

João Paulo Pereira Sousa

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, João Paulo Pereira Sousa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008009917, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, realizado 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, 16 de Julho de 2014.

as)

Agradecimentos

Quero agradecer,

Em primeiro lugar, à minha família, em especial à minha mãe e à minha irmã, por toda a atenção, dedicação, paciência, por me aturarem em momentos de maior *stress*, por me ouvirem, por me apoiarem... Esta meta que acabei de atingir teria sido bem mais difícil sem vocês a meu lado.

Aos educadores, aos professores de todo o meu percurso escolar, aos professores da faculdade e à própria Faculdade de Farmácia enquanto instituição, quero agradecer por terem contribuído para quem sou hoje, para a minha formação e por me terem dado ferramentas para enfrentar “o mundo lá fora”.

À Dra. Carla, pela oportunidade que me deu para realizar o estágio na sua farmácia, à Dra. Margarida pela sua boa disposição, e a ambas por todo o acompanhamento prestado durante o estágio e pelo esclarecimento de muitas das minhas questões.

À Dra. Joana, à Dra. Magna, ao Dr. Eduardo, à Andreia e ao Pedro, pelo companheirismo demonstrado e pela prestabilidade em me orientar no que foi necessário.

À Fátima pelo seu bom humor, também necessário no dia-a-dia, e pela sua disponibilidade.

Índice

Lista de Abreviaturas	1
Introdução	2
1 - Gestão.....	3
2 - Stocks e Prazos de Validade.....	5
Encomendas.....	5
Recepção e Armazenamento.....	6
Medicamentos Rateados.....	6
Prazos de Validade.....	8
Erro de <i>stock</i>	9
3 - Dispensa e Aconselhamento Farmacêutico.....	10
4 - Estupefacientes e Psicotrópicos	16
5 - Medicamentos Manipulados	17
6 - Facturação	19
7 - Serviços.....	20
8 - Caso Prático	22
Conclusão.....	24
Bibliografia	28
Anexos	29

Lista de Abreviaturas

AIM - Autorização de Introdução no Mercado

CNPEM - Código Nacional para a Prescrição Electrónica de Medicamentos

DCI - Denominação Comum Internacional

ES - Erro de *Stock*

FF - Forma Farmacêutica

IMC - Índice de Massa Corporal

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PVP - Preço de Venda ao Público

PVP5 - Preço de Venda ao Público do 5º medicamento mais barato

SIFARMA2000® - Sistema Informático disponibilizado pela *Glintt*®

SNS - Serviço Nacional de Saúde

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

VM - VM Unipessoal Limitada

Introdução

Na situação actual do país muitas Farmácias Comunitárias encontram-se afectadas pela redução da margem de lucro dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) e pela liberalização da venda dos Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), conduzindo várias dessas farmácias a uma situação insustentável e, conseqüentemente, a declararem insolvência. A situação económica da população também se fez sentir na venda de MNSRM, assim como nos produtos de cosmética. Foi, portanto, um conjunto de factores derivados da situação política e económica do país que contribuiu para o que se verifica no presente.

O papel do Farmacêutico Comunitário é discreto e, como tal, passa despercebido relativamente à eficácia e profissionalismo do farmacêutico, nem sempre sendo reconhecida a devida importância dos serviços prestados. No entanto, o farmacêutico é um profissional que continua a investir na sua formação contínua de modo a, juntamente com a prática do exercício profissional no dia-a-dia, conseguir oferecer um serviço de excelência.¹ Neste âmbito, e de acordo com a situação das Farmácias Comunitárias, tornou-se de extrema importância a aposta na diferenciação oferecendo mais e melhores serviços.

Este relatório irá reflectir sucintamente todo o meu trabalho realizado, assim como os conhecimentos adquiridos durante o Estágio em Farmácia Comunitária, sendo feita uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) ao longo de todo o relatório e na conclusão do mesmo. Esta análise abordará, de acordo com a sua definição, os pontos fortes e fracos, assim como as oportunidades e ameaças, quando existam, relativamente ao estágio propriamente dito, à farmácia onde estagiei e ao desempenho da nossa profissão enquanto farmacêuticos.

I - Gestão

Uma boa gestão é fundamental para o melhor desempenho da farmácia. É necessário que sejam elaborados planos com os objectivos a cumprir, tal como estratégias para se conseguir atingir rapidamente esses objectivos. É essencial que a gestão seja aplicada a todos os sectores da farmácia de modo a que tudo se encontre em concordância com a política da própria farmácia. É preciso pensar em como distinguir a farmácia perante a concorrência e assim servir da melhor forma possível a população contribuindo para a saúde pública.

A Farmácia Alagoas faz parte de um grupo de cinco farmácias e um armazém de medicamentos. As restantes farmácias são a Farmácia Loureiro, a Farmácia Soure, a Farmácia Lima da Silva e a Farmácia Cruz e o armazém é designado por VM Unipessoal Limitada (VM). Este grupo tem carácter familiar e a sua união visa efectuar compras em conjunto através da VM de modo a se conseguir obter os melhores preços de compra possíveis e, assim, maximizar a margem de lucro dos produtos dispensados nas farmácias.

A Farmácia Alagoas é sócia da Associação Nacional de Farmácias (ANF) e utiliza o Sistema Informático disponibilizado pela *Glantt*[®] (SIFARMA2000[®]). Acoplado a este sistema, a Farmácia Alagoas dispõe de uma caixa automática que recebe o dinheiro da venda que se encontra a ser efectuada pelo operador, assume o pagamento, e dá automaticamente o troco. A caixa automática visa eliminar possíveis erros de caixa assim como o tempo despendido para detectar esses mesmos erros. No fim do dia é necessário verificar se as vendas totais correspondem ao valor que entrou em multibanco e em dinheiro na caixa automática. Para este efeito, retira-se o dinheiro que entrou ao longo de todo o dia na caixa automática e conta-se. No terminal de multibanco verifica-se qual o valor acumulado e soma-se ao valor em dinheiro retirado da caixa automática. Se o somatório final corresponder ao valor de fim de dia registado no SIFARMA2000[®], está tudo correcto. Caso o valor não seja igual é necessário que cada operador verifique as suas vendas, uma a uma, e confirme se o pagamento se registou na caixa automática ou em multibanco. Desta forma consegue-se identificar o erro, sendo os mais comuns duplicação de vendas e vendas cujos pagamentos foram incorrectos ou não foram efectuados.

Como pontos fortes a apresentar em termos de gestão, temos a união entre a Farmácia Alagoas e as outras farmácias do grupo, o que ajuda a permitir o combate à situação económica actual graças a uma gestão centralizada das compras de produtos de venda na farmácia, conseguindo-se assim, pela compra de grandes quantidades, os melhores

preços possíveis e, desta forma, as melhores margens de lucro. Este factor é, nos dias de hoje, decisivo para que as farmácias consigam suportar os custos e continuar a servir a população da melhor forma possível. A existência de um armazém neste grupo de farmácias é portanto um ponto forte uma vez que permite fazer as compras de grupo referidas. O investimento tecnológico, nomeadamente na caixa automática, é uma mais-valia para a farmácia dado que minimiza o erro que possa ocorrer durante o processamento das vendas.

Como pontos fracos de uma gestão de compras centralizada temos os exemplos em que as melhores compras para o grupo não significam as melhores compras para cada farmácia uma vez que, de acordo com a população que servem, as farmácias têm necessidades diferentes e pode-se tornar difícil escoar certo tipo de produtos. A gestão de compras centralizadas é também, de certa forma, um ponto fraco no meu estágio uma vez que não me permitiu integrar tão bem o processo necessário para se negociar e comprar os produtos necessários para o dia-a-dia da farmácia.

