêutico deve alertá-lo sobre o seu uso correto ou, em casos específicos, a sua dosagem, de modo a que a utilização do mesmo seja feito com segurança. Podem ser feitas perguntas adicionais ao doente para compreender a utilização que vai ser dada ao medicamento pedido, em certas instâncias, pode ser proposto outro tipo de medicação, caso se considere que o

pedido não é adequado à situação ou de modo a oferecer uma complementaridade ao tratamento.

As situações possíveis de automedicação são definidas no mesmo decreto-lei (ver anexo 7). Caso o utente se desloque à farmácia, a fim de obter conselhos de modo a tratar um problema de saúde sem solicitar um medicamento específico, este processo chama-se de Indicação Farmacêutica.

A Indicação farmacêutica define-se como “Processo que conduz a que o doente assuma e se responsabilize pela melhoria da sua saúde, através da toma de medicamentos que não requerem receita, destinados à prevenção e ao alívio de queixas autolimitadas, sem recurso à consulta médica.” Durante este processo o farmacêutico analisa as queixas do doente e recomenda o medicamento de venda sem prescrição obrigatória adequado ao estado fisiopatológico do mesmo, considerando ainda as preferências do doente.

Neste tipo de atendimento o farmacêutico deve tentar compreender o problema do utente. Pode utilizar as linhas de orientação e o fluxograma do Processo de Indicação Farmacêutica emitidos pela Ordem dos Farmacêuticos (ver anexo 8). [24]

Para isso, pode fazer perguntas com a finalidade de ter uma ideia clara da situação. Se, na sequência desta entrevista com o doente, o farmacêutico considerar que a situação é grave ou não se encontra num caso de automedicação, deve aconselhar o doente a dirigir-se a um médico. Caso contrário, pode propor um ou mais produtos para resolver o problema de saúde.

O farmacêutico deve ter em conta, ao aconselhar medicamentos (MNSRM e MNSRM-EF), as preferências de formas farmacêuticas do utente e as dificuldades que ele pode ter em seguir o tratamento (idade do utente, dificuldade em deglutir, doença); após a escolha, o farmacêutico deve explicar a posologia e a dose a tomar, podendo também sugerir medidas não farmacológicas que possam ajudar a resolver o problema.

Experiência durante o estágio:

A dispensa de medicamentos sem receita médica é uma parte importante do trabalho do farmacêutico e o seu papel no aconselhamento é primordial. Quando um utente chega à farmácia e se queixa de determinados sinais e/ou sintomas, o farmacêutico deve avaliar a situação e interrogá-lo para ver se isso é da sua competência. Durante o meu estágio, tive de tratar de um utente com a mão inchada porque tinha sido picado por uma abelha na

rua. Comecei por observar a mão dele, depois perguntei-lhe se era alérgico e se tinha outros sintomas.

Como não havia complicações, eu aconselhei um creme para aliviar o prurido, no local da picada, e um anti-histamínico oral para acalmar a reação alérgica.

Transmiti-lhe para monitorizar o estado de sua mão e consultar seu médico dentro de 2 dias se a situação não melhorasse ou piorasse.

12 Serviços

O Decreto-Lei n.º97/2018 define os serviços que podem ser prestados na farmácia para promover a saúde e o bem-estar dos doentes. De acordo com o decreto-lei estes serviços são:

- a) Apoio domiciliário;
- b) Administração de primeiros socorros;
- c) Administração de medicamentos;
- d) Utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica;
- e) Administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação;
- f) Programas de cuidados farmacêuticos;
- g) Campanhas de informação;
- h) Colaboração em programas de educação para a saúde.
- g) Consultas de nutrição;
- h) Programas de adesão à terapêutica, de reconciliação da terapêutica e de preparação individualizada de medicamentos, assim como programas de educação sobre a utilização de dispositivos médicos;
- i) Realização de testes rápidos para o rastreio de infeções por VIH, VHC e VHB
- j) Serviços simples de enfermagem, nomeadamente tratamento de feridas e cuidados a doentes ostomizados;
- k) Cuidados a nível da prevenção e tratamento do pé diabético, de acordo com as orientações estabelecidas pela Direção-Geral da Saúde. [25]

Na farmácia, a lista dos serviços disponíveis, bem como do seu preço, são afixados à vista dos utentes, como previsto por lei (ver anexo 9).

