

João Miguel Almeida Moço Aveiro

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.<sup>a</sup> Teresa Bernardes Antunes e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Setembro 2013



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, João Miguel Almeida Moço Aveiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008009928, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 13 de Setembro de 2013

## **A Orientadora e Directora-Técnica**

---

(Dr.<sup>a</sup> Teresa Bernardes Antunes)

## **O Estagiário**

---

(João Miguel Almeida Moço Aveiro)

## **Agradecimentos,**

À Dr<sup>a</sup> Teresa Bernardes Antunes, pela confiança dada desde o primeiro dia, pelos conhecimentos transmitidos e toda a disponibilidade e amizade ao longo destes quatro meses.

A toda a equipa da Farmácia Teresa Bernardes Antunes, Dr<sup>a</sup> Lurdes Rocha, Dr. Tiago Neves, Dr<sup>a</sup> Catarina Saraiva, Dr<sup>a</sup> Elisabete Silva e Dr<sup>a</sup> Ana Cunha por todo o apoio dado, amizade, boa disposição e todos os conhecimentos que fui adquirindo.

Aos Professores da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, por tudo aquilo que me foram ensinando ao longo destes fantásticos cinco anos passados nesta casa.

Ao meu pai e ao meu irmão pelos bons momentos e carinho dado todos os dias.

À minha avó porque sem ela nunca teria o mais fantástico apoio familiar.

Às duas mulheres mais especiais deste mundo: à minha mãe uma excelente farmacêutica que me mostrou ao longo da minha vida o que era a vida de uma farmácia e que foi a principal razão da minha escolha por esta profissão e por fazer de mim quem sou;

À minha namorada, por ser a melhor pessoa que poderia ter ao meu lado nos melhores e piores momentos da minha vida, dando apoio, incentivo e todo o carinho.

E claro, aos melhores amigos que pode haver!

Sem todos vós, nada disto seria possível!

Muito Obrigado!

## Índice

Lista de Abreviaturas .....	vii
I – Introdução .....	1
II – A Farmácia Teresa Bernardes Antunes .....	2
2.1 Localização e considerações gerais .....	2
2.2 Recursos Humanos.....	2
2.3 Instalações .....	2
2.3.1 Armazém .....	3
2.3.2 Zona de Atendimento .....	3
2.3.3 Gabinetes de atendimento personalizado .....	4
2.3.4 Instalações Sanitárias.....	5
2.3.5 Gabinete Direcção-Técnica .....	5
2.3.6 Zona de apoio.....	5
2.3.7 Laboratório .....	6
2.4 Sistema Informático .....	6
2.5 Informação e documentação científica .....	7
III – Fornecimento e Gestão de Produtos Farmacêuticos .....	7
3.1 Fornecedores.....	8
3.2 Encomendas .....	9
3.2.1 Realização de encomendas .....	9
3.2.2 Recepção e conferência de encomendas.....	9
3.3 Marcação de preços .....	11
3.4 Reclamações e devoluções .....	11
3.5 Armazenamento .....	12
3.6 Controlo dos prazos de validade .....	12
IV – Dispensa de medicamentos e outros Produtos de Saúde .....	13
4.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica .....	13
4.1.1 Prescrição médica .....	13
4.1.2 Dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes.....	15
4.1.3 Comparticipação de medicamentos .....	15
4.1.4 Cedência de medicamentos prescritos.....	17
4.1.5 Receituário e facturação .....	17

4.2 Automedicação e aconselhamento.....	19
V – Preparação de Medicamentos.....	21
5.1 Preparações extemporâneas.....	21
5.2 Medicamentos manipulados.....	21
5.2.1 Equipamento de laboratório e matérias-primas .....	22
5.2.2 Manipulação, acondicionamento e rotulagem.....	22
5.2.3 Preço.....	23
VI – Serviços Prestados pela Farmácia Teresa Bernardes Antunes .....	24
6.1 Medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos.....	24
6.2 Consultas .....	24
6.3 Entregas ao domicílio .....	25
6.4 Valormed .....	25
VII – Conclusão .....	25
Bibliografia .....	27
Anexo I .....	28
Anexo II .....	29
Anexo III .....	30

## **Lista de Abreviaturas**

**MSRM** – Medicamento Sujeito a Receita Médica

**MNSRM** – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

**ANF** – Associação Nacional de Farmácias

**CEDIME** – Centro de Documentação e Informação Sobre Medicamentos

**PVP** – Preço Venda ao Público

**DCI** – Denominação Comum Internacional

**SNS** – Sistema Nacional de Saúde

**CCF** – Centro de Conferência de Facturas

## **I – Introdução**

A farmácia comunitária é, ainda hoje e apesar de todas as dificuldades, a área com maior visibilidade dentro das Ciências Farmacêuticas e provavelmente aquela que mais emprego oferece. Para além disso, muitos de nós quando entramos neste curso pensamos em ser farmacêuticos de oficina.

Assim o estágio em farmácia comunitária é, uma das partes mais importantes de toda a nossa formação académica, sendo que nos permite pôr em prática aquilo que aprendemos ao longo dos cinco anos do curso, sob a supervisão de farmacêuticos com mais experiência e conhecimentos.

O meu estágio decorreu na Farmácia Teresa Bernardes Antunes e teve a duração de 640h, tendo sido iniciado no dia 7 de Janeiro de 2013 e terminado no dia 22 de Abril de 2013, sob a orientação e direcção técnica da Dr.ª Teresa Bernardes Antunes.

As dificuldades actuais vividas pelas farmácias, leva à necessidade de estas apresentarem novos serviços às populações, dinamizando cada vez mais a farmácia e prestando um atendimento e aconselhamento cada vez melhor e mais perto de cada utente, como futuro farmacêutico sinto-me na responsabilidade de fazer parte desta evolução no paradigma das farmácias. Posto isto, senti-me privilegiado pelo local do meu estágio, pois esta farmácia reflecte tudo o que acabei de referir.

O presente relatório sumariará as actividades realizadas durante o estágio em farmácia comunitária e os conhecimentos adquiridos com o apoio da equipa da Farmácia Teresa Bernardes Antunes.



## **II – A Farmácia Teresa Bernardes Antunes**

### **2.1 Localização e considerações gerais**

A Farmácia Teresa Bernardes Antunes localiza-se na Rua José Régio, nº216 r/c, no Bairro de Santa Apolónia, em Eiras, Coimbra. A farmácia foi transferida recentemente, sendo uma farmácia nova, moderna com todas as condições para os utentes se sentirem confortáveis. O horário de funcionamento é das 8h30 às 20h30, de segunda a sexta-feira e das 9h às 19h aos sábados, estando este horário de acordo com o Decreto-Lei nº 7/2011, de 10 de Janeiro <sup>(1)</sup>.

### **2.2 Recursos Humanos**

A equipa de trabalho da Farmácia Teresa Bernardes Antunes é constituída por seis colaboradores:

- Dr.<sup>a</sup> Teresa Bernardes Antunes, proprietária e Directora-Técnica
- Dr.<sup>a</sup> Lurdes Rocha, farmacêutica substituta
- Dr.<sup>a</sup> Catarina Saraiva, farmacêutica
- Dr. Tiago Neves, farmacêutico
- Dr.<sup>a</sup> Elisabete, técnica de farmácia
- Dr.<sup>a</sup> Ana, técnica de farmácia

Esta equipa é caracterizada por uma formação excepcional, e constante procura por mais formação. Assim a população abrangida pelos serviços da Farmácia Teresa Bernardes Antunes é servida com o mais alto nível de conhecimento científico, bem como uma disponibilidade e um serviço com enorme noção de ética e responsabilidade social.

