

Sílvia Patrícia Ribeiro Dias

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



Eu, Sílvia Patrícia Ribeiro Dias, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010114909, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda ou 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, 11 de Julho de 2014

(Sílvia Patrícia Ribeiro Dias)

pimentel
FARMÁCIA

Dr.ª Isabel Maria Rebelo Leite Machado
Direção técnica
Isabel Leite Machado, Unip. Lda. NIF: 501 369 422
Rua Dr. Elísio de Moura, 157
Enguardas - 4710 - 422 Braga
Telefone 253 257 421

A Orientadora de Estágio:

Isabel Maria Rebelo Leite Machado

(Dr.ª Isabel Maria Rebelo Leite Machado)

A Estagiária:

Sílvia Patrícia Ribeiro Dias

(Sílvia Patrícia Ribeiro Dias)

Agradecimentos

Agradeço a toda a equipa da Farmácia Pimentel, com verdadeira gratidão, pelo modo como me receberam e pela forma como todos se esforçaram por me ensinar e por me transmitir os valores de uma farmácia que zela pelos seus doentes. Um enorme obrigado a todos:

- Dr.^a Isabel Maria Rebelo Leite Machado
- Dr. Octávio Fonseca
- Dr.^a Elisabete Pereira
- Dr. Pedro Fernandes
- Telma Oliveira
- Filipa Costa
- Bárbara Albuquerque
- Diana Costa
- Márcio Machado
- Valdemar Mouta
- Filipe Antunes

Agradeço o contributo dos docentes da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelos conhecimentos transmitidos e pela ajuda, tendo-me feito crescer a nível académico e pessoal.

Agradeço também aos meus colegas e em especial aos que se tornaram meus amigos, pelo apoio ao longo dos anos, dado que nos tornamos numa segunda família. Um obrigado em especial à Telma Antunes, M^a Luísa Teixeira, Tatiana Sousa, Ana Catarina Costa e Ana Oliveira por toda a prontidão e amizade ao longo do curso.

E o agradecimento mais especial à minha família, em especial à minha mãe, avó e avô, prima Bia, pelo apoio, carinho, paciência e incentivo ao longo dos anos que me permitiu atingir esta meta, e alcançar o meu objetivo.

Todos os que de um modo ou de outro se cruzaram comigo ao longo destes anos foram fulcrais! Obrigado por tudo, a todos!

“O primeiro dever da inteligência é duvidar dela mesma”

Albert Einstein

Abreviaturas

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

ANF – Associação Nacional de Farmácias

API – Active Pharmaceutical Ingredients/ Princípio Activo

ARS Norte – Administração Regional de Saúde

ATC – Anatomical Therapeutic Chemical Code

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CEDIME – Centro de Informação sobre Medicamentos

CIM – Centro de Informação de Medicamentos

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

DGAV – Direção Geral de Alimentação e Veterinária

D.T. – Diretora-Técnica

EMA – Agência Europeia do Medicamento

IMC – Índice de Massa Corporal

INE – Instituto Nacional de Estatística

Infarmed – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

NIF – Número de Identificação Fiscal

OTCs – Over-the-counter / Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

PVA – Preço de Venda ao Armazenista

PVP – Preço de Venda ao Público

RAM – Reacção Adversa ao Medicamento

SNS – Serviço Nacional de Saúde

UE – União Europeia

Índice

1.	Introdução.....	1
2.	Organização e Gestão da Farmácia.....	1
2.1.	História, Localização e População Abrangida.....	1
2.2.	Recursos Humanos e Horário de Funcionamento.....	2
2.3.	Instalações.....	2
2.3.1.	Caracterização do exterior.....	2
2.3.2.	Caracterização do interior.....	3
2.4.	Sistema Informático da Farmácia.....	6
3.	Interação com entidades externas e documentação científica.....	7
4.	Aprovisionamento, armazenamento e gestão de <i>stocks</i>	8
4.1.	Aprovisionamento e gestão de <i>stocks</i>	8
4.2.	Realização e receção de encomendas.....	9
5.	Relação farmacêutico-utente-profissionais de saúde.....	10
6.	Farmacovigilância e Recolha de Medicamentos/Produtos de Saúde.....	11
7.	Dispensa de Medicamentos.....	11
7.1.	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.....	11
7.2.	Estupefacientes e Psicotrópicos.....	15
7.3.	Regimes de Participação.....	15
8.	Indicação Farmacêutica.....	17
9.	Aconselhamento de outros produtos de saúde.....	18
9.1.	Produtos de Dermocosmética e Perfumaria.....	18
9.2.	Medicamentos de Uso Veterinário.....	19
9.3.	Fitoterapia.....	19
9.4.	Medicamentos homeopáticos.....	20
9.5.	Medicamentos Manipulados.....	20
10.	Receituário e Faturação.....	21
11.	Análise SWOT.....	21
12.	Bibliografia.....	27
13.	Anexos.....	29

I. Introdução

A actividade farmacêutica em Portugal já é antiga, dado que os primeiros boticários surgiram por volta do século XIII. O primeiro diploma respeitante à profissão farmacêutica data de 1338 e determinou a obrigatoriedade de serem examinados pelos médicos do rei todos os que exerciam os ofícios de médico, cirurgião e boticário na cidade de Lisboa ⁽¹⁾. O ensino superior farmacêutico só nasceu em 1836 com a criação das Escolas de Farmácia anexas à Faculdade de Medicina de Coimbra e às Escolas médico-cirúrgicas de Lisboa e Porto, apenas se tendo tornado obrigatório o curso de farmácia em 1902. Até ao século XIX a transmissão dos saberes dos farmacêuticos era feita através de aprendizagem em boticas, seguido de um exame regulado pelo Regimento do Físico-mor do Reino ⁽¹⁾.

Atualmente o farmacêutico, devido à sua formação multidisciplinar, tem um papel fundamental na área das ciências da saúde e é crucial a nível da saúde pública apresentado diversas saídas a nível profissional tais como Farmácia Hospitalar, Comunitária, Análises Clínicas, Indústria Farmacêutica, Assuntos Regulamentares e Distribuição Grossista.

Assim, o estágio curricular vem consolidar os conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação académica e proporcionar um contacto direto com a realidade profissional, permitindo um amadurecimento e interação com os doentes.

Este relatório descreve as principais atividades desempenhadas e conhecimentos adquiridos durante o estágio curricular na Farmácia Pimentel, Braga, realizado entre 13 de Janeiro e 30 de Maio de 2014, sob a orientação da Dr.ª Isabel Maria Rebelo Leite Machado.

2. Organização e Gestão da Farmácia

2.1. História, Localização e População Abrangida

A Farmácia Pimentel foi criada em 1978, pela Dr.ª Conceição Pimentel. Posteriormente foi adquirida pela atual proprietária (e simultaneamente D.T.), a Dr.ª Isabel Machado. Já após a sua aquisição, a farmácia mudou de infra-estruturas em 2009, permanecendo no entanto na mesma rua. A farmácia localiza-se na cidade de Braga, na Rua Dr. Elísio de Moura (Bairro das Enguardas), sendo a mais próxima do hospital público de Braga, da clínica FisiBraga e de outras clínicas dentárias e médicas particulares, ficando também junto ao maior centro comercial da cidade (Braga Parque), o que é uma mais-valia para a farmácia. Detém ainda ótimo local de estacionamento, nas traseiras da farmácia, apresentando assim uma localização física de excelência e uma boa facilidade de acesso para os doentes.

A farmácia abarca todo o tipo de doentes, de diversas faixas etárias, níveis socioeconómicos, culturais e académicos, sendo preocupação principal da equipa personalizar o atendimento às necessidades e conhecimentos de cada qual. Há o cuidado de

esclarecer os doentes em relação às dúvidas e anseios em relação aos medicamentos ou patologias e para além do serviço farmacêutico convencional, a farmácia funciona como um local de confiança e de apoio em especial para os idosos, que muitas vezes são mais solitários e que demonstram necessidade em partilhar as suas dúvidas, histórias e problemas.

2.2. Recursos Humanos e Horário de Funcionamento

A farmácia Pimentel apresenta uma equipa jovem e dedicada, motivada por prestar os melhores cuidados à população, sempre com um atendimento eficaz e responsável, com a devida simpatia e amabilidade. Todos os elementos da equipa (Anexo 1) estão devidamente identificados com o nome próprio e apelido, nome da farmácia e o título profissional. Assim os elementos da Farmácia Pimentel e o respetivo cargo são descritos em seguida, cumprindo o Decreto-Lei nº 307/2007 de 31 de Agosto⁽²⁾ que determina a presença de um diretor técnico e de um farmacêutico que o substitua na sua ausência. (Dr.^a Isabel Leite Machado – Farmacêutica D.T., Dr. Octávio Fonseca – Farmacêutico Adjunto, Dr.^a Elisabete Pereira – Farmacêutica, Dr. Pedro Fernandes – Farmacêutico, Telma Oliveira – Técnica de Farmácia, Filipa Costa – Técnica de Farmácia, Bárbara Albuquerque – Técnica de Farmácia, Diana Costa – Técnica de Farmácia, Márcio Machado – Auxiliar de gestão e escritório, Valdemar Mouta – Ajudante técnico de Farmácia e Filipe Antunes – Ajudante técnico de Farmácia)

.A farmácia, pertencente à ANF e às farmácias portuguesas, apresenta um horário alargado: aberta 364 dias no ano, das 8-22h de segunda a sábado, e das 9-20h aos domingos e feriados. O serviço permanente sucede de 13 em 13 dias (Anexo2), de acordo com o previsto pela ARS do Norte, estando indicado na farmácia qual a que se encontra de serviço.

2.3. Instalações

2.3.1. Caracterização do exterior

A farmácia apresenta uma fachada com montras grandes, destinadas à exposição essencialmente de produtos de dermocosmética e beleza, cuja compra é frequentemente feita por impulso. No entanto, também outros produtos (como de puericultura) poderão ser lá publicitados, sempre tendo em conta as normas comerciais e técnicas. São também lá colocados os produtos em campanha ou em promoção, bem como os duratrans (junto à montra de modo a serem visíveis no exterior) e autocolantes que anunciem o mesmo, ou apesentem dados informativos, funcionando como técnica de *marketing*.

A fachada contém o nome da farmácia, o horário de funcionamento, a identificação da diretora-técnica e ainda o aviso relativo às farmácias de serviço na cidade de Braga, bem como uma cruz verde (a nível perpendicular à fachada), que permite identificar a presença de

uma farmácia e que se ilumina quando se encontra de serviço⁽³⁾. O postigo destinado à realização dos serviços noturnos localiza-se do lado direito da porta principal.

2.3.2. Caracterização do interior

A Deliberação nº 2473/2007 de 28 de Novembro⁽⁴⁾ estabelece as divisões obrigatórias das farmácias bem como as áreas mínimas das mesmas, necessárias à acessibilidade e privacidade dos doentes bem como à adequada receção, preparação e conservação dos medicamentos. Tal é cumprido escrupulosamente pela farmácia Pimentel, que num único piso contempla:

- Sala de Atendimento ao Público

Área ampla e moderna com decoração suave e alegre, com devida iluminação e aclimatização, que permite fácil acesso aos lineares e aos cinco balcões individualizados, onde se presta um atendimento personalizado e com privacidade. Neste espaço existe local de espera, onde os doentes podem comodamente aguardar sentados pela sua vez (após tirarem a senha no dispensador) e acederem a panfletos e folhetos informativos.

Esta área apresenta uma área de medição da pressão arterial, junto de uma balança (que fornece informações acerca do peso, altura e IMC) e divide-se por diversos lineares abertos (técnica de merchandising uma vez que incentiva o doente a pegar no produto desejado) apelativos dedicados a diferentes produtos nomeadamente dermocosmética, puericultura, higiene íntima, buco-dentários, suplementos alimentares e emagrecimento. Nas gavetas situadas no fundo destes lineares são geralmente colocados produtos para reposição ou ainda amostras ou testers dos mesmos, de modo a possibilitarem ao doente a sua experimentação nomeadamente para avaliarem texturas e fragrâncias. São também usadas gôndolas essencialmente para enfatizar produtos promocionais ou de elevada rotação (de pequena dimensão) e a nível dos balcões existem pequenos lineares que visam dar foco a um determinado produto. Atrás dos balcões, na zona quente, estão presentes artigos não sujeitos a receita médica de modo a serem facilmente visíveis pelo doente (já que não são fisicamente alcançáveis), nomeadamente as referências homeopáticas, uma das apostas de diferenciação da Farmácia Pimentel em relação a outras farmácias locais.