Relativamente às oportunidades, cada vez que um utente se dirige à farmácia temos a oportunidade de actuar de modo a que fique o mais satisfeito possível e assim se fidelize. Os pontos fortes da Farmácia Alagoas permitem-lhe criar algumas oportunidades, nomeadamente uma vantagem competitiva perante outras farmácias, não só por conseguir em alguns produtos apresentar melhores preços e promoções mas também pela grande variedade de produtos de que dispõe com o apoio do armazém do grupo.

Relacionado com as ameaças surgem as parafarmácias, muito comuns em centros comerciais e hipermercados, que se encontram nas proximidades da Farmácia Alagoas. Estas parafarmácias, para além de fazerem parte de grandes grupos onde as compras são realizadas em conjunto, e conseguindo assim alguns descontos, utilizam ainda a estratégia dos chamados produtos âncora. Estes produtos, dos quais são exemplo o Halibut[®] e o Cêgripe[®], são produtos com um grande volume de vendas a nível nacional e, como tal, as parafarmácias vendem-nos a preços muito reduzidos de modo a atrair utentes a este tipo de estabelecimento. Como as farmácias não conseguem competir com os preços praticados nestes produtos, alguns utentes ficam com a ideia de que nas parafarmácias é tudo mais barato, quando na realidade apenas os produtos âncora são mais baratos, sendo os restantes mais caros e é nesses que as parafarmácias conseguem lucro. Aliado aos produtos âncora, as parafarmácias ainda associam promoções aos respectivos hipermercados, e desta forma

promover a venda de MNSRM e outros produtos a utentes que acabam por não os adquirir na farmácia habitual.

2 - Stocks e Prazos de Validade

Após recepção das encomendas é dada entrada dos produtos no *stock* da farmácia. O *stock* total existente é dependente do espaço físico disponível na farmácia para esse efeito e o *stock* individual dos produtos vendidos na farmácia depende da rotação desses mesmos produtos. Resumindo, o *stock* da farmácia vai de encontro às necessidades da população que serve e às necessidades da própria farmácia relativamente aos serviços que disponibiliza à comunidade.

Encomendas

Fazendo a Farmácia Alagoas parte de um grupo que criou também um armazém - VM, as compras em grande quantidade são efectuadas pelo mesmo de modo a se obterem os melhores preços e assim o melhor lucro, factor importante na situação económica actual. Desta forma os produtos podem depois ser vendidos às farmácias de acordo com as necessidades de cada uma. As compras realizadas directamente pela Farmácia Alagoas vão mais de encontro às necessidades da população que serve e não às necessidades da população geral servida pelo grupo.

Todos os produtos que se vendem na farmácia têm um *stock* mínimo e um *stock* máximo registados na ficha do produto no SIFARMA2000®. Desta forma tenta-se garantir que se tenha sempre o medicamento no *stock* da farmácia, mas não mais do que o necessário para suprimir as necessidades diárias da própria farmácia. Sempre que o medicamento é vendido, o *stock* diminui e é automaticamente adicionada à encomenda diária a quantidade necessária para se atingir novamente o *stock* máximo. Ao longo do dia, mais precisamente à hora do almoço, a meio da tarde e ao fim do dia, esta encomenda diária é aprovada e enviada para o armazenista habitual neste tipo de encomendas, sendo neste caso a Plural - Cooperativa Farmacêutica, Crl, adiante designada somente por Plural. A Plural procede à entrega das encomendas diárias 3 vezes por dia, começando de manhã, depois à tarde e ao fim do dia. Para além da encomenda diária existe também a encomenda

instantânea que é utilizada quando um utente procura um produto específico, que por norma não se tem *stock* na farmácia por ser de muito pouca rotação, ou no caso em que houve uma rotação acima da média de um dado produto que entretanto ficou esgotado no *stock* da farmácia. Deste modo, ao se efectuar a encomenda instantânea garante-se a quantidade pretendida pelo utente sem que afecte a encomenda diária que é efectuada para fazer a reposição normal do *stock*.

Recepção e Armazenamento

Quando os produtos chegam à farmácia através dos seus fornecedores e distribuidor habitual, neste caso a Plural, ou pelo armazém do grupo, a VM, é necessário dar entrada dos produtos no *stock* da farmácia.

Os MSRM já se encontram marcados com o preço mas, face às flutuações dos preços, é necessário verificar se os valores facturados correspondem ao preço marcado na embalagem e ao preço registado no SIFARMA2000®. Relativamente a todos os outros produtos é necessário colocar uma etiqueta com o preço final que é estabelecido de acordo com o preço de compra do produto e a margem de lucro praticada pela farmácia.

Por fim, os produtos são armazenados de acordo com a sua categoria e por ordem alfabética, sendo os principais grupos os MSRM, os MNSRM, os cosméticos e os produtos destinados a grávidas, mães e bebés.

Medicamentos Rateados

Quando os medicamentos se encontram rateados, ou seja, com pouca quantidade disponível em armazém, ou quando se encontram esgotados por falta de fornecimento pelo laboratório, torna-se muito difícil, senão impossível, conseguir comprar esses medicamentos para repor o *stock* da farmácia. Alguns dos medicamentos actualmente rateados e que mais faltam estão indicados na tabela seguinte (Tabela I).

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Medicamentos	Laboratório
Crestor® Seroquel® Symbicort Turbohaler®	AstraZeneca®
Micardis Plus® Spiriva®	Boehringer Ingelheim®
Cialis® Cymbalta® Insulinas Humalog®	Lilly®
Assieme Turbohaler®	Tecnifar®
Azarga® Azopt® Duotrav®	Alcon®
Insulinas	Novo Nordisk®
Innohep®	LEO®
Avamys® Combodart® Flixotide®	gsk - GlaxoSmithKline®

Dada a situação dos medicamentos descritos na tabela, os respectivos laboratórios disponibilizam formulários para o pedido destes medicamentos rateados. O número de embalagens que se pode encomendar pode variar mas permite colmatar algumas falhas mais urgentes no *stock* da farmácia.

Prazos de Validade

Todos os meses, é impressa a “Lista de controlo dos prazos de validade”. Esta lista contém todos os produtos identificados como próximos do fim do prazo de validade. Nesta situação é necessário localizar esses produtos e utilizar os melhores métodos para que não caduquem antes da sua venda e durante um período de tempo que ainda permita a sua utilização.

O primeiro método a adoptar é identificar com etiquetas as embalagens que se encontram mais próximas do fim do prazo de validade para que possam ser vendidas em primeiro lugar. Quando o primeiro método é pouco viável, por exemplo para produtos com pouca rotação, podem adoptar-se as promoções como segundo método quando se trata de dermocosmética ou acessórios. Os produtos próximos do fim do prazo de validade e que têm pouca rotação são então identificados como tal e colocados numa gôndola em promoção. Desta forma consegue-se escoar quase todos os produtos que não se conseguiriam escoar de outra forma. Como a Farmácia Alagoas faz parte de um grupo de farmácias, o terceiro método, apesar de pouco usado, consiste em devolver o produto ao armazém que faz parte do grupo, e esse produto pode ser escoado para uma das farmácias onde tenha saída.

Quando não se consegue utilizar nenhum dos métodos referidos e o produto se encontra muito próximo do fim do prazo de validade, esse produto é recolhido. Neste caso, os MSRM são devolvidos ao fornecedor, enquanto os MNSRM, os produtos de cosmética, os produtos de higiene e os acessórios, são devolvidos ao laboratório a quem se fez a compra directa e são trocados ou creditados. Os restantes produtos cuja devolução não é aceite pelo laboratório são sujeitos a quebras, sendo abatidos no *stock* da farmácia.

