

Filipa Cláudia Ambrósio Marta

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. António Pereira Névoa e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Filipa Cláudia Ambrósio Marta, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009334, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

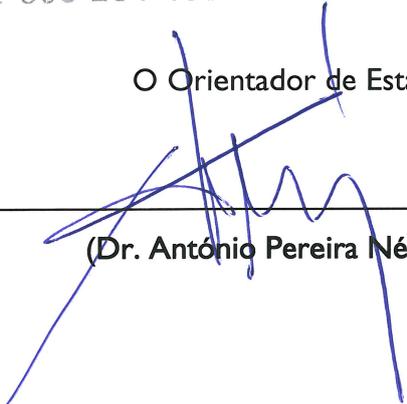
Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Julho de 2014.

as)

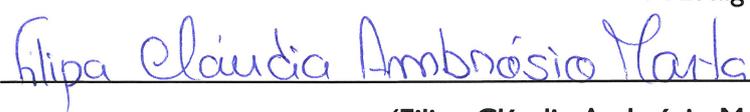
Farmácia Barreiros
Dr António Pereira Névoa
Rua Serpa Pinto, 12
4050-582 Porto
Tel: 228 349 150 - Fax: 228 349 159
NIF: 506 254 496

O Orientador de Estágio:



(Dr. António Pereira Névoa)

A Estagiária:



(Filipa Cláudia Ambrósio Marta)

(Filipa Cláudia Ambrósio Marta)

Os que se encantam com a prática sem a ciência são como os timoneiros que entram no navio sem timão nem bússola, nunca tendo a certeza do seu destino.

Leonardo da Vinci

Agradecimentos...

A toda a equipa da **Farmácia Barreiros**, pela ajuda, disponibilidade, preocupação e transmissão de conhecimentos, que contribuiu para que o estágio fosse bem-sucedido

É com uma sincera gratidão que deixo um especial agradecimento: à Catarina Costa, que me acompanhou ao longo do estágio, pela amizade e apoio nos bons e maus momentos.

Aos meus pais e irmã, pelo apoio incondicional.

E por fim à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Índice

1. Introdução	3
2. A farmácia – Organização e Gestão Farmacêutica.....	4
2.1 Localização e contextualização histórica	4
2.2 Recursos Humanos.....	4
2.3 Horário de Funcionamento.....	5
2.4 Infra-estruturas e equipamentos.....	5
2.5 Sistema Informático e Robot.....	8
3. ANÁLISE SWOT	8
3.1 <i>Strengths</i> - Pontos Fortes.....	8
As Instalações	8
Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão.....	9
Laboratórios.....	12
Receituário	15
Formações	17
Promoção de Saúde e Rastreios.....	18
Farmácia Online	19
3.2 <i>Weaknesses</i> - Pontos Fracos.....	19
Dispensa e aconselhamento de Medicamentos.....	19
Entregas ao domicílio e a empresas.....	26
Número de Estagiários	27
3.3 <i>Opportunities</i> - Oportunidades	27
3.4 <i>Threats</i> – Ameaças	28
4. Conclusão	29
5. Bibliografia	30

Abreviaturas/Acrónimos

ANF - Associação Nacional das Farmácias

CCF - Centro de Conferência de Faturas

CCD – Centro Cultural e Desportivo dos trabalhadores da Câmara Municipal do Porto

CESPU – Cooperativa de Ensino Superior Politécnico Universitário

DCI - Denominação Comum Internacional

DM – Dispositivos Médicos

DPOC – Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica

IMC - Índice de Massa Corporal

INFARMED, IP - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.

IVA - Imposto sobre o valor acrescentado

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

MSRME – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MUV - Medicamentos de Uso Veterinário

PME – Pequenas e Médias Empresas

PVP - Preço de Venda ao Público

RAM – Reação Adversa a Medicamentos

SWOT - Strengths , Weaknesses, Opportunities, Threats

STCP - Sociedade de Transportes Coletivos do Porto

SNS - Serviço Nacional de Saúde

I. Introdução

O estágio curricular ocorre no culminar de um longo ciclo de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, proporcionando: o primeiro contacto com a realidade profissional, o desenvolvimento de competências e a transição para o mercado de trabalho. Durante este percurso académico, uma vasta gama de conhecimentos técnico-científicos, que estão diretamente ligados ao medicamento, foram adquiridos, de forma a preparar profissionais habilitados a exercerem um conjunto de atividades nas várias áreas do medicamento, destacando a farmácia de oficina; a farmácia hospitalar; as análises clínicas, análises bromatológicas, hidrológicas e toxicológicas; indústria farmacêutica; assuntos regulamentares; marketing e distribuição grossista.