Este cuidado no que diz respeito à localização e disposição dos produtos é resultante de estratégias de *marketing*, bem como a preocupação de um contacto personalizado com o doente e a capacidade de o fidelizar, nomeadamente com ações de cedência de sabonetes com o nome farmácia, de caixas de medicação diária e de bolsas para guardar receitas.

- Armazém

Situa-se na parte traseira da farmácia, sendo lá arrumados os produtos existentes em maior quantidade e aqueles que ainda não entraram em *stock*. Os artigos encontram-se

dispostos por áreas (bucodentários, produtos de bebé, capilares, higiene íntima) de modo a facilitar a procura aquando de necessidade de reposição. Nesta zona encontra-se o servidor dos computadores da farmácia, um computador destinado à conferência de receituário e ainda os monitores das câmaras de videovigilância.

- Zona de receção de encomendas e de armazenamento

Esta área facultativa é destinada à receção das encomendas, sendo constituída por uma bancada, com um computador ligado a uma impressora de código de barras e a uma impressora comum (permite fotocopiar as receitas que beneficiam de complementaridade de sistemas de participação). Nesta zona existe ainda uma secretária, dedicada a vários fins entre os quais à separação de receitas e ao seu agrupamento por organismos e lotes e ainda à resolução de notas de crédito e de cartões promocionais, bem como outro computador que pode ser utilizado com diversas finalidades (nomeadamente proceder a encomendas, consultar stocks, dissipar dúvidas em relação aos produtos) estando também ele conectado à impressora. Existem diversos telemóveis devidamente identificados, usados para contactar fornecedores para realização de encomendas pontuais bem como para contato com doentes/médicos/outras farmácias. Nesta zona encontram-se guardados alguns dispositivos médicos, como sacos de urina, material de penso e seringas devidamente organizados em gavetas, não sendo um ponto forte da farmácia a venda deste tipo de material.

Os MSRMs são acondicionados numa zona (não alcançável fisicamente ao doente) que faz a interface entre esta área de receção e o balcão, sendo feita a separação primeiramente por medicamento genérico ou ético (diferentes móveis), e posteriormente por especialidade farmacêutica. Dentro de cada especialidade (excetuando comprimidos, cápsulas e óvulos que estão arrumados conjuntamente) os medicamentos são guardados por ordem alfabética (em função do nome fantasia nos éticos e API nos genéricos) em gavetas deslizantes devidamente identificadas, sempre tendo em conta o princípio do “*First-in, First out*”, ou seja, os produtos com prazo de validade maior deverão ser colocados atrás dos de menor, de modo a que os últimos sejam os primeiros a ser vendidos. É também nesta área que se encontra o frigorífico, destinado ao armazenamento de produtos que requerem condições especiais no que respeita à temperatura (entre os 2 e os 8° C). O frigorífico tem uma porta de vidro, que permite a visualização para o interior, evitando a abertura constante da porta.

- Laboratório

O laboratório situa-se nas traseiras da farmácia e é utilizado para a preparação de medicamentos manipulados, seguindo por isso os requisitos da Deliberação nº1500/2004 de 7 de Dezembro⁽⁵⁾ no respeitante à lista de equipamento mínimo de existência obrigatória para a preparação, acondicionamento e controlo destes medicamentos.

Apresenta uma iluminação e ventilação adequada, bancada branca lisa e um lavatório, bem como um exaustor passível de ser utilizado em caso de necessidade. Cumprindo a Portaria nº 594/2004 de 2 de Junho⁽⁶⁾, que aprova as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados a nível de farmácia de oficina e hospitalar, a farmácia mantém os registos (durante 5 anos) referentes às ações de preparação e controlo efetuados, nomeadamente os de controlo e calibração dos aparelhos de medida, dados da ficha de preparação e dos boletins de análise das matérias-primas (de acordo com as monografias da Farmacopeia Portuguesa ou de outra de Estado Membro da UE, sendo indicado o fornecedor), de modo a permitir a avaliação da qualidade dos medicamentos. É no laboratório que se encontram guardadas as matérias-primas, devidamente identificadas e armazenadas tendo em conta as condições de conservação requeridas, bem como os boletins de análise, a ficha de segurança do produto e ainda a ficha de “movimento das matérias-primas” (Anexo 3) criada aquando da sua receção. Também aqui se guardam os psicotrópicos, devidamente acomodados em gaveta, à qual apenas têm acesso os colaboradores da farmácia.

- Instalações Sanitárias

A farmácia apresenta duas casas de banho. Uma no *backoffice*, que envolve para além dos componentes tradicionais um chuveiro, usado essencialmente nos serviços permanentes e que se destina apenas aos funcionários da farmácia. O outro sanitário localiza-se entre os gabinetes e a sala de atendimento ao público, sendo principalmente para os doentes.

- Gabinete de Atendimento Personalizado

Este gabinete destina-se essencialmente a atendimentos que requeiram maior privacidade e comodidade para o doente, promovendo ainda o diálogo e a interação farmacêutico-doente. O gabinete destina-se a ações como a medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos (colesterol, glicémia, triglicéridos e pressão arterial), administração de injetáveis de acordo com os requisitos da Deliberação nº 139/CD/2010 de 21 de Outubro⁽⁷⁾ e a furação de orelhas. Neste espaço existe o material e equipamento necessário à realização das medições de forma higiénica e segura, havendo também os recipientes adequados à correta eliminação do material contaminado.

Durante o estágio a farmácia permitiu-me a realização do curso de administração de injetáveis (Anexo 4), na GesQaf em Braga. Após a realização, administrei alguns injetáveis na farmácia sob a supervisão de um farmacêutico (o que foi excelente para o meu estágio, dada a aprendizagem que tive desta função recentemente pertencente aos serviços farmacêuticos, conseguindo treinar para uma melhor aplicação e com mais confiança). Tive ainda a possibilidade de reformular a ficha de administração de injetáveis (Anexo 5).

- Outros Gabinetes

Para além do gabinete anteriormente descrito a farmácia apresenta mais três facultativos. Um deles destina-se à D.T., sendo o local onde são resolvidos os aspetos de gestão, administrativos e contabilísticos fulcrais, da responsabilidade da mesma, bem como o local de reunião da D.T. com os diversos delgados de informação médica. É ainda aqui que se encontra a maior parte da documentação da farmácia, devidamente guardada.

Um segundo gabinete é adequado à pesagem e medição do bebé, servindo também como local de consulta de nutrição, de psicologia e de rastreios auditivos e capilares, que recorrentemente sucedem na farmácia. O terceiro gabinete é essencialmente dedicado à aplicação de bandas neuromusculares por parte de um enfermeiro de reabilitação e às consultas de podologia, também existentes com bastante frequência. Estas diversas atividades realizadas na farmácia constituem um bom serviço ao doente, dando ainda mais valor à farmácia e acabando por atrair os utentes, sendo um ponto forte da farmácia.

- Área da Copa

A farmácia, pensando nos seus colaboradores, apresenta uma área de copa que permite a funcionários que habitam longe da farmácia procederem às suas refeições no local de trabalho, conferindo-lhes maior comodidade.

A temperatura e humidade da farmácia são controladas por termohigrometros, semanalmente, para confirmar que se encontram nos limites estabelecidos, podendo corrigir-se caso necessário, de modo a garantir a correta conservação dos medicamentos. Os registos devem ser guardados em suporte de papel e em formato digital (Anexo 6).

2.4. Sistema Informático da Farmácia

O sistema informático adotado pela farmácia é desde 2013, o *Sifarma2000*, criado pela *Glintt*[®] e que auxilia todo o processo de atendimento, permitindo dissipar qualquer dúvida referente ao medicamento (interações, reações adversas, classificação ATC, informação científica, analisar medicamentos do mesmo grupo homogéneo). Para além desta função, o sistema permite ainda a gestão de lotes de receituário, a gestão de encomendas (com uma aplicação que permite verificar online a disponibilidade do produto e realizar a encomenda instantaneamente), gestão de *stocks* e de validades (permite a emissão de lista de validades, impressa mensalmente, que visa detetar as referências cujo prazo de validade expira dentro de 2 a 3 meses, promovendo-se a devolução dos mesmos ou realizando promoções nos de venda livre, corrigindo-se as validades quando o prazo for superior ao indicado pelo sistema) e ainda possibilita analisar aspetos relacionados com a faturação (Anexo 7).

A farmácia apresenta outro *software* também relevante para um atendimento personalizado e eficiente, o *Farmaco*[®], desenvolvido por um colaborador da farmácia (Filipe

Antunes). Este programa permite criar fichas de cliente (associado a um cartão de fidelidade cedido ao doente), em que há a possibilidade de introduzir as preferências (marcas de dermocosmética, laboratórios de medicamentos genéricos) permitindo deste modo agilizar o atendimento e agradar pela eficácia, o que conseqüentemente poderá fidelizar o doente.

O *Farmaco*[®] permite ainda acumular dinheiro, pela compra de produtos não sujeitos a receita médica, em que uma % variável acumula no cartão, podendo em compras próximas do mesmo tipo de produtos fazer o abate do preço, desde que o dinheiro em cartão seja de valor igual ou superior ao do produto que se visa comprar. Esta é também uma mais-valia da farmácia, incentivando os clientes a comprar e posteriormente regressar à farmácia.

3. Interação com entidades externas e documentação científica

A farmácia, apesar de ser um local de comércio, apresenta-se essencialmente como um ponto de promoção da saúde pública, onde se zela por uma utilização correta e racional dos produtos de saúde. Assim a actividade farmacêutica é sujeita a legislação especial, cujo cumprimento deve ser velado pelas autoridades competentes.

Uma das entidades é o Infarmed (Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.), que tem por objetivo a regulação e supervisão do sector do medicamento, dos dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal, implementando políticas de saúde⁽⁸⁾. Outro órgão é a Ordem dos Farmacêuticos (OF), uma associação pública que abrange e representa os licenciados em Farmácia ou em Ciências Farmacêuticas que exercem a profissão farmacêutica ou praticam atos próprios desta profissão em território nacional. Dado que visa a defesa da dignidade da profissão e os interesses da mesma, estabelece conjuntamente com o estado um código deontológico ao qual os farmacêuticos estão sujeitos, que proclama os princípios éticos a serem tidos na actividade profissional⁽¹⁾.

A farmácia Pimentel pertence também à ANF (Associação Nacional de Farmácias), que representa 97% das farmácias portuguesas e que tem por missão a defesa dos interesses morais, profissionais e económicos dos proprietários de farmácia. Visa estimular a unidade e solidariedade, de modo a aumentar a força e a competência do sector farmacêutico⁽⁹⁾.

Ainda, a farmácia é aderente às farmácias portuguesas, que agrupa um elevado número de farmácias nacionais com o objetivo de reforçar a posição de liderança das farmácias no setor de saúde através da uniformização de uma marca. Ainda, edita periodicamente a revista Farmácias Portuguesas, cedida às farmácias aderentes, onde são tratados aspetos fundamentais do aconselhamento farmacêutico e assuntos relacionados com a saúde⁽¹⁰⁾. Dado que a área do medicamento está continuamente em evolução, o farmacêutico deve manter-se constantemente em formação e é por isso fundamental o acesso a informação

científica credível para prestar o melhor serviço farmacêutico. Deste modo, alguma bibliografia é obrigatória na farmácia tal como a Farmacopeia Portuguesa e outros documentos indicados pelo Infarmed⁽²⁾. Para além desta documentação, alguma facultativa poderá ser tida em conta, dada a relevância a nível médico-farmacêutico como o Prontuário Terapêutico, Índice Nacional Terapêutico, Simpósio Terapêutico e Legislação Farmacêutica. Pode ainda recorrer-se a sites credíveis como o da OF, da ANF, da EMA e Medscape para serem dissipadas dúvidas relativas aos medicamentos (interações, reações adversas) e à área farmacêutica.

4. Aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*

4.1. Aprovisionamento e gestão de *stocks*

Para a prestação de um serviço farmacêutico adequado e atempado é fundamental que o aprovisionamento das referências e a sua gestão seja uma das principais preocupações da farmácia, sendo este aspeto crucial quer a nível comercial quer económico. A gestão dos *stocks* é feita tendo em conta os movimentos diário dos produtos, de modo a encontrar um equilíbrio que favoreça um correto serviço e que seja sustentável a nível económico.

Para tal, o *Sifarma2000* apresenta para cada existência uma ficha com um *stock* mínimo e máximo, (bem como o PVA, IVA, prazo de validade), estipulando a quantidade a existir na farmácia. Esse *stock* deve ser escolhido em função da rotatividade do produto, da preferência do doente, da localização da farmácia (por exemplo necessidade de produtos de emagrecimento específicos dada a afluência de doentes sujeitos cirurgia bariátrica no hospital de Braga), da época do ano, campanhas promocionais/publicitação nos media, entre outros.

Para garantir a presença dos medicamentos e produtos de saúde pode recorrer-se a cooperativas, armazenistas ou diretamente a laboratórios (geralmente encomendas maiores de produtos de maior rotatividade, feitas diretamente pela D.T. aos delegados de informação médica, dado que as condições de compra são geralmente mais benéficas).

Quanto aos fornecedores, são necessários vários para conseguir suprir as necessidades diárias da farmácia, sendo os principais Botelho e Rodrigues, Cooprofar e Alliance Healthcare, escolhidos em função das condições económicas (preço, condições de pagamento e de devoluções), qualidade, segurança (devido acondicionamento dos produtos nomeadamente dos que requerem condições de frio) e as melhores rotas/horários de distribuição dos medicamentos. Geralmente apresentam entre 2 a 3 entregas diárias, por volta da mesma hora, sendo que para produtos em que haja maior necessidade de rapidez se recorre ao Botelho e Rodrigues, dada a maior brevidade na entrega.

4.2. Realização e receção de encomendas

Como anteriormente referido, o Sifarma apresenta para cada produto um stock mínimo. Quando é ultrapassado, o sistema gera uma proposta de encomenda para o fornecedor predefinido no sistema. Esta proposta é depois avaliada pelo responsável pelas encomendas, podendo alterá-la em função das necessidades e capacidade financeira da farmácia ou então aprová-la, sendo enviada ao fornecedor. Na receção da encomenda, o colaborador responsável por esta atividade deve ter em conta se esta já tinha sido criada pelo sistema (situação anterior), estando já disponível a ser recebida, ou se ainda se tem de criar (encomendas diretas). Aquando da chegada da encomenda é fundamental confirmar se a fatura (Anexo 8) ou guia de remessa (em duplicado) está presente no recipiente de transporte, confirmar se os produtos requisitados (faturados) e rececionados coincidem, bem como avaliar a qualidade das embalagens, os prazos de validade e preços, tendo a preocupação de guardar os produtos de frio rapidamente para não interferir na conservação.

No que diz respeito ao preço, para os MSRM há apenas que verificar o preço fixado e se este é aceite para venda ao público (durante o estágio encontrei medicamentos com preço já não aceite) enquanto para os produtos de venda livre o P.V.P tem de ser calculado tendo em conta o preço de compra, o IVA e a margem de lucro legal escolhida pela farmácia. Os medicamentos apresentam IVA de 6%, enquanto os suplementos alimentares, produtos de dermocosmética, entre outros, têm IVA de 23%, precisando estes últimos da impressão de etiquetas contendo o preço, IVA e código de barras.

A receção das encomendas envolve também a impressão do documento interno confirmativo da receção das mesmas que é posteriormente agrupado à fatura (Anexo 9), devendo fazer-se a confirmação dos produtos rececionados em quantidade e valor. Após a entrada da encomenda no *software* o próprio sistema deteta produtos em falta (ou em quantidade diferente do requerido). No caso de a quantidade ser superior ao pedido deve confirmar-se a nível da guia/fatura se se trata de bonificações ou se realmente é um erro. No caso inverso deve contactar-se o fornecedor de modo a regularizar-se a situação, através da emissão de uma nota de crédito ou do envio do (s) produto (s) em falta para a farmácia. Os produtos esgotados, identificados nas guias de remessa, poderão ser informaticamente transferidos para outro fornecedor. No caso de produtos inviáveis (embalagem danificada ou incompleta, prazo validade expirado, entre outros) ou de produtos não encomendados é enviada em duplicado, conjuntamente com o produto, uma nota de devolução (Anexo 10) (com o motivo da devolução, produto, quantidade, dados da farmácia e do destinatário e data) para o fornecedor (ficando na farmácia registado a nível informático), podendo a situação ser regularizada pelo envio do produto em condições adequadas ou pela emissão de

uma nota de crédito (Anexo 11). No caso das devoluções não aceites, o produto irá para o sector das quebras, entrando no balanço contabilístico no final do ano.

Quanto aos medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, estes apesar de virem conjuntamente com os restantes produtos, são acompanhados de documentação própria (Anexo 12) em duplicado e numerada pelo fornecedor, que certifica a aquisição por parte da farmácia devendo posteriormente ser assinada e carimbada pela D.T. O duplicado é enviado ao fornecedor, ficando o original arquivado na farmácia durante 5 anos. Durante o estágio tive a oportunidade de estar na parte inerente às encomendas, tendo realizado as atividades anteriormente descritas, o que foi sem dúvida uma área muito importante para a compreensão do abastecimento da farmácia e do tipo de produtos/medicamentos mais vendidos.

5. Relação farmacêutico-utente-profissionais de saúde

Dado que o farmacêutico é um promotor de saúde pública e o especialista do medicamento, torna-se fundamental uma interação adequada com o doente de modo a esclarecê-lo acerca do uso racional do medicamento / produtos de saúde (posologia, interações, contraindicações, via de administração, efeitos indesejáveis) e para a responder a outras questões relevantes (patologia, situação fisiológica alterada), mantendo sempre o sigilo profissional, dever descrito no Código Deontológico da profissão⁽¹¹⁾.

Dada a grande heterogeneidade dos utentes da farmácia Pimentel, é necessário que o farmacêutico adeque o discurso ao tipo de doente em questão, de modo a que qualquer questão pertinente seja completamente dissipada. Assim, o farmacêutico deve manter uma comunicação empática e afável com o utente, objetiva e completa, tentando adjuvar o discurso com recurso ao olhar, a gestos e à escrita sempre de modo a complementar a explicação dada.

Assim, e sendo o farmacêutico um profissional de saúde próximo das populações e a quem o doente muitas vezes recorre em primeira mão, torna-se necessário uma formação contínua e um conhecimento científico que justifique a confiança atribuída pelo utente, conferindo-lhe um serviço de máxima qualidade. Por isso, a interação com outros profissionais de saúde é também um complemento ao saber farmacêutico, devendo sempre que necessário recorrer-se a médicos/veterinários/dentistas/nutricionistas de modo a esclarecermos dúvidas decorrentes do aviamento da sua prescrição ou indicação, nomeadamente em relação a medicamentos/produtos novos, raramente vendidos na farmácia ou bastante específicos (devendo posteriormente o farmacêutico complementar o estudo).

6. Farmacovigilância e Recolha de Medicamentos/Produtos de Saúde

O farmacêutico como zelante pela saúde das populações e pelo bom uso do medicamento deve sempre que detetar ou suspeitar de uma reação adversa ao medicamento (RAM), ou seja uma resposta nociva e não intencional abarcando também situações de erros de medicação, sobredosagem, má utilização, uso *off label*, comunicá-la às autoridades competentes, Infarmed, através da realização de uma notificação de RAM, visando zelar pelo cumprimento da nova legislação de farmacovigilância ⁽⁸⁾ ⁽¹²⁾. Assim a notificação pode ser feita directamente no Portal RAM do Infarmed ou então em impresso próprio (também passível de ser obtido no mesmo site) enviado posteriormente para a autoridade competente.

Apesar de durante o meu estágio não ter sucedido nenhuma suspeita de RAM e por isso não ter tido a possibilidade de fazer nenhuma notificação, tive a oportunidade de assistir a uma palestra na biblioteca Lúcio Craveiro acerca da Notificação de RAMs, sendo a palestrante uma farmacêutica colaboradora da Unidade de Farmacovigilância do Norte. A palestra foi positiva no sentido em que lembrou as diferentes situações em que se deve notificar, independentemente da gravidade da mesma, podendo com este ato identificar efeitos, interações e outros dados até então desconhecidos do fármaco.

Tendo em conta que a Farmacovigilância visa melhorar a qualidade e segurança dos medicamentos, em defesa do utente e da Saúde Pública, através da deteção, avaliação e prevenção de reações adversas a medicamentos é também fundamental a recolha de lotes do mercado de medicamentos/produtos devidamente alertados pelo Infarmed ou Detentor de AIM, dado que poderão por em causa a saúde e bem-estar das populações.

A farmácia Pimentel dada a consciencialização inerente à má eliminação de resíduos medicamentosos aderiu à ValorMed, uma sociedade responsável pela gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso bem como embalagens de medicamentos inacabadas e produtos de uso veterinário provenientes das explorações agrícolas, conduzindo a um processo de recolha e de tratamento seguro destes materiais. A ValorMed é tutelada pela Agência Portuguesa do Ambiente, sendo licenciada pelos Ministérios do Ambiente e da Economia, cumprindo a legislação aplicável sobre gestão de resíduos tal como a legislação associada ao setor farmacêutico (Infarmed) e veterinário (DGAV)⁽¹³⁾.

7. Dispensa de Medicamentos

7.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Após a entrada do doente na farmácia e uma breve saudação inicial, torna-se fundamental averiguar o motivo da ida do utente à farmácia, nomeadamente se visa serviços

farmacêuticos, indicação farmacêutica ou o aviamento de medicamentos mediante prescrição médica.

O medicamento, por apresentar características únicas, é diferente dos restantes produtos de saúde, ostentando um Estatuto próprio regulado pelo Decreto-Lei nº176/2006 de 30 de Agosto⁽¹⁴⁾. A cedência de medicamentos é um dos atos fundamentais dos farmacêuticos, sendo os MSRM da exclusiva dispensa pelos farmacêuticos a nível das farmácias⁽¹⁾.

Os MSRM são aqueles que preenchem pelo menos um dos requisitos do artigo nº 114.º do Decreto-Lei anteriormente referido, distinguindo-se dos MNSRM pelo facto de a sua cedência envolver a obrigatoriedade de prescrição médica. Quanto ao tipo de receita necessária à sua dispensa os MSRM podem classificar-se em medicamentos de receita médica especial e restrita (utilizada em determinados meios especializados) e renovável⁽¹⁴⁾. Apenas podem ser prescritos em receita médica renovável (pode conter até três vias, devidamente identificadas), os medicamentos para tratamentos de longa duração (tabela 2 da Portaria n.º 1471/2004, de 21 de Dezembro, na sua atual redação - Deliberação n.º 173/CD/2011, de 27 de Outubro)⁽¹⁵⁾ nomeadamente produtos para autocontrolo da Diabetes *Mellitus*.

De acordo com o artigo 5º da Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de Maio⁽¹⁶⁾, a prescrição de medicamentos deve ser feita por via eletrónica (de modo a aumentar a segurança no processo de prescrição e dispensa, facilitar a comunicação entre profissionais de saúde e agilizar o processo), excetuando as situações previstas no artigo 8º da mesma portaria, que permite a prescrição por via manual (falência do sistema informático, inadaptação do prescriptor ao sistema, prescrição ao domicílio ou prescrição de no máximo 40 receitas/mês), devendo na receita estar devidamente assinalada a exceção de modo a poder ser validada.

O novo modelo de receitas médicas foi implementado pelo Despacho nº 11254/2013 de 23 Agosto⁽¹⁷⁾, sendo a impressão da receita pré-impressa (manual) de edição exclusiva da Imprensa-Nacional Casa da Moeda, S.A. Com esta remodelação surgem algumas alterações, entre as quais, a menção aos encargos máximos para o doente (na guia de tratamento) impressas de acordo com a situação aplicável⁽¹⁷⁾.