Por vezes as embalagens dos produtos presentes na “lista de controlo dos prazos de validade” já foram vendidas e, portanto, a lista encontra-se desactualizada. Neste caso é necessário actualizar o prazo de validade destes produtos com o prazo de validade inferior das embalagens existentes.

Erro de stock

Quando se efectua a dispensa de um produto, pode acontecer que o seu *stock* esteja errado. Neste caso é introduzido no SIFARMA2000®, na ficha do próprio produto, no parâmetro “gama”, ES (Erro de Stock) e assim o produto passa a estar identificado como tendo ES. Quando o SIFARMA2000® informa que existe *stock* de um dado produto e algum colaborador da farmácia precisa desse produto e não o encontra, ou verifica que não tem as embalagens indicadas, poderá confirmar na ficha do produto que o *stock* se encontra errado.

Para evitar que os erros de *stock* se mantenham é necessário que de vez em quando seja feita a correcção do *stock*. Para tal existe um procedimento a realizar. No programa SIFARMA2000®, vamos a “produtos”, depois “contagem física” e por fim “listagem para contagem física”. Seleccionamos ES no parâmetro “gama” e obtemos assim a lista de produtos que se encontram identificados com ES. Esta lista é impressa e guardada no sistema informático. Verificam-se os medicamentos um a um e regista-se na ficha impressa o *stock* real. Em seguida voltamos ao SIFARMA2000®, vamos a “produtos”, depois “contagem física” e por fim a “recolha de existências”. Na página que aparece vamos colocar as existências de cada medicamento e guardamos. Por fim, clicamos novamente em “produtos”, depois “contagem física” e para finalizar “listagem de diferenças”. Nesta lista surge a diferença entre o *stock* informático e o *stock* real que introduzimos no sistema. Imprime-se a lista para efeitos de contabilidade, guardamos e actualizamos para que o *stock* destes produtos no sistema informático seja actualizado e fique correcto.

Relativamente ao *stock*, é claro como ponte forte a já referida diversidade de produtos existentes na Farmácia Alagoas, incluindo dentro de um mesmo tipo de produto as várias marcas de oferta que a farmácia dispõe. Um dos exemplos mais práticos é o caso dos medicamentos genéricos em que, para um determinado princípio activo, a farmácia possui uma grande variedade de laboratórios permitindo assim aos utentes continuarem a terapêutica com o medicamento do laboratório habitual, factor importante principalmente nos idosos que têm tendência para confundir os medicamentos. A diversidade de produtos existentes na Farmácia Alagoas foi também um dos pontos fortes no meu estágio uma vez que tive a oportunidade de estar em contacto com uma grande oferta para as diferentes situações com que me deparava no dia-a-dia. Não só me permitia actuar de forma mais eficaz mas também me permitia, nos casos em que a pessoa manifestasse desagrado pelo

preço, apresentar soluções que, podendo não ser tão eficazes, poderiam também resolver o problema apresentado e de forma mais económica.

Associados aos pontos fortes vêm os pontos fracos, nomeadamente a dificuldade que por vezes surge em se conseguir expor a variedade de produtos em questão, para se poder dar uma maior oferta ao utente.

Quanto às oportunidades, com os problemas económicos que muitas farmácias enfrentam, os seus *stocks* e variedade de produtos encontra-se diminuído e, a Farmácia Alagoas, ganha assim uma vantagem competitiva relativamente a muitas dessas farmácias que não têm disponibilidade imediata de diversos produtos procurados pelos utentes.

Os erros de *stock* podem ser uma ameaça à farmácia nos produtos com menor *stock* disponível. Nos casos em que o utente procura um produto com ES, o SIFARMA2000® pode indicar a existência desse produto quando na realidade o *stock* físico é nulo. Nestes casos em que o *stock* é por exemplo de I, e há ES, o produto nunca é adicionado à encomenda diária e, como tal, nunca o temos na farmácia até ser detectado o erro. Muitos utentes querem uma disponibilidade imediata do produto e, como tal, o ES pode impedir a farmácia de ter disponibilidade imediata e o utente irá procurar o produto numa farmácia concorrente. Este acontecimento não facilita a fidelização do utente uma vez que por vezes se confirma a existência do produto com base no que está indicado no SIFARMA2000® e quando o vamos buscar temos que andar bastante tempo à procura do mesmo, para excluir a possibilidade de estar fora do seu local habitual, e acabamos por fazer o utente esperar e sair sem o produto.

3 - Dispensa e Aconselhamento Farmacêutico

Graças à sua formação e contínuo investimento em informação mais actualizada, o farmacêutico é capaz de prestar todos os esclarecimentos e aconselhamentos relativamente a cada medicamento, incitar o seu uso racional e acompanhar cada utente no dia-a-dia, permitindo identificar ou despistar sinais de alerta no doente. O farmacêutico esclarece dúvidas relativas à utilização correcta dos medicamentos, ao modo de administração, efeitos terapêuticos desejados, interacções medicamentosas, contra-indicações, reacções adversas e modo de conservação do medicamento, indicando qual o fármaco mais adequado para cada situação, e referindo ainda a importância de estilos de vida saudáveis. São as funções

exercidas pelo farmacêutico e o seu dinamismo que têm permitido a sua afirmação crescente na sociedade.

As farmácias e os farmacêuticos têm acompanhado as necessidades crescentes da população, modernizando-se e actuando com base em critérios exigentes de rigor, qualidade e eficácia. A aposta na diferenciação, incluindo um melhor e mais próximo acompanhamento do utente, assim como a expansão dos serviços prestados, vem reforçar o serviço de excelência prestado pelos farmacêuticos. Sendo o último profissional de saúde a estar em contacto com o doente antes da toma do medicamento, a sua intervenção é fulcral para assegurar a eficácia e segurança do próprio medicamento.¹

Quando o utente se desloca à farmácia, dependendo da situação, poderá apresentar uma prescrição médica ou uma necessidade presente. Essa necessidade pode depender de alguns sinais e/ou sintomas que apresente ou pode dever-se somente a necessidades do dia-a-dia. Conforme os sinais e/ou sintomas poderá ser prestado o aconselhamento farmacêutico indicando para aquela situação, qual o MNSRM adequado e, caso seja necessário, indicação para uma consulta médica. Relativamente às necessidades do dia-a-dia estas podem incluir produtos de higiene oral, nutrição infantil, cosmética, produtos veterinários, entre outros.

No caso de prescrição médica, o utente apresenta uma receita médica constituída por duas partes, a parte que corresponde à prescrição, e a parte que corresponde à guia de tratamento e que é entregue ao utente.

Para que a receita médica se encontre válida, é necessário que se verifique a presença dos respectivos elementos:²

- ✓ Número da receita
- ✓ Identificação do local de prescrição (Não obrigatório nas receitas efectuadas ao domicílio)
- ✓ Identificação do prescriptor
- ✓ Vinheta do prescriptor
- ✓ Identificação do utente com o nome e o número de utente
- ✓ Entidade financeira responsável
- ✓ Identificação do(s) medicamento(s)
- ✓ Justificação técnica (quando aplicável)

- ✓ Identificação do regime especial de comparticipação (quando aplicável)
- ✓ Assinatura do médico
- ✓ Data da prescrição e período de validade

No caso de uma receita manual, deve ainda constar a situação excepcional de acordo com a legislação em vigor. Neste caso, o médico deve assinalar no canto superior direito da receita, com uma cruz, uma das seguintes exceções:²

- ✓ Falência informática
- ✓ Inadaptação do prescriptor
- ✓ Prescrição no domicílio
- ✓ Até 40 receitas/mês

