



FARMÁCIA  
ISABEL FOLHAS

Ângela Inês Gomes Mortágua Nunes

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Isabel Maria Folhas e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ângela Inês Gomes Mortágua Nunes

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Isabel Maria Folhas e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Estagiária

A Orientadora

---

Ângela I. G. Mortágua Nunes

---

Dr.<sup>a</sup> Isabel Maria Folhas

Eu, Ângela Inês Gomes Mortágua Nunes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010146015, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado 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 deste Relatório de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Setembro de 2015.

---

(Ângela Inês Gomes Mortágua Nunes)

Os meus agradecimentos.

À Dr.<sup>a</sup> Isabel Maria Folhas, por me orientar neste estágio.

À restante equipa técnica, pela paciência no dia-a-dia e apoio incondicional, obrigado por tudo o que me ensinaram.

À minha família, pelo apoio incondicional.

Aos meus amigos por estarem sempre presentes.

Um grande obrigado.

# Índice

1. Abreviaturas.....	2
2. Introdução.....	3
3. Análise SWOT .....	4
Pontos fortes.....	4
A. Localização da farmácia.....	4
B. Organização da farmácia.....	5
C. Farmácia certificada .....	7
D. Equipa técnica .....	8
E. Automação da farmácia .....	9
F. Receita Eletrónica .....	11
G. Medicamentos manipulados.....	12
H. Consultas nutricionais.....	14
I. Cartão da farmácia.....	14
Pontos fracos ( <i>Weaknesses</i> ).....	15
A. Atendimento ao público .....	15
B. Sistema de reservas .....	17
C. Automação da farmácia .....	17
D. Gestão de redes sociais.....	18
Oportunidades ( <i>Opportunities</i> ).....	18
Ameaças ( <i>Threats</i> ) .....	19
4. Considerações Finais .....	21
5. Referências Bibliográficas.....	22

## I. Abreviaturas

CC	Cartão do Cidadão
DCI	Designação Comum Internacional
FIF	Farmácia Isabel Folhas
ISO	International Organization for Standardization
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNRSM	Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
MSRM	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
PVP	Preço de Venda ao Público

## 2. Introdução

A primeira responsabilidade do farmacêutico é para com a saúde e bem-estar do doente e do cidadão em geral, devendo pôr o bem dos indivíduos à frente dos seus interesses pessoais ou comerciais e promover o direito de acesso a um tratamento com qualidade, eficácia e segurança <sup>[1]</sup>.

O farmacêutico, enquanto especialista do medicamento, desempenha um papel fundamental em todo o seu ciclo de vida, desde o fabrico à distribuição, aos cuidados farmacêuticos no ato da dispensa e o acompanhamento pós dispensa.

É necessário ter sempre presente o elevado grau de responsabilidade que é colocado no exercício da profissão, tendo o dever de manter atualizadas as suas capacidades técnicas e científicas para melhorar e aperfeiçoar constantemente a sua atividade, por forma a desempenhar conscientemente as suas obrigações profissionais perante a sociedade <sup>[1]</sup>. É irrevogável o papel que o farmacêutico tem na sociedade nos dias de hoje, sendo muitas vezes o primeiro contacto entre o utente e o profissional de saúde, devendo ter a capacidade e conhecimentos para uma resposta rápida e eficaz ao problema do utente, permitindo a sua resolução e garantindo sua a satisfação.

O farmacêutico é também um agente de saúde pública, com obrigações de colaborar em ações que tenham como objetivo a proteção e preservação da saúde pública, atuando, quando necessário, na divulgação de conhecimentos de higiene e salubridade.

O estágio curricular em farmácia comunitária tem um papel importante na formação académica de um futuro farmacêutico uma vez que permite a consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) e o contacto com o ambiente de trabalho, permitindo uma maior preparação para o futuro. A opção pela realização do mesmo em Coimbra e não na minha vila, Mortágua, especialmente na Farmácia Isabel Folhas (FIF), passou pela oportunidade de o realizar num espaço de grande afluência, em que as possibilidades de aprender e de evoluir enquanto profissional e pessoa eram maiores.

O presente relatório pretende descrever o estágio curricular realizado desde 30 de março a 21 de julho de 2015, com a duração total de 649 horas, orientado pela Dr.<sup>a</sup> Isabel Maria Fresco Folhas, proprietária e diretora técnica, mas no qual toda a equipa técnica desempenhou um papel ativo na minha formação.

### 3. Análise SWOT

O termo SWOT é um acrónimo das palavras inglesas *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* e *Threats* que significam pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, respetivamente. Este é um tipo de análise muito comumente utilizado por empresas e que permite efetuar uma síntese das análises internas, da própria empresa, e externas, fatores nos quais a empresa não tem controlo direto mas que deve tirar partido ou proteger <sup>[2]</sup>.

É uma técnica simples que permite posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa no ambiente em questão e então identificar elementos chave para a gestão da empresa, definindo prioridades de atuação. Assim, as estratégias devem ser definidas tendo em vista fortalecer os pontos fortes, melhorar os pontos fracos, aumentar as oportunidades e ter em conta as ameaças.

Num meio farmacêutico, em que a competição é cada vez mais alarmante, é necessário uma boa estratégia de gestão, que permita o desenvolvimento sustentado da empresa e que assegure a resposta aos problemas da população.

#### Pontos fortes

##### A. Localização da farmácia

A Farmácia Isabel Folhas localiza-se na Rua Carolina Michaelis, no bairro da Solum, pertencente à freguesia de Santo António dos Olivais.

Apesar da Solum ser hoje um bairro bastante desenvolvido nem sempre o foi. Quando a Farmácia Isabel Folhas iniciou a sua atividade, o bairro era muito pouco desenvolvido, sendo esta a única farmácia na zona o que permitiu servir um grande número de pessoas, que aliado à qualidade do serviço prestado, contribuiu para a fidelização de utentes. Era bastante comum, enquanto estava na farmácia, ouvir os utentes comentarem, com muita satisfação, que já eram utentes da farmácia há muitos anos.

