

Rui Pedro Borges de Sousa

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.ª Maria Mafalda Godinho Tomaz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Junho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Rui Pedro Borges de Sousa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2004150126, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentando à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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, 10 de junho, de 2014

Rui Pedro Borges de Sousa

A Directora Técnica

Dr.^a Maria Mafalda Godinho Tomaz

O estagiário

Rui Pedro Borges de Sousa

Índice

Listas de abreviaturas.....	pág.4
Introdução.....	pág.5
Caracterização, organização e recursos humanos da Farmácia.....	pág.7
Gestão orgânica da farmácia.....	pág.11
Medicamentos, produtos farmacêuticos e outros produtos de saúde.....	pág.15
Atendimento e dispensa de medicamentos.....	pág.17
Conferência de receitas.....	pág.23
Serviços farmacêuticos e associados.....	pág.24
Outras actividades.....	pág.25
Os casos curiosos.....	pág.26
Conclusão.....	pág.27
Bibliografia.....	pág.28

Lista de Abreviaturas

MSRM- Medicamentos sujeitos a receita médica

MNSRM- Medicamentos não sujeitos a receita médica

ANF- Associação Nacional de Farmácia

CNPEM- Código Nacional para a Prescrição Electrónica de Medicamentos

DCI- Denominação internacional comum

MUV- Medicamentos de uso veterinário

IMC- Índice de massa corporal

MICF- Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

OTC- Over the counter

ACSS- Administração Central do Sistema de Saúde

SNS- Sistema Nacional de Saúde

CCF- Centro de conferência de facturas-SNS

Introdução

“O farmacêutico é um agente de saúde, cumprindo-lhe executar todas as tarefas que ao medicamento concernem,..., susceptível de contribuir para a salvaguarda da saúde pública e todas as acções de educação dirigidas à comunidade no âmbito da promoção da saúde” (1). “Tendo o exercício da actividade farmacêutica como objectivo essencial e principal a pessoa do doente” (1).

Na farmácia comunitária onde o farmacêutico, historicamente assume a sua capacidade profissional, foi e continua sendo um local de primeira escolha para a resolução de situações menos graves relacionadas com a saúde das pessoas e onde estas podem procurar aconselhamento sobre questões relacionadas com a saúde. Assim *“a farmácia comunitária continua a ser, claramente, considerada como um estabelecimento de saúde e de interesse público que deve assegurar a continuidade dos cuidados prestados aos doentes. Como qualquer outro estabelecimento de saúde os objectivos devem estar claramente definidos. O principal objectivo da farmácia comunitária é a cedência de medicamentos em condições que possam minimizar os riscos do uso dos medicamentos e que permitam a avaliação dos resultados clínicos dos medicamentos de modo a que possa ser reduzida a elevada morbi-mortalidade associada aos medicamentos” (2).*

Neste sentido o elo que o farmacêutico estabelece entre o medicamento e o utente é algo considerado indissociável num contexto de saúde moderno eficaz e seguro. No exercício da sua actividade na farmácia comunitária, o farmacêutico tem a responsabilidade de: Colaborar com todos os profissionais de saúde, promovendo junto deles e do doente a utilização segura, eficaz e racional dos medicamentos; Assegurar-se que, na dispensa do medicamento, o doente recebe informação correcta sobre a sua utilização; Dispensar ao doente o medicamento em cumprimento da prescrição médica ou exercer a escolha que os seus conhecimentos permitem e que melhor satisfaça as relações benefício/risco e benefício/custo; Assegurar, em todas as situações, a máxima qualidade dos serviços que presta, de harmonia com as boas práticas de farmácia (1).

A formação do farmacêutico não seria considerada completa se não existisse uma exposição directa com a realidade profissional ao nível da farmácia comunitária de forma a associar os ensinamentos teóricos, à prática.

O meu estágio realizou-se na farmácia Godinho Tomaz nos meses de Janeiro a Julho de 2014, sob a orientação da Directora Técnica, Dr.^a Maria Mafalda Godinho Tomaz, sendo planeado de modo a seguir uma metodologia de exploração e análise de todos os aspectos organizativos e funcionais das várias secções existentes na farmácia.

O meu agradecimento pelo acompanhamento, preparação e dedicação prestados pela Directora Técnica, bem como por parte de todos os funcionários desta farmácia, que permitiram a consolidação dos conhecimentos adquiridos durante a minha formação académica, possibilitando ao mesmo tempo a aquisição de novos conhecimentos.

Caracterização, organização e recursos humanos da Farmácia

Caracterização, organização- A Farmácia Coelho Freitas, situada na zona histórica de Leiria, foi adquirida em 2003 pelo grupo Beatriz Godinho, passando a designar-se por Farmácia Godinho Tomaz. Para além desta farmácia o grupo Beatriz Godinho presta, desde há quarenta anos, serviços na área da saúde, quer através dos seus laboratórios de análises clínicas, clínicas gerais, farmácias.

A Farmácia Godinho Tomaz localiza-se na Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, lote 2- loja 1 Marinheiros, na freguesia dos Marrazes, conselho de Leiria. O seu horário de funcionamento é das 9h00 às 21h00 durante os dias úteis de semana e ao sábado das 9h00 às 13h00.

Apresenta uma área de aproximadamente cento e quinze metros quadrados com uma única montra de dois metros quadrados e uma porta de entrada, o espaço interior da farmácia é caracterizado de acordo com as diversas funções atribuídas às diferentes áreas esquematizadas na figura 1.