12.1 Determinação de Parâmetros antropométricos

A obesidade é definida como um acúmulo anormal ou excessivo de gordura nos tecidos. A obesidade é uma doença crescente em nossa sociedade. De acordo com a OMS, em 2016 havia 1,9 bilhão de adultos (maiores de 18 anos) em todo o mundo com sobrepeso ou obesidade. Além disso, estima-se que 39 milhões de crianças de 5 anos ou menos têm peso excessivo. Esta é uma doença que causa problemas de saúde, (a obesidade leva a doenças como a diabetes tipo 2). [26]

Na farmácia TVS existe uma balança com estadiômetro na área de atendimento que permite a determinação de diversos parâmetros, entre eles peso e altura. A máquina determina o Índice de Massa Corporal (IMC) a partir da medição de peso e altura (ver imagem 9). O IMC é calculado com a seguinte fórmula.

$$\text{IMC} = \frac{\text{PESO}}{\text{Altura (m}^2\text{)}}$$

O IMC ajuda a classificar o peso e assim dizer se a pessoa tem peso ideal ou não.

Tabela 1: valores do IMC [27]

CLASSIFICAÇÃO	IMC
BAIXO PESO	<18,5
PESO NORMAL	18.5 – 24.9
PRÉ-OBESIDADE	25 – 29.9
OBESIDADE CLASSE I	30 – 34.9
OBESIDADE CLASSE II	35 – 39.3
OBESIDADE MORBIDA	≥ 40

Se o utente deseja emagrecer e retomar uma alimentação saudável, o serviço de nutrição oferecido pela farmácia permite que o utente seja acompanhado e receba orientação para o mesmo.

O farmacêutico é responsável por promover um estilo de vida saudável para isso ele deve aconselhar os utentes:

- Fazer exercício físico;
- Cuidar da sua dieta (por exemplo evitar uma dieta rica em gorduras, sal e açúcar);
- Comer 5 frutas e vegetais por dia
- Beber 1,5 L de água por dia.

FARMACIA
TAVARES DA SILVA
TELF: 227871070
CONT: 507732960
BALTEIRO-V. ANDORINHO
15:59 21/05/21

PESO : 83,700 kg
ALTURA: 1,86 m

I.M.C. : 24,2

IMC ABAIXO DE 20:
ABAIXO DO NORMAL
IMC ENTRE 20 E 25:
NORMAL
IMC ACIMA DE 25:
ACIMA DO NORMAL

SEU PESO IDEAL PARA A
I.M.C. ENTRE 20 E 25 ES:
DE 69,1 kg A 86,4 kg

INCLUIDOS PESO DO
VESTUÁRIO E ALTURA
DO CALÇADO

ÍNDICE DE GORDURA: 17,3%
MASSA DE GORDURA: 14,4kg
IDADE: 24 anos HOMEM

-VALORES (%):

	HOMEM
Excelente:	10,2 %
Bom:	16,9 %
Regular:	20,8 %
Mau:	29,1 %

Imagem 11: Talão impresso pela balança-estadiómetro

12.2 Determinação de Parâmetros fisiológicos

12.2.1 Pressão arterial

A medição da pressão arterial com frequência cardíaca em farmácias permite monitorizar utentes com hipertensão ou hipotensão.

A hipertensão arterial é uma doença com elevada prevalência no mundo, embora na maioria dos casos a hipertensão não cause sintomas. Se não for controlada esta doença é uma das causas de complicações cardiovasculares, cerebrovasculares ou neuro-degenerativas (enfarte do miocárdio, acidente vascular cerebral, Alzheimer doença...) podendo levar à morte. [28]

Progresso do atendimento:

Fase pré-analítica: esta fase consiste em entender o motivo do utente vir e medir a pressão, se ele mede regularmente, se ele tem alguma patologia, se está a tomar algum medicamento. As informações recolhidas durante esta fase permitirão ao farmacêutico ter uma melhor compreensão dos valores obtidos durante a interpretação dos valores.

O farmacêutico deve garantir que o utente está em boas condições para realizar a medição:

- Fique em repouso e calmo por 5 minutos;
- Se o utente realizou um exercício físico (por exemplo: uma caminhada sustentada) é necessário esperar pelo menos 30 minutos;
- O utente não deve ter tomado café, um derivado da cafeína ou fumar na hora anterior à medição;
- Espere 2 horas após uma refeição;
- Se o utente sentir necessidade de ir a casa de banho, para que não perturbe a medição. [29]

Fase analítica: consiste em realizar a medição da pressão arterial. Para isso, o utente deve passar o braço pela braçadeira e estar na posição correta para poder fazer a medição.

A posição ideal é a posição sentada com as costas apoiadas no assento, o braço apoiado com o meio do braço na altura do coração, as pernas descruzadas com os pés apoiados no chão. O utente não deve falar antes e durante a medição e estar em um ambiente calmo. Nenhum dispositivo eletrónico deve estar próximo durante a medição.