O desenvolvimento da zona residencial permitiu atingir ainda maior número de utentes. O desenvolvimento passando pela construção dos centros comerciais Gira Solum e Atrium Solum e que culminou com a construção do novo Estádio Municipal e o Dolce Vita Coimbra, tornando uma zona ideal para se viver, aliando a calma de uma zona residencial à acessibilidade a vários serviços, assim como à rede de transportes da cidade.

No mesmo edifício em que se encontra a farmácia existe também uma mercearia e dois cafés, os quais são frequentados pela população local que aproveita assim para ir à farmácia.

A existência de várias escolas nas imediações da farmácia, desde o Jardim Escola João de Deus, o Agrupamento de Escolas Eugénio de Castro, a Escola Secundária Avelar Brotero, a Escola Secundária Infanta D. Maria e a Escola Superior de Educação de Coimbra também são um ponto a favor no que toca à localização uma vez que se tornam local de passagem para pais que vão buscar e levar os filhos à escola, como é ideal para os alunos que as frequentem, tendo-se notado uma diminuição de utentes aquando das férias escolares.

O facto de haver estacionamento junto à farmácia é também um ponto positivo tendo em conta o ritmo de vida acelerado que a população tem hoje em dia.

Assim, todos estes fatores, reunidos a outros igualmente importantes, tornam-se muito positivos para que a farmácia alcance os objetivos a que se propõe e consiga a sua gestão da melhor maneira.

## **B. Organização da farmácia**

A FIF sofreu alterações recentes na sua área, com conseqüente alteração da disposição e organização, mostrando um contínuo esforço de mudança para acompanhar as necessidades dos utentes, garantindo a sua satisfação.

Atualmente, a FIF é constituída pela sala de atendimento ao público, o gabinete de apoio ao utente, a zona de receção de encomendas, dois escritórios, duas zonas de armazém, o laboratório, duas casas de banho e uma cozinha distribuídos por dois andares.

A sala de atendimento é a zona de primeiro contacto entre o utente e a farmácia. É um espaço amplo, que conta com 5 balcões de atendimento: o balcão número 1 encontra-se no topo oposto à entrada, os balcões 2,3 e 4 estão dispostos linearmente, e o balcão número 5, que permite o atendimento sentado, para pessoas com mais dificuldades, atendendo às necessidades de uma população envelhecida e na sua maioria com problemas de mobilidade, encontra-se no prolongamento dos 3 balcões lineares mas um pouco mais afastado.

Junto ao balcão n°5 encontra-se o sistema dispensador de senhas de atendimento que contribui para um atendimento mais ordeiro. Aquando da seleção da senha pode-se optar entre atendimento normal, prioritário ou relacionado com a dermocosmética. O número do atendimento pode ser consultado num televisor colocado na parede, por cima dos três

balcões dispostos linearmente, ou num televisor de menores dimensões, colocado junto ao banco onde os utentes se podem sentar enquanto esperam pela sua vez, atendendo à grande afluência de utentes e a problemas de mobilidade que possam existir.

Junto ao balcão de topo encontram-se produtos ligados à maternidade, como leites, papas, chupetas, entre outros, assim como uma zona destinada às crianças, com uma pequena mesa para que estas se possam entreter. O espaço entre os balcões 1 e 2 é destinado aos produtos buco-dentários. Atrás dos balcões números 2, 3 e 4 existem prateleiras onde é possível encontrar MNSRM e ao qual os utentes não têm acesso, produtos de veterinária, nomeadamente os desparasitantes Frontline<sup>®</sup> e Advantix<sup>®</sup>, e uma zona onde estão expostos variados produtos que vão dependendo da gestão de stocks como pensos rápidos, os produtos da linha Urgo<sup>®</sup> e colírios oculares.

Os produtos cosméticos estão dispostos por marcas e linhas, na parede do lado esquerdo da entrada, fazendo o canto e cobrindo parte da parede frontal, permitindo que o utente possa ter contacto direto com os produtos.

Existem também duas gondolas dispostas no espaço central e uma do lado direito da entrada, com produtos sazonais, que vão variando de acordo com as necessidades e com as campanhas promocionais. À direita, junto ao banco, encontra-se um expositor com produtos ortopédicos.

A entrada e a saída da farmácia são feitas por portas automáticas diferentes assegurando a passagem por toda a farmácia, o que se torna um ponto a favor, permitindo a criação de mais zonas quentes. Visto que a porta de saída dá acesso a umas escadas, sempre que necessário é possível abrir a porta de entrada para permitir a saída facilitada do utente, tendo sempre em atenção o seu bem-estar.

Com comunicação direta com a sala de atendimento encontra-se o gabinete de apoio ao utente, onde é possível um contacto mais individualizado e que permite lidar com situações que requeiram mais privacidade. Por exemplo, durante o meu estágio uma senhora queixou-se que lhe tinham aparecido umas manchas nas costas e que gostava da opinião de um farmacêutico uma vez que desconfiava que se tratava de um fungo. Tendo em conta a zona em que se localizava, a farmacêutica em questão pediu para a senhora a acompanhar ao gabinete para poder mostrar, e perguntou se eu também poderia assistir. A farmacêutica confirmou que possivelmente se tratava de um fungo, aconselhando o uso do champô Nizoral<sup>®</sup> [3]. É neste gabinete que são também realizados a medição da tensão arterial e medição de parâmetros bioquímicos como a glicémia e o colesterol total.

Com contacto direto da sala de atendimento ao público localiza-se a zona de receção de encomendas, onde está localizado o *robot* de farmácia que referirei mais à frente neste relatório. A comunicação com a sala de atendimento é muito importante porque permite perceber se é preciso ajudar no atendimento, uma vez que este é sempre prioritário. Esta zona tem também acesso direto ao exterior, o que facilita a entrega e recolha das caixas de transporte pelos fornecedores.

