

Ana Rita da Costa Rijo Pinto

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Rita da Costa Rijo Pinto, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número 2010161910, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo da Monografia apresentada à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 18 de Julho de 2014

A estudante

(Ana Rita da Costa Rijo Pinto)

A Orientadora de Estágio,

A farmacêutica substituta Esperança Sile

(Doutora Maria Emília Rocha Simões)

Farmácia Rocha
Dra M^a Emília Rocha Simões
Rua do Brasil, 70
3030-775 Coimbra
Tel: 239 711 526 - Fax: 239 715 998
NIF: 507 737 341

A Estagiária,

Ana Rita da Costa Rijo Pinto

(Ana Rita da Costa Rijo Pinto)

AGRADECIMENTOS

No final desta importante etapa da minha vida académica não podia deixar de agradecer a todos aqueles que, directa ou indirectamente, contribuíram para a sua concretização:

À Dr.^a Maria Emília, Directora Técnica, assim como à restante equipa da Farmácia Rocha pelo apoio, simpatia e carinho com que sempre me trataram, por estarem sempre disponíveis a transmitir o maior número de conhecimentos e conselhos e a esclarecer as minhas dúvidas;

Aos meus colegas de estágio, Diana Leandro, Cátia Martins e Miguel Pereira por todos os momentos partilhados, amizade, companheirismo, trabalho em equipa e boa disposição;

À minha mãe, por tudo aquilo que significa para mim, por todos os valores transmitidos e a quem eu devo um eterno Obrigada...

A todos os meus amigos e colegas que estiveram presentes na minha vida nestes últimos anos e me ajudaram a alcançar o meu objectivo, em especial à Joana Duarte pelo apoio incondicional em todos os momentos.

Um muito obrigada a todos!

Índice

Lista de Abreviaturas	2
1. Introdução	3
1.1 Enquadramento geral	4
2. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Stocks	4
2.1 Fornecedores	5
2.2 Realização de encomendas	5
2.3 Recepção e conferência de encomendas	6
2.4 Armazenamento	7
2.5 Prazos de validade	8
2.6 Devoluções	8
3. Dispensa de Medicamentos	9
3.1 Receita médica	9
3.2 Regime de comparticipação	11
3.3 Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes	11
3.4 Medicamentos não sujeitos a receita médica	12
3.5 Casos práticos	12
4. Manipulados	13
5. Análise SWOT	14
5.1 Pontos fortes	15
5.2 Pontos fracos	23
5.3 Oportunidades	25
5.4 Ameaças	27
6. Conclusão	29
7. Referências bibliográficas	30
ANEXOS	31

Lista de Abreviaturas:

AMI - Assistência Médica Internacional

ANF - Associação Nacional de Farmácias

ARS - Administração Regional de Saúde

CEDIME - Centro de Documentação e Informação do Medicamento

CGD - Caixa Geral de Depósitos

DCI - Denominação Comum Internacional

EDP - Energias de Portugal

IMC - Índice de Massa Corporal

INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA - Imposto sobre o valor Acrescentado

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM - Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PRM - Problemas Relacionados com Medicamentos

PVF - Preço de Venda à Farmácia

PVP - Preço de Venda ao Público

RAM - Reacção Adversa Medicamentosa

RE - Receita Especial

SAMS - Serviços de Assistência Médico-Social

SBC - Sindicato dos Bancários Centro

SNS - Sistema Nacional de Saúde

I. Introdução

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) destina-se à formação pluridisciplinar nas áreas do medicamento e das ciências da saúde. O principal objectivo é formar profissionais que possam vir a exercer as diversas actividades farmacêuticas, nomeadamente, na área da farmácia hospitalar, farmácia comunitária, indústria farmacêutica, distribuição grossista, investigação científica, assuntos regulamentares, bem como em outras áreas tais como as análises clínicas, bromatológicas, toxicológicas e hidrológicas.

O estágio curricular em farmácia comunitária, parte integrante do MICF, tem especial importância pois proporciona o primeiro contacto com a realidade profissional permitindo a integração do estudante no meio em que se insere a Farmácia Comunitária. O estágio possibilita a aplicação e aprofundamento dos conhecimentos adquiridos anteriormente e permite o desenvolvimento de competências de natureza técnica e científica que possibilitam a realização de diversas actividades e preparam o futuro farmacêutico para que este possa responder às exigências que lhe são impostas, aplicando os seus princípios éticos e deontológicos.

O farmacêutico, enquanto profissional de saúde próximo do utente, desempenha um papel essencial na promoção da saúde pública, procurando a minimização dos problemas dos utentes e melhorando o seu bem-estar. Torna-se, por isso, imprescindível que cada profissional demonstre o seu benefício e a qualidade dos seus serviços junto da população.

Perante a realidade que se vive actualmente, fica a esperança de que haja um lugar importante e insubstituível na sociedade para o farmacêutico.

O relatório que aqui apresento refere-se ao estágio realizado na Farmácia Rocha, em Coimbra, desde do dia 14 de Janeiro de 2014 ao dia 4 de Junho de 2014, sob a orientação da Dr.^a Maria Emília Rocha, Directora Técnica e proprietária da farmácia, a qual, juntamente com toda equipa me possibilitaram aprender, através dos seus ensinamentos e conselhos, o quão importante e aliciante é a actividade farmacêutica.

Com a realização deste relatório pretendo descrever a experiência por mim vivida enquanto estagiária, fazendo uma análise SWOT onde refiro os pontos fortes e os pontos fracos do meu estágio fazendo uma breve abordagem aos diferentes aspectos ligados ao exercício da profissão. Começo, contudo, por descrever de forma breve algumas das actividades por mim desenvolvidas e que considero de extrema importância no dia-a-dia de uma farmácia.

1.1 Enquadramento geral

O meu estágio realizou-se na Farmácia Rocha (anexo I), situada na Rua do Brasil, em Coimbra. Esta encontra-se numa zona rodeada por áreas residenciais, estabelecimentos educacionais: o Colégio São Teotónio e o Colégio Rainha Santa Isabel, locais de restauração, áreas comerciais, um Seminário Diocesano, alguns consultórios de medicina dentária e uma associação que visa dar apoio social. O meu estágio teve início no dia 14 de Janeiro de 2014 e término no dia 4 de Junho do mesmo ano, tendo-se realizado sob a orientação da Dr.^a Emília Rocha, Directora Técnica e proprietária da farmácia. Da equipa de trabalho da Farmácia Rocha fazem parte, para além da Dr.^a Emília, a Dr.^a Esperança Silva, farmacêutica substituta, a Dr.^a Liliana Caldeira e a Dr.^a Susana Lopes, todas farmacêuticas. Da equipa de trabalho fizeram ainda parte, nos últimos meses, 4 estagiários, tendo então partilhado o estágio com mais três colegas, também eles estagiários do MIFC.

2. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Stocks

A gestão de *stocks* da farmácia deve ser criteriosamente avaliada, por forma a atender às necessidades dos utentes sem prejuízo para a farmácia, tentando sempre obter a melhor relação qualidade/segurança/custo. Uma gestão eficaz de *stocks* é, actualmente, prioritária no seio das tarefas de uma farmácia, uma vez que, se for mal realizada, poderá levar a prejuízos quer por excesso de *stock*, quer por defeito. Assim, a gestão do *stock* de uma farmácia deve ter em consideração a localização da farmácia, a época do ano, as características dos utentes que a frequentam, os médicos prescritores locais e os seus costumes de prescrição, o espaço físico de armazenamento da farmácia, a rotatividade dos produtos, as campanhas publicitárias dos produtos nos meios de comunicação, as promoções dos laboratórios, a frequência dos fornecedores, as condições de pagamento, bem como o fundo de manuseio da farmácia para conseguir colocar à disposição do utente produtos de qualidade, o mais rapidamente possível e ao menor custo.

O aprovisionamento é constituído por inúmeras fases, como a escolha dos fornecedores, a realização, recepção e conferência de encomendas e a marcação dos preços. Este processo abrange vários aspectos na relação entre o fornecedor e a farmácia, consistindo num conjunto de actividades que permitem o fornecimento de bens e serviços no momento certo e ao menor custo e que tem uma grande importância no bom funcionamento da farmácia. O aprovisionamento está muito relacionado com a gestão de *stocks* numa farmácia, pois permite que esta preste eficazmente os seus serviços, satisfazendo os pedidos dos utentes.

Na Farmácia Rocha, o aprovisionamento, armazenamento e gestão de encomendas constituem tarefas desempenhadas diariamente e que visam satisfazer as necessidades dos seus utentes.²

2.1 Fornecedores

A farmácia tem ao seu dispor um leque alargado de possíveis fornecedores, podendo a aquisição de produtos ser efectuada a armazéns/cooperativas ou directamente a laboratórios (através dos seus delegados de informação médica), sendo a Directora Técnica a responsável pela selecção dos fornecedores. A escolha destes é efectuada tendo em conta vários critérios como a qualidade e organização, rapidez das entregas, localização, condições de pagamento e descontos realizados.

As encomendas directas ao laboratório trazem vantagens a nível económico com a aquisição de grandes quantidades de produtos. No entanto, estas encomendas são sujeitas a uma aplicação de grande capital e podem ter tempos de entrega longos. Contudo, estas compras podem ter vantagens no que diz respeito a organizações de formações para os colaboradores da farmácia, disponibilização de amostras gratuitas para promoção dos produtos ao utente, bem como a elaboração de montras e lineares por parte de alguns laboratórios. É frequente recorrer aos laboratórios para encomendar produtos sazonais e de dermocosmética. Desta forma, a Farmácia Rocha trabalha com diferentes fornecedores como a Udifar, Cofanor e Alliance Healthcare, tendo, no entanto, um fornecedor principal, a Plural, com 3 entregas diárias. Este será o primeiro fornecedor a ser solicitado em casos de emergência. No que diz respeito aos laboratórios com que a farmácia trabalha, os Azevedos são um exemplo destes.