Fase pós-analítica: nesta fase o farmacêutico regista os valores obtidos, e faz a sua interpretação, tendo em consideração as informações recebidas durante a fase pré-analítica.

Tabela 2: valores de referência para a Hipertensão [28]

CATEGORIA	PRESSÃO ARTERIAL SISTÓLICA (mmHg)	PRESSÃO ARTERIAL DIASTÓLICA (mmHg)
Normal	120 - 129	80 - 84
Normal alto	130 - 139	85 - 89
Hipertensão Estádio 1	140 - 159	90 - 99
Hipertensão Estádio 2	≥ 160	≥ 100

Experiência durante o estágio:

Durante este estágio tive a oportunidade de ajudar os utentes a realizar as medições de pressão arterial.

Antes de efetuar a medição tinha de me certificar de que o utente estava calmo e em boas condições para que os resultados não fossem adulterados. Depois tive de interpretar os valores e explicá-los ao doente. Para mim, o momento da interpretação foi stressante, pelo menos no início, por causa da barreira linguística e do medo de cometer um erro.

Devido a medidas sanitárias, tive de higienizar o dispositivo após cada medição.

A maioria dos utentes eram pessoas que vinham regularmente à farmácia, incluindo um que vinha todos os dias para medir a sua pressão arterial.

12.3 Determinação de Parâmetros bioquímicos - fases pré-analítica, analítica e pós-analítica

12.3.1 Glicemia

A glicemia é a quantidade de glicose (açúcar) presente no sangue. A glicose é uma das fontes de energia do nosso corpo. O açúcar no sangue está diretamente relacionado com a diabetes Mellitus (doença caracterizada pela baixa produção da insulina ou pela resistência celular ao efeito da mesma. A insulina estimula a entrada de glicose nas células). Testar os

níveis de açúcar no sangue em pessoas com diabetes ajuda a rastrear doenças e ver se há necessidade de insulina.

A determinação da glicose no sangue deve ser feita em jejum de pelo menos 8 horas ou 1 a 2 horas após uma refeição.

Os valores de referência são:

Tabela 3: Valores da glicemia em jejum e pós-prandial [30]

	Em jejum	Pós-prandial
Hipoglicemia	<0.7 g/L	<0.7 g/L
Normal	0.7 e 1 g/L	<1.4 g/L
Pré-diabetes	1 e 1.25 g/L	1.4 e 2 g/L
Diabetes	>1,26 g/L	>2 g/L

É importante lembrar ao paciente que a hipoglicemia é mais grave do que a hiperglicemia. O baixo nível de açúcar no sangue pode levar à morte. Os sintomas de baixo nível de açúcar no sangue são: suor, aumento do apetite, visão turva, tremores.

Procedimentos para realizar a medição:

- O profissional de saúde que realiza o teste deve usar luvas;
- Preparar o material (aparelho de glicemia, tiras teste, caneta de punção capilar, lancetas, álcool, algodão);
- Higienizar o dedo do paciente com álcool;
- Ligar o aparelho de leitura e inserir a tira teste;
- Uma lanceta nova e esterilizada sempre que realizar um teste;
- Realizar a punção no lado do dedo;
- Aperte suavemente a ponta do dedo até formar uma gota de sangue arredondada;
- Aplique a amostra de sangue na tira de teste;
- Aguardar os resultados;
- Interpretar os resultados. [31]

12.3.2 Colesterol

O colesterol é um lípido essencial para o bom funcionamento do nosso organismo, precursor de várias hormonas (esteroides), sais biliares e vitamina D. O nosso organismo sintetiza 70% das suas necessidades, o resto vem dos alimentos. Embora essencial para o bom funcionamento do nosso organismo, o excesso pode causar doenças cardiovasculares.

No corpo existem várias lipoproteínas que transportam o colesterol: HDL (lipoproteína de alta densidade) e LDL (lipoproteína de baixa densidade). O colesterol HDL transporta o colesterol dos tecidos para o fígado para sua eliminação. Já o LDL é transportado do fígado para os tecidos e, quando está presente em quantidade muito grande, tende a se depositar nas paredes das artérias. [32]

As causas da hipercolesterolemia podem ser: patologias (como a diabetes), fatores genéticos, estilo de vida sedentário ou dieta rica em gorduras. [33]

Na farmácia TVS é possível realizar a determinação do colesterol total (ou seja, a soma de LDL e HDL). O colesterol total por si só não permite o diagnóstico de hipercolesterolemia, para isso é necessário determinar a concentração de LDL e HDL. Porém, a determinação do colesterol total é útil para pessoas que já foram diagnosticadas, pois permite que a doença seja acompanhada e ver se está sob controle.