### **2.3 Instalações**

A Farmácia Teresa Bernardes Antunes tem uma vasta área de atendimento, dois gabinetes de atendimento personalizado aos utentes, um mais dedicado à realização de análise dos parâmetros bioquímicos e consultas, outro mais dedicado a

uma área de massagem. Junto a esta área de gabinetes de atendimento personalizado encontram-se também instalações sanitárias para utilização dos utentes.

A farmácia dispõe de uma pequena divisória na parte de trás por onde é feita a entrega das encomendas. Existe também uma divisão específica para armazém, um laboratório e o gabinete técnico. Existe também uma copa e instalações sanitárias para a equipa da farmácia.

### **2.3.1 Armazém**

O armazém dispõe de três secções principais, com prateleiras e cada uma dedicada a um tipo de medicamento específico. Existe uma primeira secção destinada à arrumação dos produtos de uso externo, como alguns champôs medicamentosos, vernizes, entre outros. Numa segunda secção, localizada numa posição mais central temos todo o tipo de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), aqui ficam os excedentes que não cabem nas gavetas de arrumação. Por fim existe uma terceira secção onde se encontram os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) divididos por categorias: colutórios e dentífricos, anti-inflamatórios, xaropes e pastilhas e suplementos alimentares. Nesta secção estão também arrumados medicamentos, cujo *stock* é geralmente superior. Em todas as secções acima referidas os medicamentos estão organizados por ordem alfabética.

Para além desta zona de arrumação existe também no armazém um posto informático que é usado maioritariamente para dar entrada de encomendas.

### **2.3.2 Zona de Atendimento**

Esta zona é muito espaçosa com imensa luz natural e climatizada, o que proporciona aos utentes uma zona muito agradável e acolhedora. Possui cinco balcões, todos eles individuais, cada um com o seu posto informático, com respectiva impressora, caixa e terminal multibanco. Cada balcão possui também gavetas para arrumação de sacos, rolos de impressora e para colocação das receitas médicas acabadas de aviar e ainda não conferidas.

Por trás dos balcões encontram-se alguns MNSRM, produtos de higiene oral, suplementos alimentares, estes podem-se encontrar dispostos em lineares ou em gavetas de arrumação. Nestas gavetas de arrumação atrás dos balcões encontram-se também alguns produtos que pela sua contínua saída, ao ficarem nestas gavetas

facilitam o seu acesso por parte da equipa, proporcionando um bom e rápido funcionamento da farmácia, de entre eles estão os medicamentos hormonais, Ben-U-Ron®, anti-agregantes plaquetares e produtos pertencentes ao protocolo da diabetes.

Em zona de mais fácil acesso por parte dos utentes encontram-se lineares e expositores com vários produtos divididos por secções: produtos de dermocosmética (Avène®, Lierac®, Caudalie®, entre outros), capilares (Phyto®, Ducray®, entre outros), existe também um linear de higiene íntima, dermocosmética masculina e infantil. É de referenciar a zona de ortopedia, podologia, puericultura e veterinária com produtos anti-parasitários externos. Existe uma gondola central destinada habitualmente a promoções efectuadas pela farmácia.

Ainda na zona de atendimento existe um aparelho destinado à medição de altura, peso e medição da tensão arterial, uma zona de descanso e uma zona destinada às crianças. Uma vez que a farmácia funciona com o sistema de senhas existe também uma máquina destinada à dispensa das mesmas.

### **2.3.3 Gabinetes de atendimento personalizado**

Existem dois destes gabinetes e têm acesso através de um pequeno corredor a partir da zona de atendimento. Um dos gabinetes está destinado à realização de testes bioquímicos (glicémia, colesterol total e triglicéridos), neste gabinete são também realizadas consultas de nutrição. O segundo gabinete está destinado maioritariamente à realização de massagens, possuindo uma marquesa e todo o material necessário para tal.

Ambos os gabinetes têm zonas de arrumação com armários embutidos na parede. No primeiro encontramos arrumado o calçado ortopédico, luvas de latex entre outro tipo de materiais. Já no segundo encontramos arrumados produtos de dermocosmética que não se encontram expostos.

Já fora destes gabinetes mas junto a eles temos um outra zona de arrumação em tudo semelhante à dos gabinetes onde se encontram fraldas, preservativos e testes de gravidez.

### **2.3.4 Instalações Sanitárias**

Existem duas instalações sanitárias, uma na zona de apoio destinada exclusivamente à equipa da farmácia. A segunda junto aos gabinetes de apoio destinada aos utentes.

### **2.3.5 Gabinete Direcção-Técnica**

Este gabinete pertence exclusivamente à directora-técnica, Dr.<sup>a</sup> Teresa Bernardes Antunes, onde existe um terminal informático bem como toda a documentação de cariz administrativo da farmácia.

### **2.3.6 Zona de apoio**

Esta zona localiza-se imediatamente depois da zona de atendimento numa área de acesso restrito aos utentes. Aqui encontramos dois armários de gavetas deslizantes onde encontramos arrumados MSRM e alguns MNSRM. Num dos armários encontram-se arrumados os medicamentos genéricos organizados por ordem alfabética do princípio activo. Separada desta ordem encontram-se os xaropes genéricos, glucosaminas genéricas e sucralfatos genéricos, todos estes se encontram no mesmo armário mas num patamar inferior. A sua arrumação é também feita por ordem alfabética.

No outro armário estão arrumados medicamentos originais, novamente organizados por ordem alfabética. Também neste armário existem alguns medicamentos com arrumações em separado como é o caso de xaropes, ampolas, pós, colírios e pomadas oftálmicas, pomadas/cremes/géis, medicamentos de administração rectal, medicamentos de administração vaginal, câmaras expansoras e medicamentos usados para preparação de colonoscopias. Todos eles sempre organizados por ordem alfabética.

Também nesta zona temos um frigorífico que mantém uma temperatura constante entre 2° e 8°C para conservar os medicamentos que requerem frio como é o caso de insulinas, vacinas e alguns colírios. Existe ainda em separado uma zona com arrumação de produtos de veterinária como desparasitantes e outra dedicada exclusivamente a medicamentos psicotrópicos.

Esta zona de apoio é também caracterizada por secretária de grande dimensão, usada pela equipa da farmácia maioritariamente para conferência de receituário e

também de prateleiras onde se encontram pastas para organização de facturas vindas de fornecedores, fichas de manipulados, alguns cartões de clientes e cartões de fidelidade característicos de algumas marcas, bem como alguma da bibliografia obrigatória à farmácia como o caso do Formulário Galénico Português.

### **2.3.7 Laboratório**

Este encontra-se destinado à preparação de medicamentos manipulados bem como à reconstituição de antibióticos que se encontram em suspensão. O laboratório tem uma bancada com um lavatório onde é realizada a preparação de todos estes medicamentos, por cima desta bancada encontra-se um armário onde está armazenado todo o material necessário à preparação destes medicamentos. Imediatamente por baixo temos armazenados produtos como água oxigenada, água destilada entre outros produtos químicos. Existem nesta banca também duas gavetas onde se encontra mais algum material bem como alguns produtos galénicos como borato de sódio.

Existe ainda outra banca onde encontramos uma pedra de mármore para a preparação de pomadas e cremes, bem como uma balança analítica. Tal como a anterior tem gavetas de arrumação, onde se encontram armazenados recipientes para recolha de amostras de urina ou fezes por exemplo, papéis de filtro, sacos de recolha de urina entre outros destes produtos. Tem também outra zona de arrumação em forma de armário onde existem outros produtos galénicos, como álcool, indicadores químicos, tintura de iodo, soro fisiológico.