De acordo com a Portaria n.º137-A/2012 de 11 de Maio⁽¹⁶⁾ a prescrição médica deverá ser feita por denominação comum internacional (DCI), incluindo a forma farmacêutica, dosagem e posologia, de forma a permitir ao doente o direito de opção. Apenas são isentos desta prescrição por DCI os medicamentos que não apresentem equivalente genérico participado ou que exista apenas ético ou quando é aplicada uma justificação técnica por parte do prescriptor. Essas exceções devem estar identificadas na receita médica e podem ser de três tipos a) Medicamentos com margem ou índice terapêutico estreito, b) reação

adversa prévia e c) continuidade de tratamento superior a 28 dias. Apenas na última exceção o doente poderá optar por um medicamento do mesmo grupo homogêneo com preço igual ou inferior ao presente na prescrição⁽¹⁸⁾. Nos atendimentos sujeitos a prescrição médica, é fundamental que o farmacêutico ou colaborador avalie e valide a receita médica, devendo ter em conta as normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde, com entrada em vigor a 1 de Março de 2014 e com os requisitos da Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de Maio⁽¹⁶⁾.

Nas receitas médicas eletrónicas é necessário verificar a existência do número da receita (19 dígitos e com o formato vigente) e local de prescrição, identificação do médico prescriptor (nome, com vinheta codificada e assinatura manuscrita), dados do utente (nome; número utente SNS e entidade; número de beneficiário da entidade financeira responsável quando aplicável; regime especial de comparticipação representado pelas letras R, pensionistas com regime especial de comparticipação, ou O para utentes com outro regime especial de comparticipação sendo obrigatória a menção ao despacho legal respetivo, se aplicável), identificação do medicamento (na prescrição por DCI: DCI ou API, dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem e o CNPEM representado em dígito e código de barras; na prescrição por marca: nome comercial ou titular de AIM e número do registo do medicamento em dígitos e código de barras), número de embalagens (em cada receita podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, num total de 4 embalagens por receita, podendo no máximo serem prescritas duas embalagens por medicamento. Excetuam-se os medicamentos prescritos em embalagem unitária, em que podem ser prescritos 4 do mesmo medicamento) e data de prescrição (na receita normal validade de 30 dias a contar da data de emissão, enquanto que na renovável é de seis meses)⁽¹⁸⁾. Na avaliação da receita há ainda que ter em conta que quando a receita não especifica a dimensão (pré-impressas) apenas poderá ser cedida a embalagem comparticipada de menor dimensão existente no mercado, enquanto no caso dos medicamentos esgotados a cedência de embalagens de dimensão diferente apenas é aceite se devidamente justificado no verso da receita do lado esquerdo, devendo ser cedida a embalagem com a quantidade mínima imediatamente superior à prescrita⁽¹⁸⁾.

Nas receitas manuais é também necessária a aposição da vinheta médica bem como a do local de prescrição, se aplicável. Os modelos de vinheta do prescriptor são da edição da Imprensa Nacional-Casa da Moeda⁽¹⁶⁾. É necessário a assinalação da exceção no canto superior da receita e não é válido o preenchimento da receita manual com diferentes cores e diferentes tipos de caligrafia, não sendo também permitida a receita renovável por via manual.

No ato da dispensa o farmacêutico tem ainda o dever de informar o doente da existência de medicamentos genéricos similares ao prescrito, comparticipados pelo SNS e qual o mais barato, permitindo que este usufrua do direito de opção⁽¹⁸⁾. A farmácia deve ter em stock pelo menos três medicamentos do mesmo grupo homogêneo de entre os cinco mais baratos, de modo a estarem ao alcance do doente. No caso da sua inexistência a farmácia dispõe de 12 horas, de acordo com a Deliberação nº021/CD/2011⁽¹⁹⁾, para o disponibilizar ao doente.

Após a cedência de MSRM, o verso da receita é destinado à farmácia sendo lá impressas diversas informações tais como a identificação da farmácia (NIF, D.T.), nome e preço de cada medicamento (PVP), valor de comparticipação e de encargo do doente por medicamento e global, valor da receita, data da dispensa, número de registo do medicamento em caracteres e código de barras, código do organismo, identificação de lote e do número da receita e código do funcionário que fez o aviamento⁽¹⁸⁾. O verso deve também ser assinado, datado e carimbado pelo farmacêutico. O utente deve também assinar este verso, confirmando que lhe foi cedida a medicação bem todos os conselhos pertinentes e se usufruiu ou não do direito de opção. Assim, caso o medicamento cedido seja pertencente aos cinco mais baratos do grupo homogêneo (mesmo CNPEM) o utente não utiliza esse direito, sendo que quando usado para algum dos medicamentos da receita virá mencionado no local da assinatura⁽¹⁷⁾.

É preocupação dos colaboradores da farmácia Pimentel averiguar a coerência da prescrição para a situação em causa bem como o destinatário da medicação, avaliando se a medicação é de continuidade ou é nova para o doente, de modo a dar as melhores e mais completas informações, acerca do medicamento aviado (interações, contraindicações, possíveis efeitos adversos, duração tratamento, efeitos esperados), de modo a zelar pelo uso correto mas também alertando às suas especificidades para estimular a compliance.

Assim a interação entre o farmacêutico e o doente é fundamental para que qualquer dúvida seja dissipada, devendo anotar-se o esquema posológico a nível da caixa do medicamento de modo a incentivar a correta adesão ao tratamento (no caso dos antibióticos alertar sempre para uma toma completa, independentemente das melhorias sentidas até então, de modo a evitar futuras resistências), alertando ainda para as condições de conservação, prazos de validade (colírios após abertos deixam de apresentar a validade indicada na embalagem/frasco, passando a usufruir de um mês de utilização), entre outros. O atendimento personalizado e com foco no doente (na medicação e patologia), tendo em conta os aspetos de eficácia/segurança/economia para ele relevantes, é sem dúvida uma das

caraterísticas fundamentais da farmácia Pimentel e uma preocupação constante dos funcionários.

7.2. Estupefacientes e Psicotrópicos

Os medicamentos deste tipo constantes das tabelas I e II do Decreto-Lei nº15/93 de 22 de Janeiro⁽²⁰⁾ e do n.º I do artigo 86.º do Decreto-Regulamentar n.º 61/94, de 12 de Outubro⁽²¹⁾, mais a mefedrona e o tapentadol introduzido pela Lei nº 13/2012 de 26 de Março⁽²²⁾ têm de ser prescritos separadamente dos outros MSRM, em receitas especiais, obedecendo às mesmas regras que os restantes, não podendo ser cedidos a menores de idade e a portadores de problemas mentais (ou em caso de suspeita de utilização indevida dos mesmos). Durante o estágio surgiu na farmácia uma devolução de uma receita (após faturada e enviada para o SNS) que era na verdade uma fotocópia de uma receita, já anteriormente aviada na farmácia, o que despoletou um alerta em relação ao utente em questão, de modo a averiguar a validade e autenticidade das prescrições por ele apresentadas futuramente, tendo também ficado as autoridades competentes atentas a esta situação. Verificou-se uma falha na avaliação da receita por parte dos colaboradores uma vez que esta não devia ter sido aviada, dado que o objetivo era o abuso da medicação.

No entanto, aquando da cedência deste tipo de medicação, o *Sifarma2000* requer uma monitorização especial já que envolve o preenchimento obrigatório de dados inerentes ao utente, ao adquirente (nomeadamente idade e dados do cartão cidadão) e médico prescriptor. Ao terminar a venda é impresso em duplicado o documento de faturação, bem como documentos de registo de saída de psicotrópicos que são posteriormente agrafados à cópia da receita. A cópia destas receitas deve permanecer na farmácia durante 3 anos, em suporte papel ou informático, por ordem de aviamento, sendo a original devidamente enviada ao SNS⁽¹⁶⁾.

A farmácia tem de enviar ao Infarmed até ao 8º dia do 2º mês seguinte àquele a que respeite, a listagem das receitas de prescrição eletrónica que incluam medicamentos contendo substâncias consideradas estupefacientes ou psicotrópicas, sendo as cópias das receitas manuais enviadas até ao dia 8 do mês seguinte ao respeitante⁽¹⁶⁾.

7.3. Regimes de Participação

Compete ao Infarmed regular o preço dos medicamentos participados⁽²³⁾. O PVP é composto pelo PVA, pela margem de comercialização do distribuidor grossista e pela do retalhista, a taxa sobre a comercialização de medicamentos e o IVA⁽²⁴⁾. O PVP de um medicamento a entrar pela 1ª vez no mercado português não pode exceder a média que resultar da comparação dos PVA's em vigor nos países de referência para esse mesmo medicamento acrescido das margens de comercialização, taxas e impostos existentes em

solo nacional⁽²⁴⁾. Por sua vez, o do preço dos genéricos a introduzir no mercado deverá ser inferior no mínimo a 50% do PVP do medicamento de referência (na mesma apresentação), exceto no caso em que o de referência tem um PVA inferior a 10 euros em todas as apresentações, sendo nesse caso de no mínimo 25 %⁽²⁴⁾.

A comparticipação dos medicamentos consiste no pagamento de uma % do preço, pelo Estado, quando o aviamento é feito mediante prescrição médica, para os medicamentos usufruidores deste benefício (que demonstrem valor terapêutico acrescido e vantagem económica)⁽²⁵⁾. A comparticipação é fixada segundo diversos escalões nomeadamente A (90 % do PVP), B (69%), C (37%) e D (15%)⁽²⁵⁾, estando os grupos e subgrupos farmacoterapêuticos que integram os diferentes escalões fixados na Portaria 924-A/2010 de 17 de Setembro⁽²⁶⁾. No caso de existência de grupo homogéneo (igual composição qualitativa e quantitativa de API, forma farmacêutica, via de administração, apresentando igual CNPEM) a comparticipação é feita sobre o preço de referência e não sobre o preço individual de cada qual. Para além do referido anteriormente (e aplicado à maioria da população no organismo 01) existe também um regime especial para os pensionistas com baixo rendimento, devidamente identificados com a letra R na prescrição, faturados no organismo 48.

A comparticipação de medicamentos depende também da entidade responsável do beneficiário de acordo com determinados grupos de doentes (nomeadamente determinadas profissões como bancários, profissionais da EDP que beneficiam de complementaridade de comparticipação, sendo necessário fotocopiar as receitas bem como os respetivos cartões de modo à original ser enviada ao SNS e a cópia para a respetiva entidade responsável) ou situações patológicas (nomeadamente com portarias e despachos, como o Despacho nº 11387-A/2003 de 23 de Maio⁽²⁷⁾ referente aos doentes com lúpus, hemofilia ou hemoglobinopatias em que os custos com medicamentos comparticipados são totalmente suportados pelo SNS), sendo as percentagens de comparticipação diferentes para cada entidade.

Estas comparticipações especiais podem ser identificadas pelo prescriptor na receita ou noutros casos é necessária a apresentação de um cartão válido para usufruir desta vantagem.

Outro tipo de comparticipação especial é feita por acordos com laboratórios, como é o caso do medicamento Betmiga[®] (API é o mirabegron, destinado ao tratamento da bexiga hiperativa), em que a parte comparticipada ao doente fica ao encargo do laboratório Astellas Farma (necessário guardar o comprovativo da venda, impresso aquando da mesma para ser posteriormente enviado à ANF que reenvia ao laboratório) (Anexo 13).

Um caso também particular é o dos produtos para autocontrolo da Diabetes *Mellitus*, que devem ser prescritos isoladamente nas receitas renováveis, não podendo ser

substituídos na farmácia. No âmbito do Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Diabetes Mellitus estabeleceram-se protocolos de modo a facilitar aos utentes o acesso aos produtos de autocontrolo desta patologia, sendo que de acordo com o disposto na Portaria nº364/2010 de 23 de Junho⁽²⁸⁾ que define o regime de preços e comparticipações das tiras-teste para determinação de glicémia, cetonúria e cetonemia e as agulhas, seringas e lancetas destinadas a pessoas com diabetes, estes apresentam diferentes comparticipações. Enquanto a comparticipação nas tiras-teste é de 85% do PVP, nas agulhas, lancetas e seringas é de 100% (Organismo DS). Assim, a introdução do código informático respeitante a cada situação permite ao sistema assumir automaticamente qual o grau de comparticipação. Há ainda que reter que certos MSRM não são comparticipados, necessitando no entanto de prescrição, o que nem sempre é fácil de explicar ao doente. Essas receitas são mantidas na farmácia Pimentel em arquivo durante pelo menos 5 anos.