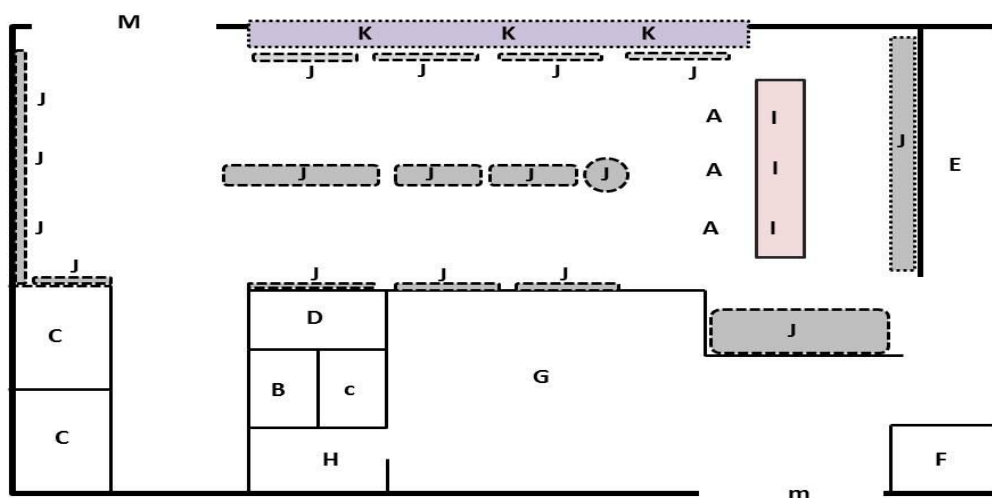


Figura 1- Esquema da Farmácia Godinho Tomaz

Legenda: A- zona de atendimento ao público; B- zona de atendimento personalizado; C- casa de banho pública; c- casa de banho dos funcionários; D- gabinete do director técnico; E- Serviços Administrativos; F- laboratório; G- armazém; H- zona de refeição e lazer dos funcionários; I- balcão de atendimento; J- prateleiras, lineares, gôndolas com produtos farmacêuticos; K- montra; M- entrada pública; m- entrada secundária.

O espaço público interior da farmácia é amplo permitindo uma fácil movimentação dos clientes, apresenta diversos lineares e gondolas onde estão expostos produtos essencialmente de dermofarmácia, complexos vitamínicos, higiene oral, puericultura e de geriatria. Por detrás do balcão de atendimento apresentam-se também vários lineares com medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) de elevada taxa de rotatividade de stock, possibilitando e obedecendo à regra de OTC venda “*over the counter*”. No lado esquerdo do balcão de atendimento encontra-se um móvel com várias gavetas nas quais estão medicamentos não sujeitos a receita médica e medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), ordenados por ordem alfabética e por forma farmacêutica. Existe um gabinete de atendimento personalizado ao cliente, onde o farmacêutico e o cliente poderão ter a privacidade necessária para o acto farmacêutico.

No espaço de acesso restrito aos colaboradores encontram-se o armazém: local destinado à recepção, verificação de encomendas e armazenamento de produtos farmacêuticos; o laboratório: onde estão diversos equipamentos e materiais necessários à preparação de manipulados e reconstituição extemporânea de alguns fármacos (ex. suspensões orais de antibióticos). Na zona destinada aos serviços administrativos efectua-se grande parte do trabalho relacionado com a gestão da farmácia.

No gabinete da directora técnica encontra-se também a biblioteca da farmácia, na qual se pode encontrar a bibliografia como: Índice nacional terapêutico; Prontuário terapêutico; Farmacopeia Portuguesa VII; Legislação farmacêutica compilada; Boas Práticas Farmacêuticas para Farmácia Comunitária; acordos com ANF; Formulário Galénico Nacional; estatutos da ordem dos farmacêuticos, entre outras.

Recursos humanos- Do quadro da Farmácia Godinho Tomaz faz parte uma equipa bastante dinâmica e inovadora sempre disposta a prestar um serviço de máxima qualidade, responsabilidade e profissionalismo coordenados pela Dra. Maria Mafalda Godinho Tomaz (directora técnica), dois farmacêuticos (farmacêutico adjunto e farmacêutico) três ajudantes técnicos de farmácia, e duas pessoas responsáveis pelos aspectos administrativos, financeiros e limpeza.

Ao director técnico estão atribuídas as competências de supervisionar, responsabilizar e verificar as tarefas delegadas no seu pessoal de apoio (3). Na sua matriz de competências está a responsabilidade de planear, dirigir e coordenar a execução de todas as tarefas inerentes ao desenvolvimento da actividade farmacêutica, bem como assumir a

responsabilidade por todos os actos farmacêuticos (identificar e atender os casos especiais, aconselhar produtos e processar a sua entrega ao utente, dispensar medicamentos com e sem receita médica, preparar medicamentos manipulados e participar nos programas de educação para a saúde, contactar com médicos, gerir todos os equipamentos, medicamentos, produtos e serviços necessários ao funcionamento da farmácia). É também o director técnico que gere a farmácia na sua vertente comercial, financeira e de recursos humanos, define os níveis de acesso dos utilizadores do sistema informático, define os stocks máximos e mínimos, qualifica fornecedores, faz facturação e executa horários (3).

O farmacêutico adjunto coadjuva o director técnico nas suas tarefas e actos e substitui-o nas suas ausências e impedimentos temporários (3).

O farmacêutico executa os actos inerentes ao exercício da actividade farmacêutica, sob a supervisão do director técnico e do farmacêutico adjunto de acordo com o enunciado na introdução. Para além destas funções o farmacêutico deve ter conhecimentos, atitudes e habilidades adequadas às suas funções, pelo que se deve manter informado a nível científico, ético e legal e reconhecer a importância da formação contínua como ferramenta de evolução profissional (3).

O ajudante técnico de farmácia auxilia, sob supervisão do director técnico, a execução de todos os actos inerentes à actividade da farmácia (3).

Os responsáveis pelo apoio administrativo/financeiro efectuam os pagamentos em geral, organizam o receituário e preparam-no para a facturação mensal, organizam a documentação para os seguros. (3) O responsável pela limpeza executa as actividades de limpeza conforme as instruções do director técnico/farmacêutico adjunto, de forma a assegurar a higiene contínua das instalações e dos vários equipamentos da farmácia (3).

Utentes- É um traço característico do grupo Beatriz Godinho e desta farmácia um grau elevado de proximidade e familiaridade entre os utentes e os profissionais desta farmácia, o que contribui para uma excelente harmonia entre os vários profissionais desta farmácia e os seus utentes. Acompanhando a tendência demográfica do nosso país, os utentes da farmácia

são principalmente pessoas idosas, habitualmente com patologias crónicas. Podemos ainda caracterizar os diferentes tipos de utentes como os que:

- Dispõem de receita para adquirir medicamentos e conselhos sobre os medicamentos em causa;
- Pretendam adquirir produtos de dermocosmética, higiene oral, ou corporal;
- Pretendam adquirir medicamentos não sujeitos a receita médica;
- Controlo de peso corporal, tensão arterial, outros.