Caso o utente tenha direito a um regime especial de comparticipação de medicamentos, esse regime será representado pela letra R ou pela letra O. A letra R aplica-se aos utentes pensionistas que são abrangidos por este regime. A letra O aplica-se aos utentes abrangidos por outro regime especial de comparticipação, associado a certas patologias, e que tem de ser identificado pelo respectivo diploma legal.²

Após confirmarmos se a receita médica se encontra em conformidade, verificamos quais os produtos prescritos. No caso dos medicamentos, a cada um é atribuído um Código Nacional para a Prescrição Electrónica de Medicamentos (CNPEM). Para além do código CNPEM, cada medicamento deve estar referenciado com:

- ✓ Denominação Comum Internacional (DCI)
- ✓ Forma Farmacêutica (FF)
- ✓ Dosagem
- ✓ Número de unidades

Quando o médico prescreve um medicamento indicando a DCI, a forma farmacêutica, a dosagem e o tamanho da embalagem, na receita é automaticamente impresso um código de barras correspondente ao respectivo CNPEM, neste caso também conhecido por código geral. No SIFARMA2000[®], a leitura ou introdução manual deste código, permite identificar os diversos medicamentos comercializados que estão de acordo com aquela prescrição, conferindo ainda a possibilidade de indicar ao utente qual o mais barato. O factor custo é de extrema importância para os utentes economicamente mais carenciados podendo ser determinante para a adesão à terapêutica.^{2,3}

Em casos excepcionais o médico pode prescrever através da denominação comercial do medicamento, por marca ou indicação do titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM), nas seguintes situações:⁴

1. *“Prescrição de medicamento com substância activa para a qual não exista medicamento genérico participado ou para a qual só exista original de marca e licenças;”*⁴
2. *“Justificação técnica do prescritor quanto à insusceptibilidade de substituição do medicamento prescrito.”*⁴

De acordo com a situação, as justificações técnicas possíveis são as seguintes excepções:

a) *“Prescrição de medicamento com margem ou índice terapêutico estreito, conforme informação prestada pelo INFARMED, I. P.,”*⁴

b) *“Fundada suspeita, previamente reportada ao INFARMED, I. P., de intolerância ou reacção adversa a um medicamento com a mesma substância activa, mas identificado por outra denominação comercial;”*⁴

c) *“Prescrição de medicamento destinado a assegurar a continuidade de um tratamento com duração estimada superior a 28 dias.”*⁴

Nos casos em que o médico prescreve um medicamento pela sua denominação comercial, é automaticamente impresso um código de barras correspondente ao respectivo CNPEM, neste caso também conhecido por código específico do medicamento.

Após cedência de qualquer medicamento, quer sejam ou não aplicadas excepções, é impresso no verso da receita, por cima da assinatura do utente, a seguinte frase: *“Declaro que me foram dispensadas as X embalagens de medicamentos constantes na receita e prestados os conselhos sobre a sua utilização.”* (Anexo I).⁵

Numa prescrição sem qualquer excepção, cedemos os medicamentos indicados, na apresentação e quantidade correspondentes à da receita, podendo ser o medicamento de marca ou um dos genéricos, do laboratório que o utente costuma adquirir ou preferir. Para cada princípio activo a ser comercializado por 5 ou mais laboratórios encontra-se definido um preço de venda ao público do 5º medicamento mais barato (PVP5). Se o medicamento dispensado tiver um preço de venda ao público (PVP) superior ao PVP5, também é impresso no verso da receita, relativo ao direito de opção do utente, a frase *“Exerci o direito de opção*

para o medicamento com preço superior ao 5.º preço mais barato.” (Anexo II). Se o PVP do medicamento dispensado for igual ou inferior ao PVP5 então a frase relativa ao direito de opção do utente impressa no verso da receita é “Não exerci direito de opção.” (Anexo III).⁵

Nas prescrições com exceções aplicadas, durante a dispensa tem de ser aplicada no SIFARMA2000® a devida exceção e só se pode ceder os medicamentos que surgem na lista após a aplicação da exceção. A frase imprimida no verso da receita varia consoante a exceção. Quando vem aplicada a exceção a) ou b), no verso da receita não é impressa qualquer frase relativa ao direito de opção do utente (Anexo I). Quando é aplicada a exceção c), se o utente pretender o medicamento do laboratório indicado na receita, a frase impressa no verso da receita relativamente ao direito de opção do utente é “Não exerci direito de opção.” (Anexo III). Caso o utente prefira o medicamento de outro laboratório, este tem de ser sempre mais barato do que aquele indicado pelo médico, e no verso da receita é impressa, relativamente ao direito de opção do utente, a frase “Exerci o direito por medicamento mais barato que o prescrito para a continuidade terapêutica de tratamento superior a 28 dias.” (Anexo IV).⁵

Relativamente à comparticipação dos medicamentos, o principal organismo de comparticipação é o Serviço Nacional de Saúde (SNS). O SNS divide-se em vários organismos que são aplicados conforme a situação do utente e que se encontram descritos na seguinte tabela (Tabela 2):

Organismos	Código no SIFARMA2000®
SNS (regime geral)	01
SNS - doentes profissionais	41
SNS - paramiloidose	42
SNS - diplomas	45
SNS - trabalhadores migrantes	46
SNS - manipulados	47
SNS - pensionistas	48

SNS - pensionistas-diplomas	49
SNS - lúpus-hemofilia-hemoglobinopatia	67
SNS - diabetes	DS

Quando as receitas são aviadas é necessário indicar no SIFARMA2000® o organismo de participação do utente em questão. Para além do SNS existem organismos complementares que participam outra percentagem ou mesmo a totalidade da percentagem que o SNS não participa. Entre os organismos complementares temos como exemplo o Sindicato dos Bancários do Norte e diversos seguros de saúde. É de referir que alguns organismos complementares participam medicamentos não participados pelo SNS. Quando se aplica um organismo complementar, caso o medicamento também seja participado pelo SNS, é necessário tirar cópia da receita e é feita a impressão na receita original para o SNS e na cópia da receita para o organismo complementar.

No aconselhamento farmacêutico, um dos pontos fortes na Farmácia Alagoas é o incentivo para que os seus profissionais frequentem formações e se mantenham actualizados sobre os produtos de venda livre mais recentes, nomeadamente as suas características e em que situações se aplicam. Aos profissionais é igualmente disponibilizada a informação mais recente que vai chegando sobre novos medicamentos, factor importante para esta farmácia situada na cidade de Aveiro, onde grande parte dos médicos aposta nas inovações farmacológicas. Como tal, o farmacêutico enquanto profissional de saúde também tem de estar informado e apto a prestar o melhor aconselhamento possível relativamente às inovações farmacológicas. A Farmácia Alagoas possui igualmente profissionais com conhecimentos de dermocosmética mais aprofundados de forma a poderem aconselhar os melhores produtos para as situações diárias apresentadas pelos utentes, sendo nestas situações a sua maioria mulheres que procuram produtos para si ou para os seus filhos. Outro dos pontos fortes da Farmácia Alagoas é a sua localização e o facto de ter estacionamento, contribuindo para a quantidade de utentes que ali se apresentam. Sendo uma farmácia muito movimentada, este é mais um dos pontos fortes que contribuiu para o meu estágio, permitindo-me ter um grande contacto com diferentes tipos de utentes e, desta forma, encontrar diferentes situações para as quais tive de prestar aconselhamento farmacêutico.