8. Indicação Farmacêutica

Um papel fundamental do farmacêutico é o devido aconselhamento ao utente de MNSRM bem como de outros produtos em que não haja necessidade de prescrição médica, visando a utilização racional, para situações passíveis deste tratamento (que geralmente são autolimitadas e que tendem a desaparecer em aproximadamente uma semana). O farmacêutico deve interagir com o doente de modo a avaliar o problema exposto (duração, gravidade, recorrência, sintomas e sinais, posições ou medicamentos que atenuam), patologias associadas (e estilo de vida) e medicação concomitante de modo a fazer uma triagem que visa despistar situações mais graves (por vezes mascaradas pela toma de MNSRM) bem como identificar sinais de alerta deste tipo de situações, culminando na opção por indicação farmacêutica (medidas farmacológicas ou não) ou por orientar para o médico. No caso da opção ser de indicação farmacêutica, aquando da dispensa é também necessário informar o utente quanto à posologia, duração do tratamento, precauções, efeitos adversos e consciencializar o doente para o que fazer na ausência de melhoras, e incentivar a ida à farmácia para monitorização⁽¹⁾.

Como promotor de saúde pública, deve sensibilizar para a adoção de estilos de vida saudáveis, alimentação regrada, exercício físico, de modo a diminuir os problemas inerentes ao tabaco e ao excesso de peso bem como à ingestão de gorduras e alimentos condimentados, alertando para os perigos da automedicação sem supervisão de um profissional de saúde.

Existem diversos protocolos de cedência de MNSRM, propostos por várias entidades, que visam uma correta abordagem ao doente bem como a cedência (ou não) do medicamento mais adequado às características do doente e ao estado do mesmo. No entanto, na farmácia Pimentel esses protocolos ainda não estão devidamente implementados, sendo a cedência feita em função da avaliação conscienciosa e responsável do colaborador a prestar o atendimento.

9. Aconselhamento de outros produtos de saúde

9.1. Produtos de Dermocosmética e Perfumaria

Os cosméticos são regulados pelo Infarmed, de modo a garantir os padrões adequados à saúde pública, de acordo com o estabelecido pelo Decreto-Lei 189/2008 de 24 de Setembro⁽²⁹⁾. Uma das grandes vantagens da farmácia Pimentel é o enorme leque de gamas de dermocosmética, possibilitando o acesso a estes cuidados aos mais variados escalões económicos, o que é uma mais-valia da farmácia. Para além disso, a farmácia apresenta uma colaboradora (Filipa Costa) que é uma especialista na área do aconselhamento dermocosmético, que devido à anterior actividade profissional (parafarmácia) e à ida recorrente a sessões de formação nesta área se tornou uma perita neste tipo de produtos, sendo uma grande vantagem da farmácia (destacando-se neste campo em relação a outras).

Dada que esta área é realmente muito importante na farmácia, há o incentivo para os colaboradores participarem em formações (externas e internas) para aprofundarem o conhecimento, de modo a poder dar a melhor indicação a quem procura este tipo de produtos, muitas vezes disponíveis noutros locais de comércio, sendo assim o conhecimento e especialização do farmacêutico fundamental para a diferenciação da farmácia. Durante o meu estágio tive a oportunidade de assistir a diversas formações como Lierac[®], Eucerin[®], Filorga[®], VII Jornadas de Dermatologia, Avène[®], René Furterer[®] (capilar), entre outros.

Outras atividades promovidas na farmácia, que visam atrair clientes, consistem na presença ocasional de promotoras de marcas bem como a realização de mini-faciais por consultoras de beleza (que permitem o conhecimento das texturas e aromas dos produtos), de marcas como Filorga[®] e Angelif[®], tendo tido o privilégio de fazer o da última marca.

Outros produtos também muito importantes são os de fotoproteção, cabendo ao farmacêutico incentivar a sua venda não só no verão, mas também durante os meses de inverno, através da informação e explicação do envelhecimento cutâneo causado pelo sol.

A recente adesão aos produtos de perfumaria Roger Gallet[®] tem atraído clientes que procuram este tipo de produtos (leites corporais, sabonetes, águas de colónia e águas frescas perfumadas)⁽³⁰⁾ com um aconselhamento profissional, diferenciando-se dos demais

locais de perfumaria. Futuramente a farmácia permite dedicar um espaço apenas para aconselhamento farmacêutico, o que será sem dúvida uma grande aposta para a expansão da dermocosmética.

Um dos pontos fortes da farmácia é a grande diversidade de produtos presentes, de modo a abarcar todas as necessidades da população. Assim, e dado a minha interação com esses produtos (puericultura, higiene íntima e atividade sexual, cuidados dentários, produtos capilares, artigos de bebé) durante o estágio, foi-me possível adquirir conhecimento acerca destes produtos, de modo a poder dispensá-los com a melhor informação possível.

9.2. Medicamentos de Uso Veterinário

Este tipo de medicamentos, que devem estar de acordo com os princípios de qualidade e segurança do Decreto-Lei n.º 184/97 de 26 de Julho⁽³¹⁾, são pouco vendidos na farmácia provavelmente por esta se localizar na cidade (nas zonas rurais há maior número de animais e é por isso natural que haja maior cedência destes produtos) e por estar longe de hospital/clínicas veterinárias. Os produtos mais vendidos são essencialmente de desparasitação em pipetas. Assim, a exposição visual e a presença de material informativo destes produtos poderá ser crucial para uma maior compra, ponto que deveria ser ponderado na farmácia pelo fato dos produtos não estarem disponíveis diretamente ao público.

9.3. Fitoterapia

A fitoterapia é uma das áreas em que a farmácia Pimentel também tem vindo a apostar, tendo sempre em conta a qualidade dos produtos adquiridos, bem como a composição dos mesmos, uma vez que muitos produtos deste género são vendidos noutros locais de comércio sem haver zelo pela segurança, qualidade e eficácia do produto. Os produtos de fitoterapia, excetuando os considerados medicamentos à base de plantas (Estatuto do Medicamento)⁽³²⁾, são regulados pela DGAV (não tão rigorosa quanto o Infarmed) e portanto é crucial uma avaliação da constituição do produto.

Neste tipo de produtos é fundamental um adequado aconselhamento por parte do farmacêutico nomeadamente devido a possíveis interações medicamentosas (nomeadamente *Hypericum perforatum* e contraceptivos orais, *Aloe barbadensis* com antiagregantes e anticoagulantes, *Matricaria recutita* e *Panax ginseng* com varfarina), precauções, bem como informações inerentes a uma utilização correta⁽³³⁾.

Os suplementos nutricionais, que muitas vezes englobam este tipo de constituintes, são muitas vezes requisitados para aumentar a concentração, capacidade física e estimular o

apetite, devendo ser usados apenas como complemento de uma alimentação variada e saudável associada a estilos de vida adequados, por períodos de tempo não excessivos.

9.4. Medicamentos homeopáticos

A farmácia Pimentel tem aumentado o número de referências homeopáticas, implementação devida à Dr.^a Elisabete Pereira que apresenta elevado conhecimento nesta área (a sua formação académica foi em França, país que considera a homeopatia uma ciência integrada na prática médica), tendo também complementado o seu saber com formações.

Tal consiste num ponto forte da farmácia bem como do meu estágio dada a aprendizagem adquirida. Durante o estágio tive ainda a oportunidade de realizar as formações da Boiron (Introdução à Homeopatia e Protocolos – Nível I), o que me auxiliou a conhecer os fundamentos da homeopatia e os possíveis casos de indicação.

9.5. Medicamentos Manipulados

A preparação de medicamentos manipulados deve ser realizada de acordo com as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados, constantes da Portaria n.º 594/2004 de 2 de Junho⁽⁶⁾. Os medicamentos manipulados são um ponto fraco da farmácia Pimentel, dado que a realização deste tipo de medicamentos é pouco frequente. Durante o meu período de estágio, apenas tive a possibilidade de realizar a preparação de uma pomada de vaselina salicilada, feita por forma magistral (ou seja através de uma receita médica indicativa do doente a quem se destina)⁽⁸⁾. Nesta prescrição para além de não pode constar outro medicamento de modo a ser possível a comparticipação (30% do preço dos preparados oficiais incluídos na Farmacopeia Portuguesa ou no Formulário Galénico Nacional e das fórmulas magistrais que constam da lista de medicamentos manipulados comparticipáveis de acordo com estabelecido no Decreto-Lei n.º 48-A/2010 de 13 de Maio)⁽³⁴⁾, outros dados também deverão ser discriminados como a indicação pelo médico de que se trata de medicamento manipulado ou *f.s.a.* (faça segundo a arte) e a quantidade.

O preço de venda ao público dos medicamentos manipulados nas farmácias de oficina é calculado com base no valor dos honorários da preparação, das matérias-primas e dos materiais de embalagem, conforme critérios estabelecidos na Portaria n.º 769/2004 de 1 de Julho⁽³⁵⁾. O cálculo dos honorários da preparação tem por base um factor (F) cujo valor é atualizado anualmente, na proporção do crescimento do índice de preços ao consumidor, divulgado pelo INE. Apesar de só ter realizado um tipo de manipulado durante o estágio (elaborando também o rótulo, de índole obrigatória, onde constam dados como o nome do doente, a preparação, quantidade, data de preparação e prazo de validade)⁽⁶⁾ tive a possibilidade de reformular a ficha de preparação de manipulados.

10. Receituário e Faturação

Ao longo do mês, na farmácia Pimentel, separam-se as receitas pelos vários organismos, pelos lotes (por ordem numérica) constituídos por 30 receitas, à exceção do último que poderá ser constituído por menos. Próximo do fim de cada mês, os lotes são conferidos para avaliar se todos os requisitos necessários da receita para a comparticipação foram cumpridos e se foi feita a devida cedência. Aqui reside um dos maiores problemas da farmácia, no meu ponto de vista, pelo fato da verificação não ser feita diariamente, dado que em caso de erro da medicação apenas no fim do mês tal é detetado, podendo acarretar efeitos já irreversíveis.

No fim do mês são fechados os lotes no *Sifarma2000*, imprimindo-se os verbetes de identificação de lote (carimbados e assinados, que acompanham cada lote, identificando para cada receita o valor da comparticipação), a relação resumo de lotes e a faturação mensal. A recolha do receituário é feita até dia 5 (SNS) e 10 do mês seguinte (ANF).

Aquando de inconformidades nas receitas estas são devolvidas à farmácia pelo CCF no caso das pertencentes ao SNS e pela ANF nas restantes. Nesses casos o montante de comparticipação é perdido, a não ser que seja feita a correção das receitas através da aplicação gestão de lotes faturados do *Sifarma2000*, sendo as passíveis de ser modificadas novamente enviadas conjuntamente com o receituário do mês em vigor. Nos casos em que a correção não é possível é necessária a realização da nota de crédito ou débito relativa às diferenças dos montantes devidos às receitas incorretas. No estágio tive a oportunidade de realizar estas atividades, o que foi vantajoso porque fiquei a conhecer os procedimentos e documentação necessária à comparticipação do medicamento, aspeto não retratado enquanto estudante.

11. Análise SWOT

Em jeito de conclusão passo a avaliar os parâmetros positivos e negativos inerentes à própria farmácia mas também relativo ao panorama geral em Portugal.