Gestão orgânica da farmácia

Sistemas informáticos- Comportando-se a farmácia como uma empresa, as linhas básicas referentes à gestão financeira e contabilidade da farmácia serão semelhantes às de qualquer outra empresa.

Um dos maiores pináculos de sustentação das empresas é a informatização de todos os seus processos. Na farmácia comunitária a informatização constituiu uma enorme vantagem para os seus funcionários, permitindo desde logo, a minimização do erro humano e a execução de diversas tarefas em espaço de tempo reduzido, libertando assim os funcionários para outras tarefas.

O maior desafio para a farmácia comunitária seria a criação duma solução informática que permitisse juntar ao acto de venda dos produtos farmacêuticos, ao público, a facturação e a gestão de stocks dos mesmos, para além de toda a gestão financeira da farmácia. O software escolhido e presente nos vários terminais, de atendimento ao público, armazém, serviços administrativos, foi o Sifarma2000, uma ferramenta desenvolvida pela Associação Nacional de Farmácias (ANF), e que vai muito além das necessidades da simples gestão de stocks e facturação da farmácia.

Duma forma resumida o Sifarma2000 é uma ferramenta informática global, que para além de permitir a gestão de stock e encomendas de produtos farmacêuticos, permite também a gestão automática de lotes e emissão mensal de verbetes de identificação dos lotes, resumo de letras, facturas a entidades, documentos para a ANF. Fornece também a mais diversa informação científica e geral sobre o fármaco, ao farmacêutico, no acto da dispensa do medicamento. Outra possibilidade desta ferramenta é a criação de fichas de clientes com histórico e com possibilidade de monitorização farmacoterapêutica.

Gestão do aprovisionamento- Na gestão duma farmácia comunitária, a aquisição de produtos farmacêuticos, assume-se como um acto de enorme importância pois tem de existir um equilíbrio entre a satisfação das necessidades do utente e uma racionalização da quantidade em stock. Numa situação ideal, o que se pretende é que exista um aprovisionamento com um mínimo de stock que tenha elevada rotatividade sem que ocorra ruptura (7). São várias as condicionantes que podem influenciar esta gestão, desde já deve existir um conhecimento por parte do encarregado (responsável pela gestão de stock), do histórico de vendas, da evolução do mercado, que produtos irão ser lançados e quais os que

vão ser retirados, quais as áreas a investir, quais as bonificações mais vantajosas e ainda da sazonalidade da venda de certos produtos farmacêuticos. Actualmente não se justificam grandes stocks, uma vez que o sistema de distribuição é bastante eficiente e o facto de os stocks serem pequenos possibilita uma maior segurança, não só porque o controlo de qualidade do produto se encontra facilitado, mas também porque torna o acto de gestão económica mais simples. Nesta farmácia a reposição de stocks é feita tendo em conta as necessidades reais da farmácia.

A farmácia assegura o seu aprovisionamento através de dois tipos de fornecedores: Cooperativas/armazenistas; Laboratórios farmacêuticos ou firmas representantes.

A farmácia apresenta acordos com os fornecedores:

- Udifar- Distribuição Farmacêutica;
- Cofanor- Cooperativa dos Farmacêuticos do Norte;
- Alliance Unichem Farmacêutica.

Os quais asseguram a entrega da maioria dos produtos mediante a encomenda diária gerida através do sistema Sifarma2000. Ocasionalmente podem ser feitos pedidos por telefone aos fornecedores para a aquisição dum produto mais específico, que não se encontra em stock ou encomenda de última hora.

A aquisição aos laboratórios farmacêuticos ocorre para produtos que apresentam uma grande requisição por parte do utente tornando-se numa clara vantagem económica ao serem adquiridos em grandes quantidades.

A responsabilidade das aquisições é do encarregado da gestão de stock sob a orientação do director técnico.

Conferência de facturas e guias de encomenda- Como já referido previamente os produtos farmacêuticos poderão ser provenientes de Cooperativas/armazenistas ou de laboratórios farmacêuticos, consoante a sua origem, as encomendas vem acompanhadas de uma “factura de encomendas”. Neste documento figuram o Código Nacional para a Prescrição Electrónica de Medicamentos (CNPEM) do produto farmacêutico, a designação comercial de cada produto, dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem, preço unitário de venda ao público (medicamentos), taxa do IVA, quantidade enviada, bonificações e preço total da encomenda.

Na recepção da encomenda, procede-se à sua conferência dos produtos farmacêuticos de acordo com a factura e de acordo com a guia de encomenda do sistema de gestão de

encomendas do Sifarma2000. São passados pelo leitor óptico de códigos de barra todos os produtos farmacêuticos que vêm encaixotados nas “banheiras”, permitindo assim a actualização automático dos stocks da farmácia, verificando também ao mesmo tempo os prazos de validade dos produtos. Deve ser tida uma especial atenção no caso de produtos que não constam dos produtos pedidos pela farmácia, produtos que apresentem uma embalagem significativamente danificada, e produtos que não se encontrem íntegros ou com um prazo de validade inferior a seis meses. Todas estas situações representam irregularidades devem ser corrigidas de acordo com o manual da qualidade da farmácia. Deve ser feita uma nota de devolução, com a justificação da devolução.

No caso em que são debitados produtos que não foram entregues na encomenda, é criada uma nota de crédito. Os produtos encomendados que estão esgotados no armazenista são automaticamente transferidos para a proposta de encomenda a ser enviada para o fornecedor responsável pela encomenda seguinte.

Existem alguns produtos farmacêuticos que têm um tratamento diferente, como o caso dos produtos termolábeis, estes requerem cuidados especiais no momento da sua recepção. Todos os produtos que se encontram sujeitos a temperatura controlada (2-8°C) são imediatamente recepcionados e armazenados assim que a encomenda chega à farmácia (como o seu transporte é feito em caixas refrigeradas a sua visualização é rápida).

Em relação aos produtos psicotrópicos, à medida que vão sendo passados pelo sistema de leitura, são separados dos outros produtos e seguem para um local de arrumação distinto, neste caso um cofre de acesso restrito.