No andar superior encontra-se, do lado esquerdo das escadas, uma zona de armazém de produtos de veterinária, alguns MSRM, seringas, produtos de ortopedia, pensos e ligaduras, fraldas, entre outros. Existem também dois escritórios, sendo um deles utilizado para realizar as consultas de nutrição que também mencionarei à frente enquanto o outro é destinado a tarefas de gestão da farmácia.

A partir das escadas, e passando um pequeno corredor, tem-se acesso ao laboratório, onde é feita a preparação de medicamentos manipulados, assim como a reconstituição de suspensões orais. São também aqui armazenados os reagentes para consumo próprio e aqueles destinados à venda.

Ao fundo do corredor encontra-se uma zona de armazém de maiores dimensões, constituída por estantes rolantes e estantes em armários com portas de vidro. A organização das estantes rolantes é feita por: vitaminas, analgésicos e pastilhas anti-inflamatórias, medicamentos genéricos, ampolas bebíveis e carteiras, pomadas, e dentro de cada categoria organizada por ordem alfabética, por linha de dermocosmética, buco-dentários e produtos de puericultura, estando nas prateleiras por detrás das estantes produtos oculares, produtos do protocolo da diabetes e produtos relacionados com a maternidade, estando cada prateleira devidamente identificada. Os produtos são sempre armazenados tendo em atenção o prazo de validade e a máxima *first in-first out*.

A organização geral da farmácia permite maximizar a eficiência do trabalho do dia-a-dia assim como atender às necessidades dos utentes, o que se torna um ponto forte.

### **C. Farmácia certificada**

Tendo em conta a evolução permanente do mercado, as empresas, neste caso a farmácia, procuram ferramentas de gestão interna que acrescentem valor à organização, melhorem o rendimento dos processos e valorizem os recursos existentes, recorrendo para isso ao modelo de gestão da qualidade disponibilizado pela norma NP EN ISO 9001:2008 que serve de referência a nível internacional, independentemente da área de atividade e da

dimensão, sendo a acreditação realizada pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC). Possui também certificação Boas Práticas Farmacêuticas pela Ordem dos Farmacêuticos.

Tendo em conta que um dos princípios de aplicação da norma é a focalização no utente, esta traduzir-se-á num ponto forte e diferenciador, que se traduz em maior confiança por parte dos utentes.

Poder estagiar numa farmácia certificada foi sem dúvida uma mais-valia, uma vez que todos os processos inerentes à farmácia se realizam de uma maneira regulamentada e organizada, manifestando-se numa maior qualidade na prestação de serviços. Um ponto bastante favorável que posso destacar é a rotação de tarefas entre a equipa técnica, estando cada colaborador responsável por uma determinada tarefa durante um mês, entre as quais se encontram a receção de encomendas, a preparação de medicamentos manipulados, a conferência do receituário e a gestão de cartões de fidelidade.

A FIF é alvo de auditorias internas e externas que atestam o cumprimento da norma em questão e garantem a qualidade.

#### **D. Equipa técnica**

A equipa técnica da FIF é constituída na sua maioria por farmacêuticos, sendo o espírito de equipa e entre ajuda uma característica que deixa qualquer colaborador à vontade para perguntar e confirmar conhecimentos, garantindo um atendimento com a melhor qualidade. É certo que ninguém detém todos os conhecimentos possíveis sendo por isso a troca de ideias bastante benéfica. Assim, também eu, enquanto estagiária, me senti à vontade para tirar qualquer dúvida que me surgisse, permitindo-me adquirir e consolidar conhecimentos.

Outro aspeto bastante benéfico é a formação contínua da equipa, tentando acompanhar a evolução constante do mercado farmacêutico, principalmente no que toca a MNSRM (Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica), área em que o aconselhamento farmacêutico tem um papel crucial. É preciso conhecer os produtos da farmácia para os poder aconselhar nas situações mais adequadas, garantindo a rotação dos *stocks*. As formações eram dadas principalmente na própria farmácia, por representantes da marca, estando disponíveis algumas formações pós-laborais como a que frequentei promovida pela Edol<sup>®</sup>, em que pude aprender mais sobre conjuntivites e os produtos a aconselhar naquele tipo de situações.

A equipa técnica tem também um papel fundamental no que toca à relação com o utente. A opção do utente por uma determinada farmácia depende de fatores de localização mas acima de tudo depende da qualidade do serviço no qual a simpatia e a empatia que se criam, como em qualquer situação que envolva o contacto com o público. É essencial que o utente se sinta ouvido e que lhe é prestada a devida atenção, o que passa por tratar o utente pelo próprio nome e saber, por exemplo, que medicação costuma fazer (medicamento original/genérico, qual laboratório). Nos casos que a pessoa não sabe qual medicação costuma fazer, é comum verificar nos registos do Sifarma 2000®, *software* informático utilizado, sendo que esta consulta é facilitada pela criação de fichas de acompanhamento dos utentes.

Assim, aliar os conhecimentos e capacidades técnicas a qualidades pessoais como simpatia e atenção para com o utente é um ponto a favor para atingir a sua satisfação.

### **E. Automação da farmácia**

A FIF passou, ao longo dos tempos, por várias mudanças tendo aumentado a sua área por duas vezes. A última mudança realizou-se há bastante pouco tempo na qual houve também uma atualização ao nível tecnológico, com automação de algumas tarefas, recorrendo a um *robot* modular de farmácia, CUBE®, e a um sistema de gestão de caixa, CashGuard®.

