

Jacqueline Marques Janeiro

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Junho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**A Orientadora de Estágio**

---

(Dr.<sup>a</sup> Juliana Maria Marques Pratas)

**A Estagiária**

---

(Jacqueline Marques Janeiro)

Eu, Jacqueline Marques Janeiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008028927, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado 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, 20 de junho de 2014

A estagiária

---

(Jacqueline Marques Janeiro)

## **Agradecimentos**

*Na conclusão desta etapa académica gostaria de demonstrar a minha gratidão:*

*À Professora Doutora Lígia Silva Couto, pela oportunidade de realizar o meu estágio curricular na Farmácia São Tomé.*

*À Dr.<sup>a</sup> Juliana Pratas, minha orientadora, por todo o apoio, dedicação e disponibilidade.*

*A toda a equipa técnica da farmácia São Tomé por me ter recebido e pela simpatia, paciência, apoio, atenção e principalmente pela disponibilidade demonstrada.*

*Aos meus familiares e amigos que me apoiaram e incentivaram em todos os momentos.*

## LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

ANF	Associação Nacional de Farmácias
CCF	Centro de Conferência de Faturas
CDTD	Centro de Documentação Técnica e Científica
CEDIME	Centro de Documentação e Informação de Medicamentos
CGP	Caixa Geral de Depósitos
CIM	Centro de Informação do Medicamento
CIMI	Centro de Informação do Medicamento e Produtos de Saúde
CNP	Código Nacional de Produto
CNPEM	Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos
CTT	Correios de Portugal
DCI	Denominação Comum Internacional
dl	Decilitro
EMA	Agência Europeia de Medicamentos
F.S.A	<i>Fac Secundum Artem</i> (Faça segundo a arte)
FPS	Fator de Proteção Solar
HCG	Hormona Gonadotrófica Coriónica
HTA	Hipertensão Arterial
IMC	Índice de Massa Corporal
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P
IVA	Imposto de Valor Acrescentado
JNC-VII	Seventh Report of the Joint National Committee on Prevention, Evaluation, and Treatment of High Blood Pressure
Kg	Quilograma
m	Metros
mg	Miligramas
mmHg	Milímetros de Mercúrio
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
OMS	Organização Mundial de Saúde
PA	Pressão arterial
PVF	Preço de Venda Faturado
PVP	Preço de Venda ao Público

SAMS	Serviço de Assistência Médico-Social
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SWOT	Strength, Weakness, Opportunities, Treaths (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças)
USF	Unidade de Saúde Familiar
UVA	Radiação Ultravioleta A ( $\lambda$ 320-400 nm)
UVB	Radiação Ultravioleta B ( $\lambda$ 280-320 nm)
VALORMED	Sistema de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos Fora de Uso

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. CARATERIZAÇÃO DA FARMÁCIA.....	5
2.1. Recursos Humanos .....	6
2.2. Instalações e equipamentos .....	6
2.3. Documentação científica e informação.....	6
3. GESTÃO, AQUISIÇÃO E ARMAZENAMENTO DE MEDICAMENTOS .....	7
3.1. Fornecedores.....	7
3.2. Encomendas .....	8
3.2.1. Gestão de encomendas.....	8
3.2.2. Receção e conferência de encomendas .....	9
3.3. Armazenamento.....	10
3.4. Controlo de prazos de validade .....	10
3.5. Devoluções.....	11
4. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE.....	11
4.1. Medicamentos sujeitos a receita medica .....	12
4.1.1. Interpretação e validação da prescrição médica .....	12
4.1.2. Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes .....	13
4.1.3. Regimes de comparticipação .....	14
4.1.4. Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Diabetes .....	14
4.2. Medicamentos não sujeitos a receita médica, automedicação e indicação farmacêutica .....	15
4.3. Produtos de dermocosmética e higiene .....	17
4.4. Produtos fitoterapêuticos e suplementos alimentares.....	18
4.5. Medicamentos e produtos de uso veterinário .....	19
4.6. Dispositivos médicos .....	19
4.7. Dispensa de medicamentos para lares.....	19

5. MEDICAMENTOS MANIPULADOS.....	19
6. PREPARAÇÕES EXTEMPORÂNEAS .....	20
7. INTERAÇÃO FARMACÊUTICO-UTENTE-MEDICAMENTO.....	21
7.1. Farmacovigilância .....	22
8. RECEITUÁRIO E FATURAÇÃO MENSAL .....	22
9. DETERMINAÇÃO E AVALIAÇÃO DE PARÂMETROS FÍSICOS, BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS .....	23
10. Programa ValorMed .....	24
11. ANÁLISE SWOT.....	24
11.1. Pontos fortes.....	25
11.2. Pontos fracos.....	26
11.3. Oportunidades .....	26
11.4. Ameaças.....	27
12. CONCLUSÃO.....	29
13. BIBLIOGRAFIA .....	30



## **I. INTRODUÇÃO**

Este relatório de estágio em farmácia comunitária, insere-se no âmbito da realização do Estágio Curricular. Este trabalho surge como uma reflexão final da aprendizagem adquirida ao longo do período de estágio e que funciona como um elo de ligação entre os conhecimentos teóricos que foram adquiridos durante a formação académica e o conhecimento prático obtido em meio profissional, possibilitando o aperfeiçoamento das competências científicas e técnicas que serão posteriormente aplicadas aquando a entrada no mercado de trabalho.

A farmácia comunitária tem como principal função a cedência de medicamentos de forma a minimizar os riscos a eles associados. Assim, o estagiário tem a possibilidade de contactar diretamente com os utentes e proceder pela primeira vez à intervenção farmacêutica no seio da comunidade, como é o caso do papel na terapêutica de doenças, na sua prevenção, na promoção da saúde e bem-estar e na deteção de incompatibilidades e reações adversas a medicamentos.

Com este relatório pretendo descrever o que foi realizado, fazendo uma síntese de tudo o que aprendi e fiz durante o período de estágio que decorreu desde o dia 13 de janeiro de 2014 a 7 de junho de 2014, assim como descrever as competências adquiridas.

Foi na Farmácia São Tomé, com Direção Técnica da Dr.<sup>a</sup> Maria Emília Calheiros Sá e sob orientação da Dr.<sup>a</sup> Juliana Maria Marques Pratas, que tive a oportunidade de constatar a realidade de uma farmácia e por em prática os meus conhecimentos.

## **2. CARATERIZAÇÃO DA FARMÁCIA**

A farmácia São Tomé está situada numa Urbanização da vila de Condeixa-a-Nova desde janeiro de 2009<sup>1</sup>.

O aspeto exterior da farmácia é característico e profissional, sendo facilmente visível e identificável. Um letreiro com a inscrição "Farmácia São Tomé" e o símbolo "cruz verde" permite a sua identificação. Trata-se de uma farmácia de simples acesso, com uma vasta área circundante, possibilitando assim um fácil estacionamento.

A farmácia encontra-se aberta ao público nos dias úteis e sábados das 8h30 às 20h, estando este horário afixado no exterior de forma visível de acordo com o Decreto-Lei n.º 171/2012 de 1 de agosto<sup>2</sup>. A farmácia está de serviço permanente durante uma semana por mês.

A proximidade da farmácia São Tomé a entidades prestadoras de cuidados de saúde, nomeadamente a USF de Condeixa-a-Nova, uma clínica de imagiologia, uma clínica com diversas especialidades médicas e uma clínica veterinária, permite que os utentes possam obter a medicação necessária após a prescrição médica.

Esta é uma farmácia com crescente afluência e é frequentada maioritariamente por utentes de uma faixa etária mais idosa e polimedicados, sendo muitos deles já clientes habituais e cuja história clínica e medicamentosa é conhecida pela equipa da farmácia, são também frequentes utentes de faixas etárias mais jovens.