Foi-me facultada a oportunidade de realizar um estágio curricular em Farmácia Comunitária na Farmácia Barreiros, no Porto. A duração do estágio foi de 810 horas, tendo sido iniciado a 13 de janeiro de 2014 e concluído a 13 de junho do mesmo ano. Este estágio possibilitou a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da formação académica, tendo a possibilidade de conhecer as diversas áreas de atuação do farmacêutico na Farmácia comunitária.

O presente relatório é uma análise *SWOT* do estágio (do inglês: *Strengths, Wheaknesses, Opportunities, Threats*), composta por: Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças.

Esta análise pode ser dividida em dois pontos: análise interna e análise externa. Na análise interna são abordados os pontos fortes e fracos do estágio, todos estes aspetos podem ser controlados pela empresa, uma vez que são definidos pelos membros que coordenam a organização do estágio. Na análise externa são abordadas as oportunidades e as ameaças, estes não podem ser controlados pela empresa, aqui a análise vai ser focada na aquisição de conhecimentos científicos e pessoais durante o estágio e a sua aplicação no mercado de trabalho. Todas as atividades realizadas durante o estágio vão ser enquadradas e descritas de forma coerente e sintética nesta análise *SWOT*.

2. A farmácia – Organização e Gestão Farmacêutica

2.1 Localização e contextualização histórica

A Farmácia Barreiros foi fundada em 1934 pela Dr.^a Maria Vitória Faria Lapa Barreiros. Em 1980, o farmacêutico, Dr. António Pereira Névoa adquire, por trespasse, a farmácia, tornando-se proprietário e diretor técnico até aos dias de hoje. Dez anos mais tarde, o espaço foi ampliado e modernizado, oferecendo serviços inovadores como: ótica, homeopatia, dermofarmácia, puericultura, ortopedia e ortopedia desportiva, perfumaria e cosmética. Em 2000 é distinguida com o prémio PME (Pequena e Média Empresa) de excelência. Deste 2008 que tem merecido a distinção de PME Líder até aos dias de hoje. Em 2011 são inauguradas novas instalações, sendo já uma referência na cidade do Porto.

A sua localização privilegiada (Rua de Serpa Pinto na zona da Ramada Alta) e a sua proximidade a zonas centrais da cidade: Boavista-rotunda, HPP (Hospital Privado do Porto), Hospital Militar da Boavista, quartel militar da constituição, estação de metro (Carolina Michaelis) e inúmeras paragens da STCP, proporciona uma afluência heterogenia de utentes, abrangendo diversos escalões etários e diferentes realidades socioeconómicas.

A Farmácia Barreiros faz parte de um grupo composto por: Farmácia de Santa Catarina, Farmácia do Bessa, Ortopedia Barreiros e Ótica Barreiros.

2.2 Recursos Humanos

A equipa da Farmácia Barreiros é sólida e dinâmica, bem coordenada e responsável. Todos os colaboradores apresentam formação e competência para a execução das funções, sendo-lhes fornecidas formações obrigatórias periodicamente. Esta equipa tem capacidade de fornecer aos utentes um atendimento personalizado, proporcionando uma relação além comercial, fidelizando e criando uma ligação de confiança, promovendo o melhor uso do medicamento.