Deste modo, uma boa gestão não passa por ter na farmácia todos os produtos existentes no mercado, mas sim pela escolha adequada dos fornecedores que permitam dispor o mais rápido possível dos produtos requisitados.

2.2 Realização de encomendas

Na Farmácia Rocha as encomendas podem ser efectuadas de várias formas. Na ficha informática de cada produto, existe um *stock* mínimo e um *stock* máximo, previamente definidos, que são muito úteis na realização de encomendas, evitando faltas ou excesso de produtos. Deste modo, as encomendas podem ser geradas automaticamente pelo programa informático sempre que os produtos atingem o *stock* mínimo, sendo depois revistas e alteradas, se necessário, pela farmacêutica responsável, seguindo-se o seu envio, via *modem*,

para os fornecedores habituais da farmácia, visando responder às necessidades diárias desta, podendo, de acordo com cada fornecedor, efectuar-se uma ou mais vezes por dia. Neste contexto, é visível uma das grandes vantagens que o *Sifarma2000* oferece. Este sistema realiza uma proposta de encomenda que é depois analisada e, se necessário, ajustada às reais necessidades da farmácia. Esta proposta tem em conta as vendas desde a última encomenda aprovada, os *stocks* pré-definidos, como referido anteriormente, e o fornecedor preferencial. Deve-se ainda acrescentar à proposta de encomenda produtos esgotados noutros fornecedores e produtos solicitados pelo utente que não foram vendidos no sistema, e por isso, não aparecem na proposta de encomenda.

As encomendas podem também ser efectuadas, pelo responsável pelas compras, directamente aos laboratórios, através dos delegados de vendas, por meio da criação de uma nota de encomenda. Por norma, na farmácia fica um duplicado da nota de encomenda que serve de comprovativo e que será útil para verificar a encomenda aquando da recepção.

As encomendas, podem ainda, ser efectuadas directamente por telefone. Isto acontece, por exemplo, quando existem medicamentos com necessidade de urgência, em que não se espera pela próxima encomenda informática e se garante a entrega do produto na farmácia. Muitas vezes utiliza-se esta via para confirmar a existência do produto, o preço ou, como referido anteriormente, solicitar o rápido envio.

Durante o meu estágio apenas tive oportunidade de efectuar encomendas instantâneas ou via gadget, visto esta tarefa ser da responsabilidade da Dr.^a Emília. Contudo, tive oportunidade de ver como se faziam as encomendas e adquirir sentido crítico em relação a este campo.

O facto de as encomendas poderem ser efectuadas de diferentes formas, dependendo da necessidade do utente ou da farmácia, é importante também para a optimização da gestão.

2.3 Recepção e conferência de encomendas

Para uma eficaz gestão dos *stocks* da farmácia, é crucial que a recepção de uma encomenda seja efectuada correctamente. A recepção e conferência da encomenda constituem uma etapa extremamente importante, uma vez que permite assegurar se os produtos enviados pelo fornecedor correspondem ou não ao pedido efectuado.

Por norma, uma encomenda chega à farmácia em “banheiras” especialmente concebidas para o transporte de medicamentos, contendo, cada uma, identificação da farmácia e uma factura ou guia de remessa, em duplicado, identificada com o nome do

fornecedor, número da factura, os produtos fornecidos e respectiva quantidade, o preço de venda à farmácia (PVF), o IVA a que cada produto é sujeito, o preço de venda ao público (PVP), quando não se trata de produtos de venda livre, e o preço total de custo para a farmácia.

A recepção da encomenda é efectuada no programa informático da farmácia, e uma vez entregues, estas são conferidas em função da encomenda solicitada. A entrada dos diversos produtos é efectuada através da leitura do código de barras de cada produto, conferindo-se o PVF, o PVP, sempre que este vem na factura, as quantidades, o estado das embalagens e o prazo de validade. Caso seja necessário, procede-se à alteração dos preços e/ ou dos prazos de validade. Sempre que o PVP seja calculado pela farmácia, é indispensável ter-se em conta o preço de custo, a margem de comercialização permitida e taxa de IVA de cada um. Quando são adquiridos produtos novos, que ainda não existem na farmácia é necessário criar uma ficha de produto. É importante realçar que os produtos que necessitem de estar no frio apresentam prioridade face aos restantes, sendo colocados imediatamente no frigorífico. Quando a leitura óptica não é praticável, tem de se introduzir manualmente o código ou o nome do produto. Quando são efectuadas encomendas por telefone, é necessário criá-las manualmente, seguindo-se a sua recepção como referido anteriormente. No final da recepção, os produtos não enviados são transferidos para outro fornecedor e as facturas são arquivadas em local próprio.

2.4 Armazenamento

De acordo com as Boas Práticas Farmacêuticas, a farmácia deve estar sempre limpa, arrumada e organizada.¹ Concluída a recepção e conferência da encomenda, os produtos são arrumados nos respectivos locais de armazenamento. O armazenamento deve ser feito de modo a permitir um fácil e rápido acesso a todos os produtos disponíveis no acto da dispensa, evitando a perda de tempo desnecessária. Este é feito por ordem alfabética do nome comercial e por forma farmacêutica. Todos os produtos são arrumados, nas respectivas gavetas e prateleiras de modo a que os produtos com prazos de validade mais curtos sejam os primeiros a ser dispensados. As matérias-primas e os químicos estão armazenadas em armário próprio no laboratório de manipulação, os produtos de frio são guardados no frigorífico, e os psicotrópicos e estupefacientes, armazenados em local à parte dos restantes.

É de salientar, o cuidado e atenção com que se deve efectuar o armazenamento dos medicamentos, uma vez que, dada a semelhança da embalagem de muitos medicamentos, se

não se tiver o devido cuidado, pode-se arrumar uma dada referência num espaço errado, podendo conduzir a enganos no momento da dispensa do medicamento ao utente. Um simples cuidado como colocar um elástico em caixas de iguais dimensões mas com quantidades diferentes de comprimidos pode fazer toda a diferença.

2.5 Prazos de validade

O controlo de prazos de validade é algo muito importante na farmácia uma vez que permite garantir que os produtos são dispensados com qualidade e segurança. Dado que os estudos de estabilidade apenas abrangem o prazo de validade indicado em cada produto, é proibido vender produtos cuja data esteja fora da indicada na embalagem. Quando é dada entrada de uma encomenda, as validades dos produtos são inseridas ou actualizadas no sistema informático.

Na Farmácia Rocha tem-se por hábito colocar menos um mês do que o prazo verificado na caixa para um controlo mais rigoroso da validade dos produtos. No caso dos produtos de veterinária coloca-se menos seis meses, nas insulinas e produtos relacionados com a diabetes coloca-se menos 3 meses do que o prazo de validade estipulado. É retirada uma listagem dos prazos de validade a cada dois meses e os produtos que apresentem prazo de validade a expirar devem ser retirados, para que possam ser devolvidos ao fornecedor atempadamente.

Numa visão mais de gestão, este controlo poderá evitar rupturas de stocks e perdas financeiras para a farmácia.

2.6 Devoluções

São vários os motivos que podem justificar a devolução de produtos aos fornecedores, entre os quais, prazos de validade curtos, verificação de irregularidades na conferência das encomendas, como por exemplo produtos não pedidos ou quantidades incorrectas, situações de reclamação, embalagens danificadas, ordem do INFARMED para recolha de lotes, entre outros. Nestes casos, é emitida uma nota de devolução através do programa informático, em triplicado, onde constam a identificação do(s) produto(s) e respectiva quantidade, bem como o motivo da devolução. O original e o duplicado, devidamente assinados e carimbados, acompanham o produto enquanto o triplicado é arquivado na farmácia. Caso a devolução seja aceite, o fornecedor pode proceder à troca do produto ou emitir uma nota de crédito relativa aos produtos devolvidos, cujo valor será depois deduzido na factura final. As devoluções de produtos adquiridos a laboratórios são

efectuadas directamente pelos delegados de vendas. As devoluções são importantes na medida em que se poderá evitar perdas financeiras para a farmácia.

3. Dispensa de Medicamentos

A dispensa de medicamentos é o acto profissional desempenhado pelo farmacêutico, mais frequente e mais importante numa farmácia, com vista à resolução dos problemas de saúde dos utentes. A dispensa do medicamento não é apenas uma actividade comercial, pois o farmacêutico tem o dever de contribuir para a adesão e correcta utilização da medicação por parte do doente. Deve basear-se no uso racional do medicamento, no interesse dos doentes e na saúde pública.

A dispensa de medicamentos compreende a cedência de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), devendo o aconselhamento ser sempre prestado. A dispensa de medicação com receita médica é bastante mais frequente. De realçar que a dispensa de MNSRM ocorre normalmente por indicação farmacêutica, mas também pode ocorrer através de prescrição médica ou auto-medicação.

3.1 Receita médica

Os MSRM apenas podem ser cedidos mediante a apresentação da mesma, podendo constituir um risco para a saúde do utente caso sejam utilizados sem vigilância médica. Estão sujeitos a receita médica os medicamentos que 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; que 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; e se destinem a ser administrados por via parentérica.

A prescrição de medicamentos pelo médico é feita num modelo oficial e exclusivo da Imprensa Nacional da Casa da Moeda (Anexo II), aprovado pelo Despacho nº 11254/2013 de 30 de Agosto.³ Antes da dispensa de um medicamento a um utente, é necessário proceder à validação da receita, de modo a garantir uma cedência segura e correcta dos medicamentos prescritos. Assim, é necessário verificar a data de prescrição e validade da receita, o número da prescrição, identificação do médico prescriptor e respectiva assinatura, identificação do local de prescrição, denominação comum internacional (DCI) da substância activa, se

aplicável designação comercial do medicamento e menção da excepção, identificação da dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem e número de embalagens, nome e número de utente ou de beneficiário, entidade financeira responsável, se aplicável referência ao regime especial de comparticipação e prescrição ao abrigo de portarias e diplomas. No caso das receitas manuais (anexo III), é necessário verificar também a presença de eventuais rasuras, a identificação da excepção de receita manual, a presença de uma vinheta do prescriptor e a vinheta identificativa, se aplicável, do local de prescrição.