## **2.1. Recursos Humanos**

A equipa da farmácia é constituída por um grupo de elementos jovens, dinâmicos e motivados, que desempenham diversas funções com o intuito de garantir o seu bom funcionamento. A equipa é constituída pela Diretora Técnica Dr.<sup>a</sup> Maria Emília Sá, pela Farmacêutica Adjunta Dr.<sup>a</sup> Juliana Pratas, pelos técnicos auxiliares de farmácia Sr. Paulo Costa, Sr. Nuno Paiva e Sr.<sup>a</sup> Carina Cortez, pela auxiliar administrativa Sr.<sup>a</sup> Vanda Albuquerque e pela auxiliar de limpeza D. Graça Costa.

## **2.2. Instalações e equipamentos**

O aspeto interior da farmácia é atrativo, agradável e acolhedor estando organizado de forma a otimizar o espaço existente. Este espaço encontra-se dividido em várias áreas: zona de atendimento, área de armazenamento, laboratório, gabinete de atendimento personalizado ao utente, instalações sanitárias, área de receção de encomendas, armazém e quarto, cumprindo o que é exigido no Decreto-Lei n.º307/2007 de 31 de agosto<sup>3</sup>. Na sala de atendimento existe uma vasta gama de produtos de ortopedia, puericultura, fitoterapia, dermocosmética e fisioterapia organizados em vários lineares. O balcão de atendimento é composto por postos de atendimento devidamente equipados, tendo como sistema operativo o SIFARMA 2000®.

## **2.3. Documentação científica e informação**

O farmacêutico necessita de atualizar permanentemente os seus conhecimentos. Para tal, existe ao dispor de toda a equipa técnica uma biblioteca básica com fontes de informação segura e de qualidade, que permitem ao farmacêutico se manter atualizado de forma a aperfeiçoar as suas capacidades técnicas e científicas. O Prontuário Terapêutico, a

Farmacopeia Portuguesa, o Livro de preparação de Manipulados ou Fichas de preparação, o Livro de Reclamações, o Livro de Ponto e o Livro de Registo de Horas Extraordinárias, são alguns exemplos de informação disponível na farmácia. O farmacêutico pode também esclarecer as suas dúvidas recorrendo ao Centro de Informação do Medicamento (CIM), da Ordem dos Farmacêuticos; ao Centro de Documentação e Informação de Medicamentos (CEDIME), da ANF e ao Centro de Documentação Técnica e Científica (CDTC) e Centro de Informação do Medicamento e Produtos de Saúde (CIMI), do INFARMED. Para além destas fontes de informação, o farmacêutico pode ainda recorrer ao SIFARMA 2000<sup>®</sup>, onde é possível encontrar informação científica sobre os medicamentos e produtos de saúde. Este foi muito útil durante o meu estágio, ajudando-me a tirar algumas dúvidas através da informação científica que consta em cada ficha do produto. Para além disso, é possível recorrer à internet em todos os computadores permitindo que o farmacêutico possa aceder a sites úteis na sua atividade, nomeadamente, o site do Infarmed, da ANF e da EMA.

### **3. GESTÃO, AQUISIÇÃO E ARMAZENAMENTO DE MEDICAMENTOS**

A gestão de *stocks* é um processo complexo e essencial no qual se deve ter em conta a viabilidade económica da farmácia, as necessidades dos utentes, a rotatividade e o histórico de vendas dos produtos, a proximidade dos dias de serviço, o tipo de receituário mais comum, as bonificações/descontos dos armazenistas/laboratórios, entre outros. É também importante considerar a publicidade nos *media* de MNSRM e outros produtos assim como as oscilações sazonais.

Os medicamentos e todos os produtos cedidos na farmácia estão sujeitos a um circuito de gestão e organização, o que permite uma redução dos custos, evita uma rutura de *stock* ou uma acumulação excessiva de produtos, garantindo desta forma o bom funcionamento da farmácia e uma dispensa de excelência ao utente. No entanto, por vezes, ocorrem rupturas de *stocks* alheias à farmácia, por questões relativas aos armazenistas ou aos laboratórios.

#### **3.1. Fornecedores**

A aquisição de produtos pela farmácia pode ser feita aos armazenistas/cooperativas ou diretamente aos laboratórios.

A farmácia São Tomé tem um fornecedor principal, assegurando assim um *stock* diário na farmácia. No entanto o recurso a outros fornecedores, pode ser necessário em caso de

uma possível rutura de *stock* ou esgotamento de um produto, ou ainda quando há necessidade de obter produtos de veterinária.

Existem também os delegados de informação médica que visitam regularmente a farmácia, representando o seu respetivo laboratório, e que muitas vezes efetuam promoções à farmácia pois têm preços mais competitivos. Durante o meu período de estágio foi muito frequente a visita de delegados de informação médica e representantes de laboratórios com vista a apresentação dos seus produtos.

A escolha dos fornecedores depende de vários aspetos nomeadamente dos preços praticados, das bonificações oferecidas, da qualidade dos produtos, da facilidade de pagamento e da rapidez das entregas.

### **3.2. Encomendas**

Antes de se efetuar uma encomenda, a farmácia deve definir um *stock* mínimo e máximo para cada produto de acordo com a rotação deste e das variações sazonais, bem como o seu fornecedor principal, utilizando para tal as funcionalidades do SIFARMA 2000®.

#### **3.2.1. Gestão de encomendas**

Existem três formas de realizar encomendas, dependendo se são encomendas diárias, encomendas realizadas por via telefónica no momento da necessidade do medicamento ou encomendas de maiores dimensões, onde cada produto é comprado em grandes quantidades e normalmente é efetuada diretamente ao fornecedor.

As encomendas diárias, são realizadas todos os dias pelo sistema informático consoante o *stock* definido pela farmácia e sempre que o produto atinge o seu *stock* mínimo "cai" automaticamente na encomenda diária de modo a repor o seu *stock* máximo. O responsável que realizar a encomenda terá que fazer uma análise de todos os produtos que constam na encomenda e ajustá-la antes de a enviar.

A aquisição de produtos por via telefónica ao armazenista é bastante comum e pode ser efetuada quando algum produto está em falta na farmácia e desta forma o medicamento chega de forma rápida e consegue-se uma maior satisfação do utente. Foram várias as oportunidades que tive de realizar este tipo de encomenda mediante pedidos específicos do utente.

### 3.2.2. Receção e conferência de encomendas

Quando o fornecedor entrega os produtos encomendados na farmácia estes são acompanhados da respetiva fatura ou guia de remessa em duplicado. Neste documento consta o número da fatura, a identificação do fornecedor e da farmácia, preço de custo unitário, IVA a que está sujeito, PVP para os MSRM, desconto, custo total para a farmácia, quantidade pedida e quantidade enviada. Na fatura deve também vir identificado se algum dos produtos encomendados não foi entregue e a razão para a ocorrência do mesmo (exemplo: produto esgotado, rateado, pedido a outro armazém).

A receção da encomenda na farmácia, tem como objetivo que os produtos passem a fazer parte do *stock* informático.

Aquando a receção de uma encomenda existe uma série de passos a considerar:

- Se na encomenda houver produtos termolábeis, estes devem ser os primeiros a ser rececionados e armazenados de imediato.

- Ter em atenção o prazo de validade dos produtos, que tem que ser alterado caso o *stock* esteja a zero ou se a validade do produto for menor do que a registada no sistema.

- Verificar a quantidade fornecida ou a existência de bonificações para que não haja erros no *stock*. Se o *stock* do produto estiver a negativo este deve ir de imediato para a gaveta dos medicamentos já pagos, uma vez que a farmácia está a dever esse mesmo produto a um utente.

- Confirmar se o PVF e o PVP presente na embalagem correspondem ao preço apresentado pelo sistema, e se necessário alterá-los. Para os produtos que não apresentem PVP e que têm um preço variável, como por exemplo os MNSRM, é necessário calculá-lo segundo normas internas tabeladas.

- Verificar se o valor da encomenda rececionada corresponde ao valor da fatura e caso existam produtos que necessitem de etiquetas estas devem ser impressas e coladas nos produtos.

Todas as faturas são rubricadas pelo operador e arquivadas em *dossiers* próprios para cada fornecedor.

Os psicotrópicos e estupefacientes vêm acompanhados de uma guia de requisição em duplicado e têm que ser carimbadas e assinadas pelo diretor técnico. O original fica arquivado na farmácia por um período mínimo de três anos e o duplicado é enviado ao fornecedor. Na receção destes produtos o sistema atribui um número de registo interno a essa entrada, o que permite um controlo de *stock* mais rigoroso destes medicamentos.