As matérias-primas que chegam à farmácia devem ser acompanhadas do seu boletim de análise, documento que comprova se satisfazem as exigências da monografia respectiva, sendo este documento depois armazenado no dossier específico e as matérias-primas, armazenadas em lugar pré definido.

Após a conferência da encomenda, as facturas são carimbadas e assinadas, pelo encarregado e arquivadas.

Armazenamento- Torna-se essencial uma boa organização em termos de armazenamento de forma a permitir que todos os produtos farmacêuticos apresentem uma conservação ideal, uma racionalização do espaço físico, um fácil acesso aos produtos farmacêuticos. Nesta farmácia os produtos farmacêuticos são armazenados por diferentes grupos: medicamentos sujeitos a receita médica obrigatória; medicamentos de venda livre; produtos sujeitos a legislação especial; medicamentos de uso veterinário; produtos de dermofarmácia e

cosmética e de higiene oral; produtos de puericultura e nutrição infantil; produtos termolábeis; matérias-primas e produtos químicos; dispositivos médicos e produtos ortopédicos. Dentro destes grupos assumem-se diferentes critérios na arrumação dos produtos como a forma farmacêutica, via de administração, ordem alfabética do nome comercial ou DCI, dosagem, prazo de validade.

Como já referido anteriormente a prioridade de armazenagem dos produtos farmacêuticos recai primeiramente sobre os produtos termolábeis, seguindo-se todos os outros medicamentos armazenados à temperatura ambiente, as matérias-primas também são armazenadas em local distinto. Também já referido anteriormente os produtos psicotrópicos tem um procedimento especial, sendo armazenados em cofre.

Para uma correcta conservação, a maior parte dos produtos armazenados devem estar em contacto com um ambiente fresco, protegido da humidade e luz, no caso de produtos termolábeis, armazenados em frigorífico (2-8 °C).

Controlo do prazo de validade- Entende-se como prazo de validade de um produto farmacêutico, o período de tempo durante o qual a qualidade do produto está assegurada, se for armazenado de forma correcta, de acordo com as especificações de armazenagem por parte do fabricante. O controlo dos prazos de validade numa farmácia assume uma importância máxima, pois pretende-se a dispensa de produtos farmacêuticos dentro do prazo de validade aos utentes, mas também para evitar devoluções e os custos inerentes a este processo, assegurando assim uma boa gestão dos produtos.

Na Godinho Tomaz é emitida uma listagem bimensal com todos os produtos farmacêuticos cujo prazo de validade expira em 90 dias, estes são devolvidos ao fornecedor, os quais procederão a uma nota de crédito. A excepção são: os medicamentos de uso veterinário cujo controlo é feito com um prazo de 180 dias de antecedência.

Medicamentos, produtos farmacêuticos e outros produtos de saúde

Devido às características específicas do medicamento, este tem um enquadramento legal. O decreto de lei nº 176/2006 de Agosto, publicado em Diário da República define o estatuto do medicamento, regulando a autorização de introdução no mercado, o fabrico, controlo de qualidade, segurança e eficácia e a comercialização dos medicamentos para uso humano.

Este decreto de lei define:

- O medicamento como *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 acção farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas;*

Segundo este decreto de lei podem-se classificar os medicamentos quanto à sua dispensa ao público, em:

- Medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM)

Os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) são todos aqueles que não podem ser dispensados sem a apresentação de receita médica, devendo enquadrar-se numa das seguintes categorias:

- *Possam constituir um risco para a saúde do doente, directa ou indirectamente, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica;*
- *Possam constituir um risco, directo ou indirecto, para a saúde, quando sejam utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam;*
- *Contenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja actividade ou reacções adversas seja indispensável aprofundar;*
- *Destinem-se a ser administrados por via parentérica (injectável).*

Nos MSRM podemos ainda ter quatro subcategorias:

Medicamentos de receita médica normal- validade de trinta dias.

Medicamentos de receita médica renovável- destinados a determinadas doenças ou tratamentos prolongados e possam ser adquiridos mais de que

uma vez, sem necessidade de nova prescrição médica, cada via tem uma validade de seis meses, contados a partir da data de emissão.

Medicamentos sujeitos a receita médica especial- são os que preenchem uma das seguintes condições:

- *Contenham, em dose não dispensada de receita, uma substância classificada como estupefaciente ou psicotrópico, nos termos do Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro;*
- *Possam, em caso de utilização anormal, dar origem a riscos importantes de abuso medicamentoso, criar toxicod dependência ou ser utilizados para fins ilegais;*
- *Contenham uma substância que, pela sua novidade ou propriedades, se considere, por precaução, incluída nas situações previstas na alínea anterior.*

Os medicamentos de receita médica restrita- são aqueles cuja utilização é reservada a certos meios especializados por preencherem uma das seguintes condições:

- *Destinarem-se a uso exclusivo hospitalar, devido às suas características farmacológicas, à sua novidade, ou por razões de saúde pública;*
- *Destinarem-se a patologias cujo diagnóstico seja efectuado apenas em meio hospitalar ou estabelecimentos diferenciados com meios de diagnóstico adequado, ainda que a sua administração e o acompanhamento dos pacientes possam realizar-se fora desses meios;*
- *Destinarem-se a pacientes em tratamento ambulatorio, mas a sua utilização seja susceptível de causar efeitos adversos muito graves, requerendo a prescrição de uma receita médica, se necessário emitida por especialista, e uma vigilância especial durante o período de tratamento.*

O conceito de receita médica restrita é normalmente entendido como abrangendo os medicamentos destinados ao meio hospitalar. Contudo, apenas os medicamentos classificados de uso exclusivo hospitalar são “reservados exclusivamente a tratamentos em meio hospitalar”, pelo que, os restantes medicamentos de receita médica restrita poderão ser vendidos na Farmácia.

- Medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM)

Os medicamentos que se incluem neste grupo são medicamentos, que tal como o nome indica, não necessitam de receita médica para serem dispensados. Estes medicamentos não são comparticipáveis, salvo nos casos previstos na legislação que define o regime de comparticipação do Estado no preço dos medicamentos (4).