### **2.4 Sistema Informático**

O sistema informático implantado na Farmácia Teresa Bernardes Antunes é o SIFARMA 2000®, da Associação Nacional de Farmácias (ANF). Este *software* permite uma gestão e organização adequada de stocks, a elaboração, transmissão e recepção de encomendas, impressão de código de barras, listagem de psicotrópicos, estupefacientes e benzodiazepinas, controlo de prazos de validade, realização de vendas, entre outros serviços. De salientar que também disponibiliza informação técnico-científica dos medicamentos, de forma a rapidamente se identificarem contra-indicações, interações e reacções adversas entre eles. Assim consegue-se prestar um melhor aconselhamento ao utente e por conseguinte uma maior satisfação dos utentes.

## **2.5 Informação e documentação científica**

A profissão farmacêutica requer uma constante formação e aprendizagem por dos seus profissionais. Assim cada um deve procurar aperfeiçoar e melhorar a sua formação de forma a que possa prestar um melhor aconselhamento, mantendo os altos níveis de conhecimento exigidos à nossa profissão.

Como apoio, existe na farmácia uma série de documentos, considerados obrigatórios para que exista sempre a informação necessária na farmácia. Dentro de algumas destas publicações são de destacar o Formulário Galénico Português, a Farmacopeia Portuguesa e os respectivos anexos, o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, os Estatutos da Ordem dos Farmacêuticos e o Regime Geral dos Preços de Medicamentos Manipulados e Manipulações. Para além destas, a publicação que se destaca é o Prontuário Terapêutico que sempre que necessário se encontra numa zona de fácil acesso e rápida consulta.

Para além de toda esta documentação sob o formato de papel existem também centros de apoio nomeadamente o Centro de Documentação e Informação sobre Medicamentos (CEDIME) que foi contactado por uma vez durante o meu estágio, quando uma utente pretendia saber qual a concentração de Ácido Acetilsalicílico que se utilizaria em técnicas de electrofisioterapia. Uma vez que a técnica não era conhecida e toda a informação obtida pela Internet (que se mostrou também um meio de consulta útil) não era consensual resolvemos contactar, tendo o CEDIME contactado mais tarde com alguns conselhos para tentar aconselhar a utente da melhor forma.

## **III – Fornecimento e Gestão de Produtos Farmacêuticos**

Cada vez mais e tendo em conta a situação actual de constante falha de fornecimento de medicamentos por parte dos armazenistas e laboratórios às farmácias é importante para quem gere uma farmácia comunitária ter em atenção a optimização da gestão de *stocks* e garantir ao máximo a rotatividade de produtos, conseguindo assegurar a satisfação e abastecimento dos utentes, bem como a garantir a maior rentabilidade possível.

Para cada medicamento e produto farmacêutico, existe ao nível do sistema informático, uma ficha criada. Nesta encontramos dados relativos a esse produto, onde aparece o seu nome, forma de apresentação, família, preço de custo e preço de venda, prazo de validade, histórico de vendas e compras, *stock* mínimo e *stock* máximo. Estes valores de *stock* dependem da rotação dos produtos. Cada vez que um produto atinge um *stock* mínimo é automaticamente colocado na encomenda por parte do sistema informático, de forma a que o responsável pela encomenda, a quando da sua realização tenha esse produto em atenção, mantendo sempre o *stock* de acordo com aquilo que a farmácia pretende.

### **3.1 Fornecedores**

A farmácia pode adquirir os medicamentos e os produtos farmacêuticos de vários fornecedores, quer sejam armazenistas, cooperativas ou os próprios laboratórios. A farmácia deve procurar de entre todos aquele que oferece melhor condições comerciais bem como o melhor serviço prestado em termos de fornecimento dos medicamentos e erros ou atraso no fornecimento.

Os principais fornecedores da Farmácia Teresa Bernardes Antunes são a Plural – Cooperativa Farmacêutica, Cooprofar – Cooperativa dos Proprietários de Farmácia. Quanto a determinados produtos de veterinária recorre-se à Siloal Vet.

Encomendas directas a laboratórios têm como principal vantagem a aquisição dos produtos com maior desconto, no entanto para se conseguir melhores valores de desconto a compra tem de ser feita em grande número de unidades com os custos que isso acarreta tanto directamente com o valor da factura, como pelo custo associado à manutenção de *stock* por parte da farmácia. Outra desvantagem nestas encomendas directas prende-se com o prazo de entregas que geralmente é mais longo do que aquando da utilização dos fornecedores habituais. Os principais produtos alvo deste tipo de encomenda são os de dermocosmética, puericultura, alguns produtos sazonais e maioritariamente os medicamentos genéricos. Para que estas compras façam sentido é imperial a constante atenção por parte do farmacêutico, uma vez que geralmente estas compras são feitas aquando da visita do representante do laboratório à farmácia e a compra é efectuada na hora. Assim e tendo em conta a constante diminuição do preço dos medicamentos e regressão das margens, podendo gerar perdas para a farmácia. Assim a gestão destes produtos é um dos momentos de maior

importância para a subsistência de uma farmácia no momento em que o mundo farmacêutico se encontra.

Os fornecedores têm um papel crucial no bom funcionamento da farmácia e esta deve exigir destes a maior e melhor resposta para manter a satisfação dos utentes.

## **3.2 Encomendas**

### **3.2.1 Realização de encomendas**

A aquisição de medicamentos e produtos farmacêuticos às cooperativas e armazenistas é feita de forma diferente da aquisição de produtos directamente aos laboratórios, apesar de estas também poderem ser enviadas pelas cooperativas e armazenistas.

Por regra, as encomendas às cooperativas e armazenistas são feitas através do SIFARMA 2000® por via informática. À medida que vai havendo diminuição do *stock* abaixo do definido como *stock* mínimo na ficha do produto, este é automaticamente proposto pelo SIFARMA 2000® aquando da realização da encomenda. Esta proposta é analisada por um dos membros da equipa da farmácia sendo possível adicionar e retirar produtos dependendo das necessidades da farmácia. Todo este processo depois de tratado e enviado gera uma encomenda diária. Em casos de urgência, é possível fazer o pedido de produtos via telefone ou gadget (ferramenta informática).

As encomendas directas aos laboratórios são feitas aquando das visitas dos representantes do laboratório à farmácia. Estas encomendas podem ser enviadas pelos próprios laboratórios ou então vem através das cooperativas ou armazenistas que tenham acordos com os laboratórios.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de observar estas tarefas e aprender a importância de uma boa gestão de *stock* e quanto isso é vital para o funcionamento da farmácia.

### **3.2.2 Recepção e conferência de encomendas**

Uma correcta recepção das encomendas é importante para gerir eficazmente o *stock* da farmácia. Os primeiros passos a serem efectuados prendem-se com a arrumação dos produtos de frio para evitar a quebra da cadeia de frio e verificação da presença da factura bem como do seu duplicado. Em caso de se detectar falta é



necessário ligar para o fornecedor e fazer uma reclamação para o departamento de trocas e devoluções.

Na factura devem constar os dados relativos ao fornecedor, à farmácia bem como a data e toda a informação do produto. Nestes dados de cada produto estão presentes as quantidades encomendadas pela farmácia e a quantidade realmente fornecida, o preço de custo unitário de cada produto, a percentagem de IVA aplicável, o preço de venda ao público (PVP) – esta informação só está excluída nos produtos cujo preço é calculado na farmácia) e o custo total da encomenda.

Para iniciar a recepção seleciona-se um menu específico no SIFARMA 2000 – Recepção de Encomendas – onde estão discriminadas todas as encomendas já enviadas mas que ainda não foram recepcionadas. Depois seleciona-se a encomenda pretendida e faz-se leitura óptica dos códigos de barras ou códigos CNP dos produtos fazendo a verificação do estado da embalagem e dos prazos de validade. O prazo de validade será corrigido sempre que o do novo produto seja inferior ao já existente em *stock* ou o *stock* desse produto se encontre a zero.