Não é necessário estar em jejum para fazer o teste de colesterol.

Durante o atendimento é importante lembrar de manter um estilo de vida saudável.

No caso de dislipidemia, o profissional de saúde pode dar os seguintes conselhos:

- Observe sua dieta (reduza os alimentos que são muito gordurosos e muito ricos em colesterol)
- Reduzir o consumo de álcool;
- Fazer exercício pelo menos 30 minutos por dia, 3 vezes por semana;
- Parar de fumar;

Um valor normal de colesterol total é inferior a 190 mg/dl. [43]

Procedimento:

O procedimento é o mesmo da glicose no sangue, só o aparelho e a tira para fazer a medição são diferentes.

12.3.3 Triglicéridos

Os triglicéridos são lipídios e constituem uma reserva importante de energia. Provêm simultaneamente da alimentação (açúcares, álcool), mas também da produção pelo fígado. Eles são armazenados no tecido adiposo.

Os triglicéridos são transportados por lipoproteínas específicas:

- Quilomícrons, que transporta triglicéridos da alimentação do intestino delgado para os tecidos adiposos;
- Lipoproteínas de muito baixa densidade (VLDL), que permitem o transporte dos triglicéridos sintetizados a nível do fígado.

Quando presentes em quantidades excessivas no sangue, um excesso de triglicéridos expõe o organismo a complicações. A hipertrigliceridemia constitui um fator de risco cardiovascular.

Hipertrigliceridemia aumenta o risco de doenças como diabetes, hipertensão, osteoartrite.

As causas que podem causar hipertrigliceridemia são:

- Alimentação demasiado rica em lípidos e/ou açúcares;
- Consumo excessivo de álcool;
- Diabetes não suportada;
- Certas doenças hepáticas;
- Excesso de peso; [34]

O teor de triglicéridos é considerado normal em adultos quando for inferior a 150 mg/dl.

A medição dos triglicéridos deve ser efetuada após um período de jejum de 12 horas.

Durante o atendimento é importante lembrar a importância da adoção de um estilo de vida saudável.

Aconselhamento para reduzir o nível de triglicéridos:

- Fazer exercício, tentar fazer pelo menos 30 minutos por dia;
- Reduzir o consumo de álcool;
- Reduzir a quantidade calorias ingeridas;
- Controlar seu peso;
- Evitar os alimentos açucarados e refinados;

- Tentar substituir a carne vermelha por peixes ricos em ácidos gordos omega-3 (como bacalhau, salmão, sardinha e atum);
- Evitar gorduras saturadas. [35]

Procedimento:

O procedimento é o mesmo da glicose no sangue, só o aparelho e a tira para fazer a medição são diferentes.

12.3.4 Administração de Vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação

A Portaria n.º 1429/2007 autoriza as farmácias a administrarem vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação. [36] [37]

As vacinas não incluídas no PNV disponíveis na FTS são:

- Vacinas contra a Gripe.
- Vacinas contra doenças Pneumocócicas;

A vacinação é realizada por um farmacêutico que recebeu formação adicional reconhecida pela Ordem dos Farmacêuticos, sobre administração de vacinas e suporte básico de vida, nomeadamente em relação às reações anafiláticas.

Para poder realizar a administração de injetáveis, a farmácia deve ter um gabinete de atendimento personalizado com o seguinte equipamento:

- a) Marquesa ou cadeira reclinável até à posição horizontal;
- b) Armário ou outra estrutura adequada à arrumação do material a utilizar no processo de vacinação;
- c) Superfície de trabalho que permita a manipulação para preparação da vacina;
- d) Contentores para resíduos adequados à recolha de material perfurante e cortante e à recolha de material contaminado;
- e) Contentor com tampa e pedal para lixo comum;
- f) Desinfetante de mãos, desinfetante de superfície, álcool a 70°C, compressas, luvas e pensos rápidos.

Para garantia do suporte básico de vida, a farmácia deve estar equipada com os meios necessários ao tratamento urgente de uma reação anafilática subsequente à administração da vacina, nomeadamente:

- a) Adrenalina 1:1000 (1mg/ml);
- b) Oxigénio com debitómetro a 15 l/min;
- c) Ressuscitadores autoinsufláveis com reservatório de vários tamanhos e respetivas máscaras faciais;
- d) Mini-nebulizador com máscara e tubo, de uso único;
- e) Soro fisiológico (administração intravenosa);
- f) Salbutamol (solução respiratória);
- g) Hidrocortisona e prednisolona (injetáveis);
- h) Esfigmomanómetro normal;
- i) Estetoscópio.