Envolvente Externa (Ameaças e Oportunidades):

- Ameaças:
 - Formação Académica: durante o estágio apercebi-me que durante a formação na faculdade diversos aspetos, muito relevantes para exercício na farmácia, não foram focados convenientemente. Julgo que o conhecimento de medicamentos veterinários e homeopáticos devia ser mais aprofundado e no caso dos produtos de dermocosmética a abordagem deveria ser feita mais em função das características e tipo de pele, tentando focar

algumas marcas e gamas, do que propriamente em função dos componentes presentes, o que acaba por ser pouco valioso aquando da interação com o cliente. Ainda, julgo que o conhecimento acerca do receituário (nomeadamente da sua conferência e dos organismos) devia ser focado no percurso académico bem como aspetos mais burocráticos e de gestão da farmácia. A falta destes conhecimentos pode ameaçar a profissão farmacêutica uma vez que apesar da vasta multidisciplinaridade no curso, esta poderá não estar adequada à prática corrente na farmácia.

→ A quantidade de farmacêuticos a formarem-se anualmente nas diversas faculdades do país é demasiada para as necessidades do país. Assim, a diminuição do número de vagas poderia ser benéfica dado que o desemprego, especialmente jovem, tem vindo a aumentar acabando muitas vezes os farmacêuticos por aceitarem cargos mal remunerados, em condições precárias e de exploração, o que em nada dignifica a profissão, acarretando ainda frustração no trabalho causando um mau desempenho perante o doente (diminui a confiança do utente no farmacêutico/farmácia, que a passa a ver como um mero comércio), acabando por diminuir a qualidade do serviço, sendo o farmacêutico uma ameaça para si próprio. Um ajuste no número de vagas seria, no meu ponto de vista, uma medida a ser implementada durante alguns anos até a procura de profissionais aumentar e a crise do setor melhorar.

→ Políticas de Saúde e Medicamentos: as constantes mudanças a nível do medicamento por parte do governo têm vindo a trazer inúmeros problemas às farmácias, nomeadamente de cariz financeiro. A diminuição das margens de lucro, associada à venda cada vez maior de genéricos (com preços muito mais baixos que os éticos, promovendo também a diminuição do preço médio de receita) bem como a crise económica sentida no país têm vindo a causar grandes transtornos às farmácias, enfrentando muitas delas situações de insolvência e de diminuição dos salários dos colaboradores.

→ Crise económica: A crise verificada no país é um problema para diversas áreas, nomeadamente para a farmacêutica, dado que os doentes apresentam menos dinheiro para ser gasto nos medicamentos, abdicando ainda mais dos produtos de beleza e bem-estar. Assim, os valores gastos na farmácia têm vindo a diminuir, sendo difícil a sustentabilidade da mesma.

A crise proporciona condições de trabalho precárias, como já foi referido, o que acaba por transtornar os profissionais e desmotivá-los de prestar um serviço de qualidade, denegrindo eles próprios a imagem do setor farmacêutico. Ainda a crise económica associada aos problemas no setor farmacêutico (devido às políticas anteriormente tratadas), leva a que em determinadas farmácias a cedência dos medicamentos/produtos seja feita com o intuito de lucrar (optar por dispensar os mais caros) e não com o objetivo de ceder o

mais adequado à situação proposta, o que também acaba por diminuir a confiança na farmácia, destruindo assim a imagem de um local com um profissional detentor de conhecimento científico, zelador da qualidade, segurança e eficácia do medicamento e do bem-estar do doente (a farmácia perde a diferenciação relativamente aos locais de seguida referidos).

→ Locais de venda de MNSRM e outros produtos de saúde/bem-estar: a existência de locais de venda de MNSRM como as parafarmácias e de outros locais de venda de produtos de bem-estar/beleza (hipermercados, perfumarias, lojas ortopédicas, ervanárias e de suplementos nutricionais/fitoterapia) tem sido uma grande rivalidade para a farmácia, dado que estes locais não estão sujeitos aos meus requisitos legais que as farmácias, sendo mais fácil a sua subsistência, sendo possível proporcionar preços mais convidativos ao cliente. Assim, e atravessando o país uma crise grave, muitas vezes é o preço o ponto crucial para o doente ao invés de um atendimento por um profissional de saúde devidamente informado acerca dos medicamentos e dos produtos de saúde.

- Oportunidades:

→ Conhecimento Multidisciplinar: Devido à formação académica do farmacêutico, que engloba uma elevada diversidade disciplinar é possível ao profissional do medicamento dedicar-se a áreas menos comuns ou até diferentes das tradicionais. Assim sendo, o farmacêutico nesta altura difícil para as farmácias de oficina, deve tentar alargar a sua atividade e procurar utilizar os conhecimentos sólidos e variados de modo a penetrar em áreas menos lotadas e com perspetivas diferentes do habitual saber farmacêutico. Dados os conhecimentos de farmacologia, mas também nas áreas laboratoriais (com conhecimento de diversos equipamentos), a nível botânico, nutricional e microbiológico, o farmacêutico é dotado das ferramentas necessárias ao seu próprio sucesso.

→ Diferenciação: embora a nossa formação académica seja muito vasta, como dito anteriormente, é importante que se aposte também na formação mais específica, permitindo diferenciar-se em determinadas áreas, preferencialmente naquelas que venham a expandir no futuro e que requeiram mais profissionais, abrindo portas a novas “atividades farmacêuticas”, lutando para que sejam da nossa competência. No entanto, o gosto pessoal por aquilo que se faz deve também estar sempre presente, sendo fundamental nessa escolha.

→ Áreas emergentes/em expansão: diversas áreas irão crescer no futuro dadas as necessidades da sociedade e das populações. Assim, o farmacêutico que enfrenta problemas na farmácia comunitária e nas tradicionais atividades por ele realizadas, deve antecipar o futuro e procurar aumentar o conhecimento dessas áreas a crescer, dedicando-se a novos desafios profissionais (com o auxílio da formação diversificada complementada pela

diferenciação). Um profissional de saúde com os nossos conhecimentos poderá trabalhar em investigação de ponta, bem como em áreas de gestão de saúde, de regulamentação/burocracia associada ao medicamento, dependendo apenas de cada um de nós lutar pela profissão e pelo nosso sucesso e realização profissional.

Envolvente Interna (Pontos Fortes e Fracos)

- Pontos Fortes:

→ Interação com o doente/ Casos práticos: a maior vantagem da realização deste estágio foi o fato de poder consolidar os conhecimentos adquiridos na faculdade ao vivenciar a realidade da farmácia Pimentel, devido à interação com diferentes tipos de doente e diferentes necessidades por eles apresentadas, nomeadamente de diferentes culturas dado que a farmácia é frequentada por muitas pessoas de etnia cigana.

Assim, para além da cedência perante receita médica, em que é fundamental zelar por um devido aconselhamento e informação, a indicação farmacêutica é aquela que no meu ponto de vista implica maior responsabilidade e conhecimento por parte do farmacêutico. Inúmeros casos surgiram ao longo da minha estadia na farmácia, sendo que alguns tiveram importância pelo fato de serem bastante recorrentes, tais como constipações, alergias e tosse.

Diversos casos de tosse surgiram na farmácia, sendo que nesses casos foi necessário saber o tipo (seca ou produtiva) e a duração da mesma, origem e ainda medicação ou patologias associadas (nomeadamente diabéticos dado que os xaropes têm geralmente muito açúcar). Maioritariamente, as situações foram de origem produtiva, tendo também questionado se a secreção era sanguinolenta/purulenta dado que nesses casos deve haver reencaminhamento para o médico. Para além destes casos, grávidas/ amamentar, bem como situações com mais de uma semana sem melhorias e ainda a presença de febres altas durante mais de 48 h não são passíveis de indicação farmacêutica. Assim, para este tipo de casos são cedidos fármacos mucolíticos que vão fluidificar a expetoração auxiliando na sua eliminação como ambroxol ou acetilcisteína. Podem ser administrados 2 a 3 vezes por dia, de acordo com a dose, sendo que nos casos dos xaropes há que adequar a dose ao peso (pediátrico). É importante alertar que nos primeiros dias após toma a tosse poderá ser mais persistente devido à eliminação da expetoração, melhorando posteriormente. Ainda, deve aconselhar-se beber bastante água, de modo a haver uma boa hidratação que auxilia na fluidificação.

Outro caso também marcante, foi relativo à não cedência de uma pílula do dia seguinte, apesar de na farmácia serem vendidas regularmente. Neste caso em específico, um jovem casal recorreu a farmácia após ter tido relações sexuais no dia anterior, nas quais o

preservativo acabou por se danificar. Uma vez que se mostravam apreensivos, provavelmente por serem bastante novos, questionei acerca da toma ou não da pílula, à qual me foi respondido que tomava. Assim, questionei à rapariga se a tomou devidamente ou se houve toma de alguma medicação específica de modo a avaliar a possível interferência e em que momento do ciclo menstrual se encontrava, tendo respondido que faltavam cerca de dois dias para a chegada do período menstrual. Por fim, e tendo em conta a informação por eles dada, expliquei que como a toma da pílula tinha sido correta e sem nada que interferisse, poderiam estar sossegados acerca de uma possível gravidez, ficando apenas alerta acerca de outros problemas apenas evitáveis através do uso do preservativo. Neste caso, provavelmente devido à pouca maturidade e conhecimento, o casal duvidava da eficácia da pílula.

→ Formações: um ponto muito positivo na farmácia é o fato de promoverem uma constante evolução a nível de conhecimentos, de modo a que os colaboradores estejam sempre atentos aos novos medicamentos/produtos bem como alterações dos já existentes. Assim a ida a formações externas, bem como internas, é recorrente e contribui para uma maior qualidade no atendimento. Ao longo do estágio tive a oportunidade de fazer diversas formações, especialmente na área da dermocosmética, tendo ainda realizado um curso de administração de injetáveis, o qual pus em prática na farmácia com a devida supervisão.

→ Atividades: a farmácia promove frequentemente, com marcas de dermocosmética, mini-faciais, que visam atrair os clientes de modo a serem apresentadas as gamas, bem como rastreios auditivos, visuais, capilares e osteoarticulares. A farmácia possibilita ainda consultas de psicologia, podologia, nutrição e aplicação de bandas neuromusculares.

→ Dermocosmética e Homeopáticos: a dermocosmética é a área que mais cresce na farmácia, provavelmente devido à existência de um leque de produtos que chega à carteira de todos os clientes e devido à presença de uma colega com muita experiência e conhecimento na área, sendo muitas vezes solicitada pelos clientes para esse fim. Os medicamentos homeopáticos também têm sido uma aposta forte da farmácia, devido aos conhecimentos da Dr.^a Elisabete, contribuindo para a diferenciação em relação a outras farmácias. Assim, durante o meu estágio tive a oportunidade de aumentar o meu conhecimento nestas áreas (pouco abordadas na faculdade) não só devido à interação com os doentes mas também com as explicações dos colegas, o que é fundamental para a prática futura.

→ Equipa/Ambiente: a equipa da farmácia Pimentel é jovem e dinâmica, caracterizada por um ambiente tranquilo e amigável, com grande espírito de ajuda. Os colaboradores tentam prestar sempre o melhor atendimento ao doente com a máxima qualidade e

simpatia. Ao longo do estágio todos foram incríveis comigo, auxiliando-me em todas as atividades e dando-me sempre explicações de modo a aumentar o meu conhecimento. Além disso, marcaram-me pelos valores que me inculcaram, referentes a uma farmácia em que em primeiro lugar se zela pelo doente e pelo seu bem-estar.

→ Horário: aberta 364 dias no ano, das 8-22h de segunda a sábado, e das 9-20h aos domingos e feriados. É vantajoso porque possibilita ao doente vir à farmácia após o trabalho e aos fins-de-semana, quando tem mais tempo disponível. Ainda, o fato de ser a farmácia mais próxima do hospital leva a que também seja benéfico para o doente este horário alargado.

→ Encomendas e Receituário: para além do atendimento ao público, que me permitiu interagir com o doente e consolidar os conhecimentos teóricos, durante o estágio tive também a possibilidade de estar na secção de encomendas e no receituário. Tal ajudou-me a desenvolver competências nestas áreas fundamentais ao bom funcionamento da farmácia, nomeadamente na gestão de *stocks* e no conhecimento das especificidades das receitas e organismos e dos procedimentos para a comparticipação de medicamentos.

→ Farmaco[®]: o *software* criado pelo Filipe Antunes, é também um ponto forte da farmácia pelo fato de fidelizar os clientes, graças às vantagens inerentes a este serviço, nomeadamente pelas compras de produtos de venda livre acarretarem dinheiro em cartão.