Diariamente, é realizada a conferência das receitas dispensadas, com o objectivo de detectar alguma irregularidade. Caso seja detectado algum erro que ponha em causa a eficácia da terapêutica ou a segurança do doente, este é de imediato contactado a fim de se resolver o erro. Cada receita pode ter até 4 embalagens de 4 medicamentos diferentes ou até 2 embalagens do mesmo medicamento, num máximo de 4 embalagens na totalidade da receita. Caso não venha especificada a dosagem ou dimensão da embalagem, deve optar-se pelo mínimo comercializado.

As receitas podem ser não renováveis, válidas por 30 dias após a data de prescrição, ou renováveis, constituídas por três vias e válidas por 6 meses, sendo estas últimas normalmente utilizadas para doenças crónicas ou tratamentos prolongados. Após a recolha dos medicamentos prescritos e verificação do PVP, procede-se ao processamento da receita informaticamente. É seleccionado o plano de comparticipação através do respectivo código informático e o sistema informático deduz automaticamente o valor a ser pago pelo utente. Na impressão do verso da receita deve constar: identificação da farmácia, data da dispensa dos medicamentos, preço total de cada medicamento dispensado, valor total da receita, encargo do utente em valor por medicamento e respectivo total, comparticipação do Estado em valor por medicamento e respectivo total, número de registo dos medicamentos dispensados e código de barras, frase relativa à dispensa dos medicamentos, e frase relativa à exercício ou não do direito de opção. Finalizada a venda, o utente assina o verso da receita, de forma a comprovar a cedência dos medicamentos e da informação necessária. Por fim, é emitida uma factura que é devidamente carimbada e rubricada pelo profissional de saúde e entregue ao utente. Na Farmácia Rocha quando algum utente solicita um medicamento que faz parte da sua terapêutica crónica mas que por algum motivo não apresenta a receita, realiza-se uma venda suspensa. Caso tenha ficha de cliente, faz-se o desconto relativo ao regime de comparticipação e, quando trouxer a receita, procede-se à facturação da mesma. Quando o utente não tem ficha de cliente, paga o medicamento na totalidade e, quando trouxer a receita, é feita a comparticipação e devolvida a diferença ao utente.

3.2 Regime de comparticipação

Um medicamento solicitado na farmácia mediante receita médica pode ser comparticipado e, nestes casos, é paga a diferença entre o PVP e o valor de comparticipação. A comparticipação de medicamentos é realizada de acordo com a entidade responsável do beneficiário, variando o valor de comparticipação de acordo com a entidade. Entre estas entidades, o Serviço Nacional de Saúde (SNS) é a que comparticipa a maioria dos medicamentos dispensados na farmácia. Neste caso existe o regime geral (que abrange todos os utentes) e o regime especial (menção à letra “R” que abrange os pensionistas cujo rendimento anual seja igual ou inferior a 14 ordenados mínimos mensais. Ainda no SNS, existem vários diplomas e portarias, correspondentes a várias patologias como por exemplo, doença de Alzheimer, psoríase e dor crónica que regem comparticipações especiais. De salientar que o médico prescriptor terá sempre que referir na receita o despacho ou portaria adequada, para que o utente possa beneficiar da referida comparticipação. Pode-se ainda verificar a existência de outros organismos que funcionam como regime de complementaridade, tais como o SBC (Sindicato dos Bancários Centro), CGD (Caixa Geral de Depósitos), EDP (SãVida), SAMS (Serviços de assistência médico-social), entre outros, o que permitirá ao utente beneficiar simultaneamente da comparticipação de dois organismos diferentes, SNS e outro. Neste caso, o utente apresenta o seu cartão, ao qual se tira uma fotocópia juntamente à fotocópia da receita original, sendo impresso também o documento de facturação respectivo à complementaridade. A receita original segue para a facturação do SNS e a fotocópia para o organismo respectivo.

Os medicamentos manipulados são também alvo de uma comparticipação especial por parte do SNS (50% do seu valor) mas para isso devem pertencer à lista de substâncias publicada anualmente. Outra referência importante de comparticipação especial é a do Protocolo da Diabetes Mellitus. O sistema informático presente nas farmácias apresenta já os planos de comparticipação das diversas entidades, fazendo a conversão automática do preço a pagar pelo utente.

3.3 Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

Estes medicamentos têm uma margem terapêutica estreita e provocam dependência física e psicológica. Podem ter efeitos alucinogénios, hipnóticos, estimulantes, sedativos, tranquilizantes, antiepilépticos e analgésicos. A prescrição destas substâncias não pode constar de receitas onde sejam prescritos outros medicamentos. Deste modo, este tipo de substâncias são obrigatoriamente prescritas, num tipo de receita designada de Receita

Especial (RE). Durante o processamento da venda, deve solicitar-se ao utente a apresentação de um documento identificativo, uma vez que o sistema informático exige a introdução de um conjunto de dados relativos ao médico, doente e adquirente, como medida de segurança antes da sua finalização. No final da venda, são impressos dois documentos de psicotrópicos os quais se juntam à fotocópia da receita, devendo esta ser armazenada na farmácia durante 3 anos.

3.4 Medicamentos não sujeitos a receita médica

A dispensa de MNSRM pode englobar duas situações distintas: a automedicação ou a indicação farmacêutica (e também a prescrição médica como já foi referido anteriormente).

A automedicação é definida como a utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde.⁴ Nestas situações, o farmacêutico tem o dever de promover a automedicação responsável, de modo a contribuir para o uso racional do medicamento.

A indicação farmacêutica consiste no acto pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela selecção de um MNSRM e/ou indicação de medidas não farmacológicas.

É na dispensa de MNSRM que o farmacêutico tem um papel mais activo, pelo que deve analisar correctamente a situação clínica que lhe é apresentada, a duração das queixas, a sua localização, a intensidade dos sintomas, o estado geral do utente, os hábitos de vida, a medicação habitual e a história familiar. Assim, surge a necessidade de questioná-lo e, com base na informação que nos é fornecida, optar por dispensar algo ao doente, encaminhá-lo para o médico ou, simplesmente, aconselhar medidas não farmacológicas. Caso opte por não referenciar a situação ao médico, o farmacêutico deve sempre começar por informar o utente sobre as medidas não farmacológicas aplicáveis à situação. Ao escolher dispensar um medicamento, deve informar o utente sobre as opções terapêuticas disponíveis, escolher medicamentos com o mínimo de princípios activos e menor dose. É sempre necessário ter atenção a grupos especiais, como crianças, grávidas, lactantes, idosos e doentes crónicos.

3.5 Casos práticos

Foram diversas as situações de intervenção Farmacêutica que, ao longo dos últimos meses de estágio, pude presenciar e desempenhar. Neste sentido, seguidamente serão apresentados alguns casos práticos por mim experienciados.

Caso 1

Um senhor de meia idade chega à farmácia e pede algo para a tosse. Durante a avaliação da situação coloquei várias questões tais como: qual o tipo de tosse? É irritativa ou tem expectoração? À quanto tempo apresenta os sintomas? Tem febre? Toma algum tipo de medicação? Mediante as respostas do utente concluímos que se tratava de uma tosse produtiva e, não havendo outro tipo de sintoma, sugeri-lhe Flumucil® 600mg (acetilcisteína) em comprimidos efervescentes, de modo a facilitar a remoção das secreções, dado este medicamento ser um mucolítico. Referi ainda, que deveria deixar dissolver o comprimido em água, tomando um por dia de preferência à noite. Uma das medidas não farmacológicas que sugeri foi a ingestão de bastante água de modo a promover uma boa hidratação diária com vista à diminuição da viscosidade das secreções.

Caso 2

Um jovem com 21 anos queixava-se de uma “entorse” no tornozelo contraída durante a prática de exercício físico. Foi possível verificar que o doente conseguia apoiar e efectuar movimentos, apesar do edema e alguma dor. Aconselhei como medidas não farmacológicas a aplicação de gelo com uma toalha para não queimar a pele durante os primeiros dias até reduzir o edema e nos dias posteriores aplicar calor húmido e ainda repousar e evitar pressão sobre o pé. Recomendiei ainda a aplicação de Voltaren Emulgel® (diclofenac) 3 a 4 vezes por dia, acompanhado de uma leve massagem. Alertei para a necessidade de consultar o médico se não melhorasse em 7 dias, para avaliação.

Caso 3

Uma mãe, solicita na farmácia um protector solar para uma criança de 8 anos pois iam de férias para a praia. Cedi um protector solar 50+ da Avène®, pois a criança tinha a pele muito clara. Alertei para a importância de aplicar o protector 30 minutos antes da exposição solar e de renovar a aplicação de 2 em 2 horas e após o banho. Recomendiei também que deveria usar chapéu e t-shirt, assim como deveria evitar estar na praia nas horas de maior calor, nomeadamente entre as 11 e 17 horas.

4. Manipulados

De acordo com o Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, que regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados, um medicamento manipulado pode ser definido como “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”.⁵ Apesar da preparação de medicamentos

manipulados ser uma prática bastante antiga, ainda existem, hoje em dia, utentes que se deslocam à farmácia e solicitam um manipulado.

Durante o meu estágio auxiliiei na preparação de alguns manipulados e pude constatar o papel relevante do farmacêutico no contexto da terapêutica medicamentosa, pois em muitos casos só este é que permite satisfazer as necessidades dos utentes, no que toca a formulações pediátricas e dermatológicas, por exemplo. A preparação de manipulados nas farmácias permite obter associações não comercializadas e a preparação de medicamentos com baixa estabilidade, adaptando o medicamento às necessidades de cada utente. As matérias-primas destinadas à produção de medicamentos manipulados devem estar em conformidade com as monografias da Farmacopeia. Antes de iniciar a preparação, a prescrição deve ser pormenorizadamente analisada para averiguar se a receita médica cumpre todos os requisitos necessários, desde a fórmula em si, inexistência de incompatibilidades físico-químicas, indicação da posologia e da via de administração e o tipo de recipiente no qual o medicamento deve ser dispensado. No final da preparação procede-se ao arquivamento da ficha de preparação (anexo IV), em dossier próprio. O PVP dos medicamentos manipulados é calculado segundo a Portaria nº 769/ 2004, de 1 de Julho, tendo em conta o valor dos honorários da preparação, das matérias-primas e dos materiais de embalagem.⁶

5. Análise SWOT

Ao fim destes seis meses de estágio, torna-se importante elaborar uma análise SWOT com vista a reflectir sobre os pontos fortes e fracos do meu estágio e com isso aumentar o meu desenvolvimento pessoal e profissional, com vista a rentabilizar o meu potencial e poder vir a trabalhar naquilo que comprometeu o meu desempenho.