As matérias-primas devem vir acompanhadas do seu boletim analítico.

### **3.3. Armazenamento**

Todos os dias chegam vários produtos à farmácia, sendo de extrema importância que estes sejam arrumados num local apropriado para o bom funcionamento da farmácia, minimizando a ocorrência de erros. Esta foi uma das primeiras tarefas com que contactei quando iniciei o meu estágio, tendo-me permitido conviver com a diversidade de medicamentos e produtos de saúde, assim como saber o local onde se encontravam tendo-me facilitado na correspondência entre o nome comercial e o nome da substância ativa.

Os MSRM são armazenados em gavetas, não acessíveis aos utentes, por forma farmacêutica, por ordem alfabética de DCI se forem genéricos ou nome comercial se forem medicamentos de marca e separados por categorias. Há ainda um frigorífico organizado por prateleiras, para os medicamentos termolábeis (ex.: vacinas, insulinas e colírios) e a armazenagem das matérias-primas é feita em armários próprios no laboratório. Os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos estão numa gaveta própria e separados de todos os outros.

Muitos dos MNSRM estão expostos em lineares ou gavetas situadas na sala de atendimento e visíveis ao público mas fora do seu alcance de modo a despertar a sua atenção. Os dermocosméticos e outros produtos de higiene corporal, oral e produtos de puericultura estão expostos ao alcance dos utentes e em lineares próprios na zona de atendimento, atendendo a critérios sazonais.

Os produtos excedentes são guardados no armazém também por ordem alfabética, havendo uma separação dos medicamentos de marca dos medicamentos genéricos. Todos estes produtos podem ser localizados na farmácia através da ficha do produto do SIFARMA 2000®, facilitando a procura dos mesmos.

É muito importante, quando se armazena um produto, que se verifique o prazo de validade dos produtos que já se encontram no *stock*, ficando sempre à frente o produto com prazo de validade mais curto para que seja o primeiro a ser cedido levando em conta a regra do "*first in first out*".

As condições de temperatura e humidade das zonas de armazenamento são verificadas e registadas periodicamente de modo a cumprir as exigências da Farmacopeia Portuguesa<sup>4,5</sup>.

### **3.4. Controlo de prazos de validade**

É essencial que se controle o prazo de validade dos produtos visto que é uma forma de garantir que o produto ainda se encontra com qualidade, segurança e eficácia para ser consumido ou utilizado pelo utente. Este controlo é também importante para que não

existam na farmácia medicamentos/produtos que já não possam ser dispensados e deste modo reduzem-se as perdas financeiras.

Este controlo inicia-se diariamente assim que os produtos chegam à farmácia, com a correta colocação do prazo de validade no sistema e o correto armazenamento. Na farmácia São Tomé, todos os meses são emitidas listagens dos produtos segundo um limite de data pretendido. Se o prazo de validade expirar dentro de cinco meses, os MSRM são colocados num local à vista dos profissionais de saúde enquanto que os MNSRM e restantes produtos são colocados num local atrativo ou são realizadas promoções para que os produtos possam ser escoados mais rapidamente. Quando o prazo de validade terminar ao fim de dois meses, procede-se à recolha destes e faz-se a sua devolução ao fornecedor através de uma nota de devolução. O prazo máximo para devolução pode depender do fornecedor e geralmente os produtos veterinários não podem ser devolvidos.

### **3.5. Devoluções**

Por vezes surge a necessidade de se proceder a uma devolução de produtos aos fornecedores ou a laboratórios. Existem diversas razões que podem levar à devolução de produtos, nomeadamente, produtos com prazo de validade perto de expirar, embalagem danificada, produtos enviados por engano, produtos faturados e não enviados, circulares normativas emitidas pelo INFARMED dando informação que um determinado produto tem que ser retirado do mercado, entre outras.

Quando é necessário fazer uma devolução é emitida uma nota de devolução em triplicado, sendo que uma via fica na farmácia e as outras duas são enviadas com os produtos para o fornecedor com o motivo da devolução, todas elas rubricadas e carimbadas.

Se o fornecedor aceitar o produto devolvido, deve enviar à farmácia uma nota de crédito cujo montante é deduzido depois à fatura da farmácia ou então o produto pode ser trocado por outro(s). Caso o fornecedor não aceite a devolução, este volta a enviá-lo para a farmácia e é contabilizado como prejuízo.

## **4. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE**

A dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde poderá ser realizada mediante receita médica, em automedicação e indicação farmacêutica, sendo esta uma das atividades mais importantes na farmácia. Em qualquer uma das situações, a dispensa deve ser sempre acompanhada de um diálogo personalizado entre o farmacêutico e o utente, de acordo com

os princípios éticos e deontológicos da profissão, com o intuito de educar, esclarecer e aconselhar o utente. O farmacêutico desempenha ainda um papel fundamental na promoção do uso racional do medicamento, na adesão à terapêutica e na implementação de medidas não farmacológicas que auxiliam o tratamento.

#### **4.1. Medicamentos sujeitos a receita medica**

De acordo com o estatuto do medicamento, os MSRM são medicamentos que, mediante a sua composição por princípio ativo ou dosagem, podem constituir um maior risco para a saúde quando utilizados sem vigilância médica ou para fins diferentes daqueles a que se destinam<sup>6</sup>.

##### **4.1.1. Interpretação e validação da prescrição médica**

Independentemente do local de prescrição ser um hospital, centro de saúde ou consultório médico particular, a prescrição de medicamentos, incluindo medicamentos manipulados e medicamentos contendo estupefacientes e psicotrópicos, e outros produtos deve ser realizada de acordo com o modelo de receita médica aprovado pelo Despacho n.º 15700/2012, de 30 de novembro<sup>7</sup>. A prescrição médica deve ser efetuada de forma eletrónica, exceto em alguns casos e de forma específica, onde esta poderá ser feita manualmente, devendo ser referido o motivo: "a) falência do sistema informático", "b) inadaptação justificada do prescritor" "c) prescrição ao domicílio", ou "d) profissionais com volume de prescrição inferior a 40 receitas/mês"<sup>8</sup>.

A receita médica constitui um meio de legitimar e cedência de um medicamento e é um meio de comunicação entre o médico prescritor e o farmacêutico.

Após a receção da receita médica, cabe ao farmacêutico proceder à confirmação da sua validade e autenticidade. Excecionalmente, a prescrição pode ser efetuada por denominação comercial (por marca ou nome do titular de AIM) nos casos em que não exista medicamento genérico participado ou só existir o medicamento de marca, ou perante justificação técnica do prescritor ("exceção a")- medicamentos com margem ou índice terapêutico estreito; "exceção b")- reação adversa prévia; "exceção c)" - continuidade de tratamento superior a 28 dias). Nos casos previstos nas alíneas a) e b), o utente não pode optar por outro medicamento; no caso da alínea c), o utente pode optar por um medicamento similar desde que seja de preço inferior (os preços a considerar para este efeito, são os que estão em vigor ou se iniciaram no 1.º dia do 1.º mês do trimestre civil



imediatamente anterior àquele em que ocorre a dispensa)<sup>8</sup>. Numa receita médica manual deve-se verificar a existência dos dados do prescriptor, incluindo a respetiva vinheta, bem como os restantes elementos comuns à receita médica eletrónica. Se a prescrição se destinar a um utente pensionista abrangido pelo regime especial, deve existir uma vinheta de cor verde de identificação da unidade de saúde<sup>8</sup>.

A receita médica pode ser recusada se houver algum motivo de inconformidade e o utente informado sobre os mesmos.

Após a recolha da medicação, o farmacêutico deve informar ao utente a posologia, duração do tratamento, contra-indicações, interações e condições de conservação. O passo seguinte consiste na leitura ótica do código de barras de cada medicamento, confirmando o PVP e se corresponde ao medicamento prescrito. Introduce-se a entidade participadora e verifica-se a existência de diplomas. No fim de terminar o atendimento, é impresso o documento de faturação no verso da receita e emitida a fatura com o nome do utente. O utente terá que assinar o verso da receita, concordando em como recebeu a informação necessária à correta utilização do medicamento e em como exerceu ou não direito de opção.