Os pontos fracos da dispensa e aconselhamento farmacêutico também se devem à quantidade de utentes que se dirigem à farmácia. Nas horas de ponta a afluência de utentes à farmácia não nos permite muitas vezes estar com toda a calma, sendo de certa forma obrigados a acelerar o processo e evitar conversas casuais, factor considerando importante para muitos utentes que gostam de um atendimento mais personalizado. Apesar de a Farmácia Alagoas possuir 4 balcões de atendimento ao público, com a quantidade de utentes que por vezes se dirigem à farmácia, seria vantajoso para a mesma ter um 5º balcão de atendimento de modo a aumentar a fluência dos utentes e assim reduzir o tempo de espera. Desta forma seria possível dedicar mais tempo a um atendimento personalizado ao utente e garantir que fica satisfeito com o serviço prestado.

Como oportunidades de vantagem competitiva relativamente a outras farmácias neste campo, temos a continua aposta pelos profissionais desta farmácia em formações que visam relembrar, actualizar e aumentar os seus conhecimentos de modo a melhor poderem prestar o devido aconselhamento farmacêutico a cada utente e em cada situação. Para além das formações também é importante que os profissionais vão reforçando o seu conhecimento em possíveis tempos livres durante o horário de trabalho ou até mesmo em tempos livres que tenham nos dias de folga. É de extrema importância profissionais muito bem qualificados para melhor aconselhar o utente e assim garantir a sua satisfação e saúde.

As ameaças vão também de encontro à afluência de utentes à farmácia. Alguns utentes podem considerar o tempo de espera nas horas de ponta elevado face a farmácias concorrentes que, apesar de terem menos utentes, nessas horas poderão ter um atendimento mais rápido por esse mesmo motivo. É claro que rapidez não é sinónimo de qualidade e a grande maioria dos utentes prefere esperar para ter um serviço de qualidade do que se dirigir a uma farmácia onde o atendimento não vai de encontro ao que espera e está habituado. Como tal, esta ameaça acaba por ser subjectiva num meio onde se prima pela qualidade e se presta um serviço de excelência.

4 - Estupefacientes e Psicotrópicos

No caso dos estupefacientes e psicotrópicos a legislação é mais rígida para manter um maior controlo deste tipo de fármacos. Quando se avia uma receita contendo algum destes medicamentos, é necessário preencher no SIFARMA2000® os dados do médico que

prescreveu o medicamento em questão, e que se encontram na receita, assim como os dados do utente que vai adquirir os medicamentos e do doente a quem se destina. No caso do adquirente e do doente os dados a recolher são o nome, a morada, o sexo, a idade e o n.º do bilhete de identidade ou do cartão de cidadão.⁶ Em seguida é necessário tirar uma cópia da receita, e quando se termina a venda é impresso o verso da receita original, tal como noutra MSRM, mas inclui também o nome e o número do cartão de cidadão ou bilhete de identidade do adquirente. Juntamente com o talão da venda são impressos dois talões com os dados inscritos pelo farmacêutico no SIFARMA2000[®], assim como o fármaco e quantidade dispensados, sendo estes dois talões anexados à cópia da receita.

No fim de cada mês é impresso o balanço de entradas e saídas de estupefacientes e psicotrópicos que contém a existência anterior, o número de entradas, o número de saídas, as quebras e a existência actual de cada estupefaciente e psicotrópico existente na farmácia. Este balanço permite verificar se está tudo em ordem. É também impressa a listagem com o registo de saídas de estupefacientes e psicotrópicos com um resumo discriminado de todos os documentos de estupefacientes e psicotrópicos vendidos no mês corrente. Esta listagem é comparada com os talões impressos na altura da dispensa. Por fim, a farmácia arquiva a cópia da receita, um dos talões impressos na dispensa, uma cópia do balanço de entradas e saídas e uma cópia do registo de saídas. Tudo o que é arquivado deve-se encontrar disponível caso seja feita uma fiscalização à farmácia, sendo o arquivo apenas obrigatório por um período não inferior a 5 anos. Para efeitos de controlo é também enviado mensalmente para o INFARMED[®] um dos talões impressos na dispensa, uma cópia do balanço de entradas e saídas e uma cópia do registo de saídas.⁶

5 - Medicamentos Manipulados

Um medicamento manipulado é *“qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”*. Uma fórmula magistral corresponde ao *“medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina”* e um preparado oficial é *“qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado directamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço”*.⁷

Os manipulados são preparados mediante prescrição médica, ou necessidade da farmácia, e o farmacêutico assegura sempre a qualidade da preparação, seguindo as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados. O farmacêutico verifica também as doses da ou das substâncias activas e a existência de interacções que possam colocar em causa a acção do medicamento ou a segurança do doente.⁷

Para cada manipulado existe sempre um procedimento adequado e uma ficha de preparação que tem de ser preenchida e rubricada. Podem ser preparadas várias formulações, entre as quais soluções cutâneas, soluções orais, suspensões orais, cremes, granulados, pomadas, soluções aquosas ou alcoólicas, pós, etc. Há procedimentos para papéis farmacêuticos, preparação de álcool com diferentes graus, preparação de diferentes pomadas, etc.

Relativamente às matérias-primas, encontra-se sempre arquivado na farmácia as monografias e boletins de análise de cada matéria-prima, sendo necessário identificar sempre os cuidados especiais de armazenamento e conservação. As matérias-primas utilizadas na preparação de medicamentos manipulados têm de estar inscritas na Farmacopeia Portuguesa, nas farmacopeias de outros Estados Partes na Convenção Relativa à Elaboração de Uma Farmacopeia Europeia, na Farmacopeia Europeia ou na documentação científica compendial. É definido pelo INFARMED todas as matérias-primas que, por razões de saúde pública, não podem ser utilizadas para prescrição e preparação de medicamentos manipulados, sendo definidas as condições da sua proibição.⁷

Na Farmácia Alagoas a prática mais comum inclui a reconstituição de suspensões orais, sendo exemplo o caso do Clavamox DT[®] na forma de pó para suspensão oral, assim como pontualmente a preparação de uma suspensão oral 1% de trimetoprim e com menos frequência a preparação de pomadas e cremes.

Após a preparação de um manipulado este deve ser rotulado com a devida identificação e dosagem, nome do utente e do médico, assim como o prazo de validade. Por fim, o cálculo do PVP dos medicamentos manipulados é efectuado com base no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem.⁸

A quantidade de manipulados preparados na Farmácia Alagoas é muito baixa devido aos poucos pedidos que surgem. Contudo, a preparação de manipulados ainda é efectuada,

numa média de aproximadamente 2 por mês. A farmácia tem uma grande quantidade de matérias-primas disponíveis permitindo assim satisfazer as necessidades dos utentes de acordo com as diferentes situações apresentadas. Apesar disso, há situações em que adquire manipulados a farmácias mais especializadas na sua produção, em vez de a própria farmácia os produzir e assim divulgar a sua imagem na produção dos mesmos. No entanto, como muitos manipulados são situações pontuais, caso a farmácia não disponha das matérias-primas necessárias e tenha que as adquirir, pode não compensar em termos económicos uma vez que as matérias-primas têm o seu prazo de validade e utilização definidos e, se não forem utilizadas, acabam por expirar e deixam de poder ser utilizadas. Sendo assim, o que poderia ser um ponto fraco acaba por ser subjectivo. A vantagem de adquirir manipulados a farmácias mais especializadas está no não ter que disponibilizar um farmacêutico para poder preparar o manipulado e assim este farmacêutico pode dedicar o seu tempo a realizar outras actividades na farmácia, para além de que a venda destes manipulados confere também uma margem de lucro à farmácia.

6 - Facturação

Após se aviar as receitas, pode existir a necessidade de se verificarem algumas delas, ou seja, avaliar se está tudo em conformidade. Cada profissional revê as suas receitas aviadas. Os dados a verificar são os seguintes:

- ✓ Nome do utente
- ✓ Número de utente
- ✓ Vinheta do médico
- ✓ Assinatura do médico
- ✓ Período de validade
- ✓ Medicamentos cedidos = medicamentos prescritos
- ✓ Organismo correcto
- ✓ Assinatura do utente
- ✓ Assinatura do farmacêutico ou técnico
- ✓ Data da dispensa
- ✓ Carimbo da farmácia

No caso das receitas manuais é também obrigatório ter indicado qual a excepção legal para que a receita seja manual.