A análise SWOT contempla quatro vertentes: análise dos pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças. Nos pontos fortes irei realçar as mais-valias da farmácia, assim como os pontos-chave do meu estágio, destacando a importância de algumas actividades, e demonstrar de que forma é que as mesmas me valorizaram. Nos pontos fracos irei referir as dificuldades que senti ao longo do estágio e algumas actividades que não realizei e com as quais gostaria de ter contactado. Farei também uma breve abordagem às oportunidades e ameaças tanto da farmácia como do meu estágio.

5.1 Pontos fortes

Relativamente ao meu estágio curricular, os pontos fortes prevaleceram sob os pontos fracos. Como pontos fortes destaco os seguintes:

- **Localização da farmácia** - A localização central da farmácia permite que esta abranja um determinado número de habitantes, quer por ser um local de passagem e grande movimento, quer pela fidelização da grande maioria dos utentes que habitam na zona envolvente, e que encontram na Farmácia Rocha um local que lhes proporciona serviços de saúde especializados e de elevada qualidade. Esta localização permitiu-me o contacto com alguma diversificação não só a nível etário, mas também cultural e socioeconómico. Como consequência surge uma diversificação a nível de necessidades e comportamentos, o que conduz a uma adaptação pormenorizada do farmacêutico a cada utente. Tal situação fez-me evoluir em termos de capacidade de adaptação às diferentes situações que surgiam.

- **Recursos Humanos** - Composta por quatro farmacêuticas, a equipa de trabalho apresenta-se como um grupo dinâmico, responsável, coordenado, que se mantém actualizado, reforçando a especialização, para aconselhar e orientar os seus utentes de forma personalizada. Um dos grandes pontos fortes desta farmácia é o facto da equipa de profissionais de saúde ser constituída em 100% por farmacêuticos, o que a diferencia da grande maioria das farmácias. Verifiquei, durante o meu estágio, que nesta farmácia se valoriza bastante a profissão do farmacêutico, o que para mim foi uma enorme motivação, perante a realidade e a crise socioeconómica que se vive hoje em dia. É neste sentido que a Farmácia Rocha prima pela qualidade, não só por a sua equipa apresentar elevadas competências técnico-científicas, mas também devido à qualidade dos serviços prestados, o que contribui para a satisfação e fidelização dos utentes que a frequentam. O sucesso desta equipa passa também pelo facto de que, apesar de existirem tarefas e responsabilidades específicas para cada uma das farmacêuticas, (a Dr.^a Emília é a responsável pela gestão e administração da farmácia; a Dr.^a Esperança gere os produtos e as marcas das linhas de dermocosmética; a Dr.^a Liliana é a responsável pela verificação das validades e pelo receituário e a Dr.^a Susana é a responsável por conferir as facturas) todas fazem um pouco de tudo e têm conhecimentos e competências para desempenhar todas as tarefas exigidas na farmácia com o devido rigor e profissionalismo, o que é uma mais valia para a época de férias, por exemplo, ou caso surja alguma imprevisto em que alguma das farmacêuticas não possa estar presente na farmácia.

- **Sistema Informático** - Actualmente, torna-se de elevada importância a utilização de um sistema informático numa farmácia, uma vez que permite facilitar as tarefas diárias,

diminuindo a probabilidade de ocorrência de erros por parte dos operadores. Este sistema informático, traz inúmeras vantagens, simplificando diversos procedimentos e permitindo um atendimento mais rápido e eficaz. A Farmácia Rocha encontra-se equipada com o *software* informático *Sifarma2000*. Este software está instalado em todos os computadores da farmácia, que se encontram também ligados em rede. Sendo bastante prático, permite não só auxiliar na gestão de *stocks*, como no atendimento ao público. O *Sifarma2000* garante um atendimento mais personalizado ao utente, uma vez que permite a criação de fichas de cliente onde é possível fazer o acompanhamento do doente, através do registo do perfil farmacoterapêutico e de determinações bioquímicas, por exemplo. Permite também gerar avisos quando a pessoa é alérgica a determinada substância ou já sofreu uma determinada RAM, prevenindo assim muitos problemas relacionados com os medicamentos (PRM). Este *software* auxilia várias tarefas como criação e recepção de encomendas, vendas normais, suspensas ou a crédito, controlo de prazos de validade, consulta do histórico de compras e vendas de cada produto, gestão e regularização de devoluções, entre muitos outros. Na minha opinião foi uma mais valia trabalhar com o *Sifarma2000*, uma vez que este é o sistema usado pela grande maioria das farmácias, e portanto é um conhecimento bastante importante com que fico para o meu futuro profissional, para além de ter sido um auxílio em situações de dúvidas durante o atendimento. Este *software* reúne um conjunto de informação técnico-científica actualizada sobre cada produto, como a classificação ATC, composição, indicação terapêutica, posologia e doses, efeitos adversos, via e precauções de administração, interacções e contra-indicações, o que me permitiu também aprender um pouco mais, já que quando tinha alguma dúvida relacionada com algum medicamento, consultava o programa com vista ao esclarecimento da mesma. Para além disso permite também um aconselhamento farmacêutico baseado na melhor informação disponível.

- O VALORMED - Sistema integrado de recolha de medicamentos fora do prazo de validade ou que já não estão a ser utilizados.⁷ Este tipo de resíduos deve ser considerado como um resíduo especial e, por isso, recolhido selectivamente e sob controlo farmacêutico para depois ser processado em estações de tratamento adequadas. A farmácia, promove esta recolha segura dos medicamentos ou até de cartonagens e blisters usados junto da população. É uma iniciativa com um papel bastante importante pois contribui para a preservação e conservação do ambiente. Uma vez cheios, os contentores de recolha são selados e entregues aos distribuidores de medicamentos que os transportam para as suas instalações. As taxas de recolha destes resíduos têm vindo a aumentar de ano para ano. Tal fica a dever-se às diversas campanhas de informação e sensibilização desenvolvidas junto dos

cidadãos, com a participação activa e empenhada das farmácias, os quais, a utilizam como local de entrega e deposição destes resíduos. Desta forma, evita-se que, por razões de saúde pública, estejam "acessíveis" como qualquer outro resíduo urbano. Durante o estágio, pude constatar que esta política de recolha de medicamentos está bem assente nos utentes da Farmácia Rocha, pois é com muita frequência que trazem os seus medicamentos para depositar no contentor. Antes do depósito dos medicamentos no Valormed, normalmente, faz-se uma triagem autorizada pelo utente, de modo a separar os medicamentos que ainda se encontram dentro do prazo de validade e em bom estado de conservação para, posteriormente, serem enviados para a AMI (Assistência Médica Internacional).

- Fornecedores - Ter mais do que um fornecedor é imprescindível para o caso de algum medicamento ou produto estar esgotado num dos armazéns. Durante o meu estágio pude verificar que a Plural, o principal fornecedor, estava sempre acessível, pronta a colaborar e a satisfazer as necessidades da farmácia, para além da rapidez na entrega de encomendas e entregas diárias, o que levava à satisfação dos utentes. Os laboratórios também acabam por ser importantes, não só pelas formações que prestam na farmácia mas também pelo envio de amostras que por vezes acaba por cativar e fidelizar os utentes.

- Boa gestão de *stocks* - O Farmacêutico deve ser um bom gestor, de forma a garantir o sucesso económico e financeiro da farmácia. Durante o meu estágio tive a percepção da importância que o aprovisionamento e gestão de *stocks* têm na farmácia, pois permitem o acesso dos utentes aos medicamentos e produtos de saúde nas melhores condições e com a maior rapidez possível. O aprovisionamento compreende as funções de compras e de gestão e organização como a recepção e a gestão física, administrativa e económica dos *stocks*, permitindo o fornecimento de produtos e serviços no momento certo e ao menor custo, o que tem uma grande importância no bom funcionamento da farmácia. Na minha opinião, um dos grandes pontos fortes da Farmácia Rocha, é a boa gestão por parte da Dr.^a Emília. Aqui, o *stock* é gerido adequadamente de modo a que seja suficiente para satisfazer as necessidades dos utentes mas, por outro lado, não é exagerado face às saídas da farmácia o que não gera prejuízo financeiro à mesma. Alguns aspectos como a localização da farmácia, o perfil dos utentes, a época do ano, a média mensal de vendas e a rotatividade dos produtos foram factores a ter em conta para a atribuição correcta do *stock*. Durante o meu estágio, apesar de apenas ter efectuado encomendas instantâneas ou via *gadget*, tive a oportunidade de observar e contactar com alguns destes aspectos e, deste modo, adquirir sentido crítico e familiarizar-me com a prática de gestão, adquirindo algumas técnicas em relação a este campo.

- Recepção, conferência de encomendas e armazenamento - No início do estágio, aprendi a fazer recepção de encomendas e o seu armazenamento na farmácia, o que foi bastante importante para me familiarizar com a localização dos produtos na farmácia, facilitando posteriormente o acesso aos produtos durante o atendimento. O facto de todos os dias recepcionar, conferir e armazenar os produtos permitiu-me começar a associar o local de armazenamento ao produto, bem como os nomes comerciais e as caixas de vários medicamentos, associando-os ao princípio activo de cada um. À medida que me iam surgindo dúvidas acerca do grupo farmacoterapêutico de determinado medicamento pude ir consultando as fontes de informação disponíveis e inteirar-me acerca de medicamentos com os quais nunca tinha contactado. A passagem por esta secção de actividades foi crucial para uma melhor percepção do que se passa em termos de gestão e organização de uma Farmácia Comunitária. A rentabilização do espaço de armazenamento foi um desafio, dadas as dimensões da farmácia, o que me permitiu desenvolver capacidade de organização do espaço disponível.