Existem processos alternativos de venda, como a venda suspensa ou a venda a crédito. A venda suspensa consiste na dispensa de MSRM, na ausência de receita médica. Neste caso, o medicamento é pago na totalidade pelos utentes, sendo posteriormente reembolsados com o valor participado na ato de entrega da receita médica. A venda a crédito destina-se a utentes com ficha criada no SIFARMA 2000<sup>®</sup>, que por isso podem solicitar o pagamento posterior à data da dispensa. Nesta situação, é emitido um talão com a indicação do crédito e que é assinado pelo utente e guardado na farmácia até à sua regularização.

#### **4.1.2. Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes**

Os medicamentos considerados psicotrópicos ou estupefacientes têm de ser prescritos isoladamente. Este tipo de medicamentos necessita de um controlo rigoroso por estarem associados à prática de crimes e ao consumo de drogas, no entanto quando utilizados sob o cumprimento estrito de recomendações clínicas, são medicamentos muito úteis no tratamento de determinadas doenças por atuarem como estimulantes ou depressores. Apesar das suas propriedades benéficas, estas substâncias apresentam alguns riscos, podendo induzir habituação, e até dependência, quer física quer psíquica<sup>9</sup>.

No momento da dispensa deste tipo de medicamentos o sistema obriga ao preenchimento de alguns dados identificativos do médico, utente e adquirente (que não

pode ser menor), sendo atribuído um número de sequência à venda. São emitidos dois documentos para anexar à cópia da receita médica que a farmácia deve guardar numa pasta própria. Um deles é enviado para o INFARMED até ao dia 8 de cada mês e o outro é arquivado na farmácia juntamente com o duplicado da guia de remessa pelo período de 3 anos e por ordem de aviamento<sup>8</sup>. Trimestralmente é enviado o registo de entrada e saídas e anualmente, o mapa de balanço dos estupefacientes e psicotrópicos.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de dispensar este tipo de medicamentos, muitas das vezes com a supervisão de um farmacêutico.

#### **4.1.3. Regimes de participação**

O serviço nacional de saúde (SNS) é a principal entidade presente no receituário com que se lida no dia-a-dia na farmácia São Tomé. Porém, existem outros subsistemas de saúde tais como: SAMS, CGD, SÃVIDA, entre outros. O utente pode ter complementaridade entre organismos e usufruir de dois organismos participantes. É sempre obrigatório que conste na receita qual o organismo de participação, assim como o número de beneficiário do utente.

O Decreto-Lei n.º 103/2013, de 26 de julho, que veio alterar o Decreto-Lei n.º 48-A/2010, de 13 de maio, prevê a possibilidade de participação de medicamentos através de um regime geral e de um regime especial, o qual se aplica a situações específicas que abrangem determinadas patologias ou grupos de doentes<sup>8,10</sup>.

O Estado também participa o preço de medicamentos utilizados no tratamento de determinadas patologias ou grupos especiais de utentes, definidos por diplomas, que devem ser mencionados obrigatoriamente na receita médica pelo prescritor.

#### **4.1.4. Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Diabetes**

O programa nacional de prevenção e controlo da diabetes baseia-se num acordo estabelecido entre o Estado e as farmácias, no qual estas funcionam como um intermediário entre a cedência de lancetas, seringas, agulhas e tiras-teste destinadas à pesquisa da glicémia capilar. Assim, os produtos destinados ao autocontrolo da diabetes *mellitus* encontram-se abrangidos por um regime de participação do Estado, tornando estes produtos acessíveis a todas as classes económicas. Esta participação é de 85% do PVP das tiras-teste e 100% das agulhas, seringas e lancetas<sup>8</sup>. As farmácias, como intermediárias, não possuem qualquer margem de comercialização sobre estes produtos.

Os produtos abrangidos por este protocolo têm que ser prescritos isoladamente.

#### **4.2. Medicamentos não sujeitos a receita médica, automedicação e indicação farmacêutica**

Os MNSRM são aqueles passíveis de ser obtidos pelos utentes sem a apresentação de uma prescrição médica. Estes medicamentos podem ser usados em automedicação e estão destinados ao alívio, tratamento ou prevenção de sintomas menores em situações clínicas bem definidas e autolimitadas, na dificuldade de consulta médica, libertando o sistema de saúde de uma sobrecarga de consultas<sup>11</sup>.

A automedicação é a instauração de um tratamento medicamentoso por iniciativa própria do doente<sup>5</sup>. Assim sendo, são inúmeros os utentes que diariamente procuram MNSRM na farmácia, uma vez que estes não são muito dispendiosos e são de fácil acesso. Contudo, o fato da sua dispensa ser livre, acarreta problemas de automedicação, podendo ser tomados por vezes de forma inadequada e irresponsável como se não se tratassem de medicamentos. Como tal, é fundamental a opinião de um profissional de saúde para a escolha da melhor opção, promovendo o uso racional destes medicamentos, avaliando a situação clínica e alertando para os efeitos adversos resultantes do seu uso indiscriminado.

Durante o meu período de estágio, constatei que existe uma grande afluência de utentes a dirigir-se à farmácia com intenção de recorrer a MNSRM, sendo principalmente analgésicos e antipiréticos, antigripais, descongestionantes nasais, xaropes antitússicos/expetorantes, antiácidos, antidiarreicos, laxantes e suplementos alimentares. Por exemplo, muitos utentes dirigem-se à farmácia requisitando laxantes à base de plantas, como o sene e a cáscara-sagrada, algumas vezes porque viram a publicidade em meios de comunicação ou por sugestão de outras pessoas. Sempre que me foram solicitados este tipo de medicamentos, tive o cuidado de explicar que estes podem ser irritantes para o intestino e que devem ser evitados. Indiquei medidas não farmacológicas como por exemplo a ingestão abundante de líquidos, a prática de exercício físico e uma alimentação equilibrada e rica em fibras. Tentei sempre alertar o utente para a possibilidade de desenvolver obstipação causada pelo abuso destes medicamentos. Se mesmo assim fosse necessário recorrer ao uso de laxantes optava por indicar expansores do volume fecal.

A indicação farmacêutica é o ato profissional pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela seleção de um medicamento MNSRM ou eventual tratamento não farmacológico, com o objetivo de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno ou

sintoma menor, entendido como problema de saúde de caráter não grave, autolimitante, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do doente<sup>5</sup>.

Antes da cedência de MNSRM é importante que o farmacêutico estabeleça um diálogo com o utente de forma a recolher informação necessária, tal como, idade, os sintomas e sua frequência, medicação habitual, patologias crónicas, para assim optar pela melhor opção de tratamento. No aconselhamento deste tipo de medicamentos deve ainda ter sido em conta diversas situações especiais, tais como, mulheres grávidas ou a amamentar, idosos, crianças, lactentes e doentes crónicos. Nestes casos a venda de MNSRM é desaconselhada, como alternativa poderão ser indicadas medidas não farmacológicas ou fazer o reencaminhamento para consulta médica.

O estágio coincidiu com uma altura em que é muito comum a procura de medicamentos para a gripe e para a constipação. As medidas não farmacológicas (repouso, ingerir líquidos e evitar ambientes frios) eram, muitas vezes suficientes para aliviar os sintomas. No entanto, com alguma frequência, as pessoas dirigiam-se ao balcão da farmácia com o intuito de comprar um antigripal, como por exemplo o Cêgripe<sup>®</sup>, Antigripine<sup>®</sup> ou Ilvico<sup>®</sup>. Neste caso, desaconselhava sempre o uso deste tipo de medicamentos uma vez que são "cocktails medicamentosos", e recomendava a toma de medicamentos com um só princípio ativo, como por exemplo o paracetamol. Muitas vezes, os utentes também se queixavam de dor de garganta e acabavam por levar pastilhas como o Strepfen<sup>®</sup> ou Strepils<sup>®</sup>. Na dispensa de pastilhas para a dor de garganta é necessário ter em atenção se os utentes são ou não diabéticos.