A farmácia deve manter um registo de cada administração com as seguintes informações:

- Nome do utente
- A data de nascimento
- Nome da vacina e lote
- Via de administração
- Identificação do farmacêutico que a administrou [38]

Experiência durante o estágio:

Durante o meu estágio não tive oportunidade de praticar nenhuma vacinação porque é necessário frequentar o curso de Administração de Injetáveis e de Suporte Básico de Vida devidamente certificados pela Ordem dos Farmacêuticos. No entanto, no final do meu estágio, durante o mês de agosto tivemos de começar a identificar pacientes que queriam receber a vacina contra a gripe. No entanto, devido à pandemia de Covid-19 e ao confinamento, algumas pessoas que não puderam ser vacinadas (contra a gripe) no ano passado estão a questionar a sua utilidade.

Apesar dos nossos conselhos e avisos sobre a importância da vacinação, alguns pacientes permanecem relutantes.

12.4 Entrega de Medicamentos e/ou outros Produtos de Saúde no Domicílio

Uma vez que a Farmácia Tavares da Silva faz parte das "Farmácias Portuguesas" tem disponível a entrega no domicílio dos produtos adquiridos online através do site das Farmácias Portuguesas.

A farmácia recebe uma notificação de um pedido pendente. Após confirmação da disponibilidade dos produtos, segue-se a preparação da encomenda e esta será entregue, na morada escolhida pelo utente, por um dos funcionários da farmácia.

Mais recentemente, a FTS trabalha também com a plataforma Optimistic Blue. Consiste numa parceria entre a ANF, a Médis e os CTT para efetuar entregas gratuitas no domicílio. Neste caso, a farmácia recebe uma notificação na plataforma e segue os mesmos passos da operação anterior.

12.5 Assistência Médica Internacional

AMI é uma organização não governamental fundada em 1984, que visa *«Atenuar as desigualdades e o sofrimento no Mundo, tendo o Ser Humano no centro das preocupações. Criar um mundo mais sustentável, mais harmonioso, mais inclusivo, mais tolerante, menos indiferente, menos violento»*. [39]

A AMI lançou em 1996 um projeto que conta com a participação de farmácias, cujo objetivo é a recuperação de radiografias em fim de vida para reciclagem.

A reciclagem de radiografia ajuda a reduzir o impacto ambiental, ao recuperar a prata do papel evita que ela se acumule na natureza e também reduz a extração de prata das minas.

A AMI organiza uma campanha anual de recolha de raios X. Este ano a 25ª Edição decorreu de 5 a 27 de junho. Fora do período da campanha, ainda é possível fazer a reciclagem das radiografias entrando em contato com o AMI para o envio.

12.6 Projeto Valormed

A Valormed é uma sociedade sem fins lucrativos fundada em 1999, que é responsável pela gestão das embalagens vazias das caixas dos medicamentos, bem como dos medicamentos fora de uso. [40]

A FTS faz parte deste projeto e, para isso, coloca à disposição dos utentes da farmácia os contentores Valormed na zona de atendimento para que possam depositar os seus resíduos.

Os resíduos que podem ser recuperados dos contentores são os seguintes:

- Medicamentos e produtos para uso humano e veterinário;
- Materiais de embalagem incluindo os folhetos e as caixas, mesmo que contenham blisters;
- Acessórios de administração de medicamentos (colher, vidro, seringa (dosagem), conta-gotas, cânulas) com restos ou vazios.

Quando um contentor fica completo, procede-se à sua dispensa no SIFARMA2000®. Será pedido o código (único) desse contentor e a seleção do armazenista pretendido para proceder à recolha do mesmo.

12.7 Troca de seringas

O programa de troca de seringas começou em 1993 sob a direção da DGS para reduzir a transmissão de doenças infecciosas como HIV / AIDS em pessoas que injetam drogas.

Este programa consiste no fornecimento de um kit gratuito que contém 2 seringas e agulhas, 2 filtros, 2 toalhetes desinfetantes, 2 recipientes, 2 ampolas de água bidestilada, 2 carteiras de ácido cítrico e 1 preservativo (ver Imagem nº 10).

O programa permite que o cliente receba um kit para cada 2 seringas trazidas à farmácia, não havendo limite de seringas para troca. As seringas do usuário devem ser colocadas no recipiente destinado exclusivamente para esse fim, diretamente pelo cliente, a fim de evitar o risco de contaminação acidental.