Terminada a leitura óptica dos produtos, o sistema fornece uma listagem dos produtos recebidos e a respectiva quantidade recepcionada. Esta listagem permite a conferência dos produtos encomendados com os produtos recepcionados, bem como a conferência dos produtos encomendados com os facturados. Geralmente, não existem erros e a quantidade encomendada e recepcionada é igual, sendo apenas necessário corrigir preço de custo e PVP caso estes venham alterados. Caso as quantidades encomendadas e recepcionadas não sejam iguais, o SIFARMA 2000® assinala a diferença e pode dever-se a várias razões:

- Produto encontra-se esgotado, foi retirado do mercado, houve rotura de *stock* no armazém ou fornecedor ou outras situações, devendo esta situação vir assinalada na factura com a letra correspondente;
- Apesar de encomendado o produto não foi facturado nem entregue;
- Existe uma bonificação no produto, sendo a quantidade entregue superior à encomendada;
- Produto que seja facturado mas não seja entregue, é alvo de uma reclamação junto do fornecedor.

Após a conferência de todos estes dados, o valor final da encomenda no SIFARMA 2000® deverá coincidir com o valor que é debitado na factura. Por fim para

os produtos não sujeitos a receita médica e cujo PVP é calculado na farmácia são impressas etiquetas. As facturas são rubricadas e datadas e por fim arquivadas.

Medicamentos estupefacientes e psicotrópicos são recepcionados exactamente da mesma forma que todos os outros, no entanto vêm acompanhados de uma requisição de estupefacientes, original e duplicado, que deverá vir carimbada e assinada pelo director-técnico do armazém. As duas vias do documento são assinadas pela directora-técnica da farmácia, ou sua substituta, sendo o duplicado para o fornecedor e o original arquivado na farmácia por um período de 3 anos.

Encomendas efectuadas por gadget ou telefone não ficam automaticamente criadas no SIFARMA 2000®, assim aquando da sua recepção, estas são criadas manualmente, no separador Gestão de Encomendas sendo depois enviadas mas não directamente para o fornecedor mas sim por papel de forma apenas a serem integradas no sistema para recepção. Após este processo estar concluído procede-se a todos os passos tal como descrito anteriormente para qualquer encomenda diária.

### **3.3 Marcação de preços**

Nos produtos cujo PVP é estabelecido pela farmácia temos vários MNSRM, produtos de dermocosmética, puericultura, veterinários, suplementos alimentares entre outros. Os preços e margens estabelecidas para estes produtos de venda livre variam dependendo do seu tipo, do seu preço de custo e do IVA a qual estão sujeitos. O SIFARMA 2000® permite o cálculo directo do preço destes produtos aquando da sua recepção, colocando o preço de custo de cada um e a margem aplicada.

Após a recepção o SIFARMA 2000® permite a impressão imediata das etiquetas que têm informação do CNP, PVP e IVA correspondente ao produto.

### **3.4 Reclamações e devoluções**

Quando o produto for facturado numa encomenda, mas não for entregue juntamente com os restantes deve-se efectuar uma reclamação para o fornecedor da referida encomenda, indicando o número da factura, o CNP do produto e a quantidade em falta.

Por outro lado, as devoluções são efectuadas por diversas razões – embalagem danificada ou alterada, prazo de validade demasiado curto, produto retirado do mercado por ordem do INFARMED, produto pedido ou enviado por engano. Nestas

situações cria-se uma nota de devolução, na opção do SIFARMA 2000® Gestão de Devoluções, onde se identifica o fornecedor, o número da factura do produto a devolver e o motivo da devolução. Uma nota de devolução é enviada para o fornecedor ao passo que uma cópia fica na farmácia. Após este processo fica-se a aguardar regularização ou através do envio do produto ou do envio de uma nota de crédito.

### **3.5 Armazenamento**

O armazenamento é sempre feito de forma a garantir o mais fácil acesso aos produtos, bem como a sua melhor conservação. Esta tarefa é de maior importância uma vez que minimiza os erros ao nível da dispensa. É preciso ter sempre em conta as condições de armazenamento, como temperatura, humidade e luminosidade; também o prazo de validade (seguindo uma regra de “*first in, first out*”) e também o tipo de produto.

Enquanto estagiário esta tarefa é das primeiras que ficou à minha responsabilidade, o que é bastante positivo, uma vez que existem imensas referências, nomes comerciais e dosagens que não conhecemos, tornando-se bastante importante para nos familiarizarmos.

### **3.6 Controlo dos prazos de validade**

O controlo dos prazos de validade é extremamente importante, de forma a garantir que os medicamentos dispensados aos utentes têm sempre um prazo de validade com alguma duração permitindo assim a maior segurança dos produtos farmacêuticos. Na Farmácia Teresa Bernardes Antunes este controlo é efectuado todos os meses recolhendo-se os produtos cujo prazo de validade expira nos dois meses seguintes. Os produtos nestas condições são devolvidos ao fornecedor, com a respectiva nota de devolução, que deve ir em duplicado.

## **IV – Dispensa de medicamentos e outros Produtos de Saúde**

A dispensa de medicamentos entre outros produtos de saúde é a principal tarefa realizada na farmácia comunitária, sendo o farmacêutico responsável por esta dispensa e pelo devido aconselhamento aos utentes do uso dos medicamentos. Assim é o farmacêutico deve explicar e passar toda a informação da forma mais clara e concisa possível, adequando sempre o discurso ao utente que tem à sua frente, estando sempre disposto a responder a qualquer dúvida que apareça da parte do utente. Só assim o serviço é prestado de forma correcta tendo em vista a satisfação, bem-estar e acima de tudo, a saúde e segurança do utente.

### **4.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica**

Segundo o Decreto-Lei nº 176/2006, de 30 de Agosto <sup>(2)</sup>, um MSRM só pode ser cedido mediante apresentação de prescrição médica válida, uma vez que pode constituir um risco para a saúde do doente de forma directa ou indirecta, quando utilizado sem vigilância médica.

#### **4.1.1 Prescrição médica**

Nos dias de hoje a prescrição médica deve ser efectuada informaticamente de acordo com a legislação aprovada pela Portaria nº 198/2011, de 18 de Maio <sup>(3)</sup>, posteriormente revogada pela Portaria nº 137-A/2012, de 11 de Maio <sup>(4)</sup>, salvo algumas excepções em que ainda pode ser efectuada de forma manual. A receita informatizada veio facilitar a comunicação entre os profissionais de saúde levando a uma diminuição no erro de leitura e consequentemente diminuição do erro na dispensa dos medicamentos. Esta Portaria indica também os casos excepcionais em que a receita médica pode ainda ser efectuada manualmente – “falência do sistema informático”, “inadaptação fundamentada do prescriptor”, “prescrição no domicílio” e “outras situações até um máximo de 40 receitas médicas por mês” – devendo constar, na receita manual a palavra “EXCEPÇÃO” seguida da alínea a que corresponde a situação excepcional. Esta Portaria aprova também o modelo de receita médica electrónica (anexo 1) e reforça o modelo de receita médica manual (anexo 2), o qual foi

previamente aprovado pela Portaria nº 1501/2002, de 12 de Dezembro <sup>(5)</sup>, e é exclusivo da Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

A Portaria nº 198/2011, de 18 de Maio <sup>(3)</sup>, indica que a receita médica, electrónica ou manual, apresenta uma validade de 30 dias consecutivos, a contar da data da prescrição. A excepção a esta regra são as receitas médicas renováveis, que possuem três vias e têm uma validade de 6 meses a contar da data de prescrição. Esta portaria também indica as regras de prescrição – cada receita médica pode ter até um máximo de quatro medicamentos distintos prescritos, com um limite de duas embalagens por medicamento; a prescrição de estupefacientes e psicotrópicos deve ser feita em receita informatizada, ou, em casos excepcionais, em receita manual, não podendo ser prescritos outros medicamentos na mesma receita.