A tosse é também um sintoma que leva as pessoas a dirigirem-se à farmácia frequentemente. Relatando um exemplo, uma mãe dirigiu-se à farmácia referindo que queria um xarope para o filho de 7 anos que estava com o nariz entupido e tosse com expetoração há 2 dias. Perguntei se a criança era diabética ou tinha algum problema de saúde, ao que me respondeu que não. Recomendei a ingestão abundante de água e um xarope de formulação natural à base de plantas e mel (GrinTuss<sup>®</sup> crianças), na dose adequada para o peso da criança e água do mar para a limpeza das fossas nasais.

Com alguma frequência surgiram casos de diarreia, tanto em adultos como em crianças. Perante esta situação tentei perceber qual a origem e se o doente apresentava febre e/ou sangue nas fezes pois perante essa situação teria que o encaminhar para o médico. Como medida fundamental aconselhei a ingestão de líquidos de modo a restabelecer o equilíbrio hidro-eletrolítico do organismo e evitar comidas condimentadas. O recurso a um

modificador da motilidade intestinal, como é o caso do Imodium<sup>®</sup> (loperamida), só dever ser feito em última circunstância e se se tratar de um adulto sem complicações associadas. A posologia deste deve ser dois comprimidos inicialmente, seguida da toma de um comprimido após cada dejeção diarreica. Caso a pessoa fosse uma criança (idade superior a três anos), recomendava a ingestão de líquidos ou soluções orais eletrolíticas (ex: Redrate<sup>®</sup> ou Dioralyte<sup>®</sup>), controlar a febre, e evitar a ingestão de leite e alimento calóricos nas horas seguintes.

### **4.3. Produtos de dermocosmética e higiene**

Hoje em dia, os utentes preocupam-se cada vez mais com a sua imagem e melhoria do seu bem-estar e por isso procuram produtos de dermocosmética e higiene. Estes destinam-se na sua maioria à higiene, cuidado capilar e cosmética, podendo também serem prescritos para o tratamento de várias patologias.

O farmacêutico, sendo um profissional de saúde, tem a capacidade e conhecimentos necessários para identificar situações dermatológicas, diferenciando-as entre si e aconselhando devidamente os produtos adequados para o efeito.

Na farmácia São Tomé existem diversas gamas de produtos e diversas marcas comerciais. Diariamente surgem situações dermatológicas cuja correção pode ser efetuada mediante a dispensa de produtos de dermocosmética e higiene. Exemplos comuns são a presença de micoses nos pés ou calosidades, na qual se dispensam habitualmente produtos da Dr. Scholl<sup>®</sup>, Canespor<sup>®</sup>, Canesten<sup>®</sup> ou Canespro<sup>®</sup>.

À disposição dos utentes existem também gamas mais indicadas para peles atópicas e outras situações patológicas (ex. Aveeno<sup>®</sup>, Aderma<sup>®</sup>, Avène<sup>®</sup>), para cuidados estéticos e de conforto (ex. Boots<sup>®</sup>, Lierac<sup>®</sup>, Caudalíe<sup>®</sup>), linhas para cuidados específicos capilares (Klorane<sup>®</sup>, Ducray<sup>®</sup>, Phyto<sup>®</sup>), entre outras.

No aconselhamento deste tipo de produtos, o farmacêutico tem que ter em conta determinadas características individuais, tais como a idade, o tipo de pele (se é pele seca, oleosa, normal, sensível) o efeito pretendido e as condições económicas.

No decorrer do meu estágio, deparei-me algumas vezes com situações de pele com tendência acneica ou oleosa e situações de manchas no rosto. Nos casos de acne, aconselhei num primeiro passo, a limpeza da pele de manhã e à noite com um gel ou loção sem sabão e que permita a diminuição/regulação da secreção de sebo. Num segunda passo a aplicação de uma emulsão oil-free que ajude a regular a produção de sebo e a matificar a pele. Já para as

manchas de rosto, recomendei o uso de um despigmentante e simultaneamente o uso de proteção solar UVA e UVB com FPS elevado uma vez que o sol é o principal fator de aparecimento e agravamento das manchas.

Tive a oportunidade de frequentar formações de diversas marcas existentes na farmácia, adquirindo informação sobre as diferentes indicações dos produtos, nomeadamente formações da Avène® em que foi apresentada toda a gama.

Esta foi uma das áreas em que tive mais dificuldade em prestar aconselhamento, e em que recorri por diversas vezes aos meus colegas da farmácia.

#### **4.4. Produtos fitoterapêuticos e suplementos alimentares**

Os produtos fitoterapêuticos exploram propriedades medicinais de algumas plantas. Enquanto que os suplementos alimentares tem como função complementar ou reforçar a dieta alimentar. A maioria dos suplementos alimentares são ricos em vitaminas, minerais, antioxidantes, ácidos gordos e estimulantes.

A farmácia São Tomé dá grande importância a estes produtos, que apesar de não serem medicamentos de síntese, apresentam ação farmacológica, pelo que o seu uso acarreta precauções. O farmacêutico deve prestar aconselhamento para evitar possíveis contraindicações ou interações com a medicação habitual do utente. Estes são rigorosamente selecionados tendo por base critérios de segurança, eficácia e qualidade.

Ao dispor dos utentes existe na farmácia diversos chás e infusões que visam aliviar sintomas de diversas patologias, produtos à base de valeriana aconselhados na ansiedade e insónia e uma vasta linha de multivitamínicos como é o caso do Centrum®, Memofante®, Absortit®, entre outros.

Muitas vezes foi-me solicitado este tipo de produtos durante o estágio. Maioritariamente, os utentes procuram produtos para dormir melhor ou para reduzir a ansiedade, procuram também auxiliares que melhorem a memória e a concentração durante o estudo ou ainda mães que procuram suplementos vitamínicos para os seus filhos. Na farmácia São Tomé existe também uma linha de produtos de emagrecimento que na maioria das vezes são indicados pela nutricionista durante as consultas de nutrição.

#### **4.5. Medicamentos e produtos de uso veterinário**

Devido à existência de uma clínica veterinária nas proximidades da farmácia São Tomé, é frequente a solicitação de medicamentos de uso veterinário. A maioria dos produtos destinam-se para uso em animais domésticos, como desparasitantes (internos e externos) para cães e gatos, champôs, anticoncepcionais e vacinas.

Na cedência de antiparasitários é necessário ter em conta o tipo de animal, a idade e peso, assim como dar indicações ao modo de aplicação. No entanto, é também comum a procura de medicamentos destinados a animais de consumo humano, como por exemplo antibióticos de largo espectro, tal como a Terramicina® em pó ou spray para animais de explorações agropecuárias.

#### **4.6. Dispositivos médicos**

Os dispositivos médicos são usados quando o principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos<sup>12</sup>.

Os dispositivos médicos são classificados em quatro classes de acordo com o risco inerente à utilização dos mesmos. Na farmácia São Tomé existem várias classes de dispositivos médicos, sendo os mais comuns seringas, compressas, preservativos, material de penso, material ortopédico, material para ostomizados, entre outros.

Na dispensa de dispositivos médicos deve questionar-se o utente relativamente à sua utilização e proceder à explicação da mesma caso haja desconhecimento ou dúvidas.

#### **4.7. Dispensa de medicamentos para lares**

A farmácia São Tomé possui protocolos com lares de idosos e casas de repouso, ficando esta encarregue de organizar toda a medicação para as diferentes instituições. Assim que as receitas chegam à farmácia, os medicamentos são separados por utente e registados nas fichas dos mesmos para posteriormente serem entregues.

### **5. MEDICAMENTOS MANIPULADOS**

Com a crescente oferta das especialidades farmacêuticas é pouco comum a preparação de manipulados em farmácia comunitária.

Os medicamentos manipulados são prescritos em modelo de receita normal sendo sempre acompanhados da indicação "medicamento manipulado" ou "f.s.a" (*fac secundum artem*). Um medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparado oficial

preparado e cedido sobre a responsabilidade de um farmacêutico<sup>13</sup>. Uma formula magistral distingue-se de uma formula officinal, pelo que a primeira é qualquer medicamento preparado segundo uma receita médica específica de um doente a quem o medicamento se destina, enquanto a segunda é qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, para ser dispensado aos doentes assistidos pela farmácia<sup>13</sup>.