Atendimento e dispensa de medicamentos

O atendimento ao utente constitui a fase mais marcante da relação entre o utente e o farmacêutico, esta relação deve seguir os princípios éticos e deontológicos promovendo sempre a utilização segura, racional e eficaz dos medicamentos, fornecendo sempre ao utente a informação correcta sobre a sua utilização de acordo com a prescrição médica ou aconselhando medicamentos sem prescrição médica que melhor satisfaçam a relação benefício/risco e benefício/custo. A farmácia comunitária é um local privilegiado para a promoção e protecção da saúde pública, quer através de acções concretas de sensibilização, que através do diálogo estabelecido com o utente.

Uma das componentes fundamentais do atendimento é a comunicação que o farmacêutico estabelece com o utente, neste capítulo a mensagem deve ser transmitida de forma clara precisa e empaticamente. O farmacêutico deve ter a capacidade de modular a mensagem de acordo com a tipologia do utente que está atendendo, sendo fundamental dirigir a informação e a sua forma de comunicação àquele utente em particular, adaptando aspectos como a sua linguagem, expressão facial e postural. Se for justificado o farmacêutico pode recorrer ao gabinete de atendimento personalizado para um diálogo mais reservado e confidencial para com o utente. É também necessário assegurar uma correcta prestação da informação verbal e escrita. Convém saber se o utente que se atende é o utilizador dos medicamentos, pois caso não seja, a informação prestada deve ter em conta o intermediário sendo necessário assegurar que a transmissão de uma mensagem clara, apelando ao receptor para a confirmação das indicações dadas.

No diálogo estabelecido com o utente as informações mais importantes são sobre a posologia, modo de administração e precauções de utilização devendo ser reforçadas com o uso de indicações escritas nas embalagens dos medicamentos.

Dispensa de MNSRM

Este tipo de medicamentos é bastante requisitado pelos utentes, sobretudo em casos de automedicação. Neste caso compete ao farmacêutico a avaliação em tomo do aconselhamento do medicamento com melhor relação benefício/risco. Aqui o farmacêutico tem um papel bastante importante pois pode prestar aconselhamento correcto de acordo com os seus conhecimentos e seguindo sempre o seu código deontológico. Para dispensar estes medicamentos cabe ao farmacêutico avaliar os sinais e sintomas apresentados pelo utente, decidindo depois quais os medicamentos adequados à resolução do problema. Além disso é igualmente de sua responsabilidade, elucidar o utente sobre a forma de administração, posologia e duração do tratamento com o medicamento dispensado e alertá-lo para os possíveis efeitos adversos, contra indicações e interacções com outros medicamentos.

Durante o estágio na Farmácia Godinho Tomaz a solicitação deste tipo de medicamentos esteve relacionada com várias situações:

- Gripe, constipação, tosse, rouquidão e congestão nasal;
- Dores ligeiras a moderadas (musculares, cefaleias, odontalgias, menstruais);
- Enfartamento, flatulência e hemorroidas;
- Diarreia, obstipação e enjoo do movimento;
- Irritação ocular;
- Higiene oral, da pele e vaginal;
- Suplementos vitamínicos e estados temporários de cansaço e fadiga.

É importante relembrar que para o farmacêutico, existem casos que devem ser imediatamente referidos para o médico, tais como o arrastamento ou agravamento de um quadro de sintomas, a falência de uma terapêutica instituída, assim como a existência de sintomas de perigo. Existe também determinados grupos de doentes que requerem cuidados especiais e a quem a cedência de MNSRM pode estar desaconselhada, nomeadamente: mulheres grávidas e/ou a amamentar; lactentes crianças e idosos; doentes crónicos.

Dispensa de MSRM

No caso dos MSRM a função do farmacêutico não se desenvolve em torno do aconselhamento do medicamento com melhor relação benefício/risco, esta componente é avaliada pelo médico, assim, nestes medicamentos a principal função do farmacêutico consiste na interpretação da receita, sua validação e a prestação de informação ao utente.

Na dispensa de medicamentos com receita médica é fundamental garantir a legalidade e validade da receita apresentada através da verificação da legibilidade do número da receita e respectivo código de barras, e do prazo de validade, antes do seu aviamento. As receitas renováveis apresentam-se em três vias e são válidas por seis meses, enquanto as receitas normais apresentam uma única via e são válidas apenas por trinta dias. Relativamente às receitas existem outros parâmetros que devem ser confirmados, nomeadamente, os dados relativos ao médico prescriptor e, quando aplicável, à entidade emissora da receita. Deve prestar-se particular atenção à existência de vinheta do médico e assinatura, e quando necessário a vinheta do local de prescrição (5,11).

Relativamente ao utente deve estar discriminada a entidade responsável pela comparticipação, bem como o seu número de beneficiário. Durante o aviamento da receita é importante verificar se a prescrição é efectuada ao abrigo de alguma portaria e se o médico autoriza ou não a substituição do medicamento por um genérico.

Durante a dispensa é necessário verificar, para além do nome do medicamento (por DCI ou marca comercial), a dosagem, forma farmacêutica, número e dimensão das embalagens, para assegurar a dispensa correcta. Para além destes procedimentos, a interpretação farmacêutica da receita deve seguir uma cronologia de eventos, nomeadamente a verificação da relação entre a sintomatologia descrita e a solução terapêutica apresentada bem como a possibilidade de existência de contra indicações, precauções especiais ou interações com outros medicamentos e a existência de efeitos adversos.

A informação escrita deve abordar particularmente os aspectos relacionados com a posologia e duração do tratamento, devendo o farmacêutico reforçar a adesão à terapêutica e promover a utilização de medidas não farmacológicas.

Numa receita podem ser prescritas até duas embalagens do mesmo medicamento, excepto se for dose unitária, em que o limite passa para quatro embalagens iguais. Quando não existem referências à dosagem e/ou dimensões de embalagem, deve ceder-se a mais pequena (5,11).

O farmacêutico deve assinar e carimbar as receitas processadas após sua confirmação, para certificar-se que todos estes procedimentos foram correctamente efectuados, separando as receitas por lotes, o que visa facilitar as tarefas de gestão do receituário a efectuar no final do mês.