- Manipulados - Ter auxiliado na preparação de manipulados foi para mim uma mais valia pois pude não só por em prática conhecimentos adquiridos nas disciplinas de farmácia galénica e de tecnologia farmacêutica, como também tomar conhecimento de todo o processo inerente à preparação dos manipulados. Um dos manipulados que tive oportunidade de fazer foi uma pomada contendo ácido salicílico a 5%, propionato de clobetasol 30mg (Dermovate®) e vaselina q.b.p 100g, que tinha como finalidade o tratamento de placas de psoríase. Realizei também preparações extemporâneas de antibióticos. Estas preparações são executadas no momento da dispensa do medicamento dada a baixa estabilidade de certas substâncias em solução. A realização de manipulados foi, no meu ponto de vista, um aspecto diferenciador do estágio.

- Formação contínua - De acordo com o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos⁸ o farmacêutico deve manter actualizadas as suas capacidades técnicas e científicas para melhorar e aperfeiçoar constantemente a sua actividade. Neste sentido a Farmácia Rocha tem à sua disposição uma série de fontes de informação, tais como Farmacopeia Portuguesa, o Formulário Galénico Português, o Índice Nacional Terapêutico, o Prontuário Terapêutico, que foi bastante vezes por nós consultado, entre outros. Os diversos materiais formativos, como os panfletos enviados pelos laboratórios, foram consultados e solicitados sempre que necessário. A consulta de fontes de informação é imprescindível a um correcto exercício profissional, e para mim foi um ponto forte do meu estágio, pois tive oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas sempre que estas me

surgiam. O *Sifarma2000*, que apresenta uma informação compilada para cada medicamento, e a pesquisa electrónica, têm também um papel importante. A Farmácia Rocha possui acesso à Internet em todos os computadores, permitindo o esclarecimento rápido de algumas questões. Os delegados de vendas também têm um papel relevante na actualização dos conhecimentos ao visitarem frequentemente as farmácias para apresentar as novidades desenvolvidas pelos laboratórios que representam, o que me permitiu conhecer novos produtos. Um dos pontos fortes do meu estágio foi, sem dúvida, a formação contínua, pois pude participar em diversas formações que me levaram a adquirir novos conhecimentos. Estas formações, para além de serem uma contribuição de grande valia para o meu *curriculum*, permitiram-me não só sustentar a minha formação académica mas também adquirir sentido crítico, no que toca às melhores opções de aconselhamento.

- Presença nos dias de Serviço Permanente - Periodicamente, de 23 em 23 dias, de acordo com a escala atribuída pela Administração Regional de Saúde (ARS), segundo o decreto-lei n.º 53/2007 de 8 de Março,⁹ a farmácia cumpre o regime de serviço permanente, mantendo-se em funcionamento, ininterruptamente, desde a hora de abertura até à hora de encerramento do dia seguinte. O facto de ter estado presente na farmácia durante o serviço de permanência possibilitou-me compreender o seu modo de funcionamento, que até então não conhecia na totalidade. Por exemplo, pude constatar que as escalas de turnos de permanência, são aprovadas pela ARS, e enviadas à farmácia até ao dia 30 de Novembro de cada ano. Pude também verificar que nos dias em que a farmácia se encontra em serviço permanente, está aberta ao público das 9:00 horas às 23:00 horas, a partir desta hora, os utentes não acedem ao interior da farmácia, passando a ser atendidos através de um postigo, para maior segurança da farmácia e da pessoa responsável por efectuar o serviço. Aquando do serviço permanente, a Portaria n.º 277/2012 de 12 de Setembro¹⁰ autoriza a cobrança de, no máximo, 2,50€ por utente, para além do preço de venda ao público dos medicamentos, excepto se se tratar da dispensa de medicamentos prescritos em receita médica do próprio dia ou do dia anterior. Segundo as “Boas Práticas de Farmácia”, nos dias de serviço, o símbolo “cruz verde” encontra-se iluminado e com sinal intermitente.

- Inspeção do INFARMED - Durante o meu estágio, a Farmácia Rocha foi alvo de uma inspeção por parte do INFARMED, da qual resultaram algumas não conformidades que tiveram de ser regularizadas num prazo definido pelo mesmo. Algumas das não conformidades constituíram a não existência de determinados procedimentos técnicos que não se encontravam discriminados em papel. Estes procedimentos foram realizados por mim e pelos meus colegas de estágio, tendo ficado a meu cargo a elaboração do procedimento

respeitante à devolução de medicamentos e produtos aos fornecedores (anexo V). A elaboração deste procedimento técnico constituiu um aspecto diferenciador do meu estágio, na medida em que contactei directamente com o planeamento organizacional da Farmácia. De igual modo, esta inspecção proporcionou-me um contacto mais próximo com as acções de inspecção e supervisão por parte desta autoridade reguladora.

- Imagem e promoção da farmácia - A promoção e imagem de uma farmácia, constitui na actualidade um aspecto diferenciador da mesma, atendendo à vasta oferta e competitividade do mercado actual. Deste modo, é de extrema importância a implementação de políticas eficazes de *marketing* que levem à fidelização e atracção de novos utentes. É importante recorrer a técnicas de *merchandising*, realizar estratégias de *marketing* directo, estratégias de vendas, como promoções e descontos, publicidade e organização apelativa do espaço, de modo a motivar e modelar a decisão de compra do consumidor no local de venda. Na Farmácia Rocha estão dispostos vários lineares estrategicamente posicionados, de forma a apelar à atenção dos utentes, permitindo uma boa visibilidade e o contacto do utente com o produto. A rotação e o reposicionamento dos produtos são feitos de forma a manter a imagem da farmácia sempre actual e dinâmica. Durante o meu estágio fiz vários lineares, montras, panfletos, vales promocionais e também alterei a disposição dos produtos mediante campanhas promocionais ou na necessidade de dar mais visibilidade a produtos com baixa rotatividade de *stocks*. Incluí esta actividade nos pontos fortes do meu estágio, pois esta permitiu-me desenvolver a minha capacidade estética e criativa e tomar consciência acerca da importância destas actividades para o desenvolvimento de uma imagem apelativa. A realização do estágio exclusivamente em farmácia comunitária permitiu-me atender utentes em épocas do ano distintas (Inverno e Primavera), tendo observado o modo como a exposição de produtos próprios de cada época influencia a sua aquisição pelos utentes.

- Interação Farmacêutico/Utente/Medicamento - A actividade farmacêutica situa-se bem mais além do que a simples cedência do medicamento. O farmacêutico, enquanto especialista do medicamento e agente de saúde pública, constitui um elo de ligação entre o utente e o medicamento. Durante o meu estágio pude constatar que existe na Farmácia Rocha uma boa relação farmacêutico/utente, um ambiente de grande confiança, compreensão, sensibilidade e disponibilidade, o que muitas vezes acaba por levar à fidelização dos utentes, e que considero, sem dúvida um ponto forte. Para além disso, pude observar o esclarecimento diário, por parte das profissionais da Farmácia Rocha, relativamente às mais diversas dúvidas dos utentes no que toca a uma dada medicação ou

sobre a sua saúde, tendo sempre especial atenção a aconselhamentos mais demorados e pormenorizados quando se trata de utentes mais idosos e ao nível económico de cada utente para não aconselharem um produto mais caro a quem não tem posses para o comprar. Estas observações foram bastante importantes para mim, não só pelos ensinamentos que me transmitiram mas também porque me permitiram aprender a lidar com as diferenças entre cada utente e adaptar-me às características de cada um, de modo a obter o melhor atendimento possível. Pude, de igual modo, aprender a dar as indicações necessárias a uma correcta utilização da medicação, como por exemplo alertar para as condições de conservação do medicamento, indicar medidas não farmacológicas como forma de complemento à terapêutica, alertar para possíveis efeitos secundários ou interações, ou para prazos de utilização dos medicamentos. É imprescindível esclarecer todas as eventuais dúvidas que possam surgir. Além disso, é de extrema importância certificar-se de que todas as informações foram percebidas correctamente, promovendo a adesão à terapêutica e alertando para os potenciais riscos de não adesão. Deve-se dar especial atenção a possíveis reacções adversas descritas pelos utentes, resultantes da utilização dos medicamentos, devendo notificá-las ao centro de farmacovigilância. Conforme imposto pelo Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos,⁸ é dever do farmacêutico manter o sigilo profissional relativamente a toda informação que o utente lhe transmita respeitante à sua situação clínica, devendo, por isso, garantir a sua confidencialidade. A dispensa de medicamentos foi uma das últimas actividades que realizei no decorrer do estágio e na qual senti que pude contribuir para a saúde, bem-estar e qualidade de vida dos utentes. No decorrer do estágio foram várias as situações em que forneci algumas informações para uma correcta utilização do medicamento, nomeadamente na toma de antibióticos, em que alertei para a importância de ser seguida a posologia até ao fim e de tomar a medicação sempre às mesmas horas; referi também que este tipo de medicamentos poderia interagir com a pílula, caso estivesse a ser tomada; na utilização de colírios referi que é necessário ter especial atenção ao prazo de validade uma vez que, após abertura, têm validade de um mês; entre outros conselhos, no sentido de promover a adesão e o sucesso da medicação. A dispensa de MNSRM possibilitou-me relacionar os conhecimentos que fui adquirindo ao longo do curso com os transmitidos durante o estágio.

- Casos práticos - Os diversos casos reais que surgiram na farmácia, no decorrer do meu estágio, foram de igual modo um ponto forte na medida em que auxiliaram a minha aprendizagem, tendo obtido um maior conhecimento não só em relação aos produtos

existentes na farmácia, mas também em relação às diversas patologias, o que me fez evoluir a nível profissional.