Após verificação da conformidade de todas as receitas, estas são primeiramente agrupadas por organismo e em seguida ordenam-se as receitas por lote, sendo cada lote composto por 30 receitas. Por cada lote completo é impresso o "verbete de identificação do lote" que é carimbado. Este verbete contém um resumo das 30 receitas com o número de embalagens dispensadas e o valor total de cada receita.

No caso do SNS são impressas 2 cópias da "relação resumo de lotes" da totalidade dos organismos do SNS, onde se encontra descrito o resumo de todos os lotes, e 4 vias da factura do SNS em que cada uma é carimbada, assinada e colocada a data com o último dia do mês referente. O quadruplicado de cada factura fica na farmácia para ser entregue à contabilidade. No início de cada mês, os lotes com o respectivo "verbete de identificação do lote", as 2 cópias da "relação resumo de lotes" e as 3 vias da factura são enviadas para o Centro de Conferência de Facturas (CCF) da Maia a fim de ser tudo conferido e a respectiva comparticipação do SNS ser paga à farmácia.

No caso dos outros organismos que não pertençam ao SNS, para cada lote é impresso 3 cópias da "relação resumo de lotes" da totalidade dos organismos de cada entidade financeira responsável e 4 vias da factura de cada uma dessas entidades, em que o quadruplicado da factura fica na farmácia para ser entregue à contabilidade. Também no início de cada mês, os lotes com o respectivo "verbete de identificação do lote", as 3 cópias da "relação resumo de lotes", as 3 vias de cada factura e um documento de entrega na ANF, que contém o resumo de toda a facturação da farmácia, são enviadas para a ANF que reencaminha para as respectivas entidades financeiras responsáveis. É através da ANF que a farmácia recebe a comparticipação dos organismos que não pertencem ao SNS.

Para efeitos contabilísticos, em conclusão, a farmácia fica com o quadruplicado de cada uma das facturas emitidas, assim como um documento de entrega na ANF.

7 - Serviços

Os serviços prestados pelos farmacêuticos nas farmácias portuguesas são cada vez mais imprescindíveis para o utente, sendo serviços inovadores que vão de encontro às

necessidades e expectativas dos utentes que são um público cada vez melhor informado e mais exigente no que toca à sua saúde. Para além do referido, pela proximidade das farmácias à população, pelos horários alargados e pelos preços praticados, os serviços disponibilizados tornam-se acessíveis a toda a população.

São muitas as iniciativas de sucesso que contribuem desta forma para a defesa da saúde pública, não só através dos serviços prestados mas também da informação divulgada ao utente oralmente, com folhetos ou até mesmo campanhas de promoção da saúde no sentido de educar, proteger e prevenir. O farmacêutico prima cada vez mais por um serviço de qualidade claramente reconhecido pelos utentes que depositam cada vez mais a sua confiança nos farmacêuticos como profissionais. O empenho do farmacêutico é igualmente demonstrado pela modernidade e funcionalidade dos espaços na farmácia, pelo enriquecimento académico e profissional dos seus recursos humano e pela integração das Boas Práticas de Farmácia no seu dia-a-dia.¹

A Farmácia Alagoas tenta disponibilizar ao máximo os melhores e mais diversos cuidados de saúde à população. Entre os diversos serviços disponíveis encontram-se:

- ✓ Medição da tensão arterial
- ✓ Peso, altura e índice de massa corporal (IMC)
- ✓ Medição de parâmetros bioquímicos como hemoglobina, colesterol LDL, colesterol HDL, colesterol total, triglicéridos, glicémia, ácido úrico
- ✓ Administração de vacinas e injectáveis
- ✓ Consultas de nutrição, podologia, fisioterapia, osteopatia
- ✓ Rastreios visuais mensais
- ✓ Tratamentos de rosto
- ✓ Entrega de medicamentos e administração de vacinas e injectáveis ao domicílio

Para além dos serviços prestados, a Farmácia Alagoas é extremamente receptiva à participação em rastreios efectuados com a vista a sensibilizar a população para os cuidados a ter com a saúde. Durante o meu tempo de estágio tive a oportunidade de participar em dois rastreios efectuados na Escola Secundária Homem Cristo, em Aveiro, onde se disponibilizou a medição de todos os parâmetros bioquímicos também disponíveis na farmácia, medição da tensão arterial, peso, altura e IMC. Com base nos resultados obtidos era prestado o devido aconselhamento farmacêutico adequado a cada utente.

Os serviços prestados pela Farmácia Alagoas são um dos pontos fortes desta farmácia. A farmácia vai ao encontro das necessidades da população prestando diversos serviços a preços acessíveis, contribuindo assim para um maior e melhor acesso à saúde. Como os custos associados a uma consulta médica começam a ser significativos para uma grande parte da população, são cada vez mais os utentes que procuram o aconselhamento farmacêutico, confiando neste profissional que presta um serviço gratuito e de qualidade. A diferenciação da farmácia perante a concorrência permite assim ganhar vantagem relativamente à competitividade do mercado.

Durante o estágio também tive o privilégio de poder realizar os testes para medição de todos os parâmetros bioquímicos, medição da tensão arterial e ainda participar em entregas ao domicílio.

8 - Caso Prático

Na prática diária de um farmacêutico é normal que o utente se dirija à farmácia para referir sinais ou sintomas que apresenta, pretendendo assim uma solução para o seu problema. É crucial garantir que obtemos todas as informações necessárias de modo a podermos fazer um aconselhamento mais adequado possível à pessoa e à situação em questão.

Um dos casos com que me deparei na farmácia foi o de uma senhora que se apresentou referindo que o seu filho estava com diarreia e febre alta. As primeiras questões que coloquei foram qual a idade do filho, que temperatura apresentava e há quanto tempo manifestava aquela sintomatologia, assim como a frequência. A mãe referiu que o filho tinha 3 anos, uma temperatura corporal de 38,7°C e que a diarreia tinha começado no próprio dia tendo já efectuado duas dejeções. Por fim questionei também se a criança apresentava vómitos, ao que a mãe respondeu que não. Dada a situação indiquei a administração de paracetamol xarope na dosagem de 40 mg/mL e, questionando a mãe sobre o peso da criança determinei qual a posologia adequada, devendo o xarope ser administrado 3 vezes ao dia. Durante o dia se a criança apresentasse algum pico de febre deveria ser administrado ibuprofeno suspensão oral na dosagem 20 mg/mL e, com base no peso já referido da criança, determinei qual a posologia adequada. Em seguida confirmei se a criança já alguma vez tinha tomado aqueles medicamentos de forma a garantir que não tinha nenhuma reacção a algum

dos componentes ao que a mãe confirmou e como tal não havia qualquer problema. Para terminar referi a importância de manter a criança hidratada uma vez que com diarreia as crianças facilmente desidratam. Indiquei que devia reparar em pormenores como diminuição da produção de urina e lábios secos. Para manter a criança hidratada recomendei bi-orsuero que contém probióticos, na palhinha por onde se bebe, ajudando a repor a flora intestinal e assim contribuir para que a diarreia termine. Como alternativa mais económica, factor importante nos dias de hoje, indiquei o UL-250, normalizador da flora intestinal e antidiarreico microorgânico, que pode ser dissolvido em água ou sumo e, desta forma, enquanto se hidrata a criança, o UL-250 ajuda a pôr fim à diarreia. O período máximo em que a criança deve manifestar a sintomatologia é de 3 dias e caso não se verifiquem melhoras durante este período de tempo é obrigatória a ida ao médico. Informei ainda que estaria disponível para qualquer questão adicional que pretendesse colocar nos dias seguintes relativamente à saúde da criança e que me informasse da próxima vez se tinha melhorado ou não.