O *robot* de farmácia tem capacidade para arrumar cerca de 14500 medicamentos, dependendo das dimensões das suas caixas. Aquando da chegada de uma encomenda, e se esta se encontrar no sistema informático Sifarma 2000®, nomeadamente encomendas diárias, é possível dar entrada da mesma recorrendo ao *robot*. Então, o primeiro passo na receção de uma encomenda para dar entrada através do *robot* é ir ao separador “Receção de Encomendas” no Sifarma 2000®, selecionar a encomenda em questão, preencher os campos relativos ao número da fatura e valor total da encomenda e posteriormente selecionar a opção “Robot [F8]”, fazendo assim a comunicação entre o sistema e o *robot*. No *robot* é necessário garantir que está selecionada a opção de introdução por número de encomenda, insere-se o número da encomenda e carrega-se em iniciar. A partir deste momento pode começar a introduzir-se os medicamentos e a informação inserida no *robot* é passada ao Sifarma 2000®.

O *robot* possui uma janela com 76 lugares numerados, dos quais 6 são indicados para caixas de maiores dimensões. Para inserir um medicamento é necessário introduzir a sua

validade e passar o código de barras, para que o sistema consiga registar qual é o medicamento e em que posição é colocado. Pode também selecionar-se o número de medicamentos iguais, e com a mesma validade que se vai inserir. Quando a janela está completa basta fechar a persiana para que o *robot* comece a arrumar, segundo critérios que assegurem a eficácia e a melhor gestão de espaço do mesmo.

Quando os MSRM (Medicamentos Sujeitos a Receita Médica) passíveis de serem armazenados no *robot* tiverem sido inseridos pode terminar-se a comunicação entre o *robot* e o Sifarma 2000<sup>®</sup> e continuar a dar entrada à encomenda, acrescentando de maneira clássica os produtos que faltam, nomeadamente aqueles com preço sujeito a marcação, os produtos armazenados no frio e aqueles que não são armazenados no *robot*.

É possível ainda repor *stocks*, quando não existe no *robot* o número de caixas de determinado medicamento suficiente para dar resposta às necessidades, e repor medicamentos pedidos no atendimento mas que não foram cedidos bastando para isso aceder ao Sifarma 2000<sup>®</sup>, selecionar *robot* e reposição e assegurar que a ferramenta “Reposição” está selecionada no *robot*. A partir daqui procede-se do modo já descrito.

Esta ferramenta de automação é sem dúvida um ponto forte da farmácia. Além da poupança de espaço em termos de armazém, simplifica o processo de receção de encomendas e, na maioria dos casos, reflete-se na poupança de tempo no atendimento.

Outra ferramenta que permite automatizar o atendimento e que se mostra um ponto forte é a utilização do CashGuard<sup>®</sup> para gerir as transações. Visto que a farmácia é bastante movimentada, o valor monetário em rotação é bastante elevado, sendo por isso indicado recorrer a um sistema de gestão de caixa. O CashGuard<sup>®</sup> é então um sistema que permite a cada colaborador conferir mais facilmente a sua caixa ao final do dia, evitando erros associados a trocos. Imagine-se, a título de exemplo, que termino um atendimento e o valor a pagar é 15,24€, ao que o utente paga com uma nota de 20€. Assim, em vez de realizar o troco na minha caixa, dirijo-me ao CashGuard<sup>®</sup>, introduzo a nota e o valor da venda, assim como o meu código pessoal. O CashGuard<sup>®</sup> procede à realização do troco, devolvendo-me as moedas exatas. No final do dia consulto o relatório de vendas relativo ao meu código, correspondente ao valor em dinheiro que inseri ao qual adiciono o valor total pago através de multibanco, devendo o total corresponder ao valor total que me é apresentado no Sifarma 2000<sup>®</sup>.

Tendo em conta os testemunhos da Dr.<sup>a</sup> Isabel Folhas, diretora técnica da farmácia, este sistema eliminou muitos erros de caixa.

## F. Receita Eletrónica

O novo sistema de Receita Eletrónica tem como objetivo final o médico prescrever os medicamentos através do Cartão do Cidadão (CC), deixando de ser necessário qualquer papel. Ao apresentar o CC na farmácia, este é introduzido no leitor *Smart Card* e ao ceder o código de acesso presente na guia de tratamento, terá acesso à receita e aos medicamentos prescritos <sup>[4]</sup>.

A implementação da nova Receita Eletrónica é um processo faseado, existindo um momento de transição em que as receitas em papel coexistem, podendo ser utilizados ambos os sistemas. Neste momento a prescrição é feita eletronicamente e a receita impressa em papel, sendo necessário que no momento da prescrição os *softwares* validem e registem a receita de medicamentos no sistema central. Em casos em que haja falência técnica e não seja possível a comunicação com os serviços centrais as receitas não são consideradas eletrónicas.

As receitas eletrónicas podem ser renováveis, contendo até 3 vias, para medicamentos que se destinem a tratamentos de longa duração.

Para que a receita eletrónica possa ser aceite é necessário confirmar a existência do número de receita, constituído por 19 dígitos, da identificação do médico prescriptor, dos dados do doente, da identificação do medicamento que deve ser prescrito por DCI (Designação Comum Internacional), sendo em casos permitidos por lei possível prescrever através do nome comercial do medicamento, e da dosagem, forma farmacêutica e dimensão da embalagem, acompanhado do código representativo das características do medicamento – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM), a indicação da posologia e duração do tratamento, a presença de comparticipações especiais, se aplicável, o número de embalagens, que pode ser no máximo 4 para medicamentos distintos, e 2 embalagens para o mesmo medicamento, a data de prescrição e a assinatura do médico <sup>[5]</sup>.

Em caso de receitas manuais deve verificar-se a existência dos dados do médico prescriptor, incluindo a respetiva vinheta, a exceção que justifique o facto de a receita ser manual, e à semelhança da receita eletrónica, os dados do doente, a identificação do medicamento, as comparticipações especiais e a data de prescrição. Deve ter-se em atenção as especificidades da receita manual visto que não pode conter rasuras ou caligrafias diferentes, assim como canetas diferentes. À receita manual não é permitida mais que uma via <sup>[5]</sup>.