- Dermocosmética e produtos de higiene corporal - A Farmácia Rocha possui uma vasta gama de produtos de cosmética e higiene corporal, de várias marcas, como Avène®, Uriage®, La Roche-Posay®, Lierac®, entre muitas outras, o que me proporcionou um maior conhecimento nessa área, tendo assistido bastante vezes ao aconselhamento destes produtos. As formações promovidas por estes laboratórios foram também de grande utilidade, pois no início do estágio, esta era uma das áreas de maior desconhecimento.

- Produtos de uso veterinário - A Farmácia Rocha é um espaço de saúde também orientado para o animal, o que me permitiu um primeiro contacto com estes produtos. Os inúmeros produtos de veterinária, para animais de companhia (cães e gatos), existentes na farmácia permitiram-me um maior conhecimento nesta área e deste modo combater algumas lacunas do MICEF, pois este tema é muito pouco desenvolvido ao longo do curso.

- Cuidados de saúde e serviços farmacêuticos - A farmácia, além da dispensa de medicamentos e produtos de saúde e de aconselhamento aos utentes, pode prestar um conjunto de serviços farmacêuticos que vão promover a saúde e o bem-estar dos seus utentes. Dentro destes serviços farmacêuticos encontram-se os vários testes de diagnóstico realizados na farmácia dos quais os utentes podem usufruir para controlar o seu estado de saúde. Assim, a farmácia possui um conjunto de dispositivos que permitem fazer uma análise de diversos parâmetros, tais como: glicémia capilar, colesterol total e triglicéridos e pressão arterial. O farmacêutico tem como função principal informar os seus utentes que a alteração destes parâmetros pode constituir um factor de risco para diversas patologias, sendo fundamental o seu controlo. Por outro lado, o farmacêutico pode identificar precocemente indivíduos de risco, promovendo a adesão à terapêutica e reforçando a importância de adoptar um estilo de vida saudável. Na Farmácia Rocha há a preocupação em acompanhar os seus utentes, especialmente os que pertencem a grupos de risco como indivíduos polimedicados, tentando monitorizar e detectar eventuais problemas de saúde. Sempre que os resultados se encontrem fora dos valores de referência, deve ser prestado o devido aconselhamento. Para tal, podem ser indicadas medidas não farmacológicas como alterações à dieta, exercício físico, ingestão de água, entre outras. No seguimento destas análises é fornecido ao utente um cartão de registo e uma informação acerca dos valores de referência, para um melhor acompanhamento por parte do farmacêutico, e uma maior responsabilização, por parte do utente. A Farmácia Rocha dispõe ainda de um vasto conjunto de material educativo relativo às mais diversas patologias, os quais podem ser

fornecidos aos utentes, sempre que necessário. Recordo-me de uma situação em que uma senhora se dirigiu à farmácia para pedir informações acerca da alimentação que poderia fazer sendo diabética, e à qual foi facultada material informativo relativo a esta patologia. É permitido ainda a determinação de parâmetros como o peso, altura, Índice de Massa Corporal (IMC) e ainda fazer testes de gravidez. Outros serviços oferecidos pela Farmácia são a entrega de medicamentos ao domicílio e a administração de vacinas e medicamentos injectáveis. A Farmácia Rocha é uma das farmácias aderentes ao programa Farmácias Portuguesas e como tal é possível a troca de pontos por MNSRM e produtos de saúde e bem-estar, constituindo outro dos serviços disponibilizados na farmácia. Este programa tem como objectivo fortalecer a relação entre a farmácia e o utente, permitindo a fidelização do mesmo. Relativamente aos serviços farmacêuticos oferecidos pela Farmácia, tive oportunidade de realizar, várias vezes, a medição da pressão arterial, aferir o peso dos utentes e ainda, de realizar entregas de medicamentos ao domicílio. Considero estas actividades um dos pontos fortes do meu estágio, pois proporcionaram-me desempenhar um papel bastante activo no acompanhamento destes doentes, o que contribuiu para o meu crescimento profissional.

- Colegas de estágio - A relação que mantive com os meus colegas de estágio foi um factor muito importante, pois pude partilhar um ambiente amigável, de cooperativismo e ajuda mútua que auxiliou todo o meu processo de aprendizagem.

5.2 Pontos fracos

Atendendo aos pontos fracos, é importante destacar algumas vulnerabilidades do meu estágio. Não são desvantagens, mas sim aspectos onde encontrei algumas dificuldades, assim como algumas actividades que não realizei e com as quais gostaria de ter contactado. Como “pontos fracos” destaco os seguintes:

- No início do estágio tive dificuldade em associar o nome dos princípios activos aos nomes comerciais.
- Também senti dificuldade, no início do atendimento ao público, em saber o organismo de comparticipação da receita e a sigla correspondente.
- Por vezes, tive dificuldade em entender o que estava prescrito nas receitas manuais.
- Dificuldade em explicar aos utentes que solicitavam um MSRM, como por exemplo antibióticos, que não era possível a sua dispensa, o que por vezes não era bem aceite.

- Destaco também a dificuldade em explicar aos utentes, principalmente aos mais idosos, que, na grande maioria das vezes, as receitas trazem apenas a designação do princípio activo, o que lhes permite escolher entre o medicamento de marca e o genérico. Constatei que o facto de existirem medicamentos genéricos e de marca gera confusão em alguns utentes por pensarem tratar-se de medicamentos diferentes. O aparecimento dos genéricos veio dificultar, de certo modo, o trabalho do farmacêutico, pois a existência de vários laboratórios do mesmo princípio activo, leva, por vezes, a que se perca mais tempo na procura dos mesmos, o que resulta num maior tempo de espera por parte do utente. O aparecimento dos genéricos veio dificultar também a gestão das farmácias, nomeadamente na gestão de *stocks*, passando esta a ter de ser mais rigorosa.

- Dificuldade em fazer aconselhamento ao utente, pois apesar de algum nervosismo, também tinha receio de dizer alguma coisa errada. Apesar de tudo tentei encarar com confiança esta parte do meu trabalho.

- Inicialmente realizava as tarefas mais lentamente devido a não estar familiarizada com todo aquele contexto em que é necessário estar atento a variados aspectos importantes, nomeadamente às várias dosagens que existem de um mesmo medicamento, bem como à dimensão da embalagem.

- O reduzido espaço físico da farmácia aliado ao número de estagiários e profissionais integrados neste espaço, é por mim considerado um ponto fraco. Penso que seria mais vantajoso a farmácia aceitar um menor número de estagiários, pois por vezes, o facto de estarmos muitas pessoas na farmácia, impossibilitava a realização de determinadas tarefas mais vezes. A rentabilização do espaço também seria importante no sentido de aumentar a funcionalidade e segurança.

- Destaco também como pontos fracos a existência, na minha opinião, de algumas lacunas no nosso curso, nomeadamente no que diz respeito a medicamentos de uso veterinário (MUV). Ao longo destes 5 anos tivemos apenas uma disciplina relacionada com este tema, intitulada “Preparações de uso veterinário”, sendo portanto uma área pouco desenvolvida ao longo do curso. Penso que também seria vantajoso a inclusão de períodos de estágio no plano curricular, proporcionando-nos um contacto mais precoce com a realidade profissional, reduzindo as dificuldades de adaptação e integração que se apresentam inicialmente. De igual modo, a inclusão da disciplina de “gestão” também seria útil no sentido de sensibilizar os alunos para alguns dos problemas da Farmácia, pois o farmacêutico tem que ser um gestor excepcional.

- A verificação de receituário, foi umas das actividades que não tive oportunidade de efectuar, uma vez que esta tarefa é da responsabilidade da Dr.^a Liliana, e envolve bastante perícia, atenção e experiência. A meu ver, isto constituiu um dos pontos fracos do meu estágio, uma vez que não pude realizar esta tarefa. No entanto, observei várias vezes o procedimento. Através da observação do mesmo verifiquei que as receitas são recolhidas das gavetas, separadas por organismo e, dentro de cada organismo, organizadas por lotes de 30 receitas. A conferência do receituário é realizada diariamente, de modo a se existirem erros, estes sejam detectados o mais rapidamente possível. Neste processo deve ser conferido a assinatura do médico, a validade da receita, o organismo de comparticipação, a assinatura do utente, a presença da excepção da receita manual e a existência de rasuras (se for receita manual) e verificar se os medicamentos prescritos estão de acordo com os dispensados. Uma vez feita a verificação, as receitas são carimbadas, datadas e assinadas pelo farmacêutico que realiza a tarefa. Deste modo, e apesar de não ter experienciado esta actividade, penso ser capaz de a realizar no futuro.

- Durante o estágio, deparei-me com várias situações que põem em causa o sucesso da terapêutica, como a alteração da posologia por parte dos utentes, o abandono da medicação por diversas causas, como dificuldades financeiras, a utilização excessiva de certos medicamentos ou o consumo do mesmo medicamento mas de laboratórios diferentes. Deste modo, gostaria de ter realizado consultas farmacêuticas, no âmbito do Acompanhamento Farmacoterapêutico, para uma correcta gestão da terapêutica. Apesar de não ter tido a oportunidade de realizar este acompanhamento, pude testemunhar a sua importância.

- A mudança constante dos preços dos medicamentos, por vezes, tornava difícil a verificação das facturas, que nem sempre vinham com o preço actualizado. Como tal, houve necessidade de sinalizar as caixas com o preço mais actualizado, de modo a serem as últimas a vender, dado que as mais antigas têm um prazo de escoamento. Por vezes, isto gerava confusão nos utentes quando o mesmo medicamento era vendido a preços diferentes ao mesmo tempo e na mesma venda.

5.3 Oportunidades

Perante a época de crise em que o país se encontra, é necessário tirar partido dos pontos fortes e criar novas oportunidades.

- O estágio na Farmácia Rocha deu-me a oportunidade de experienciar e assistir a diversas formações que me proporcionaram novos conhecimentos.