A farmácia pode dispensar apenas 2 Kits, caso o cliente não devolva suas seringas. Durante este atendimento deve-se lembrar a importância da devolução das seringas do usuário, por se tratar de um programa de "troca".

As informações sobre os Centros de Respostas Integradas (CRI) devem ser sempre disponibilizadas aos utentes. [41] [42]



Imagem 12: kit de troca de seringa

12.8 Programas de Cuidados Farmacêuticos, Gestão da Terapêutica e/ou

Acompanhamento Farmacoterapêutico

A farmácia oferece um serviço de preparação individual de medicação. Este serviço geralmente é destinado a utente que têm dificuldade na adesão à terapêutica ou de segui-la corretamente, daí a vantagem deste serviço na minimização de erros e esquecimentos na toma da medicação. Este serviço permite ao farmacêutico monitorizar a medicação do utente e acompanhá-lo de uma forma mais personalizada. A medicação é organizada por semana, estando dividida por dia e hora do dia (manhã, meio-dia, jantar, noite).

O sistema SIFARMA2000® permite criar uma ficha de cliente onde ficam guardados os dados dos utentes como:

- Dados biográficos
- Histórico da medicação
- Observações importantes sobre o utente
- Conta-corrente do utente

Estes dados asseguram um acompanhamento personalizado de cada utente.

A ficha pode ser criada diretamente através do leitor do cartão de cidadão que introduz automaticamente os dados do utente.

Para criar a ficha é obrigatório o consentimento informado do utente.

Experiência durante o estágio:

Tive a oportunidade de preparar a medicação semanal para alguns pacientes. Penso que este serviço é muito útil porque:

- Permite ao farmacêutico fazer o seguimento individual da medicação;
- Evita que o paciente se esqueça de tomar alguns medicamentos;
- Evita sobredosagens e troca de horários;
- Permite ao farmacêutico recordar ao paciente quando é necessário voltar ao médico e pedir novas prescrições para o tratamento não ser interrompido.

Na minha opinião, este serviço deveria ser promovido e executado em todas as farmácias.

Penso que o farmacêutico deveria propor este serviço a doentes idosos ou a cuidadores de pessoas frágeis.

13 Colaboração com Entidades Externas

A farmácia conta com vários colaboradores externos para oferecer cada vez mais serviços aos seus utentes. A farmácia Tavares da Silva trabalha com uma nutricionista EasySlim, uma podologista, um fisioterapeuta e uma empresa de depilação a laser. Para além destes serviços, com alguma regularidade são agendados rastreios gratuitos na farmácia, como rastreios auditivos, rastreios capilares, mini faciais, entre outros.

Todos estes serviços permitem um atendimento, mais personalizado e abrangente.

14 Formação

O farmacêutico tem o dever de se formar ao longo da sua carreira profissional, para continuar a aprender e manter os seus conhecimentos atualizados.

Para isso, a farmácia organiza-se com os representantes das marcas com as quais trabalha e promovem cursos de formação para apresentar os produtos da marca, as suas características e como os aconselhar. Essas formações podem ser externas ou então na própria farmácia.

Devido à pandemia de Covid-19, as formações viram-se obrigadas a serem interrompidas, e, passaram para o formato online na forma de um webinar.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de participar em várias formações que me permitiram aprender mais sobre determinados produtos e como os aconselhar.

Por exemplo:

- Formação do laboratório Mylan (Betadine/ Sargenor);
- Formação AMD (sobre as fraldas);
- Formação do laboratório Perrigo (Niquitin)

As formações também são um momento que permite que os colaboradores discutam com os representantes para dar a sua opinião sobre os produtos, sobre as dificuldades que possam ter para vendê-los ou aconselhá-los.

A Glintt organiza, quinzenalmente, um webinar para apresentar as últimas funcionalidades e a resolução de alguns problemas do SIFARMA2000®.

15 Conclusão

Após todos estes anos de formação, estes últimos 6 meses permitiram-me finalmente pôr em prática os conhecimentos e competências que adquiri. Este estágio permitiu-me adquirir novas competências, tais como a gestão de stocks, comunicação, um melhor conhecimento dos medicamentos e da sua utilização.

Gostei particularmente de trabalhar com os membros da farmácia, tanto a nível pessoal como profissional.

A equipa da farmácia pressionou-me a praticar no máximo possível o português, a fim de ser mais autónomo e ganhar confiança.

As regras sanitárias aplicadas durante a pandemia de Covid-19 (distanciamento, vidro protetor, máscara) complicaram por vezes a compreensão e a comunicação com o utente.