Na metade da folha correspondente à guia de tratamento podem encontrar-se o número da receita, local de prescrição, informações relativas ao médico prescriptor, ao doente, a cada medicamento prescrito e informação sobre os encargos do utente de acordo com a prescrição, e contêm também dois códigos pessoais, gerados quando a receita é validada pelo Sistema Geral de Prescrições: Código de Acesso, que dá autorização de acesso à receita, e o Código do Direito de Opção, utilizado pelo utente quando exerce o seu direito de opção por um medicamento.

Apesar de ser um método novo e que apresenta ainda algumas falhas, por exemplo não aceitar o CNPEM do medicamento Eucreas<sup>®</sup>, sendo necessário recorrer ao processo manual e justificar a diferença de códigos, é na minha opinião um método bastante útil que me fez poupar bastante tempo durante os atendimentos, dando menos espaço para erros, uma vez que após inserir no Sifarma 2000<sup>®</sup> o número da receita e o Código de Acesso, automaticamente é aberta a prescrição e os fármacos pelos quais se pode optar, se for o caso, sendo aplicada automaticamente qualquer exceção.

## **G. Medicamentos manipulados**

Segundo Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril <sup>[6]</sup>, que regula a prescrição e preparação de medicamentos manipulados, o medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade do farmacêutico, sendo “fórmula magistral” o medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina e “preparado oficial” 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 diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço.

Aquando da receção de matérias-primas, encomendadas a fornecedores de confiança, é conferido se o produto fornecido corresponde ao encomendado e se as embalagens satisfazem as condições de higiene e condições estabelecidas na monografia do produto, devendo ser exigido o boletim de análise da matéria-prima. Durante o meu estágio intervi várias vezes na receção de matérias-primas e pude verificar que algumas vezes as condições exigidas não eram cumpridas, nomeadamente no que toca à estanquicidade, tendo os produtos sido devolvidos ao fornecedor. O boletim de análise por vezes também não era

facultado, sendo necessário telefonar para o fornecedor a pedir o mesmo, que é normalmente enviado por correio eletrónico. Nas situações em que tudo está conforme, o boletim de análise é anexado à fatura e enviado para o laboratório para registo na ficha do produto. Caso seja uma matéria-prima que nunca existiu na farmácia, é aberta uma nova ficha do produto, onde são registadas as entradas e saídas.

Se a matéria-prima se destinar a venda a grosso, encomendada para um utente específico, esta é colocada no local destinado. Caso contrário é armazenada no laboratório, até ser necessária a sua utilização.

No momento da preparação do medicamento manipulado, e após confirmação da disponibilidade de todos os materiais necessários, é feita a medição de matérias-primas recorrendo a equipamentos de medida apropriados como balança analítica e instrumentos de medição de volumes, assegurando o rigor necessário. Após aviamento das matérias-primas, segue-se o processo de manipulação, que é executado segundo planificação prévia, e inscrito na ficha de produção. É feito depois o acondicionamento em embalagem adequada e devidamente rotulada onde é identificada a farmácia e indicado o nome do doente, a fórmula do manipulado, o número de lote atribuído e o prazo de utilização.

Para cada medicamento manipulado é elaborada a respetiva ficha de preparação na qual constam a denominação do medicamento, nome e morada do doente (se aplicável), nome do prescritor, número de lote atribuído ao medicamento preparado, composição do medicamento indicando as matérias-primas e as respetivas quantidades usadas, bem como respetivos números de lote e fornecedores, descrição do modo de preparação, descrição do acondicionamento, cálculos que definem o preço de venda ao público (PVP) e rubrica e data de quem preparou e de quem supervisionou, estando a supervisão a cargo da Dr.<sup>a</sup> Isabel Folhas.

Um ponto forte que posso realçar da minha participação na preparação de medicamentos manipulados foi poder perceber como era feito o cálculo do PVP dos mesmos, uma vez que o método em questão foi-me lecionado no MICF mas apenas em contexto teórico, tendo sido uma mais valia poder vê-lo aplicado. O PVP dos medicamentos manipulados é composto por três vertentes distintas: o valor dos honorários, o valor das matérias-primas e o valor dos materiais de embalagem <sup>[7]</sup>. O cálculo do valor dos honorários é feito recorrendo a um fator F, de valor fixo e definido anualmente, que é multiplicado em função da fórmula farmacêutica e quantidade preparadas. Os valores das matérias-primas e dos materiais de embalagem são determinados tendo por base o respetivo valor de aquisição. Assim, para obter o PVP de determinado medicamento manipulado é aplicada a

fórmula: (Valor dos honorários + Valor das matérias primas + Valor dos materiais de embalagem) x 1,3 ao qual é acrescido o valor do IVA à taxa em vigor (6%).

O facto de a FIF conseguir responder às necessidades individuais dos seus utentes com a preparação de medicamentos manipulados é sem dúvida um ponto forte. Durante o meu estágio curricular participei na preparação de 4 medicamentos manipulados diferentes, nomeadamente na preparação de álcool 60° boricado à saturação, álcool 40° boricado à saturação, solução aquosa de ácido acético a 2% e vaselina salicilada a 5%, apesar de terem sido preparados mais medicamentos enquanto estive presente, aos quais não tive oportunidade de assistir. Este ponto permitindo-me consolidar os conhecimentos adquiridos no MICF, especialmente na disciplina Farmácia Galénica.

## H. Consultas nutricionais

Tendo em conta a conjuntura atual, é necessário cada farmácia tentar destacar-se pela positiva junto dos seus utentes. Assim, a realização de consultas nutricionais num dia da semana é um ponto positivo considerando o aumento da obesidade e os atuais padrões de beleza, permitindo assim satisfazer a necessidade de um grande número de pessoas. Associado às consultas nutricionais está uma marca de produtos que tem por objetivo ajudar a atingir os objetivos pretendidos.

## I. Cartão da farmácia

A FIF além de ser uma farmácia aderente do cartão Saúde <sup>[8]</sup>, anteriormente denominado cartão Farmácias Portuguesas, possui também um cartão próprio.