Os elementos da Farmácia e respetivas responsabilidades são:

Direção Técnica:

Dr. António Pereira Névoa – Farmacêutico

Adjuntos da Direção Técnica:

Dr.^a. Carina Cruz - Farmacêutica

Dr.^a. Márcia Pinto - Farmacêutica

Dr. Marcos Santiago – Farmacêutico

Laboratório de Medicamentos Manipulados e Homeopáticos

Dr.^a. Filipa Goios - Farmacêutica

Dr.^a. Vanessa Eugénio – Técnica de Farmácia

Atendimento Farmacêutico:

Dr^a. Cristina Carvalho – Farmacêutica
Dr^a. Andreia Calção – Farmacêutica
Dr^a. Joana Loureiro – Farmacêutica
Dr^a. Viviana Rodrigues – Farmacêutica
Dr^a. Joana Rodrigues – Farmacêutica
Dr^a. Filipa Oliveira – Farmacêutica

Dr. Jorge Soares – Farmacêutico
Dr. Valdemar Leal – Farmacêutico
Dr. Gabriel Azevedo – Técnico de Farmácia
Dr. Simão Correia – Técnico de Farmácia
Maria Manuela Martins – Técnica de Farmácia
Lurdes Teixeira – Dermocosmética

Administrativos:

Dr. João Paulo Oliveira - Economista
Dr^a. Nazaré Silva - Administrativa
Dr. Tiago Névoa - Economista

Higiene, Segurança e Medicina no Trabalho:

Dr^a. Manuela Bertão – Médica

Sistema de Gestão de Qualidade:

Eng^o. Nuno Tomás

Marketing e Compras:

Dr^a. Cláudia Barros - Farmacêutica
Dr^a. Catarina Bettencourt – Relações
Publicas

Revisor Oficial de Contas

Dr^a. Ana Isabel Fino e Sousa

2.3 Horário de Funcionamento

A Farmácia Barreiros está aberta 24 horas, 365 dias sem interrupção, respeitando assim o que vem definido no Decreto-Lei n.º 7/2011^[1], de 10 de janeiro, que regula o horário de funcionamento das farmácias comunitárias. Deste modo, é garantido o acesso imediato ao medicamento através deste serviço permanente, com cobertura farmacêutica 24 horas por dia.

2.4 Infra-estruturas e equipamentos

Desde 2011 que a Farmácia Barreiros se encontra em novas instalações com cerca de 1100m². No interior da Farmácia existe uma placa com o nome do Diretor Técnico, como consta no certificado de registo da Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde (INFARMED, IP).

Exteriormente, o edifício tece de linhas modernas, com uma arquitetura semelhante à Casa da Música e à Vodafone, sendo uma referência na cidade do Porto. A arquitetura inovadora e a acessibilidade privilegiada permitem um fácil acesso a todos os utentes incluindo crianças, idosos e cidadão portadores de deficiência. O horário de funcionamento e o nome da farmácia estão visíveis, e a cruz luminosa facilmente identificável.

No espaço interior é um espaço seguro, funcional, amplo e agradável tanto para os utentes, como para os profissionais de saúde. As instalações cumprem os requisitos presentes no Decreto-Lei n.º 307/2007^[2], de 31 de agosto, e respeita as áreas mínimas de acordo com a Deliberação n.º 2473/2007^[3], de 28 de novembro.

A farmácia é constituída por 4 pisos.

O piso 0 é composto pela sala de atendimento ao público, o gabinete de atendimento personalizado, o gabinete da Direção Técnica e o *back office*. A **sala de atendimento ao público** é ampla e espaçosa, dispendo de boa iluminação. Compreende oito balcões de atendimento, cada um equipado com um computador ligado a um dispositivo de leitura ótica e impressora de recibos. Atrás do balcão encontram-se dois *cashguard*, lineares e gavetas onde estão organizados por especialidade e por marca comercial alguns medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). Este espaço de atendimento está recheado de produtos de venda livre, dispostos em lineares, gôndolas e expositores. São alguns exemplos desses: produtos de dermocosméticas de diferentes marcas, produtos capilares, produtos para grávidas e puericultura, produtos de podologia e dispositivos de ortopedia. A rotação e o reposicionamento dos produtos nos lineares são feitos de forma a manter a imagem da farmácia atual e dinâmica. Existe também uma zona exclusiva para produtos de uso veterinário. Este espaço possui ainda um WC para os utentes e de uma balança que permite obter os valores de peso e altura, indicando também o índice de massa corporal (IMC).