A cedência de MSRM sem receita médica apela ao discernimento dos farmacêuticos e à sua capacidade técnico-científica, mas também humanitária para avaliar as situações com que se

deparam na actividade diária, estes são geralmente casos muito particulares competindo sempre ao farmacêutico sobre a autorização do director técnico a dispensa dos mesmos.

Os medicamentos sujeitos a receita médica especial são os que contêm substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicas. Este tipo de medicamentos só pode ser vendido nas farmácias, mediante a apresentação de uma prescrição médica especial. A receita médica especial contém informação sobre a identificação do médico prescriptor, nomeadamente, o seu nome, morada e número de inscrição na respectiva Ordem; identificação do doente, com nome, morada, sexo, idade, número do bilhete de identidade e número de beneficiário. Os medicamentos prescritos devem estar completamente identificados com nome, dosagem, número de embalagens (máximo de 4), posologia e tempo de tratamento. A receita está completa com data (tem trinta dias de validade), assinatura e vinheta do médico. Só o farmacêutico, ou quem o substitua na sua ausência ou impedimento, pode aviar receitas médicas especiais, devendo verificar a identidade do adquirente e registar nos campos respectivos o seu nome, idade, número e data de emissão do bilhete de identidade. Estas tarefas são facilitadas pelo Sifarma2000 que disponibiliza imediatamente os campos necessários ao preenchimento dos dados do doente e do adquirente. Para além disso, durante o aprovisionamento ficam registadas as entradas destes medicamentos, possibilitando um controlo rigoroso das entradas e saídas. Após a cedência do medicamento, a farmácia fica com o duplicado da receita ao qual anexa o documento de psicotrópico impresso pelo Sifarma2000, sendo arquivado durante três anos. O original é incluído no respectivo lote de receitas, sendo enviado até ao dia oito do mês seguinte ao INFARMED.

Para além dos estupefacientes e psicotrópicos, os produtos do Protocolo da Diabetes são também produtos sujeitos a regras especiais. Um dos requisitos mais importantes para a cedência destes produtos é estarem prescritos numa receita em separado doutros, no entanto, as regras para a validação da receita mantêm-se (4, 5, 11).

Dispensa de medicamentos manipulados

Durante o estágio na farmácia, não tive a oportunidade de verificar a preparação de medicamento manipulados. O uso do laboratório esteve apenas confinado à preparação de alguns antibióticos que se apresentavam na forma liofilizada, por este motivo não abordarei neste relatório as especificidades relacionadas com a preparação e dispensa de medicamentos e produtos farmacêuticos manipulados.

Dispensa de medicamentos de uso veterinário (MUV)

Segundo o decreto de lei 314/2009, o medicamento veterinário é *toda a substância, ou associação de substâncias, apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em animais ou dos seus sintomas, ou que possa ser utilizada ou administrada no animal com vista a estabelecer um diagnóstico médico -veterinário ou, exercendo uma acção farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas (8).*

Nas últimas duas décadas foi claro um reinvestimento por parte das farmácias na promoção dos medicamentos de uso veterinário. A criação do Espaço Animal, bem como diversas acções de formações sobre medicamentos veterinários feitas pela Associação Nacional de Farmácias, confirmam e auxiliam neste processo de reinvestimento.

Os medicamentos de uso veterinário nesta farmácia destinam-se essencialmente a animais de companhia, assim os pedidos são sobretudo sobre antiparasitários externos, desparasitantes internos, pílulas contraceptivas, antibióticos e produtos de higiene.

Novamente, o farmacêutico tem um papel importante na cedência dos MUV, devendo estar preparado para aconselhar o produto mais adequado para cada situação, esclarecendo os utentes sobre qualquer dúvida relacionada com o produto em questão.

Dispensa de outros produtos farmacêuticos

Existe uma quantidade elevada de produtos de saúde e farmacêuticos que não estão classificados como medicamentos e encontram-se por motivos óbvios, disponíveis para venda na farmácia. Geralmente estes produtos encontram-se nos lineares, gondolas de acesso ao público. Devido ao elevado número e tipo de produtos apenas mencionarei as classes mais representativas destes produtos na farmácia.

Os produtos de cosmética e de higiene corporal- são definidos como toda a substância ou preparado destinado a ser posto em contacto com as partes superficiais do corpo humano (epiderme, sistema capilar e piloso, lábios, unhas, órgãos genitais, dentes e mucosas bucais) com o objectivo de as limpar, perfumar ou proteger, a fim de as manter em bom estado, de modificar o seu aspecto ou de corrigir odores corporais, sem acção ou fins terapêuticos (9).

Incluem-se nesta categoria: cremes, emulsões, loções, leites e óleos para a pele; produtos capilares (tintas e descolorantes, champôs de tratamento e de limpeza, loções); sabonetes e sabões; desodorizantes e antitranspirantes; perfumes, águas-de-colónia; bases coloridas; produtos para maquilhagem e desmaquilhagem dos olhos e do rosto; produtos anti-rugas; produto para aplicação nos lábios e nas unhas; pós para maquilhagem, talcos, pós para o fim

do banho, pós para higiene corporal; protectores solares, Auto bronzeadores, branqueadores; produtos de higiene oral; produtos para a barba; produtos depilatórios.

Produtos dietéticos para alimentação especial- *produto de natureza alimentar que possuindo valor nutritivo exclusivo ou predominante, se distingue dos géneros alimentícios correntes pela sua composição particular e pelas modificações de ordem física, química ou biológica ou de outras resultantes do seu processo de fabrico, e se destina a completar ou substituir parcialmente os alimentos habituais ou a satisfazer necessidades nutritivas de pessoas em que o processo normal de assimilação ou metabolismo estejam perturbados (10).*

Das situações que requerem um aumento das necessidades nutricionais destacam-se a gravidez e amamentação, o crescimento, a prática de desporto e as situações pós-operatórias, especialmente quando existe alguma dificuldade em deglutir. Na farmácia os produtos dietéticos centram-se essencialmente em leites, leites de transição, farinhas lácteas e não lácteas e fórmulas infantis.