O cartão Saúde permite acumular pontos com as compras em produtos de saúde e bem-estar, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos, sendo que cada 1€ gasto corresponde a 1 ponto. A frequência da visita é também recompensada sendo acumulado 1 ponto na primeira visita diária, desde que a compra seja superior a 3€. Os pontos podem posteriormente ser trocados por produtos constantes na revista Saúde ou por vales de dinheiro que se podem utilizar na farmácia, sendo que a validade dos mesmos é 1 ano após o fim do mês da sua emissão.

O cartão da FIF permite acumular dinheiro em vez de pontos, nomeadamente 5% do valor da venda de produtos, excluindo MSRM (Medicamentos Sujeitos a Receita Médica) que

posteriormente pode ser trocado por qualquer produto da farmácia, sendo que o valor acumulado tem que cobrir o valor total do produto, isto é, se o utente tiver acumulado no cartão 9,95€ só usar o valor para produtos que o preço seja inferior, não o podendo usar para adquirir um produto que custe 10€. Outra vantagem do cartão é o facto do valor acumulado não ter prazo de validade.

Numa altura em que é cada vez mais importante a diferenciação do nosso serviço face aos outros que operam no mesmo mercado, a existência de um cartão próprio da farmácia, com a sua marca, confere um ponto forte, contribuindo para a fidelização dos utentes.

## **Pontos fracos (*Weaknesses*)**

### **A. Atendimento ao público**

O atendimento ao público não é a única tarefa que cabe ao farmacêutico enquanto colaborador de uma farmácia mas é uma parte muito importante do seu dia-a-dia. Decidi abordar este ponto nos pontos fracos, não que o atendimento seja uma parte fraca da farmácia, mas sim porque penso que o foi para mim, durante o meu estágio.

O atendimento foi uma área da qual eu sempre tive algum receio, o contacto direto com os utentes, assim como o medo de errar, sempre me deixaram desconfortáveis, sendo por isso que, e tendo começado o meu estágio por me integrar no ambiente da farmácia e por contactar com os medicamentos na zona de receção de medicamentos, aproveitei um esta área para me refugiar, uma vez que era um local onde já me sentia confortável. Esta minha reticência, assim como a grande afluência de utentes à farmácia, contribuíram para que a minha ida para o balcão fosse adiada, tendo apenas começado a atender na fase final do meu estágio. Penso que este terá sido um ponto negativo uma vez que não me permitiu conseguir a confiança nas minhas capacidades, o que é essencial quando se trata de falar e aconselhar os utentes. Além disso, há algumas situações mais pontuais com as quais só se tem contacto quando a maioria do tempo é empregue no atendimento.

Uma das dificuldades que notei no atendimento foi no aconselhamento dermatocósmético, veterinário e ortopédico, assim como em toda a área relacionada com a maternidade, áreas que penso não terem sido suficientemente desenvolvidas durante a minha formação no MICF. Para colmatar as minhas falhas nestas áreas a Dr.<sup>a</sup> Isabel Folhas,

assim como todos os restantes elementos da equipa técnica, deram-me informações importantes, assim como me confrontaram com situações para as quais eu tinha que dar resposta, tendo sido sem dúvida uma mais-valia. Tive também a oportunidade de estar presente numa formação promovida pela “Cosmética Ativa” onde pude contactar e aprender mais sobre as linhas Vichy<sup>®</sup>, La Roche Posay<sup>®</sup>, Roger & Gallet<sup>®</sup> e SkinCeuticals<sup>®</sup>, apesar de na FIF só existirem as duas primeiras marcas.

É muito importante conhecer os produtos que existem na farmácia para que seja possível o seu aconselhamento nas situações mais indicadas. Para isso, sempre que era encomendado um produto novo e este chega à farmácia, todos os membros da equipa técnica são informados sobre o mesmo. Um caso prático que aconteceu foi aquando da introdução na farmácia do HemoClin<sup>®</sup> Gel, para o alívio refrescante imediato de hemorroidas e desconforto anal. Assim, quando chegou à farmácia um senhor que me disse que a sua mulher grávida apresentava prisão de ventre e hemorroidas, consegui aconselhar convictamente, além do Microlax<sup>®</sup>, o novo produto HemoClin<sup>®</sup> Gel, sobre o qual me tinha sido dito que uma das principais vantagens era poder ser usado em grávidas.

Outro caso prático que posso realçar do meu estágio foi o caso de um jovem, na casa dos 20 anos, que se dirigiu à farmácia apresentando erupções cutâneas acompanhadas de comichão que se localizavam na zona do pescoço, braços e peito, nomeadamente na zona exposta ao sol. Após conversa com o utente foi possível perceber que estava a tirar o curso de nadador salvador, tendo aulas no Complexo Olímpico de Piscinas nessa mesma tarde. Tendo em consideração que se deveria tratar de uma reação alérgica ao sol, e de que produtos tópicos não eram adequados uma vez que o utente ia para a água da piscina, aconselhei Tavégyl<sup>®</sup> [9] comprimidos, ideal no alívio de sintomas alérgicos cutâneos, alertando para o facto de o medicamento provocar sonolência.

Outra situação com a qual me deparei e em que tive algumas dificuldades foi em dar resposta aos utentes quando estes me pediam esclarecimentos referindo o nome comercial do medicamento uma vez que toda a minha formação no MICF é feita tendo como base a substância ativa e não o seu nome comercial. Este processo era facilitado recorrendo ao sistema informático, Sifarma 2000<sup>®</sup>, que me permitiu consultar qual a substância ativa em causa e dar os esclarecimentos adequados. Em caso de dúvidas é possível encontrar no separador “Informação Científica” um grande número de informações relevantes, como os constituintes, as indicações terapêuticas, as interações do medicamento, permitindo assim transmitir ao utente informações o mais corretas possível.