O **gabinete de atendimento personalizado** é anexo à sala de atendimento e destina-se à determinação da tensão arterial, de parâmetros bioquímicos (glicémia, triglicéridos e colesterol), administração de injetáveis por farmacêuticos com formação para tal, e atendimento personalizado (por exemplo: na aquisição de medidas para meias elásticas). Este espaço está equipado com lavatório, secretária, cadeiras e todo o material necessário para a realização dos serviços supra referidos (luvas, lancetas, algodão, pensos e equipamento analítico, por exemplo) e recipientes adequados para a eliminação do material contaminado. O **back office** é o espaço que se encontra na parte de trás do balcão de atendimento, com acesso restrito ao público. É neste espaço que se encontra o frigorífico onde são armazenados os produtos farmacêuticos que necessitam de uma temperatura de conservação mais baixa, entre os 2 °C e os 8 °C, sendo o caso das vacinas e outros injetáveis, insulinas, alguns colírios, entre outros, e são organizados por ordem alfabética. No *back office* também se encontram alguns medicamentos, leites, xaropes e medicamentos homeopáticos (grânulos). Aqui existe, uma impressora/fotocopiadora, uma secretária equipada com um computador, um telefone e um telemóvel. É neste espaço que se gere os protocolos de utentes na farmácia, os produtos pagos ou reservados.

O piso -1 é uma zona interdita ao público, e de acesso reservado para a equipa da farmácia. Neste piso encontram-se: zona de encomendas, o armazém e o vestiário feminino e masculino. A **zona de encomendas**, como o próprio nome indica, é destinada ao envio,

recepção e conferência de encomendas, nomeadamente encomendas diárias; esta está equipada com três computadores, um *fax*, três telefones uma impressora e uma impressora de etiquetas. Nesta zona são arquivados em diferentes *dossiers*: duplicados de faturas e originais de faturas, separados pelos diferentes fornecedores da farmácia; notas de devoluções e movimentos de produtos entre o grupo de farmácias acima mencionados. O **armazém** constitui uma área onde é armazenado o *stock* excedente de medicamentos e produtos que por questões logísticas (por exemplo o volume ou número elevado) não podem ser armazenados na farmácia. Possui prateleiras de forma a organizar e rentabilizar todo o espaço e, além disso, é equipado com uma mesa ampla, um computador, um telefone e uma impressora de etiquetas de forma a facilitar a recepção de encomendas diretas. Aqui também podemos encontrar duas salas: o “arquivo” da farmácia, onde são arquivados documentos antigos, e o “economato” onde se guarda o material publicitário, papel, tinteiros, sacos entre outras coisas. Neste piso encontra-se dois elevadores, um está na zona de encomendas e liga-a, com maior destaque, ao piso I, onde se encontra o robot; e o outro está no armazém e destaca-se por facilitar a entrada da encomenda uma vez que se liga a zona exterior da farmácia, facilitando a entrada de mercadorias e para os utentes terem acesso ao piso I onde e está o *showroom* da ortopedia.

O piso I é constituído pelo gabinete do Diretor Técnico, pelo departamento administrativo, pelo robot, por três laboratórios e por instalações sanitárias. O **departamento administrativo** é equipado por uma fotocopiadora/impressora, três secretárias, cada uma delas com um computador e telefone. Neste departamento trabalham profissionais especializados em receituário, economia e gestão. É aqui que todo o receituário é conferido. Neste piso podem encontrar-se três **Laboratórios**. O laboratório I é destinado à homeopatia, possui uma bancada central com o material necessário à elaboração de medicamentos homeopáticos e lavatório incorporado para limpeza do mesmo, e uma bancada lateral à janela onde se encontra a estufa e o dinamizador. As matrizes usadas na homeopatia estão localizadas em armários com gavetas, e organizadas por ordem alfabética. O laboratório 2 é destinado à manipulação de medicamentos, estando igualmente equipado com uma bancada central com lavatório incorporado, nesta bancada, na parte inferior existe um frigorífico onde são armazenados os manipulados e matérias-primas de frio e gavetas para arrumação de material; no cimo da bancada pode ver-se: um laminador, dois agitadores magnéticos, um banho de aquecimento, um Topitec® manual e uma placa de aquecimento elétrica. Na parte superior da bancada existem matérias-primas necessárias à manipulação. Neste laboratório existe uma bancada lateral à janela; na parte inferior desta pode