- Tive a oportunidade de prestar serviços diferenciados, o que considero bastante importante para o meu crescimento profissional e pessoal.
- O estágio curricular deu-me a oportunidade de desenvolver a vertente social e humana da profissão.
- É necessário mostrar o papel relevante do farmacêutico no bem-estar do utente, tentando sempre inovar, de forma a melhorar os serviços prestados ou criar outros novos.
- De igual modo, é importante realçar a diferenciação/diversificação de produtos e serviços prestados pela farmácia como uma oportunidade de aumentar as suas vendas e oferecer ao cliente uma gama de produtos mais ampla. Actualmente as farmácias estão a apostar na prestação de diversos serviços, como a administração de injectáveis, acompanhamento farmacoterapêutico, consultas de nutrição, podologia, entre outras de maneira a trazer os utentes para a farmácia e acompanhar a sua saúde a vários níveis.
- Apostar na comercialização de MNSRM e produtos de saúde para uma melhor rentabilidade económica, pois os MSRMs apresentam uma margem de lucro para a farmácia cada vez menor, embora sejam essenciais para manter a imagem que a farmácia tem sobre o público.
- Adopção de estratégias de marketing, sobretudo nos MNSRM que permitam a venda dos produtos aos utentes com rentabilidade, mas sobretudo com a sua satisfação. Vivemos numa sociedade consumista, e como tal, é importante criar necessidades aos consumidores ou surpreendê-los com uma determinada oferta para lhe suscitar uma vontade súbita em fazer a compra. No entanto, não queremos contudo que nos vejam como meros vendedores, temos de conseguir conciliar a parte comercial com aconselhamento necessário para cada situação.
- O paradigma da sociedade tem mudado bastante nos últimos tempos, cada vez mais se usam as novas tecnologias, pelo que as farmácias devem acompanhar esse desenvolvimento. Penso que seria uma boa oportunidade as farmácias criarem sites na internet onde permitam a venda on-line de MNSRM e dos restantes produtos de saúde.
- Pessoalmente, gostaria de prosseguir os estudos e considero que o Acompanhamento Farmacoterapêutico possa constituir uma oportunidade de formação no futuro, despertando-me o interesse para uma especialização nesta área. Futuramente, gostaria de prestar serviços de Acompanhamento Farmacoterapêutico, pois é esta a área que mais gosto e penso que o estágio curricular que realizei me deu ferramentas para desenvolver e prosseguir uma carreira nesta sentido.

- Uma das expectativas que levava para o estágio era a possibilidade de poder vir a contactar com o *robot* e portanto, gostaria de ter tido essa oportunidade, pois tenho uma certa curiosidade em relação ao seu modo de funcionamento. No entanto, tal não foi possível, devido à inexistência do mesmo, o que é compreensível tendo em conta as dimensões da farmácia.

- O PharmCareer foi uma oportunidade que a Faculdade de Farmácia me proporcionou de poder contactar com indústrias farmacêuticas, realizar workshops, visitar entidades, obter um maior conhecimento acerca do direito do trabalho, entre muitas outras coisas, e como tal, não poderia deixar de mencionar este evento que, na minha opinião, foi bastante importante.

5.4 Ameaças

Actualmente, existem alguns aspectos que se revelam preocupantes na farmácia comunitária. As principais ameaças à viabilidade de uma farmácia são:

- A liberalização do mercado de MNSRM levou à criação de locais de venda de MNSRM, designados vulgarmente por parafarmácias, para além destes locais é também permitida a venda deste tipo de medicamentos em supermercados, onde os utentes adquirem MNSRM sem qualquer aconselhamento farmacêutico. Estes competem com as farmácias devido à prática de preços, na maioria das vezes, mais reduzidos. Para além desta concorrência, existem ainda as perfumarias que também vendem produtos de beleza e as ervanárias que vendem produtos à base de plantas.

- A crise económica, não só dos utentes, que leva a que muitos deixem de adquirir os seus medicamentos por não terem possibilidades financeiras, mas também do próprio Estado que reduziu, substancialmente, as contribuições. Actualmente existe ainda, uma diminuição do consumo dos produtos que hoje em dia, maior lucro dão às farmácias, os produtos de dermocosmética e higiene corporal.

- A existência de um elevado número de farmácias e de uma elevada competitividade, também se apresentam como ameaças, uma vez que delas resulta uma maior deslocalização e divisão dos clientes pelas farmácias. A Farmácia Cruz Viegas, por se encontrar relativamente próxima da Farmácia Rocha, constitui uma ameaça para esta última, apesar de ter constatado, uma boa cooperação entre estas duas farmácias. Foram várias as vezes em que me desloquei à Farmácia Cruz Viegas para solicitar um medicamento que estava esgotado na Farmácia Rocha e vice-versa.

- A cedência irresponsável de MSRM por outras farmácias também constitui uma ameaça.

- O excesso de vagas no ensino superior, o que diminui o número de saídas profissionais. O número de farmacêuticos que sai anualmente das faculdades é superior às necessidades do mercado. De igual modo, as faculdades privadas também constituem, a meu ver, uma ameaça.

- A acessibilidade à Farmácia Rocha também constituiu uma ameaça. Esta foi reduzida recentemente por obras públicas realizadas na estrada eliminando locais de estacionamento em frente da farmácia, situação que gerou algum impacto para a farmácia.

- As vendas a crédito também constituem, a meu ver, uma ameaça, pois existem bastante situações não regularizadas na farmácia, o que gera, de certo modo, um prejuízo económico para a mesma.

- A diminuição das margens de lucro das farmácias.

- A rígida fiscalização por parte do INFARMED com aplicação de coimas no caso de incumprimento das normas fixadas.

- A dinamização do mercado de genéricos, que promove a perda da facturação anual das Farmácias e um aumento do *stock* devido a existência de vários laboratórios que comercializam a mesma substância activa, também constituiu uma ameaça. A introdução dos medicamentos genéricos alterou por completo o mercado do sector farmacêutico. Embora este assunto já tenha sido um pouco desmistificado ainda pairam algumas dúvidas e incertezas sobre este tipo de medicamentos, dúvidas essas que o farmacêutico tem o dever de esclarecer.

- Venda ilegal de MSRM na Internet que desvaloriza a importância da venda destes medicamentos nas farmácias.

- Alterações constantes nas leis, nomeadamente na comparticipação e no preço dos medicamentos, o que acaba por confundir os utentes e torna-se complicado explicar o porquê de tais alterações. Muitas vezes estes não entendem o porquê de terem perdido determinada regalia ou estarem a pagar mais pelos seus medicamento, o que pode afastar os utentes.

- Os Técnicos de Farmácia, assim como os técnicos auxiliares de farmácia, formados em menor tempo, possuem um salário inferior aos farmacêuticos, o que se torna atractivo para a entidade patronal face à crise económica.

Em suma, o farmacêutico não pode assumir uma posição de comodidade face à sua profissão, devendo evidenciar o seu papel preponderante no bem-estar da população.

6. Conclusão

A realização do estágio foi, sem dúvida, um importante e determinante complemento de toda a formação obtida ao longo dos anos curriculares. É durante esta etapa que nos é dada a possibilidade de contactar com a realidade do dia-a-dia da farmácia. Reconheço como estes últimos meses foram gratificantes para o meu desenvolvimento profissional e pessoal. Tal só foi possível graças à equipa da Farmácia Rocha, que sempre se mostrou muito prestável e em muito contribuiu para me preparar para o dia-a-dia da Farmácia Comunitária. Durante o estágio pude concluir que o farmacêutico é um profissional competente e consciente das suas responsabilidades, que tem no utente o seu alvo principal; percebi o impacto que o farmacêutico tem junto da população; a importância da informação transmitida e a atenção com que somos ouvidos por grande parte dos utentes.

Foi, realmente, gratificante, para mim, a experiência do contacto directo e acompanhamento dos muitos utentes da farmácia ao longo destes últimos meses, perante os quais, sempre procurei adoptar uma postura profissional, sem esquecer a atenção e o carinho que todos merecem. O atendimento personalizado, além de ser uma qualidade importante na nossa actividade é, muitas vezes, uma necessidade, tendo em atenção os problemas de cada doente. O estágio permitiu-me aplicar na prática todos os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, adoptando sempre uma postura correcta perante os utentes. Considero que as ferramentas que o curso nos proporciona nos preparam para a complexidade de alguns problemas com que nos deparamos na farmácia, no entanto, a experiência é fundamental para um maior conhecimento. A aquisição de um grau académico significa apenas uma licença para aprender, pois para sermos melhores, para sermos bons profissionais, teremos de ser eternos estudantes.

7. Referências bibliográficas:

- 1-ORDEM DOS FARMACÊUTICOS, Departamento da qualidade. **Boas práticas farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)**. Conselho Nacional da Qualidade, 3 (2009) 1-53. [Acedido a 30 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf
- 2-PITA, J.R. – **Apontamentos da cadeira de Organização e Gestão Farmacêutica**. Ano letivo 2012/2013. Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra
- 3-**Despacho n.º 11254/2013, de 30 de Agosto**. [Acedido a 5 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf2sdip/2013/08/167000000/2705527056.pdf>
- 4-MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Portaria n.º 277/2012 de 12 de Setembro**. Diário da República, 1ª série. 177 (2012) 5202-5203. [Acedido a 30 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: http://www.sg.min-saude.pt/NR/rdonlyres/B9EBB192-952E-4C97-94FD-6B54A9F75A58/29910/277_2012_farmaciasI.pdf
- 5-**Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril**. [Acedido a 5 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: <http://ofporto.org/upload/documentos/763153-Prescricao-e-preparacao-de-manipulados.pdf>
- 6-**Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho**. [Acedido a 3 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/portaria_769-2004.pdf
- 7-**VALORMED**. [Acedido a 6 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/>
- 8-**Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos**. [Acedido a 9 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf
- 9-**Decreto-Lei n.º 53/2007, de 8 de março**. [Acedido a 5 de Junho de 2014]. Disponível na Internet: <http://www.oasrn.org/upload/apoio/legislacao/pdf/farmacia532007.pdf>
- 10-**Portaria n.º 277/2012, de 12 de Setembro**. [Acedido a 6 de Junho de 2014]. Disponível na internet: <https://dre.pt/pdf1sdip/2012/09/17700/0520205203.pdf>