## **B. Sistema de reservas**

Um dos problemas que surge durante o atendimento é a inexistência em *stock* do medicamento ou produto que o utente deseja. O que se faz nestas situações é verificar o *stock* dos fornecedores e, caso esteja disponível, fazer a encomenda que, regra geral estará na farmácia no próprio dia. A reserva é registada num impresso para o efeito onde é registado o nome do utente, o seu contacto, o produto pedido, o fornecedor e se está ou não pago. Quando o utente vem buscar o produto pedido é dada baixa do mesmo assinando na coluna respeitante à sua entrega no formulário.

O que acontece algumas vezes é que alguns utentes acabam por se esquecer dos produtos que deixaram encomendados. Assim, ao final de uma semana deve-se informar o utente que o produto está na farmácia e que o pode ir levantar.

## **C. Automação da farmácia**

Apesar de ter referido a automação da farmácia como um ponto forte, tendo em atenção as suas incontestáveis vantagens, o sistema de armazenamento e entrega de medicamentos recorrendo a um *robot* de farmácia também pode ser visto como um ponto fraco.

Durante o atendimento, e após a seleção dos medicamentos desejados no Sifarma 2000®, o *robot* de farmácia é responsável pela sua entrega. O que acontece quando são pedidos medicamentos pelos 5 postos de atendimento é que o atendimento pode atrasar um pouco uma vez que é necessário esperar por todos os medicamentos para terminar o atendimento.

Por vezes, durante o funcionamento do *robot*, este bloqueia e para os seus trabalhos. Nestas situações é necessário assegurar as condições de segurança adequadas para entrar no compartimento onde são armazenados os medicamentos, isto é, assegurar que o *robot* não vai começar a funcionar, e verificar o que é que aconteceu, sendo que normalmente a sua paragem é motivada por embalagens que não se encontram dispostas corretamente. Estas falhas na disposição podem ser causadas pela variação dos tamanhos das caixas uma vez que a sensibilidade do *robot* é regulada para 1mm. Caixas que variem das dimensões que este memorizou para determinado medicamento são excluídas por uma janela apropriada e é necessário proceder à sua reposição e redimensionamento.

Este procedimento é um pouco moroso levando a atrasos no atendimento, especialmente inconveniente quando se encontram bastantes utentes à espera.

A comunicação direta entre a sala de atendimento e a zona de receção de encomendas é também fundamental para que seja possível perceber, o mais rápido possível, as situações em que o *robot* bloqueou.

As pinças do *robot*, com as quais este consegue agarrar os medicamentos, podem danificar as caixas, podendo levar à sua inutilização, sendo também um ponto fraco.

#### **D. Gestão de redes sociais**

É inquestionável o papel que as novas tecnologias têm no dia-a-dia da população, podendo-se afirmar que as redes sociais são uma ferramenta bastante útil para atingir um grande número de pessoas, especialmente um público-alvo mais jovem. A FIF, para acompanhar a tendência atual, possui uma página no *Facebook*.

Penso que a divulgação e dinamização da página seriam uma mais-valia, sendo útil na difusão de campanhas promocionais, como as promoções propostas pelas representantes das marcas, especialmente marcas de dermocosmética, uma vez que estas normalmente se realizam apenas durante um dia e a sua maior divulgação poderia levar a melhores resultados, particularmente junto do público mais jovem e cada vez mais preocupado com a imagem e alerta aos cuidados necessários com o corpo.

A grande afluência de utentes assim como a azáfama diária causada pelas tarefas de gestão inerentes à farmácia levam a que o tempo para dedicar a esta plataforma seja escasso, sendo rara a sua atualização. Uma vez que a página não é muito divulgada o número de seguidores da mesma, pessoas que recebem as suas atualizações, não é muito elevado, sendo que este facto também desmotiva a sua atualização.

#### **Oportunidades (*Opportunities*)**

O farmacêutico é um profissional de saúde que adquire durante a sua formação conhecimentos em inúmeras áreas e que lhe permitem dar resposta às mais variadas situações. Tendo em conta a sua aposta na formação contínua e na especificação em determinadas áreas que permitem a resposta às necessidades dos utentes, a diferenciação do

atendimento, assegurando a qualidade e satisfação do cliente é sem dúvida uma oportunidade para atingir a confiança dos utentes, que se mostrará importante a nível comercial.

A grande concorrência entre fornecedores, assim como entre laboratórios, torna-se uma oportunidade para a gestão económica da farmácia, conseguindo adquirir os produtos a preços mais baixos, garantindo maiores margens para a farmácia. Na realização da encomenda diária é possível ver quais as condições aplicáveis a determinados produtos e assim decidir qual é o fornecedor mais favorável e ao qual deve ser feita a encomenda. A possibilidade de encomendas diretas aos laboratórios, em grandes quantidades, tornam-se também na maior parte das vezes benéficas. É sempre necessário ter em consideração o número de unidades que é necessário comprar para ter direito a determinado desconto e analisar a rotação de *stocks* do produto, assegurando que o dinheiro investido não ficará estagnado no armazém.

O facto de o atendimento ser individualizado permite, em conversa com o utente, perceber mais sobre a situação que o leva a procurar a farmácia. Assim, com uma série de questões que manifestam interesse na situação real do utente e preocupação, é possível aconselhar produtos que complementem o tratamento em questão assegurando a sua máxima eficácia, realizando vendas cruzadas. Um caso prático que surgia frequentemente na farmácia era o caso de mulheres com infeções urinárias às quais era comum recomendar a utilização de uma solução de lavagem, Saforelle®. Se em conversa com o utente se percebesse que as infeções eram recorrentes, aconselhava um suplemento de arando vermelho e *uva ursina*.

É importante então definir estratégias para que os recursos e capacidades técnico-científicas do farmacêutico sejam rentabilizados para alcançar os objetivos propostos, sendo a focalização no utente o seu alvo, mas não esquecendo o lado comercial da farmácia.

### **Ameaças (*Threats*)**

As farmácias portuguesas passaram por um estado de crise económica profunda, que levou ao encerramento de muitas farmácias nos últimos anos e que, apesar de ter havido melhoras, ainda não foi completamente ultrapassada. Uma das causas desta foi a redução das margens dos medicamentos, que é sem dúvida uma ameaça à gestão da farmácia, uma vez que leva a grandes perdas de faturação.