encontrar-se gavetas com material de laboratório, e no cimo desta bancada existem: duas balanças analíticas, um Topitec® automático e um suspensor. Neste laboratório existe um armário amplo onde estão organizadas as matérias-primas por ordem alfabética. O laboratório 3 é dedicado a formas sólidas orais, nomeadamente cápsulas. Aqui existe uma bancada lateral a janela onde se encontra todo o material usado no enchimento de cápsulas e uma balança analítica. Também existe um armário de arrumação de matérias-primas frequentemente usadas em cápsulas. Neste laboratório existe um computador, um telefone e uma impressora de rótulos dos manipulados. É aqui que se gere todo o setor de manipulação. No corredor exterior ao laboratório existem estantes com os *dossiers* onde se arquivam todos os documentos relativos a manipulados, desde fichas de preparação aos boletins de análise das matérias-primas.

Neste piso encontram-se as **instalações sanitárias** destinadas apenas aos funcionários.

No piso 2 existem **escritórios**. É aqui que ocorrem as formações periódicas obrigatórias bem como os serviços farmacêuticos prestados, como por exemplo: nutrição e podologia.

A farmácia possui um **edifício anexo** com uma cozinha, mesa, sofás e um plasma, e está equipado com instalações sanitárias.

2.5 Sistema Informático e Robot

Na era da informatização que hoje vivemos, esta assume um papel de destaque na gestão e organização da Farmácia Barreiros. O *software* SIFARMA 2000®, criado pela Glintt, assume elevada relevância. Aliado a este, a Farmácia possui um robot com dois braços, que está capacitado para arrumar e dispensar medicamentos nas várias ligações deste com a farmácia.

3. ANÁLISE SWOT

3.1 Strengths - Pontos Fortes

As Instalações

A Farmácia Barreiros, como foi mencionado anteriormente, manifesta um edifício moderno, estrategicamente bem desenhado, que oferece as melhores condições para o estágio curricular. É equipada com um sistema robótico muito inovador –ROWA. Este pode armazenar os medicamentos em dois modos: o automático e o manual. No modo

automático este encarrega-se de arrumar as embalagens de medicamentos (colocadas no “Prolog”, e reconhecidas por leitura ótica), o que proporciona mais tempo ao estagiário na aprendizagem nos vários setores da farmácia. No modo manual coloca-se os produtos com prazo de validade inferior a 1 ano, registando esse prazo, de forma a serem primeiro dispensados. Ao lado do robot, está um elevador que facilita o transporte dos medicamentos do piso onde são rececionados, até a este piso.

A farmácia, além do Robot, possui um CashGuard que facilita o trabalho dos colaboradores da farmácia aquando do pagamento no atendimento.

Outro aspeto de destaque, são os equipamentos modernos presentes no laboratório. No gabinete de atendimento personalizado existem dois tensiómetros, um dispositivo de medição de glicémia, e um aparelho - Reflotron Plus – que permite a determinação de triglicéridos e colesterol com elevado grau de precisão. Neste gabinete os estagiários têm a oportunidade de fazer determinações bioquímicas e da hipertensão arterial, participando ativamente na promoção de saúde dos utentes.

A farmácia possui uma cozinha, local onde os estagiários almoçam juntamente com a equipa da farmácia, promovendo assim o *network* e convívio com a equipa, ajudando na integração na mesma.

Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão

Os recursos materiais da Farmácia Barreiros são criteriosamente avaliados de forma a proporcionar um fornecimento e disponibilidade contínua, em quantidade e qualidade, de bens e serviços, atendendo às necessidades dos utentes sem prejuízo para a farmácia, obtendo a melhor relação qualidade/segurança/custo. Assim, considera-se crucial ao bom funcionamento da farmácia este conjunto de operações que permite a reposição do *stock* da farmácia e a aquisição de novos produtos de forma a dispor continuamente dos diversos produtos nas quantidades desejadas, minimizando a imobilização dos produtos e evitando a rutura de *stock*. A atribuição de *stock* mínimo e máximo depende de fatores como: rotatividade de produtos, época do ano, bonificações dos armazenistas ou dos laboratórios, publicidade pela comunicação social, campanhas de promoção, entre outros.