Este estágio permitiu-me descobrir todos os aspectos da profissão de farmacêutico em farmácia comunitária e tomei consciência da importância do farmacêutico bem como do lugar importante da farmácia na comunidade. Gostei muito deste período no meu curso universitário, foi uma experiência gratificante e formativa.

16 Referências Bibliográficas

1. Decreto-Lei n.º 140/2004, de 8 de junho. Diário da República n.º 134/2004, Série I-A
Lisboa: Ministério da Economia

2. Deliberação n.º 1500/2004, de 29 de dezembro, Diário da República n.º 303/2004,
Série II. Lisboa: Ministério da Saúde - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento

3. Decreto-Lei n.º 128/2013, de 5 de setembro. Diário da República n.º 171/2013, Série I.
Lisboa: Ministério da Saúde

4. Decreto-Lei n.º 296/98, de 25 de setembro. Diário da República n.º 222/1998, Série I-A.
Lisboa: Ministério da Saúde

5. Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril. Diário da República n.º 95/2004, Série I-A.
Lisboa: Ministério da Saúde

6. Decreto-Lei n.º 74/2010, de 21 de junho. Diário da República n.º 118/2010, Série I.
Lisboa: Ministério da Saúde

7. Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de junho. Diário da República n.º 115/2009, Série I.
Lisboa: Ministério da Saúde

8. Portaria n.º 769/2004, de 1 de julho. Diário da República n.º 153/2004, Série I-B.
Lisboa: Ministérios da Economia e da Saúde

[9] Circular Informativa N.º 019/CD/100.20.200, de 15 Fevereiro de 2015, INFARMED, I.P,
Projeto Via Verde do Medicamento.

[10] Infarmed, Saiba mas sobre: medicamentos manipulados, 31 janeiro 2011 [citado 18 de
junho de 2021]. disponível em:

https://www.infarmed.pt/documents/15786/1228470/31_Medicamentos_Manipulados.pdf/5ae18274-df2c-477b-ad80-100cd4ef8b18?version=1.0

- [11] Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho. Diário da República n.º 144/2015, Série I.
Lisboa: Ministério da Saúde
- [12] Despacho n.º 8809/2018, de 17 de setembro, Diário da República n.º 179/2018, Série II. Lisboa: Saúde - Gabinete da Secretária de Estado da Saúde
- [13] SPMS, Novos modelos de vinhetas e receitas – preços e procedimentos. [citado 18 de julho de 2021]. Disponível em: <https://www.spms.min-saude.pt/2012/11/novos-modelos-para-receitas-e-vinhetas/>
- [14] Infarmed, Normas de prescrição, [citado 2 de junho de 2021]. Disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/Normas_Prescri%C3%A7%C3%A3o/bcd0b378-3b00-4ee0-9104-28d0db0b7872
- [15] Portaria n.º 137-A/2012, de 5 de maio. Diário da República n.º 92/2012, 1º Suplemento, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde
- [16] Ordem dos Farmacêuticos, Boas Práticas de Farmácia Comunitária: Norma específica sobre educação para a saúde. (2018). Acedido em 15/06/2021. Disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/boas_praticas_farmaceuticas_para_a_farmacia_comunitaria_2009_20853220715ab14785a01e8.pdf
- [17] Decreto-Lei n.º 48-A/2010, de 13 de maio. Diário da República n.º 93/2010, 1º Suplemento, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde
- [18] Portaria n.º 195-D/2015, de 30 de junho. Diário da República n.º 125/2015, 1º Suplemento, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde
- [19] Regimes excecionais de comparticipação [Infarmed]. [citado 17 de setembro de 2021]. Disponível em: <https://www.infarmed.pt/web/infarmed/regimes-excecionais-de-comparticipacao>

[20] Decreto-Lei n.º 97/2015, de 1 de junho. Diário da República n.º 105/2015, Série I.
Lisboa: Ministério da Saúde

[21] Infarmed, Psicotrópicos e Estupefacientes [citado 17 de junho de 2021]. Disponível em:
https://www.infarmed.pt/documents/15786/1228470/22_Psicotropicos_Estupefaciente_s.pdf

[22] Portaria n.º 222/2014, de 4 de novembro. Diário da República n.º 213/2014, Série I.
Lisboa: Ministérios da Economia e da Saúde

[23] Despacho n.º 17690/2007, de 10 de agosto. Diário da República n.º 154/2007, Série II.
Lisboa: Ministério da Saúde - Gabinete do Ministro

[24] linhas de orientação, indicação farmacêutica, ordem dos farmacêuticos, Fevereiro 2006
[citado 18 de junho de 2021]. disponível em:
https://www.ofnorte.pt/upload/documentos/522787-354791-Ind_Farmacutica.pdf