Conclusão

Tal como referido ao longo de todo o relatório, a situação económica e política do país fez com que, para muitas farmácias, se tornasse impossível suportar os custos e, como tal, declarassem insolvência. As farmácias que ainda não se encontravam diferenciadas tiveram que investir em planos estratégicos para dinamizar o seu espaço, oferecer mais e melhores serviços e apostar mais na venda de produtos que não somente os MSRM. Revela-se, portanto, cada vez mais na nossa sociedade, a importância da proximidade à população para que se possa ir ao encontro das suas necessidades, disponibilizar mais e melhores serviços e prestar um aconselhamento farmacêutico que prime pela qualidade e excelência.

Como pontos fortes do meu estágio tive, desde início, a grande receptividade por parte dos profissionais que trabalham na Farmácia Alagoas, a sua simpatia e companheirismo. Tendo obviamente começado o estágio no *back office*, tive um acompanhamento muito próximo pela Dra. Carla Meleiro, Directora Técnica da Farmácia Alagoas, e pela Dra. Margarida Reis, Farmacêutica Adjunta, que desde logo me puseram a par do funcionamento da farmácia, da sua gestão e da facturação. Apesar do meu estágio não ter sido todo realizado em Farmácia Comunitária, a grande afluência de utentes a esta farmácia revelou-se também um ponto forte relativamente à dispensa e aconselhamento farmacêutico. Foram diversos os utentes e as situações apresentadas, permitindo-me assim relembrar, consolidar e colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação académica e, por vezes em conjunto com os outros profissionais da farmácia, encontrar a melhor forma de interagir com os diferentes tipos de utentes e situações. A grande variedade de produtos existentes permitiu-me expandir os meus conhecimentos de forma a poder adequar as melhores opções a cada situação com que me deparava na farmácia. Mais uma vez as dificuldades económicas podem complicar um pouco o nosso trabalho dado que nem sempre as melhores opções apresentadas são acessíveis às possibilidades económicas do utente. No entanto, os farmacêuticos, com o conhecimento adquirido pela experiência conseguem arranjar alternativas que, podendo não ser tão eficazes ou tão convenientes, também podem resolver a situação apresentada pelo utente e de forma mais económica. Outro dos pontos fortes na Farmácia Alagoas é o seu investimento em garantir que a maioria dos seus profissionais são farmacêuticos, conseguindo um rácio de 5 farmacêuticos para 2 técnicos de farmácia. A Dra. Carla é uma farmacêutica que defende a classe profissional e que prima por um serviço de qualidade e excelência na sua farmácia. Com a crise económica sabe-se que foram muitas as farmácias que despediram farmacêuticos e

passaram a contratar técnicos de farmácia. As farmácias que adoptaram este procedimento fizeram uma má escolha porque deviam ter definido planos de contenção de custos e não optar por eliminar os farmacêuticos, enquanto profissionais do medicamento, e substituí-los por profissionais com menos qualificações, diminuindo assim a qualidade dos serviços prestados na farmácia. As farmácias devem investir nos seus profissionais e nos serviços a disponibilizar de modo a melhor servir a população. Desta forma contribuem para a saúde pública e os seus utentes ficam satisfeitos, sendo um grande passo para a fidelização do utente, e garantir assim sustentabilidade.

Como farmácia que prima pela excelência, a Farmácia Alagoas dispõe de uma grande variedade de serviços, alguns deles essenciais para a população que serve. Um dos exemplos é a entrega ao domicílio. Há utentes que, estando impossibilitados de se dirigirem à farmácia, necessitam deste serviço para ter acesso aos medicamentos que precisam para o seu dia-a-dia. Da mesma forma, doentes acamados, recorrem à administração de injectáveis ao domicílio. A medição dos diferentes parâmetros bioquímicos, os diferentes tipos de consultas disponibilizados e a gratuidade da medição da tensão arterial são alguns dos serviços prestados pela Farmácia Alagoas e que são largamente reconhecidos pelos utentes que prezam em demonstrar a sua satisfação pela disponibilidade dos mesmos. Durante o estágio tive oportunidade de participar em dois rastreios realizados numa escola secundária onde se verificou uma boa recepção por parte das pessoas que ali passavam e agradecimento por parte das mesmas pela disponibilização dos serviços que estávamos a prestar, tudo de forma gratuita e ainda com direito a um vale de desconto para usar na Farmácia Alagoas. Esta foi uma ótima forma de divulgar a farmácia e os diversos serviços que disponibiliza à comunidade.

Para finalizar, outro dos pontos fortes da farmácia é o seu espaço físico. Sendo um espaço recente e totalmente construído como um projecto de farmácia, apresenta um espaço amplo e ao mesmo tempo acolhedor, bem iluminado, assim como dois gabinetes onde se podem prestar com privacidade os serviços disponibilizados.

O desconhecimento de vários dos MNSRM disponíveis na farmácia revelou-se, no início do estágio, um ponto fraco para mim uma vez que, nas diferentes situações com que me deparava, não sabia o que havia de aconselhar de acordo com o que existia no *stock* da farmácia. Dada a falta de experiência também me deparei com situações mais complicadas, nomeadamente alguns casos de afecções dermatológicas, em que tive de recorrer à

experiência profissional de outros farmacêuticos com vários anos de prática, para que me auxiliassem a identificar correctamente a situação com que me deparava e, dessa forma, a prestar o melhor aconselhamento farmacêutico. Outro ponto fraco no meu estágio foi o período de tempo do mesmo, que considerei ser insuficiente, para me poder dedicar a cada uma das diferentes actividades que se podem realizar na farmácia e, assim, ganhar total independência em cada uma das mesmas. É claro que precisaria de mais tempo para aperfeiçoar a interacção com o utente e ganhar mais experiência relativamente ao aconselhamento farmacêutico para as diferentes situações que iam surgindo no dia-a-dia.

As oportunidades envolvem o aproveitamento dos pontos fortes da farmácia para se destacar e ganhar vantagem competitiva perante as outras farmácias. Os serviços prestados pela Farmácia Alagoas dão-lhe uma clara vantagem relativamente às farmácias concorrentes que não dispõem de uma tão grande oferta. Estando os serviços disponibilizados publicitados ao balcão e à entrada da farmácia, são muitos os utentes que, recorrendo pela primeira vez à nossa farmácia, ou sendo utentes menos frequentes, ficam extremamente satisfeitos por verificarem a quantidade de serviços a que podem recorrer. São igualmente vários destes utentes que decidem recorrer à medição de algum dos parâmetros bioquímicos ou até mesmo marcar uma consulta de podologia ou nutrição que são as que maior sucesso apresentam na Farmácia Alagoas. Outra vantagem competitiva está na diversidade de produtos que se vendem nesta farmácia. São vários os utentes que se dirigem aquele local à procura de um produto específico referindo que precisam desse mesmo produto no momento e que não encontram nas farmácias das redondezas. Na grande maioria dessas situações a Farmácia Alagoas consegue suprir essa necessidade e assim garantir, de certa forma, que o utente pensará nesta farmácia quando voltar a precisar.