Mas apesar dos medicamentos manipulados surgirem apenas em casos pontuais, a farmácia deve estar equipada com um laboratório que possua as condições necessárias à preparação destes. O farmacêutico é o responsável pela preparação do medicamento manipulado, como tal deve verificar se as doses da(s) substância(s) ativa(s) são adequadas e se existem interações, de modo a garantir a qualidade da preparação de acordo com as "Boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar".

Para a preparação do manipulado, é preenchida uma ficha de preparação que contém todas as informações das matérias-primas e materiais usados, o método de preparação, bem como o controlo das características organolépticas e quantidades do produto acabado, verificado pelo farmacêutico. Após a preparação do medicamento manipulado procede-se ao seu acondicionamento e rotulagem<sup>13</sup>.

O PVP destes medicamentos é calculado com base no valor dos honorários de preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem e tendo em conta o IVA.

Ao longo do meu estágio tive a oportunidade de preparar um manipulado de álcool boricado. As soluções de ácido bórico são usadas para aplicação auricular no tratamento de otites, uma vez que o ácido bórico possui ação bacteriostática e fungistática. O ácido bórico é usado para uso exclusivo externo devido à sua toxicidade sistémica, devendo ser aplicado no canal auditivo externo.

## **6. PREPARAÇÕES EXTEMPORÂNEAS**

As preparações extemporâneas são realizadas no ato da dispensa, devido à sua instabilidade após reconstituição. Estas são, por norma, pós que se reconstituem em água purificada.

Tive a oportunidade de realizar preparações extemporâneas, maioritariamente suspensões de antibióticos usados em pediatria. Após a preparação e no ato de dispensa, é



importante informar o utente acerca das condições de conservação, o prazo de utilização após reconstituição (que para formas líquidas que contém água é de 14 dias) e os cuidados a ter no momento da toma (explicar que deve agitar muito bem a suspensão antes da administração para garantir uma dose correta de fármaco).

## **7. INTERAÇÃO FARMACÊUTICO-UTENTE-MEDICAMENTO**

A interação farmacêutico-utente-medicamento é um ponto bastante importante da atividade farmacêutica. O farmacêutico faz a ligação entre o utente e a terapêutica, sendo o responsável pela correta utilização do medicamento uma vez que é o último profissional de saúde a contactar com o utente antes de este iniciar a sua terapêutica. É através desta interação que se procede ao aconselhamento e à educação para a saúde.

Diariamente, o farmacêutico entra em contacto com diferentes tipos de público-alvo, havendo a necessidade de adequar o seu discurso tendo em conta o nível sociocultural da pessoa a quem se dirige. O diálogo deve ser reservado, de modo a ouvir atentamente o utente, tentando compreender as suas necessidades, dúvidas e preocupações. No ato de dispensa, e de forma simples e completa, devem ser sempre explicadas as indicações terapêuticas do medicamento, as principais interações, efeitos indesejáveis e reações adversas, assim como a posologia prescrita pelo médico, duração de tratamento e precauções especiais. Em complemento da informação verbal, deve-se fornecer informação escrita.

Durante os atendimentos que fui realizando ao longo do estágio tive a oportunidade de contactar com inúmeros utentes, todos eles diferentes, e com histórias e experiências distintas. Pelo que tive de adaptar a minha linguagem e postura para ir de encontro às necessidades de cada utente de modo a estabelecer uma boa comunicação com cada um deles. Apercebi-me que é extremamente importante uma boa comunicação, adaptada consoante a pessoa e a situação que apresenta. Por exemplo no caso de utentes idosos é necessário ter uma atenção acrescida pois apresentam maior dificuldade em reter a informação que lhes tentamos transmitir. Apercebi-me que ocorrem muitos erros de medicação, seja pela insuficiência da informação transmitida ou pela falta de adesão à terapêutica. Por isso, tentei sempre reforçar e apelar ao cumprimento da terapêutica e à correta utilização do medicamento.

## **7.1. Farmacovigilância**

O farmacêutico tem um papel essencial na garantia da monitorização contínua da segurança dos medicamentos existentes no mercado, identificando novas reações adversas e ajudando a quantificar e caracterizar reações adversas já identificadas. Por isso, o farmacêutico deve comunicar ao Sistema Nacional de Farmacovigilância todas as potenciais reações adversas de que tenha conhecimento através dos seus utentes. A notificação pode ser feita via Internet ou por escrito através de um boletim de notificação existente na farmácia.

Durante o meu estágio não tive a oportunidade de assistir a nenhuma notificação de reação adversa a medicamentos.

## **8. RECEITUÁRIO E FATURAÇÃO MENSAL**

A faturação inicia-se no momento da dispensa de MSRM, e é responsabilidade do farmacêutico gerir e organizar todo o receituário e os respetivos documentos envolventes.

Todas as receitas devem ser conferidas tendo em conta alguns aspetos, como validade, assinatura do médico, se a receita se encontra assinada pelo utente, se os medicamentos foram corretamente aviadas e se o organismo está corretamente identificado. Este passo é essencial para detetar e corrigir erros de dispensa dos medicamentos, permitindo contactar o doente de modo a resolver a situação e evitar riscos para a saúde. Depois de corrigidas, as receitas são separadas por organismos e por lotes, tendo cada lote 30 receitas à exceção do último, que poderá ter menos <sup>14</sup>.

À medida que cada lote de cada organismo vai ficando completo, são impressos os "Verbetes de Identificação de Lote", que são carimbados e anexados ao respetivo lote. No último dia do mês todos os lotes têm de ser fechados para que se inicie uma nova série no mês seguinte. São ainda emitidos em triplicado a "Relação Resumo dos Lotes" referentes aos lotes agrupados e a "Fatura Mensal" em quadruplicado por organismo<sup>14</sup>. Após a emissão dos referidos documentos, a recolha do receituário correspondente ao SNS é feita pelos CTT a partir ao dia 5 de cada mês, que o entregam no Centro de Conferência de Faturação (CCF) na Maia, até ao dia 10 de cada mês. Enquanto o receituário referente a outros subsistemas de saúde é enviado por correio registado à ANF.

Posteriormente, as receitas são conferidas pelas entidades responsáveis para que as farmácias possam ser reembolsadas. No entanto, se for detetada alguma irregularidade nas receitas, estas são devolvidas à farmácia com o respetivo motivo de devolução. A farmácia

pode, em alguns casos, tentar corrigir os erros das receitas sendo depois reenviadas no mês seguinte, para que o valor de comparticipação não seja dado como perdido<sup>14</sup>.

No decorrer do meu estágio tive oportunidade de contactar com este tipo de tratamento de receituário corrigindo e organizando as receitas segundo a entidade, lote e número.

## **9. DETERMINAÇÃO E AVALIAÇÃO DE PARÂMETROS FÍSICOS, BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS**

Ao longo dos últimos anos a farmácia comunitária tem vindo a ganhar um papel muito importante para a promoção da saúde na sociedade através da prestação de diferentes cuidados de saúde aos utentes e não só através da dispensa de medicamentos.

A farmácia São Tomé dispõe de diversos serviços essenciais que são uma mais valia para promover o bem-estar dos utentes. Fazem parte do leque destes serviços, a medição da pressão arterial, medição da glicémia, do colesterol e dos triglicéridos, peso, altura e índice de massa corporal e testes de gravidez. Ao longo do meu estágio tive oportunidade de realizar alguns destes serviços. De todos estes testes realizados os mais comuns são a medição da pressão arterial, glicémia e colesterol.

A medição do peso e altura é realizada através de uma balança eletrónica que se encontra ao dispor dos utentes. A partir da relação  $\text{peso(Kg)}/\text{altura(m)}^2$  podemos calcular rapidamente o Índice de Massa Corporal (IMC), sendo um preditor internacional de obesidade adotado pela OMS.