O farmacêutico após a recepção da receita médica tem de verificar a validade da receita tendo em conta os seguintes parâmetros:

- Número da receita;
- Local de prescrição;
- Nome e número de utente e, se aplicável, número de beneficiário de subsistema;
- Entidade financeira responsável;
- Identificação do médico prescriptor, com indicação do nome, especialidade médica, número da cédula profissional e contacto telefónico;
- Regime especial de comparticipação, representado pelas siglas adequadas;
- Designação do medicamento através da Denominação Comum Internacional (DCI) da substância activa;
- Dosagem, forma farmacêutica, dimensão e número de embalagens;
- Identificação do despacho que estabelece o regime especial de comparticipação, quando aplicável;
- Data de prescrição;
- Assinatura do prescriptor.

Em caso de na receita médica não vier indicado quer a dosagem que a dimensão da embalagem o farmacêutico deve sempre dispensar a embalagem de menor dimensão e menor dosagem.

Hoje os utentes podem decidir se querem ou não medicamento genérico ou de marca, uma vez que a prescrição por DCI veio potenciar esta opção por parte do

utente, havendo assim um incentivo à utilização dos medicamentos genéricos como forma de racionalizar os custos do SNS com medicamentos. No entanto em casos de excepção devidamente indicada na receita os médicos podem continuar a fazer com que o utente leve determinado laboratório genérico ou medicamento de marca.

#### **4.1.2 Dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes**

Um medicamento psicotrópico é um medicamento que actua sobre as funções e comportamentos psíquicos, agindo, directa ou indirectamente, sobre o sistema nervoso central. Em relação aos medicamentos estupefacientes, são medicamentos que têm funções sedativas, narcóticas e euforizantes, susceptíveis de originar dependência e toxicomania.

Estas receitas seguem os moldes das anteriormente referidas receitas electrónicas, no entanto com um passo em particular que tem de se salientar. Como se tratam de medicamentos particulares estas receitas requerem no final do atendimento que sejam preenchidos campos com a identificação do médico, identificação do doente com nome completo e respectiva morada, bem como do adquirente, sendo que deste para além dos dados do doente necessita também do número do documento de identificação bem como da idade. Findo todo este processo são emitidos os documentos de psicotrópicos, em duplicado, com toda esta informação é tirada uma cópia da receita para posteriormente se enviarem as listagens da cedência destes medicamentos para o INFARMED. Estas listagens vêm gerar um controlo quanto ao registo de entradas, de saídas e ainda um mapa de balanço.

#### **4.1.3 Comparticipação de medicamentos**

A comparticipação de medicamentos é feita de acordo com a entidade financeira responsável do beneficiário, sendo as percentagens de comparticipação diferentes em cada entidade.

A maioria das receitas facturadas pela Farmácia Teresa Bernardes Antunes são comparticipadas pelo SNS. De acordo com o Decreto-Lei nº 48-A/2010, de 13 de Maio <sup>(6)</sup>, a comparticipação de medicamentos por esta entidade é feita quer por um regime geral quer por um regime especial – o regime geral é para todos os utentes e trabalhadores migrantes, ao passo que o regime especial é para os utentes pensionistas (cujo rendimento total anual não é superior a 14 vezes o ordenado mínimo nacional),

as receitas destas pessoas deverão conter a menção “R” no cabeçalho da receita. Existem também situações de patologias especiais, como a Lúpus, Hemofilia, Doença de Alzheimer, entre outras, sendo a comparticipação atribuída variável e regulamentada por despacho (Despacho nº13020/2011 <sup>(7)</sup>; Despacho 469-A/2003 <sup>(8)</sup>). Para estas situações o respectivo Despacho, Portaria ou Decreto-Lei devem vir referenciados na receita para poderem usufruir da comparticipação.

Durante o meu estágio pude observar uma alteração muito importante nos regimes de comparticipação, a partir do dia 1 de Abril do presente ano regimes de comparticipação como seriam os da SAD/PSP (17), GNR (18), Instituto de Acção Social das Forças Armadas (IASFA-15) ou mesmo o da Assistência na Doença aos Servidores do Estado (ADSE-02), entre outros, desapareceram, passando todas as receitas ainda referenciadas com esta entidade a ser facturadas ao SNS, como qualquer outra receita de regime geral de comparticipação. Deparei-me também com receitas que usufruem de um regime de complementaridade, uma vez que a comparticipação vem de mais do que uma entidade, como é o caso do Serviço de Assistência Médico-Social do Sindicato dos Quadros e Técnicos Bancários (SAMS/Quadros). Nestas situações tem de se tirar uma fotocópia da receita, com uma cópia do cartão de beneficiário do utente, da entidade respectiva, no verso da fotocópia da receita. Após isto e no acto final da venda o SIFARMA 2000® exige logo as duas receitas (original e cópia) para serem posteriormente facturadas às duas entidades.

Outro regime que merece ser mencionado é o que está relacionado com o Protocolo da Diabetes. Este protocolo surge de um acordo entre o Ministério da Saúde e outras entidades com vista a facilitar o acesso a dispositivos de auto-vigilância por parte destes doentes. Assim seringas, agulhas e lancetas recebem uma comparticipação de 100% ao passo que as tiras-teste usufruem de uma comparticipação de 85%. Estas comparticipações apenas são válidas para utentes do SNS ou de outros subsistemas de saúde públicos, mediante apresentação de uma receita médica válida que apenas deve contar produtos incluídos neste Protocolo.

O SIFARMA 2000® permite o cálculo automático da comparticipação uma vez que cada entidade tem um código próprio no sistema que a identifica.

#### **4.1.4 Cedência de medicamentos prescritos**

Após a validação da receita, o farmacêutico procede à recolha dos medicamentos. De seguida e após leitura óptica do CNP do produto, colocação do organismo respectivo da receita, finaliza-se a venda com impressão do documento de facturação no verso da receita e da factura que deve ser carimbada e assinada pelo farmacêutico e entregue ao utente.

Esta é a fase mais crítica do atendimento farmacêutico. É obrigação do farmacêutico apresentar uma atitude de total disponibilidade para qualquer questão que possa surgir da parte do utente. O farmacêutico não deve nunca dispensar um medicamento sem perceber se a medicação é já habitual ou se é a primeira vez que o utente vai utilizar determinado medicamento. Da conversa que existe entre o farmacêutico e o utente surge a maior e mais correcta adesão à terapêutica e uma maior satisfação dos utentes com consequente fidelização à farmácia. O farmacêutico deve tornar a sua transmissão o mais clara possível tendo sempre em atenção o utente que tem na sua frente.

Em medicamentos para os quais já existe medicamento genérico o utente pode optar se pretende adquirir o medicamento genérico ou o original, sendo que no fim assina a receita no verso em como essa opção é feita com o seu consentimento. Para além disso, e para garantir o melhor serviço farmacêutico, o utente também assina em como lhe são dispensadas as embalagens que pretende levar da receita e que lhe foram prestadas todas as informações relativamente em relação aos medicamentos cedidos.

O utente não é obrigado a levar todos os medicamentos prescritos, pode sempre optar por apenas levar os que necessita, para além disso há também a situação da farmácia poder não ter de momento no *stock* o medicamento pretendido pelo utente.

#### **4.1.5 Receituário e facturação**

Como já foi referido, após a finalização da venda é emitido um documento de facturação impresso no verso da receita, que possui informações importantes:

- Identificação da farmácia e respectiva directora-técnica;
- Data da cedência e código do operador que a efectuou;
- Entidade participadora responsável;
- Lote, número e série da receita;



- Código de barras de cada medicamento, com o seu respectivo nome, número de embalagens, número de embalagens, preço unitário, valor do encargo do utente e valor da comparticipação;
- Valor total da receita, valor pago pelo utente e valor da comparticipação total.