- Pontos fracos:

→ Medicamentos Manipulados e Veterinários: os manipulados são um ponto menos bom da farmácia, uma vez que apenas são feitos álcoois à saturação com ácido bórico, vaselinas saliciladas e mistura de pomadas ou cremes. Assim, aquando de requisição de outro tipo de manipulados, o pedido é enviado via fax à Cofanor que posteriormente nos indica o preço sendo depois produzidos na Farmácia Barreiros (Porto). No entanto, o número de pedidos destes medicamentos é baixo. Quanto aos veterinários, são também dos menos vendidos na farmácia muito devido à longinquidade das zonas rurais e de clínicas veterinárias. Deste modo, os meus conhecimentos nestas áreas não foram convenientemente desenvolvidos.

→ Roubos: apesar da farmácia não ser responsável por este problema, é um aspeto negativo a apontar em relação à mesma. Diversos roubos sucederam no decurso do estágio, especialmente de produtos de dermocosmética, capilares e de bebé, apesar dos mesmos apresentarem alarme. Para se tentar resolver esta questão foi até trocado o típico alarme por etiquetas com alarme integrado. No entanto, esta medida não foi suficiente.

→ Armazenamento de Psicotrópicos: apesar dos psicotrópicos e estupefacientes se encontrarem numa gaveta no laboratório, esta não é fechada à chave e portanto o perigo de

extravio acaba por ser maior. Tendo em conta o abuso deste tipo de medicação, e tendo em conta o historial da farmácia em roubos, a segurança devia ser maior.

→ Avaliação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos: um ponto menos bom reside no fato de durante o estágio ter realizado poucas vezes determinações bioquímicas e fisiológicas (excetuando medição da pressão arterial), problema também inerente à pouca quantidade de testes realizados na farmácia. Assim a minha prática nestas medições ainda é reduzida, o que envolve um maior esforço de aprendizagem no futuro profissional.

→ Falta de implementação dos protocolos de indicação farmacêutica: apesar de existirem diversos protocolos, nomeadamente na documentação da farmácia, estes não se encontram implementados, sendo a cedência feita em função do conhecimento e opinião do colaborador. A sua aplicação seria benéfica, dado que para situações semelhantes o procedimento de abordagem, o aconselhamento e cedência seria o mesmo, independentemente do funcionário.

→ Desarrumação e tempo de espera no atendimento: a desarrumação do armazém dificulta o atendimento já que muitas vezes se têm de procurar os medicamentos/produtos neste local, acarretando também maior probabilidade de perda dos mesmos ou de ultrapassar os prazos de validade. O tempo de espera dos utentes é um fator preocupante, especialmente ao fim da tarde, dado que por mais esforços que a equipa faça para evitar esta situação não é possível dada a elevada afluência e a existência de apenas 5 postos de atendimento.

12. Bibliografia

1. **Ordem dos Farmacêuticos**. [19.06.14]. www.ordemfarmaceuticos.pt
2. **Decreto-Lei nº 307/2007 de 31 de Agosto**. D. R. nº168 – I série. [19.06.14].
3. **Boas práticas farmacêuticas para a farmácia comunitária**. [20.06.14]. OF
4. **Deliberação nº 2473/2007 de 28 de Novembro**. D.R. nº247 – II série. [20.06.14].
5. **Deliberação nº1500/2004 de 7 de Dezembro**. D.R. nº303 – II série. [21.06.14].
6. **Portaria 594/2004 de 2 de Junho**. D.R. nº 129 – I série B. [21.06.14].
7. **Deliberação nº139/CD/2010 de 21 de Outubro**. [23.06.14]. Infarmed
8. **Infarmed**. [23.06.2014]. Disponível em www.infarmed.pt
9. **Associação Nacional de Farmácias**. [23.06.14]. www.anf.pt
10. **Farmácias Portuguesas**. [23.06.14]. www.farmaciasportuguesas.pt
11. **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos**. [25.06.14]. www.ceic.pt

12. Regulamento (UE) N.º 1235/2010 de 15 de Dezembro. [25.06.14]. Infarmed
13. ValorMed. [25.06.14]. www.valormed.pt
14. Decreto-Lei n.º 176/2006 de 30 de Agosto. D.R. n.º 167 – I série. [27.06.14].
15. Portaria n.º 1471/2004 de 21 de Dezembro. [27.06.14]. Infarmed
16. Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de Maio. D.R. n.º 92 – I série. [27.06.14].
17. Despacho n.º 11254/2013 de 23 de Agosto. D.R. n.º 176 – II série. [27.06.14].
18. Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde. [28.06.14].
19. Deliberação n.º 021/CD/2011. [27.06.14]. Infarmed
20. Decreto-Lei n.º 15/93 de 22 de Janeiro. [28.06.14]. Infarmed
21. Decreto-Regulamentar n.º 61/94 de 12 de Outubro. D.R. n.º 236 – I série [30.06.14].
22. Lei n.º 13/2012 de 26 de Março. D.R. n.º 61 – I série. [30.06.14].
23. Decreto-Lei n.º 152/2012 de 12 de Julho. D.R. n.º 134 – I série. [30.06.14].
24. Decreto-Lei n.º 112/2011 de 29 de Novembro. D.R. n.º 229 – I série. [30.06.14].
25. Decreto- Lei n.º 106-A/2010 de 1 de Outubro. D.R. n.º 192 – I série. [01.07.14].
26. Portaria 924-A/2010 de 17 de Setembro. [01.07.14]. Infarmed
27. Despacho n.º 11387-A/2003 de 23 de Maio. [02.07.14]. Infarmed
28. Portaria n.º 364/2010 de 23 de Junho. D.R. n.º 120 – I série. [02.07.14].
29. Decreto-Lei n.º 189/2008 de 24 de Setembro. D.R. n.º 185 – I série. [02.07.14].
30. Roger & Gallet. [02.07.14]. www.roger-gallet.pt
31. Decreto-Lei n.º 184/97 de 26 de Julho. D.R. n.º 171 – I série A. [02.07.14].
32. Decreto-Lei n.º 176/2006 de 30 de Agosto. D.R. n.º 167- I série. [02.07.14].
33. Observatório de Interações Planta- Medicamento. [02.07.14]. www.oipm.uc.pt
34. Decreto-Lei n.º 48-A/2010 de 13 de Maio. D.R. n.º 93 – I série. [03.07.14].
35. Portaria n.º 769/2004 de 1 de Julho. D.R. n.º 153 – I série B. [03.07.14].

Anexo 7 – Lista de Controlo de Prazos de Validade

FARMACIA PIMENTEL
 RUA DR ELISIO MOURA, 157
 4710-422 BRAGA

NIF: 501369422
 Telefone: 253257421
 Dir. Téc. Dr Isabel Maria Rebelo
 Leite Machado

Lista de Controlo de Prazos de Validades

Expiram entre 07-2014 e 09-2014 no local FARMACIA PIMENTEL

Ord.	Código	Designação	Lote	Stock	Pratel.	Validade	Correção
				5	ATO	08-2014	06.16
1	6577361	A Derma Atopicas Exomega Oleo Duche 500 Mi	LOTE UNICO	2	GEN	07-2014	01.18
2	5111547	Acarbose Labesfal MG, 100 mg x 50 comp	LOTE UNICO	6	GEN	09-2014	07.14
3	5542386	Acido Alendronico Ratiopharm MG, 70 mg x 4 comp	LOTE UNICO	4	S.A	07-2014	01.14
4	7373555	Advancis Omega Mousse Emul LjLima 100ml emul oral frasco	LOTE UNICO	1	S.D	08-2014	02.14
5	7374181	Aero Bio Adulto Saq X 14 pó sol oral saq	LOTE UNICO	1	H.O	08-2014	---
6	6138883	Altaspray Spray Or 20 Mi	LOTE UNICO	1	C01	08-2014	02.14
7	3037983	Aggrenox, 25/200 mg x 20 cáps lib prol	LOTE UNICO	3	LAB	09-2014	01.16
8	7731893	Agua Purificada Ag Purific Maialab 5 L	LOTE UNICO	17	P.S	09-2014	---
9	1370361	ALCOOLFRESH 10 TOALHETES	LOTE UNICO	20	P.S	09-2014	---
10	1370379	ALCOOLGEL 30 ML DOSEADOR	LOTE UNICO	20	P1	09-2014	03.18
11	8900019	Algesal, 10/100 mg/g x 100 creme bian	LOTE UNICO	1	P1	09-2014	---
12	2801884	Allergodil, 0,5 mg/mL x 6 sol col	LOTE UNICO	2	OTC	09-2014	---
13	2583987	Alprazolam Mylan MG, 0,25 mg x 20 comp	LOTE UNICO	1	GEN	07-2014	02.16
14	2584084	Alprazolam Mylan MG, 0,25 mg x 60 comp	LOTE UNICO	7	GEN	08-2014	02.16
15	9682310	Alprazolam Pazolam MG, 0,25 mg x 60 comp	LOTE UNICO	2	C32	08-2014	---
16	5081617	Alprazolam Ratiopharm MG, 0,5 mg x 60 comp lib mod	LOTE UNICO	20	GEN	08-2014	06.15
17	5302872	Amlodipina Mylan MG, 5 mg x 60 comp	LOTE UNICO	1	GEN	09-2014	05.14
18	5151584	Amiodipina Zenitiva MG, 10 mg x 60 comp	LOTE UNICO	1	GEN	08-2014	12.14
19	2533099	Amoxicilina Labesfal, 100 mg/mL x 100 pó susp oral medida	LOTE UNICO	10	GEN	08-2014	08.15
20	5404488	Anapen, 0,15 mg/0,3 mL x 1 sol inj seringa prb-cheia	LOTE UNICO	1	LAB	09-2014	09.14
21	2487593	Antigrippine x 20 comp	LOTE UNICO	115	OTC	07-2014	05.15
22	6886747	Antistax Cr Massagem 125 Mi	LOTE UNICO	5		07-2014	04.16
23	6837641	Antistax Gel Refresc 125 Mi	LOTE UNICO	13	PES	07-2014	07.15
24	6210120	Aptigel Penso Liq Altas 10 Mi	LOTE UNICO	4		08-2014	01.15
25	7362434	Aptamil SiLactose Leite SiLactose 400 G	LOTE UNICO	5		08-2014	01.15
26	7363945	Aquamarine Caps Oleos De Peixe X 60 caps	LOTE UNICO	5	S.A	08-2014	02.15
27	5370127	Arankelle MG, 3/0,02 mg x 21 comp revest	LOTE UNICO	57		07-2014	02.15
28	6198374	Arko Respira Spray Nasal 100 Mi	LOTE UNICO	9		07-2014	02.14
29	2536183	Arthrolec 75, 75/0,2 mg x 60 comp lib mod	LOTE UNICO	2	C03	09-2014	07.15
30	3209384	Aspirina, 500 mg x 20 comp	LOTE UNICO	130	HAL	07-2014	07.15
31	4074183	Assieme Turbohaler, 320/9 mcg/dose x 60 pó inal inalador	LOTE UNICO	1	G01	07-2014	02.15
32	5576780	Atenolol Mylan 50 mg Comprimidos MG, 50 mg x 60 comp	LOTE UNICO	1	GEN	09-2014	06.15
33	5434857	Atorvastatina Mylan MG, 10 mg x 56 comp revest	LOTE UNICO	2	GEN	07-2014	07.14
34	5434873	Atorvastatina Mylan MG, 20 mg x 28 comp revest	LOTE UNICO	3	GEN	07-2014	07.14
35	5751888	Augmentin Duo, 875/125 mg x 16 comp revest	LOTE UNICO	12	C03	08-2014	06.15
36	8605006	Augmentin Forte, 250/62,5 mg/5mL x 100 pó susp oral medida	LOTE UNICO	2	X01	08-2014	08.15
37	6586750	Ávene Couvrance Base Fluida Mel 30 Mi	LOTE UNICO	4	DER	08-2014	08.15
38	6022004	Ávene Limpeza Pain Toilette 100 G	LOTE UNICO	3	COS	09-2014	10.18
39	6835991	Ávene Oihos Eluage Contorno Oihos	LOTE UNICO	5	COS	08-2014	02.16
40	4145983	Azitromicina Pharmakem MG, 500 mg x 3 comp revest	LOTE UNICO	25	GEN	09-2014	09.15
41	2531795	Azitromicina Zenitiva MG, 500 mg x 3 comp revest	LOTE UNICO	6	GEN	07-2014	07.15
42	5032255	Azomyr, 0,5 mg/mL x 150 sol oral medida	LOTE UNICO	2	X01	09-2014	09.14
43	3152881	Azopt, 10 mg/mL x 1 susp col frasco	LOTE UNICO	7	G1	08-2014	02.15