[25] Decreto-Lei n.º 97/2018, de 27 de novembro. Diário da República n.º 228/2018, Série I.
Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros

[26] OMS, Obésité et surpoids [Internet]. [citado 18 de maio de 2021]. Disponível em:
<https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>

[27] DGS, Princípios – chave de prevenção e controle da obesidade [citado 18 de maio de 2021]. Disponível em: <https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/obesidade-uma-doenca-cronica-ainda-desconhecida-pdf.aspx>

[28] Circular Normativa da DGS: “Diagnóstico, Tratamento e Controlo da Hipertensão Arterial” [citado 17 de junho de 2021]. Disponível em:
<https://www.dgs.pt/upload/membro.id/ficheiros/i006254.pdf>

[29] SPC, HIPERTENSÃO Recomendações da ESC/ESH para o Tratamento da Hipertensão Arterial [citado 17 de junho de 2021]. Disponível em:

<https://spc.pt/wp-content/uploads/2019/10/Pocket-guidelines-Hipertensão.pdf>

[30] DGS, norma n.º 002/2011, diagnóstico e classificação da diabetes *mellitus*. [citado 18 de junho de 2021]. disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0022011-de-14012011-pdf.aspx>

[31] OneTouch Verio, Sistema de controlo de glicose no sangue [citado 18 de junho de 2021]. disponível em:

https://www.onetouch.pt/sites/onetouch_pt/files/06802101b_vro_ob_ci_pt_pt_zug_r2_web.pdf

[32] Zentiva LE CHOLESTÉROL & LES TRIGLYCÉRIDES, [citado 18 de Setembro de 2021]. Disponível em:

https://www.zentiva.fr/-/media/zentiva_remis-patient_cholesterol_2020-01-15-web.pdf

[33] O colesterol [Internet]. FÉDÉRATION FRANÇAISE DE CARDIOLOGIE. [citado 17 de maio de 2021]. Disponível em: <https://fedecardio.org/je-m-informe/le-cholesterol/>

[34] Cholestérol et triglycérides élevés : causes et conséquences [citado 17 de junho de 2021]. Disponível em: <https://www.ameli.fr/assure/sante/themes/trop-de-cholesterol-et/ou-de-triglycerides-dans-le-sang/definition-causes-consequences>

[35] A importância de controlar os triglicérides, Pfizer Brasil. [citado 3 de Setembro de 2021]. Disponível em: <https://www.pfizer.com.br/noticias/ultimas-noticias/importancia-de-controlar-os-triglicerides>

[36] Portaria n.º 1429/2007, de 2 de novembro. Diário da República n.º 211/2007, Série I. Lisboa: Ministério da Saúde

[37] Despacho n.º 12434/2019, de 30 de dezembro. Diário da República n.º 250/2019, Série II. Lisboa: Saúde - Gabinete do Secretário de Estado da Saúde

[38] Deliberação n.º 139/CD/2010, administração de vacinas nas farmácias de oficina [citado 17 de junho de 2021]. Disponível em:
https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/139_CD_2010.pdf/4d614fa9-63e0-4220-ad81-d8689829be6a

[39] AMI – Assistência Médica Internacional [Internet]. AMI. 2016 [citado 17 de julho de 2021]. Disponível em: <https://ami.org.pt/>

[40] ValorMed, Quem somos, [Internet]. [citado 17 de maio de 2021]. Disponível em: <http://www.valormed.pt/paginas/2/quem-somos>

[41] Programa de troca de seringas nas farmácia, fluxograma de intervenção na farmácia [citado 1 de julho de 2021]. Disponível em: https://spms.min-saude.pt/wp-content/uploads/2017/12/2017.07.19_PTS_Fluxograma2017.pdf

[42] Portaria n.º 649/2019, de 27 de setembro. Diário da República n.º 186/2019, Série II. Lisboa: Finanças e Saúde - Gabinetes dos Secretários de Estado do Orçamento e Adjunto e da Saúde

[43] Colesterol – Conheça os seus valores e fatores de risco | Farmácias Portuguesas [Internet]. [citado 17 de Setembro de 2021]. Disponível em:
<https://www.farmaciasportuguesas.pt/menu-principal/bem-estar/colesterol-conhece-os-seus-valores-e-fatores-de-risco.html>

[44] Despacho n.º 18694/2010, de 18 de novembro. Diário da República n.º 242/2010, Série II. Lisboa: Ministério da Saúde - Gabinete do Secretário de Estado da Saúde