Todos os dias tenta-se corrigir o maior número de receitas possíveis, no caso da Farmácia Teresa Bernardes Antunes essa tarefa corresponde a um membro diferente da equipa por cada semana. É nesta altura que se confirma e valida todos os dados da receita, comparando os medicamentos prescritos com os dispensados, bem como verificação da entidade à qual a receita deve ser facturada, confirmando-se também se tem assinatura do utente. Caso todos estes dados estejam correctos a receita é assinada pelo farmacêutico. Caso seja encontrado algum erro entra-se de imediato em contacto com o utente para resolver a situação. Depois desta correcção as receitas são separadas por organismos e dentro destes em lotes de 30 receitas máximo.

A nível informático dever-se-á também fazer a confirmação do número de embalagens de medicamentos facturadas bem como do valor total pago pelo utente e valor da comparticipação. Estando tudo nos conformes o Verbete de Identificação de Lote é emitido, que é carimbado e anexado ao lote ao qual corresponde. Este documento possui as informações da farmácia bem como o seu carimbo, o mês e o ano em causa, a identificação da entidade participadora, o número de receitas, o número sequencial do lote, o valor pago pelos utentes, bem como a comparticipação por parte da entidade, entre outras informações.

No final de cada mês a Relação Resumo de Lotes é emitida em duplicado para cada regime e a Factura em quadruplicado. Assim no caso do SNS, o receituário e respectiva documentação é enviada por volta do dia 5 do mês seguinte ao da facturação, para o Centro de Conferências de Faturas (CCF), na Maia, seguindo uma via da Relação Resumo de Lote, duas vias da Factura (terceira via segue para a ANF e quarta fica para a contabilidade da farmácia) e duas vias de Notas de Crédito ou Débito se estas existirem. O restante receituário, correspondente a entidades com acordos com a ANF, segue para a própria ANF juntamente com três vias da Relação Resumo Lote e três vias da Factura (quarta via fica para a contabilidade da farmácia).

Apesar de todas as verificações e correcções existe sempre a possibilidade de continuarem a existir falhas ou erros na facturação. Nestes casos, o subsistema

respectivo procede à devolução da receita à farmácia. A farmácia pode ou não aceitar a devolução. Se não aceitar pode enviar para a ANF, para o serviço de Rectificação de Receituário que posteriormente faz a reclamação para o CCF da Maia. Quando o erro é da farmácia, não há alternativa e a farmácia tem de assumir o erro. Se ainda for possível, a farmácia pode de novo incluir as receitas, após correcção, na facturação do mês em causa. Caso contrário será uma perda para a farmácia. No entanto a Nota de Crédito com o valor total devolvido pelo CCF tem sempre que ser emitida.

#### **4.2 Automedicação e aconselhamento**

De acordo com o Despacho n.º 17690/2007, de 23 de Julho<sup>(9)</sup>, a automedicação corresponde à utilização de 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. Esta prática está limitada às situações listadas em anexo no referido Despacho.

Infelizmente esta situação de automedicação é muito passível de erros, uma vez que pode resultar num diagnóstico incorrecto, levando ao aparecimento de reacções adversas provocadas por uma terapêutica inadequada ao utente ou situação em causa. Perante isto o aconselhamento farmacêutico assume enorme importância no que toca à automedicação. É necessário para cada caso e cada utente, fazer uma avaliação pormenorizada e personalizada de toda a situação, estabelecendo uma conversa com o utente de forma a obter todos os dados necessários sobre sintomas, intensidade e duração dos mesmos, patologias já existentes e eventual medicação que o utente esteja a fazer.

Antes da cedência de qualquer MNSRM, o farmacêutico deve sempre aconselhar medidas não-farmacológicas, adequadas à situação, e apenas caso se justifique deverá então passar ao aconselhamento de algumas medidas farmacológicas. Ao longo do meu estágio constatei que os utentes, na maioria das situações ou já faziam algum tipo de medida não-farmacológica, mostrando bastante conhecimento na área ou noutras situações insistiam sempre nas medidas farmacológicas logo à partida, sendo por vezes difícil demove-los das suas ideias. Em situações mais graves, que não se resolvam com estas medidas farmacológicas primárias, o doente deve ser encaminhado para o médico, por forma a ser alvo de uma análise mais detalhada por forma a que o diagnóstico seja feito da melhor forma possível.

Durante o meu estágio as situações de alívio da tosse, dores de garganta e alívio da congestão nasal foram aquelas para as quais mais fui abordado. Antes de qualquer aconselhamento farmacológico, a minha comunicação para com o utente direcionava-se no sentido de perceber os sintomas e a sua duração, bem como do aconselhamento não-farmacológico, caso este se justificasse. Posteriormente e particularizando a situação em causa, no alívio da tosse, tentava perceber se a tosse de que o utente se queixava era uma tosse seca ou com expectoração, e procurava sempre saber se o doente era asmático, diabético ou teria mais alguma patologia. Após esta avaliação cedia o MNSRM que achasse mais adequada, tendo sempre o cuidado de indicar a posologia da toma. No que toca ao alívio da dor de garganta, preocupava-me saber se era apenas uma ligeira impressão na garganta ou se tinha mesmo dor, com algum tipo de inflamação (uma vez que algumas formas destas pastilhas como Strpafen®, tem um anti-inflamatório associado), tendo sempre o cuidado de saber se o doente era diabético, por forma a evitar algumas pastilhas com açúcar. No que toca a situações de congestão nasal, procurava saber se o doente era hipertenso, uma vez que a maior parte destas composições possuem um anti-histamínico, que iria provocar vasoconstrição, agravando a situação, e caso fosse encaminhava para um descongestionante à base de certas essências; era também minha intenção saber se o doente asmático, uma vez que nestas situações as essências poderiam estar desaconselhadas.

O caso mais específico com o qual me deparei neste tipo de aconselhamento, foi o de uma senhora que se dirigiu à farmácia a solicitar a pílula do dia seguinte. Após uma conversa atenta com a senhora, que se mostrou sempre muito receptiva às minhas questões, colaborando sempre, soube que a relação sexual desprotegida tinha ocorrido à menos de 72h, e que a senhora naquele momento, andava a fazer uma pausa na toma da pilula já há dois meses, não fazendo nenhum tipo de contraceção oral. Perguntei se já tinha tomado alguma vez a pílula do dia seguinte durante aquele ciclo menstrual ao que ela me respondeu negativamente, no entanto referiu que já tinha recorrido à contraceção de emergência numa outra altura. Expliquei-lhe de imediato que a contraceção de emergência deve ser evitada ao máximo, situação que ela já sabia. Procurei também saber se a senhora teria algum tipo de problema hepático ou outro problema de saúde, tudo com respostas negativas. Por fim, e apesar de já ter tomado a decisão de ceder a pílula do dia seguinte, fiz questão de referenciar que caso

ela tivesse vômitos ou diarreia após a toma esta não teria efeito. Para além disto, aconselhei-a ao uso de outros métodos contraceptivos como o preservativo, durante esta fase em que estivesse em “descanso” da pílula, mais uma vez a senhora mostrou já conhecimento desse facto, referindo que se tinha esquecido completamente que não estaria a tomar a pílula durante este tempo.

Não estando totalmente relacionado com este tema da automedicação, não posso deixar de fazer referência a uma situação que considero grave. Deparei-me ao longo do estágio de inúmeras solicitações por antibióticos sem apresentação de qualquer receita médica, mostrando alguma ignorância por parte da população quanto aos riscos inerentes às resistências a estes medicamentos. A grande maioria destes pedidos não tinham qualquer fundamento para o uso de tal medicação, mostrando assim a falta de sensibilização junto das pessoas para este problema.

## **V – Preparação de Medicamentos**

A preparação de medicamentos é efectuada desde sempre, sendo a principal característica da actividade farmacêutica, durante anos. No entanto, com os avanços da Indústria Farmacêutica esta prática, directamente nas farmácias, foi diminuindo, sendo a preparação hoje em dia esporádica e essencialmente com aplicação dermatológica.