A criação de parafarmácias tornou-se também uma ameaça uma vez que, integrando uma cadeia de lojas a nível nacional, consegue assegurar um PVP mais competitivo, apesar de não conseguirem acompanhar o ato da venda com um aconselhamento indicado. No caso particular da FIF, esta vê-se ameaçada pela presença nas imediações da parafarmácia do Jumbo, localizada no Dolce Vita. O que acontece, e visto que os utentes confiam mais nos conhecimentos do farmacêutico, é que estes se dirigem à farmácia para obter esclarecimentos mas o ato da compra é feito na parafarmácia, o que acaba por ser frustrante para os colaboradores.

Um dos problemas que se manifesta no dia-a-dia da farmácia comunitária é a quantidade de linhas de medicamentos que se encontravam esgotadas. Quando um utente chega a uma farmácia e não há o medicamento que costuma tomar já é bastante incómodo, sendo que quando este medicamento está esgotado o utente pode ficar insatisfeito, e mesmo não dependendo da farmácia, é quem dá a cara. Nestas situações, a equipa realiza todos os esforços possíveis para que a situação seja resolvida, tendo sempre como máxima a satisfação do utente, sendo que esta pesquisa consome o seu tempo o que pode ser determinante nas horas de maior afluência à farmácia.

É essencial ter atenção ao mercado e aos *stocks* da farmácia, para que por vezes se possam antecipar a rutura do mesmo. Um exemplo prático que aconteceu durante o meu estágio foi a rutura do *stock* da vacina Bexsero<sup>®</sup>, que no entanto nunca esgotou na FIF, uma vez que houve aprovisionamento a tempo, assegurando a satisfação dos utentes.

Outro fator que influencia e ameaça a farmácia é o fato de hoje em dia as pessoas serem constantemente aliciadas com promoções, criando-se o hábito de apenas comprar determinados produtos quando estes se encontram em promoção, facto mais significativo nos produtos de dermocosmética. Este tipo de ameaça é colmatado quando estão presentes as representantes das marcas que além de aconselhamento mais direcionado conseguem apresentar promoções que contribuem para a rotação dos *stocks*.

#### 4. Considerações Finais

A farmácia comunitária é uma peça fundamental na prestação de cuidados de saúde, cabendo à farmácia resolver, muitas vezes, situações agudas até que seja possível a visita ao médico. É importante focalizar todas as atividades no utente, tendo em atenção que é essencial o seu bem-estar e satisfação, sendo necessário o máximo cuidado quando se lida com determinadas situações.

O papel do farmacêutico, além de ser o do especialista do medicamento, tem também uma vertente social que se reflete no dia-a-dia, quando os utentes vêm à farmácia não só pelas questões diretamente relacionadas com a mesma mas também para ouvir um conselho ou uma palavra amiga, o que se consegue quando a maioria dos utentes já o são há imenso tempo, o que permite a construção de uma relação de confiança não só a nível das capacidades técnico-científicas mas também de confiança enquanto pessoa.

Apesar do que por vezes a população pensa, o dia-a-dia numa farmácia não passa apenas pelo atendimento, mas sim por um número de atividades que permitem assegurar a qualidade do serviço prestado e a gestão comercial eficiente da farmácia, incluindo tarefas como a realização e receção de encomendas, o armazenamento dos produtos e a gestão sua exposição em gôndolas.

Este estágio foi bastante enriquecedor para mim. Tive a oportunidade de poder contactar com uma equipa experiente e tão prestável, que me ensinou tudo o que consegui e de quem levo, além de todos os conhecimentos transmitidos, boas recordações. Durante todo o MICF sempre pensei que a farmácia comunitária era uma área com a qual não me identificava minimamente, na qual não conseguiria trabalhar. Hoje, após a realização do estágio, posso dizer que a experiência não foi tão má como pensava mas sim bastante positiva, tendo-me permitido crescer enquanto pessoa, tornei-me mais calma e com mais paciência para os outros, aprendi a ouvir as necessidades dos outros e percebi a satisfação pessoal e profissional por detrás de um atendimento, o quanto é bom sentir que as pessoas agradecem e acima de tudo reconhecem o nosso trabalho.

## 5. Referências Bibliográficas

1. Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, disponível em [http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES\\_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico\\_OF.pdf](http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf), última consulta: 19/08/2015.
2. Como fazer uma análise SWOT da sua empresa, disponível em <http://www.pmelink.pt/manuais/planeamento-e-estrategia/como-fazer-uma-analise-swot-da-sua-empresa>, última consulta: 28/07/2015.
3. Nizoral - Resumo das Características do Medicamento, disponível em [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=29604&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=29604&tipo_doc=rcm), última consulta: 20/08/2015.
4. Receita Eletrónica, disponível em <http://www.receitaelectronica.pt/#/>, última consulta: 20/08/2015.
5. Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde, disponível em [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS\\_USO\\_HUMANO/PRESCRICAO\\_DISPENSA\\_E\\_UTILIZACAO/Normas\\_dispensa.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_dispensa.pdf), última consulta: 20/08/2015.
6. Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, disponível em [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_III/TITULO\\_III\\_CAPITULO\\_II/067-A-DL\\_95\\_2004.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A-DL_95_2004.pdf), última consulta: 21/08/2015.
7. Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho, disponível em [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_III/TITULO\\_III\\_CAPITULO\\_V/portaria\\_769-2004.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/portaria_769-2004.pdf), última consulta: 21/08/2015.
8. Cartão Saúde, Farmácias Portuguesas, disponível em <https://www.farmaciasportuguesas.pt/SAUDA>, última consulta: 20/08/2015.
9. Tavégyl - Resumo das Características do Medicamento, disponível em [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=8300&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=8300&tipo_doc=rcm), última consulta: 21/08/2015.