A HTA é uma doença que nos últimos anos se tem distinguido pela elevada prevalência. Sendo a pressão arterial (PA) elevada um dos principais fatores de risco de doenças cardiovasculares, nomeadamente acidentes vasculares cerebrais e enfartes do miocárdio, esta deve ser regularmente monitorizada.

O controlo da PA foi o principal motivo que levou os utentes ao gabinete de atendimento da farmácia. Muitas vezes foi-me solicitada a medição desta tanto por doentes com diagnóstico de HTA como por doentes saudáveis. De acordo com a norma JNC VII, a HTA define-se como pressão arterial sistólica  $\geq 140\text{mmHg}$  e/ou Pressão arterial diastólica  $\geq 85\text{mmHg}$ <sup>15</sup>.

As determinações do colesterol total e dos triglicéridos são úteis para controlar os valores em utentes com dislipidemias ou com alto risco cardiovascular. A medição dos níveis séricos de triglicéridos deve ser efetuada, preferencialmente em jejum de 12 horas. Os

valores de colesterol total e de triglicéridos devem ser, respetivamente, inferiores a 190 mg/dl e 150mg/dl <sup>16</sup>.

A determinação da glicemia é importante para o diagnóstico e controlo da diabetes, bem como para a prevenção de pessoas saudáveis ou em risco de vir a desenvolver diabetes *mellitus*. A medição deste parâmetro deve ser efetuada em jejum de pelo menos 8 horas, sendo que a concentração de glucose ideal deve estar entre 70-109 mg/dl em jejum e inferior a 140 mg/dl na determinação pós-prandial<sup>17</sup>.

Dependendo do resultado obtido é necessário fornecer conselhos adequados. Quando algum valor não está dentro dos valores de referência deve-se aconselhar o utente a fim de controlar esse valor, e se necessário direcioná-lo para uma consulta médica.

A farmácia São Tomé também permite a realização de testes de gravidez. No entanto é um serviço pouco requisitado uma vez que as mulheres preferem comprar o teste e realizá-lo em casa. O teste deve ser feito com a primeira urina da manhã e baseando-se num teste imunocromatográfico de pesquisa da Hormona Gonadotrófica Coriónica (HCG).

## **10. Programa ValorMed**

A ValorMed é a empresa que gere os resíduos e as embalagens de medicamentos fora de uso recolhidos nas farmácias<sup>19</sup>. Os farmacêuticos têm como responsabilidade a divulgação da possibilidade de entrega dos resíduos na farmácia, devendo sensibilizar os utentes para o cumprimento desta importante medida de saúde pública.

Durante o meu estágio, vários utentes dirigiram-se à farmácia para entregar medicamentos fora de uso.

Uma vez cheios, os contentores são selados e, por intermédio das cooperativas farmacêuticas, são encaminhados para a VALORMED<sup>18</sup>.

## **11. ANÁLISE SWOT**

Uma análise SWOT permite relacionar os pontos fortes e fracos de uma empresa com oportunidades e ameaças do meio envolvente. A realização deste estágio permitiu-me desenvolver uma análise SWOT que vou descrever seguidamente.

### **1.1.1. Pontos fortes**

Desde o primeiro dia de estágio na farmácia que fui muito bem recebida e acolhida por toda a equipa da farmácia. A integração nesta equipa jovem e dinâmica foi fácil uma vez que anteriormente já tinha realizado um estágio de verão neste local. Todos eles têm uma relação bastante próxima o que estabelece um ótimo ambiente de trabalho. A competência e profissionalismo desta equipa é reconhecida e faz-se notar junto das pessoas que diariamente chegam à farmácia.

Considero que esta farmácia possui todos os requisitos que uma farmácia comunitária deve ter encontrando-se bem situada o que permite um fácil acesso por parte dos utentes. Apresenta um amplo parque de estacionamento, conferindo-lhe uma enorme vantagem relativamente a outras farmácias da vila. A heterogeneidade de utentes do ponto de vista cultural, económico e etário, proporcionou uma dinâmica interessante no meu estágio, colocando-me em diversas situações que enriqueceram a minha aprendizagem.

Como referi anteriormente, pelo fato de já ter estagiado nesta mesma farmácia, a organização do espaço e a localização dos produtos já me era familiar, o que me possibilitou uma maior autonomia na realização de algumas tarefas.

A possibilidade de participar em todo o circuito do medicamento, nomeadamente no armazenamento dos medicamentos, na receção de encomendas, na dispensa de medicamentos ao público, controlo de prazos de validade, entre outras atividades, permitiu-me perceber toda a logística da farmácia comunitária.

A medição dos parâmetros físicos, bioquímicos e fisiológicos foi essencial para estabelecer um primeiro contato com os utentes da farmácia, para aprender a ouvir as pessoas e prestar conselhos perante os resultados. Assim, quando iniciei o atendimento ao público, apesar da insegurança e ansiedade sentida, consegui estabelecer uma maior relação de proximidade com os utentes. A medição destes parâmetros, é importante permitindo o controlo ou deteção de muitas patologias que afetam cada vez mais a população em geral.

Inicialmente, muitas das perguntas e dúvidas colocadas pelos utentes durante o atendimento foram resolvidas com o apoio dos colegas que trabalham ao meu lado, no entanto, com a evolução gradual durante o estágio fui sentindo um maior à vontade e confiança no meu trabalho. Além disso, o próprio SIFARMA 2000<sup>®</sup> facilitou e enriqueceu o atendimento, tornando-o mais personalizado, devido às frases de segurança relativas aos fármacos que ia consultando de forma rápida.

Com o passar do tempo, comecei a conhecer alguns utentes que são habituais da farmácia e estabeleceu-se relações de confiança e respeito. A curiosidade e a vontade de

querer fazer bem e melhor todos os dias, aliado ao sentimento recompensador de saber que um utente saía da farmácia satisfeito com o atendimento e eu satisfeita comigo própria por ter feito tudo o que estava ao meu alcance para satisfazer as necessidades dos utentes, contribuiu para uma experiência bastante agradável.

### **11.2. Pontos fracos**

Uma das dificuldades sentidas no meu estágio foi a associação entre o nome comercial e a designação por DCI. Em algumas situações a prescrição das receitas por DCI acaba por ser um entrave para o bom entendimento entre o farmacêutico e o utente. Muitas vezes o utente dirige-se à farmácia com uma receita médica cuja prescrição por DCI o deixa confuso dado que já está habituado ao nome comercial. Quando iniciei o atendimento ao público senti que não conseguia ajudar plenamente estes utentes uma vez que não estava familiarizada com esta associação. Aconteceu-me diversas vezes o utente referir que o médico se tinha enganado na prescrição dos medicamentos porque não encontrava nenhum igual àquele que tomava. No entanto a consulta do CNPEM no computador permite resolver rapidamente esta situação e informar o utente de quais as opções terapêuticas possíveis de cedência. O fato de existirem diversas referências de genéricos também complica o atendimento na medida em que é difícil saber qual o laboratório de eleição do utente que muitas vezes apenas sabe indicar qual a cor ou tamanho da embalagem.

Além disso, a diversidade e pluralidade de produtos de dermocosmética associado ao fato de ser uma área pouco abordada na faculdade, dificultou-me o aconselhamento deste tipo de produtos. Tentei aprofundar os conhecimentos nesta área através de formações, da leitura dos rótulos e folhetos informativos e muitas vezes pedindo ajuda dos colegas.

Infelizmente não consegui assistir a tantas manipulações de medicamentos como gostava, mas atualmente com o avanço da indústria farmacêutica, os utentes que procuram medicamentos manipulados é cada vez menor.

### **11.3. Oportunidades**

A realização deste estágio foi uma oportunidade para perceber o valor e a importância dos conhecimentos adquiridos durante o curso, e para os aplicar e adaptar à realidade da profissão farmacêutica. Possibilitou-me adquirir aspetos práticos da profissão que só se aprendem com a prática, como por exemplo a abordagem correta do utente, a organização e gestão de uma farmácia, a faturação, etc. Percebi também, que a essência da atividade

farmacêutica não se resume apenas ao ato comercial de cedência de medicamentos, mas sim à pessoa do doente. Hoje em dia as pessoas dirigem-se à farmácia não só para se tratarem do ponto de vista físico, mas também para terem um apoio psicológico e emocional. Desta forma, com o passar do tempo fui desenvolvendo uma vertente social e humana da profissão através de um contato mais íntimo com os utentes.