### **5.1 Preparações extemporâneas**

Vários medicamentos, nomeadamente antibióticos, existem sob a forma de pó para suspensão oral. Assim sendo, no acto da dispensa destes medicamentos, o farmacêutico deve preparar a referida suspensão, fazendo a diluição, geralmente com água purificada. Ao ceder o medicamento preparado ao utente, deve ser esclarecido o prazo de utilização da suspensão, bem como a necessidade de agitá-la bem antes da administração.

### **5.2 Medicamentos manipulados**

De acordo com o Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 Abril <sup>(10)</sup>, um medicamento manipulado é “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado e

dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”. Este Decreto define também fórmula magistral como sendo “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” e preparado oficial como sendo “ 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 directamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço”.

A prescrição de medicamentos manipulados é feita num modelo de receita normal, devendo estar prescrito apenas o manipulado em questão. A receita deve contar a designação “f.s.a” (faça segundo arte) ou ter escrito “manipulado”.

### **5.2.1 Equipamento de laboratório e matérias-primas**

O laboratório da Farmácia Teresa Bernardes Antunes tem todos os materiais e equipamentos necessários à melhor preparação dos medicamentos manipulados, entre estes materiais podem contar-se funis de vidro, almofarizes de vidro e porcelana, duas balanças analíticas, uma pedra de mármore para preparação de cremes, papel de filtro, copos com várias capacidades, pipetas graduadas, provetas graduadas, termómetros, entre outros. Todos os materiais obedecem ao disposto na Deliberação n° 1500/2004, de 7 Dezembro <sup>(11)</sup>.

As matérias-primas, para poderem ser usadas em medicamentos manipuladas tem de constar na Farmacopeia Portuguesa, na farmacopeia de um Estado-membro ou na Farmacopeia Europeia, como referido no artigo 6° do Decreto-lei n° 95/2004, de 22 de Abril <sup>(10)</sup>. Cada matéria-prima entregue tem de vir acompanhada de um boletim de análise, a grande maioria das matérias-primas na Farmácia Teresa Bernardes Antunes são fornecidas pelos fornecedores habituais.

### **5.2.2 Manipulação, acondicionamento e rotulagem**

A Portaria n° 594/2004, de 2 de Junho (12), define um conjunto de normas que garantem a qualidade, a eficácia e segurança na preparação de medicamentos manipulados. Esta tarefa deve ser realizada tendo sempre em conta os conhecimentos das técnicas de galénica, bem como o conhecimento da preparação e das matérias-primas utilizadas.

Sempre que se prepara um medicamento manipulado é necessário registar todos os passos da manipulação numa ficha de preparação, a qual deve incluir também outras informações como as matérias-primas utilizadas, a embalagem utilizado no acondicionamento, prazo de utilização e condições de conservação recomendadas, verificação das características organolépticas e também os cálculos realizados para obtenção do PVP do medicamento manipulado.

O acondicionamento dos medicamentos manipulados deve ser feito consoante a forma farmacêutica do manipulado em questão bem como da estabilidade das matérias-primas e consequentemente do medicamento. No final da preparação é feita a rotulagem, a qual deve conter a denominação do medicamento, o teor em substância activa, a identificação, endereço e telefone da farmácia, a data de preparação, o número do lote, o prazo de utilização, o preço, a posologia, entre outras informações.

### **5.2.3 Preço**

O PVP dos medicamentos manipulados respeita a Portaria nº 769/2004, de 1 de Julho (13), e é calculado tendo em conta o valor dos honorários da preparação, o valor das matérias-primas e o valor dos materiais de embalagem, sendo o cálculo feito segundo uma fórmula matemática – (valor dos honorários + valor das matérias-primas + valor dos materiais de embalagem) x 1,3, acrescido do valor de IVA à taxa em vigor.

No que diz respeito ao valor dos honorários, o seu cálculo é efectuado tendo em conta a forma farmacêutica do produto acabado, à qual corresponde de um factor multiplicativo definido na referida Portaria, a quantidade de medicamento preparada e um factor designado F, cujo valor varia anualmente.

O cálculo do valor das matérias-primas é determinado tendo como base o valor de aquisição das mesmas, sem IVA, e multiplicado por um factor que varia consoante a unidade de peso de matéria-prima utilizada, factores esses que se encontram descritos na Portaria supracitada. Do mesmo modo, o cálculo do valor dos materiais de embalagem é determinado pelo valor da sua aquisição, sem IVA, e multiplicado pelo factor 1,2.

## **VI – Serviços Prestados pela Farmácia Teresa Bernardes Antunes**

A farmácia comunitária atravessa momentos difíceis, com a constante descida do preço dos medicamentos, as dificuldades económicas da população, diminuindo o próprio consumo dos medicamentos, obrigou a farmácia a procurar outro tipo de serviços de forma a promover a saúde e a satisfação dos utentes. Assim a prestação de outros serviços para além do atendimento torna-se fundamental para fidelizar os utentes à farmácia e garantir a melhor rentabilidade da farmácia. Os serviços devem estar bem divulgados e visíveis na farmácia, referindo o seu custo e terem ao seu dispor as devidas instalações.

### **6.1 Medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos**

Na Farmácia Teresa Bernardes Antunes são vários os parâmetros bioquímicos e fisiológicos que podem ser avaliados:

- Medição da pressão arterial
- Determinação dos níveis de glicémia
- Determinação do colesterol total no sangue
- Determinação dos triglicéridos no sangue
- Determinação do peso, altura e índice de massa corporal

Ao longo do meu estágio foram várias as vezes que tive a oportunidade de realizar estas tarefas, dando sempre, consoante o resultado do teste, o devido aconselhamento ao utente.

### **6.2 Consultas**

Tal como já referido, é muito importante na farmácia hoje garantir-se a maior satisfação dos utentes e prestar sempre o melhor serviço de saúde possível. Com isto em conta na Farmácia Teresa Bernardes Antunes, existem consultas de nutrição, podologia e também massagens terapêuticas. Todas estas consultas são realizadas por profissionais qualificados e com competências em cada uma das áreas.

### **6.3 Entregas ao domicílio**

A Farmácia Teresa Bernardes Antunes, dispõem de um serviço de entregas ao domicílio tendo mesmo uma viatura mesmo destinada para o efeito. A Farmácia Teresa Bernardes Antunes mudou, há não muito tempo as suas instalações de Brasfemes, uma pequena aldeia nos arredores de Coimbra. Assim sendo, para manter a população de Brasfemes com o mais fácil acesso ao medicamento, as entregas domiciliárias são então feitas maioritariamente para Brasfemes. Os utentes apenas têm de comunicar os medicamentos que estão em falta e entregar posteriormente as receitas.

Apesar da população de Brasfemes ser o maior alvo deste serviço qualquer utente que assim o deseje pode usufruir do mesmo.

### **6.4 Valormed**

A Valormed é a sociedade gestora do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e de Medicamentos Fora de Uso. Este programa procede à recolha de medicamentos fora de prazo de validade ou fora de uso.

A Farmácia Teresa Bernardes Antunes tem uma presença bastante activa nesta iniciativa, promovendo assim a preservação do meio ambiente, bem como o correcto uso dos medicamentos. Assim sendo, os utentes são incentivados a depositar todos os medicamentos e embalagens num contentor próprio identificado com o símbolo da Valormed. Quando esse contentor se encontra cheio é selado e pesado. Em cada contentor encontra-se uma ficha, em triplicado, onde são preenchidos alguns itens (número de registo, identificação da farmácia, peso do contentor, rubrica do operador e da pessoa que recolhe), ficando um destes triplicados na farmácia (anexo 3), e os restantes seguem com o fornecedor que efectua a recolha do contentor.