Impressão: 06-06-2014 10:04:36 Operador: VALDEMAR Página 1

Anexo 8 – Fatura de encomenda

ROTELHO & RODRIGUES, LDA (BRAGA) Factura N. 1.28626/1
 *** ORIGINAL ***
 C.Social EU 500000,00 Tf.615333 Fx.615340
 Mt.C.R.C.Cascais N.17068 NIPC 500046921 Venda a Credito Data: 2014/07/02
 Sede: R.Quinta dos Grilos, 30 Carnaxide

Requisicao N.
 Op.: duarte
 Pedido N.: 8 Volta: 1
 Inic.Transp.: 2014/07/02 18h50m
 Loc.Carga R.Conselh.Lobato,345-435 BRAGA

Ex.mo(s) Sr(s).
 FARMACIA PIMENTEL (BRAGA)
 DRA.ISABEL LEITE MACHADO,UNIP.LDA.
 RUA DR.ELISIO DE MOURA,157
 ENGUARDAS
 4710-422 BRAGA

Cliente N.: 85 Contrib.N.: 501369422

Codigo	Designacao	P.V.P.	Qt.	Bon.	P.V.A.	Descontos	T.C.	P.V.F.	Iva	Valor
2337780	LOCETAR CREME	5,92	1	1	4,36		0,00	4,71	6	4,71
2337780	LOCETAR CREME	5,92	3		4,36		0,00	4,71	6	14,13
2337988	LOCETAR SOLUCAO 5% SML	19,44	20	5	13,48		0,00	14,87	6	297,40

Iva	Liq./Incid.	Valor Iva
6	316,24	18,97
Total	316,24	18,97

Telefones: 253615333/336
 253264573
 FAX : 253615340
 Valor de produtos eticos 4.563,22

Total : 335,21

S/Lz-Processado por programa certificado n.717/AT C 0001/0000128626

Anexo 9 – Documento de receção interna de encomenda

FARMACIA PIMENTEL
RUA DR ELISIO MOURA, 157
4710-422 BRAGA

NIF: 501369422
Telefone: 253257421
Dir. Téc. Dr Isabel Maria Rebelo
Leite Machado

Entrega da Encomenda N°: 24

ORIGEM
G. Remessa n°: 98a0652389
de 03-07-2014 11:03

DESTINO
Local: FARMACIA PIMENTEL
Entregue em: 03-07-2014 11:02

Fornecedor: Alliance Healthcare S.A. - Armazém do Porto

Código	Produto	Cat	Qt	Pr Unit	IVA	Condições	Mg	PVP	Prat	Validade
8448423	Agiolax, 400 gran frasco	T	2	9,86€	6	+++	22,58	13,50€	OTC	01-2015
7363143	Alanerv Caps X 30		1	15,88€	23	+++	28,58	27,35€	OTC	06-2016
5138276	Buprenorfina Azevedos MG, 8 mg x 7 comp sl	G	8	8,33€	6	+++	20,81	11,15€	PSI	02-2014
6176750	Eryfotona Ak Nmsc Cr Cut 50 MI		2	17,82€	6	+++	30,04	27,00€		06-2016
7450411	Flevox 50 Gato Sol Uncao 1 Pip X 0,5 MI	V	2	3,51€	6	+++	29,8	5,30€		-
6747964	Fluocaril Kids 7/ Gel Dent Morango 50 MI		2	3,58€	23	+++	10,13	4,90€	H.O	09-2015
6846626	Fotoprot Isd Extr Spray Hid Int 50+ Ped 200		2	16,74€	23	+++	23,74	27,00€	SOL	-
1390211	FRASCO VIDRO CONTA GOTAS 60 ML		10	0,95€	23	+++	31,26	1,70€	LAB	-
6919571	Lierac Sunific Gel Cr Autobr Corp 125ml		1	14,31€	23	+++	29,59	25,00€		-
5404116	Oristalo Ratiopharm, 60 mg x 84 cáps	T	2	30,90€	6	+++	30,76	47,30€		06-2015
5842596	Tranxene, 15 mg x 60 cáps	E	2	4,27€	6	+++	16,49	5,42€	C41	08-2014
3151487	Zyprexa Velotab, 15 mg x 28 comp orodisp	E	2	71,13€	6	+++	12,37	86,04€		08-2015

Valor Bruto: 421,95€
Total de Descontos: 0,00€
Sujeito a IVA: 421,95€
Total de IVA: 38,97€
Custo Total: 460,92€

Total de Produtos / Unidades Recebidas: 12 / 36

Anexo 10 – Nota de Devolução

FARMACIA PIMENTEL
RUA DR ELISIO MOURA, 157
4710-422 BRAGA

NIF: 501369422
Telefone: 253257421
Dir. Téc. Dr Isabel Maria Rebelo
Leite Machado

Cód. Farmacia: 501369422

Nota de Devolução N° G009/94
de 30-06-2014
Original

Para: COOPROFAR
Z/Portelinha R PedroJFerreir 200 4420-612

NIF: 500336512

Motivo - Outros

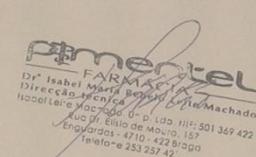
Produto	Qtd.	Pr. Custo	Pr. Venda	IVA	Origem
5856190 Tricov iv ax, 50 mg/mL x 100 sol cut	1	23,71€	38,00€	6%	

Quantidade Total: 1 **Custo Total: 23,71€**
PVP Total: 38,00€

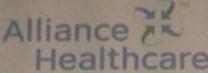
Observações:
ja foi reclamado

Carga **Descarga**

Local: RUA DR.ELISIO DE MOURA,157 Local: Z/Portelinha R PedroJFerreir 200 4420-612
Inicio: 01-07-2014 16:27:59 Fim:
Veiculo: Recebido Por:
Código AT: 1187202204


FARMACIA PIMENTEL
 Dr. Isabel Maria Rebelo Leite Machado
 Direcção Técnica
 Rua Dr. Elísio de Moura, 157
 Enguarda - 4710 - 422 Braga
 Telefone 253 257 42

Anexo II – Nota de Crédito



Alliance Healthcare
Tornamos a saúde mais próxima

ALLIANCE HEALTHCARE, S.A.
Sede Social:
Rua Eng.ª Ferreira Dias, 728, 3.º Piso Sul
4149-014 PORTO PORTUGAL
Contr: 502693150 C.R.C. 51991 Porto
Capital Social EUR 2,500,000.00
Armazem:
Rua Eng.ª Ferreira Dias, 738 4149-014 PORTO
Telef: 226158700 Fax: 226107969

NOTA DE CREDITO - ORIGINAL

ARMAZEM PORTO Rota :
Numero : 98E044660 Pag. : 1 / 1
NC 0000000098000007000020140000001/448 Data : 2014/06/30

FARMACIA PIMENTEL
ISABEL LEITE MACHADO, UNIPessoal LDA
RUA DR. ELISIO DE MOURA 157
BRAGA
4710 - 422 BRAGA

cli FI: 1328
cli OP: 1565 Cont. : 501369422
PCORREIA 16:42
NO-Normal

Lin	Codigo	Designacao	Quant	PVP	Pr.Liq.	Total	Iva
V/ Nota de Devolução n.º 9009/63							
	5301221	OLANZAPINA MG 10MG 28CMP ORD ZEN	2	37.12	10.79	21.58 #	6.0
	5301205	OLANZAPINA MG 5MG 28CMP ORD ZEN	1	19.94	5.69	5.69 #	6.0
	5301122	OLANZAPINA MG 2.5MG 28CMP REV ZEN	1	10.13	2.84	2.84 #	6.0

*IVA	Valor Sujeito	Valor IVA	Merc.Suj. A Desc.	LIQUIDO	30.
.0	30.11	.00	Total: .00	IVA	
			MN(Nett): .00	TOTAL	30.
			Merc.Sem Desc.(#)	UNIDADES	
			30.11		
			LINHAS		
			3		

Sem regularizacao de Iva, ao abrigo dos n. 2 e 3 do art. 78 doCodigo do Iva.

AcEl-Processado Por Programa Certificado N.º 383/AT

Anexo 12 – Documentação própria de substâncias estupefacientes e psicotrópicas

REQUISIÇÃO DE SUBSTÂNCIAS E SUAS PREPARAÇÕES COMPREENDIDAS NAS TABELAS I, II, III E IV, COM EXCEÇÃO DA II-A, ANEXAS AO DECRETO-LEI Nº 1593, DE 22 DE JANEIRO, COM RECTIFICAÇÃO DE 20 DE FEVEREIRO

Requisição nº 2782593/P
AG - 2042448/P
Data: 26-06-2014
Relativa à factura nº AG - 12414159

Cliente: 20266 FARM PIMENTEL-BRAGA
RUA DR. ELISIO DE MOURA, 73
4710 422 BRAGA

(Nos termos do art. 18.º do Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de Outubro)
Requisita-se a: Cooperativa dos Proprietários de Farmácia, CRL.

Código	Designação, Forma Farmacéutica e Dosagem	Quantidade	
		Pedida	Enviada
9599621	LENDORMIN 14 COMP.	2	2
5427885	LORAZEPAM CINFA 1 MG 30 COMP.	2	2

De acordo com a legislação em vigor remeto o duplicado devidamente assinado e carimbado, arquivando o original por um período de 3 anos.

FARM PIMENTEL-BRAGA
Director Técnico: Susana Queilhas
Susana da Silva Queilhas Sampaio Maia
N.º de Insc. na O.F.: P-2279
Data e Carimbo: 28/06/2014
Processado por computador

REQUISIÇÃO DE SUBSTÂNCIAS E SUAS PREPARAÇÕES COMPREENDIDAS NAS TABELAS I, II, III E IV, COM EXCEÇÃO DA II-A, ANEXAS AO DECRETO-LEI Nº 1593, DE 22 DE JANEIRO, COM RECTIFICAÇÃO DE 20 DE FEVEREIRO

Requisição nº 2782593/P
AG - 2042448/P
Data: 26-06-2014
Relativa à factura nº AG - 12414159

Cliente: 20266 FARM PIMENTEL-BRAGA
RUA DR. ELISIO DE MOURA, 73
4710 422 BRAGA

(Nos termos do art. 18.º do Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de Outubro)
Requisita-se a: Cooperativa dos Proprietários de Farmácia, CRL.

Código	Designação, Forma Farmacéutica e Dosagem	Quantidade	
		Pedida	Enviada
9599621	LENDORMIN 14 COMP.	2	2
5427885	LORAZEPAM CINFA 1 MG 30 COMP.	2	2

De acordo com a legislação em vigor remeto o duplicado devidamente assinado e carimbado, arquivando o original por um período de 3 anos.

FARM PIMENTEL-BRAGA
Director Técnico: Susana Queilhas
Susana da Silva Queilhas Sampaio Maia
N.º de Insc. na O.F.: P-2279
Data e Carimbo: 28/06/2014
Processado por computador

Anexo 13 – Documento a enviar à ANF referente ao programa Betmiga

FARMACIA PIMENTEL - BRAGA
Cont. nº501369422 Tel.:253257421
Dir. Téc.:Dr Isabel Maria Rebelo Leite Machado
DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO - WZ Programa Betmiga
Venda 136513 09-06-2014 (15) R/L/S: 1/1/9
Prod PUP Pref Qt Comp Líquido
Betmiga, 50 mg x 30 comp lib pro1
45,82 0,00 1 16,46 29,36
Total (Eur):
45,82 1 29,36
Betmiga, 50 mg x 30 comp lib pro1
5493143

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