Para além dos serviços que uma farmácia tem que obrigatoriamente de prestar, a farmácia São Tomé tem vários outros serviços, como é o caso de consultas de nutrição uma vez por semana e de podologia uma vez por mês, rastreios auditivos e entregas ao domicílio o que se torna uma mais valia para o utente e para a farmácia.

Enquanto estagiária, tive ainda a oportunidade de aprender novas técnicas de venda nomeadamente o *cross-selling* (técnica de marketing em que se oferece ao utente produtos complementares àqueles que já foram ou estão a ser adquiridos), permitindo aumentar as vendas da farmácia. Esta técnica de venda cruzada, é aplicada frequentemente em produtos sazonais.

A possibilidade de assistir a ações de formação promovidas por laboratórios, foi uma mais valia para adquirir conhecimentos no aconselhamento de determinados produtos. Devido às constantes alterações de produtos no mercado e avanço nos conhecimentos de saúde, a formação contínua torna-se essencial para o bom desempenho das funções enquanto profissional de saúde e do medicamento.

Com este estágio, verifiquei que atualmente, a crise que se faz sentir, associada à subida de taxas moderadoras e de serviços nos hospitais e centros de saúde, leva a que os utentes optem por se dirigir à farmácia uma vez que têm mais dificuldade de ir com regularidade ao médico. Leva também ao aumento da prática de automedicação, aumentando ainda mais a importância do papel farmacêutico no aconselhamento e dispensa de medicamentos ao utente. Neste sentido estabelece-se uma relação de confiança e ligação entre ambas as partes, podendo mesmo aumentar a fidelização de clientes e maximizar os serviços.

#### **11.4. Ameaças**

Durante estes meses de estágio pude constatar que muitas vezes há dificuldade em arranjar medicamentos por se encontrarem esgotados. Muitos desses medicamentos fazem parte de terapêuticas de doenças crónicas, sem alternativa bioequivalente, podendo colocar a saúde dos doentes em risco. Esta situação está fora do controlo das farmácias e leva a que os utentes não consigam aviar à primeira as receitas médicas, tendo que se dirigir à farmácia

diversas vezes à procura dos mesmos ou voltar a recorrer ao médico para articular com este uma alternativa terapêutica.

As constantes subidas e descidas dos preços dos medicamentos e regras de comparticipação dos medicamentos levam a que muitos utentes não tenham a possibilidade de aviar a receita completa. Estas medidas levam também a uma diminuição das margens de comercialização das farmácias agravando a situação financeira destas.

A concorrência no setor farmacêutico, através da abertura de espaços de saúde em grandes superfícies comerciais e parafarmácias, tornou-se numa grande ameaça para as farmácias. As parafarmácias vendem os MNSRM mais baratos e as farmácias não conseguem competir com os preços praticados nesses espaços, por terem um menor volume de vendas. Constatei diversas vezes, que o utente faz a comparação de preços e apesar de dispor de aconselhamento farmacêutico gratuito nas farmácias, prefere ir comprar nas parafarmácias.

Uma realidade muito frequente na farmácia é a solicitação de MSRM sem que apresentem prescrição médica obrigatória. Por exemplo, muitas foram as vezes que me solicitaram antibióticos para a dor de dentes ou infeções urinárias e benzodiazepinas para a insónia e ansiedade, sendo uma prática cada vez mais comum e que merece especial atenção por parte do farmacêutico. O dever do farmacêutico é não ceder este tipo de produto sem a apresentação de receita médica, no entanto ainda é muito comum a cedência irresponsável de MSRM por parte de outras farmácias. Muitas foram as situações em que tive que explicar ao utente que não poderia dispensar alguns medicamentos devido aos riscos associados.

Com o terminar desta importante etapa académica, sinto uma preocupação cada vez maior em relação ao futuro que se avizinha. Com as dificuldades financeiras que farmácias atravessam há uma redução na contratação de novos farmacêuticos o que leva a um aumento do desemprego entre os farmacêuticos devido à saturação do mercado.



## **12. CONCLUSÃO**

Esta foi uma experiência bastante enriquecedora não só em termos profissionais, no que diz respeito à aquisição e ao desenvolvimento dos meus conhecimentos, mas também em termos pessoais.

O contato com o público foi uma das componentes mais desafiantes, uma vez que cada utente representa sempre uma nova situação na qual poderia intervir e aprender sempre um pouco mais. No entanto, senti inicialmente alguma insegurança, pois tinha receio de não conseguir lidar com algumas situações de aconselhamento. Contudo, e com a ajuda de toda a equipa da farmácia São Tomé, esta insegurança foi desaparecendo ao longo do tempo, dando lugar a uma atitude mais segura e sensata da minha parte.

Concluo, que esta é uma profissão exigente, na qual um dia é sempre diferente do outro e cada caso surge como um novo desafio a superar, sendo necessário a procura de informação e atualização constantes.

### 13. BIBLIOGRAFIA

1. Página oficial da farmácia São Tomé. [Acedido a 9 de abril de 2014] Disponível na internet: <http://farmacia-saotome.com/>
2. DECRETO-LEI n.º 172/2012. D. R. I Série. 148 (01-08-12) 4045-4048.
3. DECRETO-LEI n.º 307/2007. D.R. I Série. 168 (31-08-07) 6083-6091.
4. PORTARIA n.º 348/98. D. R. I-B Série. 135 (15-06-98) 2656-2658.
5. PORTUGAL. Ordem dos Farmacêuticos. **Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária**. 3ªEd. Lisboa: OF, 2009.
6. DECRETO-LEI n.º 176/2006. D.R. I Série. 167 (30-08-06) 6297-6383.
7. DESPACHO n.º 15700/2012. D. R. II Série. 238 (30-11-12) 39247-39250.
8. PORTUGAL. INFARMED, ACSS - **Normas Relativas à Dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde**. [Acedido a 5 de maio de 2014] Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS\\_USO\\_HUMANO/PRESCRICAO\\_DISPENSA\\_E\\_UTILIZACAO/Normas\\_prescricao.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_prescricao.pdf)
9. PORTUGAL. INFARMED - **Saiba mais sobre: Psicotrópicos e estupefacientes**. Edição n.º22. 2010 [Acedido a 29 de abril de 2014] Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA\\_MAISSOBRE/SAIBA\\_MAISSOBRE\\_ARQUIVO/22\\_Psicotropicos\\_Estupefacientes.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA_MAISSOBRE/SAIBA_MAISSOBRE_ARQUIVO/22_Psicotropicos_Estupefacientes.pdf)
10. DECRETO-LEI n.º 103/2013. D. R. I Série. 143 (26-06-13) 4427-4428.
11. PORTUGAL, INFARMED - **Saiba mais sobre a automedicação**. Lisboa: INFARMED, 29 de novembro de 2010.
12. DECRETO-LEI n.º 145/2009. D. R. I Série. 115 (17-05-09) 3707-3765.
13. DECRETO-LEI n.º 95/2004. D. R. I Série-A. 95 (22-04-14) 2439-2441.
14. PORTUGAL, ACSS - **Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Faturas do SNS**. Lisboa: ACSS, 2013. [Acedido a 9 de maio de 2014] Disponível na internet: <https://www.ccf.minsaude.pt/portal/page/portal/publico>
15. Mancia, G. [et al.] - **ESH/ESC guidelines for the management of arterial hypertension**. European Heart Journal 2013; 34, 2159-2219.
16. Reiner Z. [et al.] **ESC/EAS Guidelines for the management of dyslipidaemias**. European Heart Journal. 2011; 32; 1769-1818.
17. ALBERTI, KGMM. [et al.] - **Definição, Diagnóstico e Classificação da Diabetes Mellitus**. Sociedade Portuguesa de Diabetologia. 2012.
18. Página oficial do VALORMED [Acedido a 25 de maio de 2014] Disponível na internet: <http://www.valormed.pt/pt/campanhas>