## **VII – Conclusão**

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com uma vertente maioritariamente teórica, transmite-nos conhecimentos técnico-científicos que são os pilares para a nossa vida profissional. O estágio em farmácia comunitária permite-nos por em prática perante a população o conhecimento adquirido ao longo dos anos.

A Farmácia Teresa Bernardes Antunes, distingue-se pela elevada formação de todos os membros da equipa, nunca pondo de parte novas formações que possam trazer melhorias aos conhecimentos de todos, garantindo assim sempre o mais alto



nível de qualidade na prestação de serviços e aconselhamento dos utentes. Todos os membros da equipa se preocuparam em cada momento, transmitir-me novos conhecimentos, que me permitiram complementar, agora na área prática, toda a formação que a faculdade ao longo dos anos me proporcionou. A esta passagem de conhecimento, toda a equipa aliou sempre acolhimento e simpatia, fundamentais para que fosse mantido sempre o melhor ambiente, deixando-me sempre à vontade para qualquer dúvida, dando-me maior confiança para poder prestar o melhor serviço e conselho aos utentes.

Em suma, este estágio não poderia ter tido uma nota mais positiva do meu ponto de vista. Foi um enorme desafio, que culminou com um crescimento tanto a nível profissional como pessoal. Apercebi-me que os conhecimentos adquiridos são fundamentais e nunca poderão ser esquecidos, mantendo sempre como objectivo a contínua formação e actualização de conhecimentos.

## **Bibliografia**

1. **Governo Portugal.** *Decreto-Lei 7/2011, 10 Janeiro.* Lisboa : s.n., 2011.
2. —. *Decreto-Lei 176/2006, 30 Agosto.* Lisboa : s.n., 2006.
3. —. *Portaria nº 198/2011, 18 de Maio.* Lisboa : s.n., 2011.
4. —. *Portaria nº 137-A/2012, 11 de Maio.* Lisboa : s.n., 2012.
5. —. *Portaria nº 1501/2002, 12 de Dezembro.* Lisboa : s.n., 2002.
6. —. *Decreto-Lei nº48-a/2010, 13 de Maio.* Lisboa : s.n., 2010.
7. —. *Despacho nº13020/2011.* Lisboa : s.n., 2011.
8. —. *Despacho 469-A/2003.* Lisboa : s.n., 2003.
9. —. *Despacho nº 17690/2007 23 de Julho.* Lisboa : s.n., 2007.
10. —. *Decreto-Lei nº 95/2004, 22 de Abril.* Lisboa : s.n., 2004.
11. —. *Deliberação nº 1500/2004, 7 de Dezembro.* Lisboa : s.n., 2004.
12. **Governo de Portugal.** *Portaria nº 594/2004, 2 de Junho.* Lisboa : s.n., 2004.
13. —. *Portaria nº 769/2004, 1 de Julho.* Lisboa : s.n., 2004.
14. —. *Decreto-Lei nº95/2004, 22 de Abril.* Lisboa : s.n., 2004.

# Anexo I

<p>Receita Médica Nº: _____ (código de barras)</p> <p style="text-align: right;">(código de barras)</p>	 Ministério da Saúde	<p style="text-align: center;">Guia de tratamento para o utente</p> <p>Receita Médica Nº: _____ Local de Prescrição: _____ Prescritor: _____ Telefone: _____ Data: ____/____/____ Nome: _____ Código Residência: _____ N.º de Identificação: _____</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Designação de cada medicamento, designação da forma farmacéutica, do modo de embalagem</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">N.º</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Quantidade</td> </tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td></tr> </table> <p>1 Este é um medicamento com as mesmas características que lhe costaria chegar, caso fosse embalado em _____                  2 Este é um medicamento com as mesmas características que lhe costaria chegar, caso fosse embalado em _____                  3 Este é um medicamento com as mesmas características que lhe costaria chegar, caso fosse embalado em _____                  4 Este é um medicamento com as mesmas características que lhe costaria chegar, caso fosse embalado em _____</p> <p>Para mais informações sobre os preços dos medicamentos, poderá recorrer ao site <a href="http://www.kayla.pt">www.kayla.pt</a> ou ao site da Infarm (www.infarm.pt). Ligue para a linha de Atendimento 800 122 888 ou fale conosco diretamente na farmácia.                  A sua farmácia também pode ter disponível a apresentação devolva e deposite o(s) medicamento(s) devolvido(s) em medicamentos, caso precise de mais informações sobre este serviço.</p> <p>Data: ____/____/____</p>	Designação de cada medicamento, designação da forma farmacéutica, do modo de embalagem	N.º	Quantidade	1			2			3			4						
Designação de cada medicamento, designação da forma farmacéutica, do modo de embalagem	N.º	Quantidade																			
1																					
2																					
3																					
4																					
<p>Nome: _____ (código de barras nº utente)                  Telefone: _____ R.C.: _____                  Endereço Residência: _____                  Nº de Identificação: _____ (código de barras nº utente)</p> <p>Cédula Profissional                  Código de barras do Profissional: _____                  Nome profissional: _____                  Especialidade: _____                  Título: _____</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Designação de cada medicamento, designação da forma farmacéutica, do modo de embalagem</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">N.º</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Quantidade</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Hierarquia Óptica</td> </tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Designação de cada medicamento, designação da forma farmacéutica, do modo de embalagem	N.º	Quantidade	Hierarquia Óptica	1				2				3				4			
Designação de cada medicamento, designação da forma farmacéutica, do modo de embalagem	N.º	Quantidade	Hierarquia Óptica																		
1																					
2																					
3																					
4																					
<p>Autêntica de: _____                  Data: ____/____/____                  Validade: 30 dias                   ALISS CERTIFICADO                  Nº de certificação: _____                  Nº de validação: _____</p>	<p>ALISS CERTIFICADO                  ALISS CERTIFICADO                  ALISS CERTIFICADO                  ALISS CERTIFICADO</p>																				

## Anexo II

**Receita Médica Nº.**

000371038714

**Local de prescrição**

Vinheta do local

**UTENTE**

Utente: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Entidade responsável: \_\_\_\_\_

N.º de beneficiário: \_\_\_\_\_

Dr. \_\_\_\_\_

Especialidade \_\_\_\_\_

Contacto telefónico \_\_\_\_\_

**Ministério da Saúde**

*Excepção: alínea c) do artigo 9.º da Lei n.º 198/2017 de 18 de Maio*

Rx	Designação do medicamento, dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem	N.º	Extenso	Identificação óptica
1	_____			
	Posologia			
2	_____			
	Posologia			
3	_____			
	Posologia			
4	_____			
	Posologia			

Assinatura do médico prescriptor: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Validade: 10 DIAS ÚTEIS

Modelo n.º 1806 (Exclusivo da INCM, S. A.) **INCM**


Autorizo o fornecimento ou a dispensa de um medicamento genérico

Assinatura do médico prescriptor: \_\_\_\_\_

Não autorizo o fornecimento ou a dispensa de um medicamento genérico

Assinatura do médico prescriptor: \_\_\_\_\_

## Anexo III

 <b>VALORMED</b>		<b>FICHA DE CONTENTOR</b> Farmácia	Ficha <b>1376497</b>
Farmácia (nome): <b>TERESA BERNARDES ANTUNES</b>			
Farmácia n.º <b>23930</b>	Peso do contentor (kg) <b>3kg</b>	Rubrica do responsável pelo fecho <i>[assinatura]</i>	
Armazenista n.º <b>12</b>	Data de recolha <b>16/4/2013</b>	Rubrica do responsável pela recolha <b>VITÓRIA FERREIRA</b>	
Observações:			

Registo nº 100000 / Farmácia medicação humana SA  
1000 200 20 000000 / ALMOXARIFE / Com. 000000000 / 01/10/0000

FARMÁCIA