Suplementos nutricionais/alimentares e produtos de Fitoterapia- Os suplementos alimentares são auxiliares importantes para equilibrar e enriquecer a dieta, em particular de vegetarianos, grávidas, desportistas e outras situações que promovam um estado metabólico descompensado. Na farmácia encontramos nesta categoria os multivitamínicos em particular os infantis indicados pelo pediatra, os suplementos para diminuir a fadiga e aumentar a memória. Os suplementos alimentares para a fadiga e memória apresentam-se em diferentes formas farmacêuticas, como comprimidos, cápsulas, xaropes, carteiras e ampolas bebíveis.

Os produtos fitoterapêuticos são uma classe de produtos que tira partido das propriedades curativas e preventivas das plantas. São requisitados para situações tão variadas como quadros de ansiedade cansaço físico e mental, obesidade, prisão de ventre, problemas de digestão, obstipação. Podendo apresentar-se sob diversas formas farmacêuticas: cápsulas, chás e produtos de cosmética.

Os Dispositivos médicos- são definidos como qualquer instrumento, aparelho, equipamento, material ou artigo utilizado isoladamente ou combinado, incluindo os suportes lógicos necessários para o seu bom funcionamento, destinado pelo fabricante para ser usado no corpo humano para fins de diagnóstico, prevenção, monitorização, tratamento ou atenuação de uma doença; diagnóstico, monitorização, tratamento ou atenuação ou compensação de uma lesão ou deficiência; investigação, substituição ou modificação da anatomia ou de um processo fisiológico; controlo da concepção; e cujo principal efeito pretendido no corpo humano, não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos, embora a sua função possa ser apoiada por estes meios (6).

Os dispositivos médicos podem dividir-se em quatro classes, consoante o risco que comportam para o ser humano: dispositivos médicos de classe I (baixo risco), classe IIa (baixo médio risco), IIb (alto médio risco) e classe III (alto risco) (6).

Apesar de não serem de venda exclusiva da farmácia torna-se claro que existe uma vantagem na sua aquisição, pois pode existir um correcto aconselhamento do seu uso por parte do farmacêutico.

Estes produtos estão sujeitos a uma legislação específica, sendo necessário cumprir certos requisitos: O dispositivo médico deve ter rótulo e folheto de instruções em português e deve cumprir na íntegra com os requisitos legais; Ostentem a marcação CE...(6).

Na farmácia os dispositivos médicos mais representativos são: material de penso e sutura; artigos de ortopedia; artigos de puericultura; artigos de higiene oral; artigos para grávidas e pós-parto; material tubular para diagnóstico, terapêutica e alimentação; outros (seringas, preservativos, termómetros, luvas, dedeiras, sacos de água quente).

É notório, na dispensa destes produtos, o importante papel do farmacêutico enquanto conselheiro e técnico com capacidade de resposta nestas áreas, devido à sua formação académica. Contudo, compete sempre ao farmacêutico uma boa actualização dos seus conhecimentos, sendo também fulcral encarar cada utente de forma isolada necessitando pois de uma intervenção específica e de um aconselhamento individualizado.

Consequentemente os utentes cada vez mais procuram este tipo de produtos na farmácia vendo o farmacêutico como um conselheiro credível.

Conferência de receitas

A conferência final de receitas é feita na área dos serviços administrativos, onde o director técnico, farmacêutico e responsável administrativo conferem se o que foi efectivamente dispensado corresponde à receita, e se esta está em conformidade. Após esta conferência, as receitas são agrupadas nos respectivos lotes. Todo este processo de gestão de lotes e emissão de verbetes, resumo e factura de receitas é feito pelo Sifarma2000.

No final de cada mês, é fechado o receituário para ser entregue ao Centro de conferência de facturas-SNS/ACSS (CCF) na Maia. O receituário deverá ser entregue e organizado por ordem crescente em lotes de trinta receitas da mesma entidade, podendo apenas o último lote ser entregue incompleto. A cada conjunto de trinta receitas corresponde um verbeta. É

também elaborado sobre o conjunto dos lotes, mensalmente, as Relações de Resumo de Lotes. No caso da entidade SNS/ACSS, o caixote a enviar ao CCF contém os lotes de receitas dos diversos organismos do SNS, com os verbetes, duas vias da Relação Resumo de Lotes por cada organismo, e três facturas seguindo via CTT para o CCF, complementarmente é enviado um email para a ANF (para o pagamento do valor de facturação em adiantado). Na farmácia é arquivada uma via de facturação e uma via da Relação de Resumo de lotes. Outras entidades facturáveis à ANF tem procedimentos relativamente idênticos aos do SNS, mas seguem directamente para a ANF. No caso dos psicotrópicos é enviada mensalmente a carta de psicotrópicos ao Infarmed, sendo também arquivado na farmácia uma cópia da mesma.

Serviços farmacêuticos e associados

A Farmácia Godinho Tomaz promove a prestação de outros serviços de saúde nomeadamente, a medição do peso, altura e Índice de Massa Corporal (IMC); tensão arterial e pulsação; para além de consultas de nutrição e fisioterapia.

Para qualquer determinação efectuada é importante garantir uma correcta avaliação do resultado obtido e respectivo aconselhamento, incentivando o utente a realizar medições regulares desse parâmetro. O farmacêutico pode e deve interpretar os valores detectados, aconselhando a alteração do estilo de vida se tal for necessário.

Para a determinação do peso e altura existe na farmácia uma balança que para além de determinar estes dois parâmetros calcula também o IMC. A determinação da tensão arterial e pulsação é feita num aparelho electrónico, no entanto, o papel do farmacêutico continua a ser importante na avaliação do resultado obtido e respectivo aconselhamento, nomeadamente, no incentivo a medições regulares. Na farmácia existe também o aparelho manual de medição da tensão arterial ao qual se recorre em caso de avaria do aparelho electrónico ou em utentes cuja determinação no braço esquerdo está comprometida. Os valores obtidos são registados num cartão de cliente, estando assim disponíveis para um acompanhamento médico. Nas situações em que já existe uma terapêutica farmacológica, o farmacêutico deve promover a correcta adesão do utente à terapêutica, bem como reforçar o aconselhamento sobre a terapêutica não farmacológica, nomeadamente a nível dos cuidados a ter com a alimentação e a ingestão de sal e a prática de exercício físico.