Como ameaças posso referir uma das que é dirigida à nossa profissão. Apesar de não se aplicar à Farmácia Alagoas, onde a equipa de profissionais é jovem, dinâmica e actualizada, sabe-se que alguns farmacêuticos, principalmente os de outras gerações, acabam por “estagnar” e não mantêm os seus conhecimentos tão actualizados como seria desejado. Em contrapartida muitos técnicos de farmácia têm-se especializado em certas áreas da farmácia que acabam por lhes promover destaque e facilitar a sua contratação devido aos conhecimentos que possuem. O farmacêutico, enquanto profissional do medicamento, e com todas as ferramentas que lhe foram dadas aquando da sua formação, tem a capacidade e o dever de investir e aprofundar continuamente os seus conhecimentos, não se devendo limitar apenas a certas áreas da farmácia, descurando outras. No presente é essencial que o

farmacêutico seja capaz de dominar todas as áreas da farmácia de modo a reforçar a sua posição tanto na própria farmácia como perante a sociedade.

Para terminar, foram muitos os utentes que referiram a simpatia e o profissionalismo dos farmacêuticos e demais profissionais da Farmácia Alagoas. Foi muito gratificante para mim estagiar num local onde se verifica o reconhecimento, por parte de muitos utentes, do trabalho praticado pelos diferentes profissionais desta farmácia e é igualmente gratificante quando esses mesmos utentes revelam sentir falta de quem tão bem os recebe nas situações em que o profissional em questão está de férias ou apenas de folga.

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas permitiu-me obter os conhecimentos base necessários para o meu estágio em Farmácia Comunitária. Estes conhecimentos aliados ao estágio que me permitiu colocá-los em prática, assim como ganhar experiência profissional, permitem-me lançar no mercado de trabalho e dar o meu contributo para a sociedade. Num mercado tão lotado e tão competitivo, é claro que estou perante um novo desafio mas é preciso ir “à luta” e apostar na diferenciação perante os outros profissionais, reforçando a importância da nossa profissão. Somos farmacêuticos e temos todas as ferramentas necessárias para demonstrar o nosso valor.

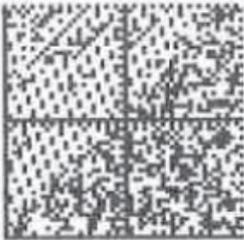
Bibliografia

- 1 - FARIA, E. M. - **Farmácia Comunitária**. Ordem dos Farmacêuticos [Acedido a 7 de Julho de 2014]. Disponível na internet:
http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909
- 2 - Ministério da Saúde; INFARMED - **Normas técnicas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde**. [Acedido a 9 de Julho de 2014]. Disponível na internet:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/Normas_Prescricao_20121220_vFinal.pdf
- 3 - Ministério da Saúde; INFARMED - **Circular Normativa nº 001/CD/8.1.6**. [Acedido a 9 de Julho de 2014]. Disponível na internet:
<http://www.infarmed.pt/portal/pls/portal/docs/l/8668364.PDF>
- 4 - Ministério da Saúde - **Portaria nº137-A/2012**. Diário da República nº 92 - Série I, (2012) p. 2478-(2-7).
- 5 - Associação Nacional das Farmácias - **Ofício Circular nº 1162/2013**. [Acedido a 9 de Julho de 2014]. Disponível na internet:
http://www.glintt.com/web/glinttfarma/GF_newsletter_10_01.pdf
- 6 - Ministério da Justiça - **Decreto-Lei nº15/93 de 22 de Janeiro**. Diário da República nº18 - Série I-A, (1993) p. 234-252.
- 7 - Ministério da Saúde - **Decreto-Lei nº95/2004 de 22 de Abril**. Diário da República nº 95 - Série I-A, (2004) p. 2439-2441.
- 8 - Ministérios da Economia e da Saúde - **Portaria nº769/2004 de 1 de Julho**. Diário da República nº 153 - Série I-B, (2004) p. 4016-4017.

Anexos

Anexo I

FARMACIA GLINTT - LISBOA
Dir. Téc.:DR
Reg. C.R.C. 123456789

 CAPITAL SOCIAL: 23.000 Euros
Nº de Contribuinte: 123456789
DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
01 - R/L/S:+28/3/25
Rec.: 12345678
Ben.:

VENDA - 6123 (2) 06/02/13



Prod	PVP	PRef	Qt	Comp	Utente
 1) *2074797* - Haldo1, 1 mg	2,25	0,00	1	2,02	0,23
T:	2,25		1	2,02	0,23

Declaro que:
Me foi dispensada 1 embalagem
de medicamentos constantes na receita e
prestados os conselhos sobre a sua utilização.

Ass. do Utente _____

Anexo II

FARMACIA GLINTT - LISBOA
 Dir. Téc.:DR
 Reg. C.R.C. 123456789

 CAPITAL SOCIAL: 23.000 Euros
 Nº de Contribuinte: 123456789
 DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
 01 - R/L/S:+28/3/25
 Rec.:
 Ben.:

VENDA - 6121 (2) 06/02/13


Prod	PVP	PRef	Qt	Comp	Utente
 1) *2074797* - Haldol, 1 mg	2,25	0,00	1	2,02	0,23
 2) *2075091* - Haldol, 10 mg	9,98	0,00	1	8,98	1,00
 3) *2074896* - Haldol, 2 mg	3,81	0,00	1	3,43	0,38
 4) *9256503* - Haldol, 2 mg/mL	1,33	0,00	1	1,20	0,13
T:	17,37		4	15,63	1,74

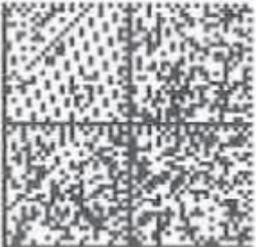
Declaro que:
 Me foram dispensadas as 4 embalagens
 de medicamentos constantes na receita e
 prestados os conselhos sobre a sua utilização.

Direito de Opção:
 2,4 Exerci o direito de opção para o medicamento
 com preço superior ao 5.º preço mais barato.

Ass. do Utente _____

Anexo III

FARMACIA GLINTT - LISBOA
 Dir. Téc.:DR
 Reg. C.R.C. 123456789

 CAPITAL SOCIAL: 23.000 Euros
 Nº de Contribuinte: 123456789
 DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
 01 - R/L/S:+28/3/25
 Rec.:
 Ben.:

VENDA - 6122 (2) 06/02/13



Prod PVP	PRef	Qt	Comp	Utente
 1) *2074797* - Haldol, 1 mg 2,25 0,00 1 2,02				0,23
 2) *2075091* - Haldol, 10 mg 9,98 0,00 1 8,98				1,00
 3) *2074896* - Haldol, 2 mg 3,81 0,00 1 3,43				0,38
 4) *9256503* - Haldol, 2 mg/mL 1,33 0,00 1 1,20				0,13
T: 17,37		4	15,63	1,74

Declaro que:
 Me foram dispensadas as 4 embalagens
 de medicamentos constantes na receita e
 prestados os conselhos sobre a sua utilização.

Direito de Opção:
 Não exerci direito de opção.

Ass. do Utente _____

FARMACIA GLINTT - LISBOA
 Dir. Téc.:DR
 Reg. C.R.C. 123456789

 CAPITAL SOCIAL: 23.000 Euros
 Nº de Contribuinte: 123456789
 DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
 01 - R/L/S:+28/3/25
 Rec.: 12345678
 Ben.:

VENDA - 6123 (2) 06/02/13


Prod	PVP	PRef	Qt	Comp	Utente
					
1) *2074797* - Halido1, 1 mg	2,25	0,00	1	2,02	0,23
T:	2,25		1	2,02	0,23

Declaro que:
 Me foi dispensada 1 embalagem
 de medicamentos constantes na receita e
 prestados os conselhos sobre a sua utilização.

Direito de Opção:
 1 Exerci o direito por medicamento mais
 barato que o prescrito para a continuidade
 terapêutica de tratamento superior a 28 dias.

Ass. do Utente _____