ANEXOS

Anexo I

Fachada da Farmácia Rocha



Valormed



Anexo II

Receita médica e guia de tratamento

Receita Médica Nº		TIPO RECEITA	
 (representação em código de barras e caracteres)			
Utente: (N.º do utente em código de barras e caracteres) Telefone: R.C.: Entidade Responsável: N.º de Beneficiário: (representação em código de barras e caracteres)			
(N.º da cédula profissional, em código de barras e caracteres ou vinheta de prescriptor)	(Nome profissional) Especialidade: Telefone:	(Local de Prescrição) (representação em código de barras e caracteres)	
R. DC / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia		N.º Extenso	Identificação Ótica
1			
2			
3			
4			
Validade: 30 dias Data: aaaa-mm-dd		(assinatura de Médico prescriptor)	

Receita Médica Nº	
(representação em código de barras e caracteres)	
Local de Prescrição: Médico prescriptor: Utente:	Telefone:
Código Acesso:	Código Direito opção:
(informação a utilizar para dispensa de medicamentos na farmácia)	
DC / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	Nº
1	
2	
3	
4	
Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica	
1	(*)
2	(*)
3	(*)
4	(*)
Para obter mais informações sobre o preço dos medicamentos: • Consulte «Pesquisa Medicamentos», no site do INFARMED (www.infarmed.pt); • Contacte a Linha do Medicamento 800 222 444 (Dias úteis: 09:00-13:00 e 14:00-17:00); • Fale com o seu médico ou farmacêutico.	
Data: aaaa-mm-dd	

Processado por computador - software, versão - empresa

Receita médica renovável e guia de tratamento

Receita Médica Nº		TIPO RECEITA	
 (representação em código de barras e caracteres)		1.ª VIA	
Utente: (N.º do utente em código de barras e caracteres) Telefone: R.C.: Entidade Responsável: N.º de Beneficiário: (representação em código de barras e caracteres)			
(N.º da cédula profissional, em código de barras e caracteres ou vinheta de prescriptor)	(Nome profissional) Especialidade: Telefone:	(Local de Prescrição) (representação em código de barras e caracteres)	
R. DC / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia		N.º Extenso	Identificação Ótica
1			
2			
3			
4			
Validade: 6 meses Data: aaaa-mm-dd		(assinatura de Médico prescriptor)	

Receita Médica Nº	
(representação em código de barras e caracteres)	
Local de Prescrição: Médico prescriptor: Utente:	Telefone:
Código Acesso:	Código Direito opção:
(informação a utilizar para dispensa de medicamentos na farmácia)	
DC / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	Nº
1	
2	
3	
4	
Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica	
1	(*)
2	(*)
3	(*)
4	(*)
Para obter mais informações sobre o preço dos medicamentos: • Consulte «Pesquisa Medicamentos», no site do INFARMED (www.infarmed.pt); • Contacte a Linha do Medicamento 800 222 444 (Dias úteis: 09:00-13:00 e 14:00-17:00); • Fale com o seu médico ou farmacêutico.	
Data: aaaa-mm-dd	

Processado por computador - software, versão - empresa

Anexo III

Receita médica manual



Receita Médica Nº



99999999999999999999

Utente: N.º de Utente: Telefone: Entidade Responsável: N.º de Beneficiário:	RECEITA MANUAL Exceção legal: <input type="checkbox"/> a) Falta de Informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescriptor <input type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio <input type="checkbox"/> d) Até 40 receitas/mês	
Vinheta do Médico Prescritor	Especialidade: Telefone:	Vinheta do Local de Prescrição
R DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem N.º Extenso		
1 1 Posologia		
2 2 Posologia		
3 3 Posologia		
4 4 Posologia		
Validade: 30 dias Data: ___ / ___ / ___ (aaaa/mm/aa)		_____ (assinatura do Médico prescriptor)

MDC, n.º 1196 (Suplemento ao DOP, S.A.)

Anexo IV

Ficha de Preparação de Medicamentos Manipulados

Página I

Farmácia Rocha
 Dra M^a Emília Rocha Simões
 Rua do Brasil, 70
 3030-775 Coimbra
 Tel: 239 711 526 - Fax: 239 715 398
 NIF: 507 787 641
 (Comércio de Farmácia)

Ficha de Preparação

Medicamento: Manipulado

Teor em substância(s) activa(s): 100 g (ml ou unidades) contém _____ g (ml) de _____

Forma farmacêutica: Pomada Data de preparação: 17/04/14

Número do lote: _____ Quantidade a preparar: 100g

Matérias-primas	Nº do lote	Origem	Farma-copeia	Quantidade para 100 g (ou ml, ou unidades)	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do Operador e data	Rubrica do Supervisor e data
<u>Demulvente creme</u>						<u>60g</u>	<u>[Assinatura]</u> 17/4/14	
<u>Ac. salicílico</u>						<u>25g</u>	<u>[Assinatura]</u> 17/4/14	
<u>Vaselina</u>						<u>15g</u>	<u>[Assinatura]</u> 17/4/14	

Preparação

Rubrica do Operador

1. <u>Pesagem dos Constituintes</u>	
2. <u>Espatular o Ac. salicílico</u>	
3. <u>Adicioná-lo à vaselina Espatulando-o</u>	
4. <u>Misturar até ficar homogêneo</u>	
5. <u>Adicionar o Demulvente creme ^p homogêneo</u>	
6. <u>Arredondar e Rotular</u>	

Rubrica do Director Técnico Data

7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	

Aparelhagem usada:
 Balança papel para pesagem
 Espátulas
 placa plana

Embalagem

Tipo de embalagem: caixa plástica (Boião)
 Capacidade do recipiente: 100 g

Material de embalagem	Nº do lote	Origem

Operador: 

Rubrica do Director Técnico	Data
-----------------------------	------

Anexo V

Procedimento Técnico sobre Devolução de Medicamentos e Produtos a Fornecedores



FARMÁCIA ROCHA

Devolução de Medicamentos e Produtos a Fornecedores

Procedimento Técnico

Elaborado por	Aprovado por	Implementado por	Versão
Data:	Data:	Data:	Páginas 2

	Procedimento Técnico	PO 03
	Devolução de Medicamentos e Produtos a Fornecedores	Ano 2014 Edição: 1

1. Introdução

Este procedimento pretende descrever as etapas efectuadas pela Farmácia Rocha, desde a separação dos medicamentos e produtos de saúde após aproximação/término do prazo de validade. O processo de devolução de medicamentos e produtos disponíveis na Farmácia Rocha aos respectivos fornecedores permite assegurar o adequado fornecimento dos mesmos, aos utentes.

2. Objectivos

Definir todas as actividades/instruções inerentes ao processo de devolução de medicamentos e produtos de saúde aos respectivos fornecedores ou encaminhamento para quebras (medicamentos, produtos de saúde e matérias-primas em *stock*).

3. Responsabilidades

Dr.ª Susana Lindeza Lopes (Farmacêutica), sob supervisão da Direcção Técnica.

4. Instruções

O sistema de controlo implementado obedece à execução dos Fluxogramas descritos na página 2 do presente procedimento operacional (PO 3).

5. Referências

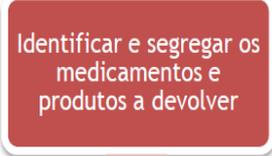
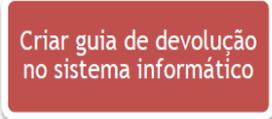
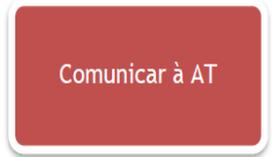
- A. Boas Práticas de Farmácia;
- B. Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto, na sua redacção actual - Regime Jurídico das Farmácias de Oficina.

6. Anexos

Anexo 1. Instruções – Fluxograma PO 3.

	Procedimento Técnico	PO 03 Ano 2014 Edição: 1
	Devolução de Medicamentos e Produtos a Fornecedores	

Anexo I. Instruções – Fluxograma

Fluxograma	Descrição	Responsabilidades
	Armazenar, por ordem de destinatário de devolução, em local especificamente reservado para o efeito (segregado do restante <i>stock</i>) e devidamente identificado, todos os medicamentos e produtos a devolver ao respectivo fornecedor até recolha por parte do mesmo;	D.T., F.A., F.
	Criar a devolução em causa no sistema informático, com indicação do motivo da mesma;	D.T., F.A., F.
	Comunicar guia de devolução emitida à Autoridade Tributária (AT);	D.T., F.A., F.
	Acondicionamento e identificação dos medicamentos e produtos de saúde a devolver, com vista ao seu transporte.	D.T., F.A., F.

	Procedimento Técnico	PO 03 Ano 2014 Edição: 1
	Devolução de Medicamentos e Produtos a Fornecedores	

Anexo I. Instruções – Fluxograma

Fluxograma	Descrição	Responsabilidades
 <pre> graph TD A[Devolução gerada] --> B[Aceite] A --> C[Não Aceite] B --> D[Nota de Crédito ou produto de substituição] C --> E[Quebra] </pre>	<p>Caso a devolução, gerada informaticamente, seja aceite pelo fornecedor: O fornecedor indicará a forma de aceitação (nota de crédito ou produto de substituição) e deverá proceder-se à regularização da devolução no sistema informático e contactar o fornecedor para agendamento de data de recolha dos medicamentos e/ou produtos e emitir listagem de medicamentos/produtos devolvidos.</p>	D.T., F.A., F.
	<p>Caso a devolução, gerada informaticamente, não seja aceite pelo fornecedor, salvo situações excepcionais: Os medicamentos e/ou produtos em causa são processados na regularização de devolução tendo em vista a respectiva quebra; Posteriormente, é efectuada a sua destruição, via Valormed ou empresas especializadas no tratamento de resíduos.</p>	D.T., F.A., F.

Elaborado por	Aprovado por	Implementado por	Versão
Data:	Data:	Data:	Páginas 3