Outras actividades

Programa de farmacovigilância- Beneficiando duma relação próxima com a população, o farmacêutico pode desempenhar um papel fundamental na farmacovigilância devendo sempre envolver os utentes, informando-os para a importância da notificação de reacções adversas a medicamentos. (In)felizmente não pude constatar nenhum caso de notificação de reacção adversa a fármacos.

Reciclagem de medicamentos usados- Na farmácia existe um protocolo celebrado com a VALORMED para a reciclagem de medicamentos usados, fora de validade, e ou suas embalagens vazias. É sempre importante a consciencialização da população para a protecção do meio ambiente. Tive a oportunidade de assistir e poder participar em diversas campanhas de recolha de medicamentos, quer organizadas por escolas quer por outras entidades. Ficou bem patente o elevado grau de consciencialização das populações para com esta problemática.

Após o enchimento do contentor, este é pesado e é preenchido um documento onde consta o nome da farmácia, o seu código e a rubrica de quem tratou do acto. O contentor é posteriormente entregue aos representantes do armazenistas que trazem os medicamentos encomendados.

Os casos curiosos

Como já referido anteriormente, na farmácia pode surgir muitas situações relacionadas com os utentes, cabendo ao farmacêutico descodificar a intenção e o pretendido pelo utente, tendo sempre uma atitude pró activa na sua resolução. Neste capítulo exponho algumas situações que se sucederam durante o meu estágio, mais concretamente na exposição de atendimento ao público. A exposição destas situações não têm o intuito de descredibilizar, nem fazer qualquer juízo de valor dos intervenientes. Simplesmente, com elas, atesto, algumas das situações caricatas e engraçadas com que o farmacêutico pode deparar no atendimento ao público:

1. Uma utente dirige-se ao farmacêutico estagiário e pede uma caixa de comprimidos “Sexodil”. O estagiário faz uma pesquisa no Sifarma2000, mas não encontra o pedido, intrigado dirige-se ao armazem pedindo ajuda aos colegas farmacêuticos. Os colegas sorriem explicando ao estagiário que a utente queria dizer uma caixa de sedoxil...
2. Um utente entra na farmácia e pede umas pastilhas “Rambo”. O farmacêutico pergunta porque quer as pastilhas e a pós uma conversa com o utente descobre que este pretendia pastilhas Rennie...
3. Uma utente idosa entra na farmácia e pede umas gotas de ir ao home. (Queria dizer Aero-OM)...
4. O utente em conversa com o farmacêutico diz: - O Q.I. Plus está a fazer-me bem ao Cérebro!
- E então já tomaste hoje uma cápsula? (perguntou o farmacêutico)
- Não esqueci-me...
5. O utente entra na farmácia e ao balcão pede: - Boa tarde tem uma caixa de pastilhas de cocaína. (queria dizer Mebocaina)...

Conclusão e análise SWOT

Para o desempenho das suas funções o farmacêutico deve ter a formação adequada estando esta de acordo com a filosofia sete estrelas definidas pela Organização Mundial de Saúde (12). O currículo de formação do farmacêutico deve ser balanceado entre um conhecimento científico, bem como prático. Neste sentido o papel do farmacêutico na farmácia comunitária, é o de um educador e agente de saúde, promovendo a saúde, o uso racional medicamento. Pude testar os conhecimentos adquiridos na componente teórica ensinada no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) com a prática no estágio de farmácia comunitária. Adicionalmente, além de ter enriquecido os meus conhecimentos, que já continha do percurso da faculdade, pude aplicá-los a situações concretas, na prática.

Posso atestar que o plano curricular do MICF leccionado na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra providencia uma formação abrangente no que toca às possíveis saídas profissionais do profissional farmacêutico, permanecendo facilmente actualizado com todos os novos desafios profissionais a que o farmacêutico está sujeito.

Relativamente ao estágio curricular a única nota negativa prende-se com o facto de este não ser remunerado, levando a uma inversão das leis do mercado de trabalho neste sector (a ocupação de possíveis vagas reais de emprego para profissionais farmacêuticos, em detrimento destes). Duma forma muito simplista sugiro que estes estágios curriculares sejam remunerados, quer através de protocolos entre o Estado e a Universidade, e ou Farmácias. Outra hipótese seria a incorporação do estágio numa componente lectiva prestada na Faculdade de Farmácia.

Neste capítulo, não posso deixar de reforçar que a conclusão sobre o estágio na farmácia comunitária, bem como a frequência do MICF, não podem ser dissociados dos objectivos estabelecidos por mim a quando da candidatura ao Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

Bibliografia

1. PORTUGAL. DECRETO LEI 288/2001. D. R. I Série-A, N°261 (10 de Novembro de 2001).
2. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS, CONSENHO NACIONAL DE QUALIDADE - Boas Práticas de Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF2009). 3ª edição, (2009).
3. GRUPO BEATRIZ GODINHO, DEPARTAMENTO DA QUALIDADE - Manual de qualidade Farmácia Godinho Tomaz; 1ª edição, 2013, (em construção).
4. PORTUGAL. DECRETO-LEI 176/2006. D. R. I Série-A, N° 167 (30 de Agosto de 2006).
5. INFARMED- Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.- Prescrição Electrónica e Medicamentos. N° 39, (Junho de 2011). [acedido a 31 de Março de 2014]. Disponível na internet: [https://www. Infarmed.pt](https://www.Infarmed.pt)
6. PORTUGAL. DECRETO-LEI 145/2009. D. R. I Série- A, N° 115 (17 de Junho de 2009).
7. ATKINSON, CHARLES- Inventory management. [acedido em 15 de março 2014]. Disponível na internet: <http://www.inventorymanagementreview.org/>
8. PORTUGAL. DECRETO-LEI 314/2009. D.R. I Série- A, N° 209 (28 de Outubro de 2009).
9. INFARMED- Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.- Produtos de cosmética e higiene corporal; N°8, (Fevereiro 2009) [acedido a 17 de Março de 2014]. Disponível na internet: <https://www. Infarmed.pt>
10. PORTUGAL. DECRETO-LEI n.º 74/2010. D. R., 1.ª série, N° 118 (21 de Junho de 2010).
11. INFARMED- Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.- Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde. Versão 3, (Fevereiro de 2014).
12. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE- The role of the pharmacist in the health care system, (1994).