O aprovisionamento é composto por várias fases: escolha de fornecedores, realização da encomenda, receção e conferência de encomendas e marcação de preços.

A farmácia tem dois tipos de fornecedores: aquisição a armazéns e cooperativas e/ou aquisição direta a laboratórios. A aquisição a armazéns e cooperativas é o meio mais frequente tendo como vantagens: a reposição rápida e diária do *stock*, permitindo uma gestão eficaz. Para colmatar falhas, é importante que a Farmácia tenha diferentes

fornecedores, tendo como principais: Alliance Healthcare, Cofanor e Cooprofar. A aquisição direta a laboratórios permite a aquisição de grandes quantidades, a preços mais competitivos, o que se justifica em produtos com elevada rotatividade. Contudo, os prazos de entrega são bastante maiores, e implicam elevada imobilização de capital.

A realização da encomenda é feita diariamente através do programa SIFARMA 2000® pelo farmacêutico responsável, que a aprova e envia ao fornecedor via *modem*. Por vezes há necessidade de acrescentar ao pedido já enviado um produto, e nestes casos, que são considerados de urgência ou produtos esgotados, recorre-se à via telefónica. No que concerne às compras diretas, a encomenda é realizada no gabinete de marketing através da reunião do delegado comercial com a responsável pelas compras da Farmácia. Uma nota de encomenda é então preenchida e o duplicado é guardado num *dossier* que se encontra no armazém, local onde se dará entrada da encomenda, para posterior conferência aquando da entrega e receção da encomenda.

Toda a logística de *stocks* vai ser afetada pela receção e conferência de encomendas sendo bastante importantes para a gestão da farmácia. As encomendas chegam em caixas especialmente concebidas para o transporte de medicamentos, contendo, cada um, identificação específica. No interior destas caixas, estão os produtos e a respetiva guia de remessa ou fatura emitida em duplicado. Desta constam os seguintes dados: identificação do fornecedor e da farmácia, data, número do documento e descrição individualizada dos produtos pedidos, quantidade fornecida, motivo do não fornecimento de determinado produto (esgotado, descontinuado, rateado) e custo total da encomenda, sem e com IVA.

Através do SIFARMA 2000 ® dá-se início à receção das encomendas, onde surgem as encomendas pendentes, selecionando-se a desejada. Aquando da receção é essencial avaliar o estado das embalagens, validade, o PVP da embalagem e fazer a leitura ótica dos produtos. Esta leitura deve iniciar-se pelos produtos que necessitam de conservação no frio (2-8°C), de forma a manter os seus padrões de qualidade e os restantes são introduzidos *a posteriori*. Quando a leitura ótica não é viável, tem que se introduzir manualmente o código ou nome do produto. Durante a receção é necessário confirmar a concordância entre os produtos e respetivas quantidades faturadas e enviadas, o bónus concedido pelo fornecedor e os prazos de validade. Depois disso, separam-se os medicamentos que serão de robot, dos que não serão. Finalizada a leitura ótica verifica-se se todos os debitados foram entregues, assim como se os preços estão corretos.

Nem sempre as quantidades pedidas são as enviadas, portanto se os produtos são enviados em número superior ao da encomenda é necessário verificar na guia de

remessa/fatura se é um erro ou se os produtos em excesso são bonificações. Quando enviados em quantidade inferior à debitada, o fornecedor em questão é contactado para que seja efetuada uma nota de crédito para a farmácia. Caso sejam enviados produtos não encomendados ou com algum defeito é efetuada uma nota de crédito ou uma troca, nestes casos, a farmácia tem que efetuar uma guia de devolução que acompanha o(s) produto(s) a ser(em) devolvido(s).

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são enviados nos mesmos contentores dos outros produtos e a receção é feita seguindo o mesmo procedimento descrito. No entanto, estes fazem-se acompanhar de uma requisição numerada pelo registo informático e em duplicado, devendo ambas ser carimbadas e assinadas pela Direção-Técnica da Farmácia e do armazenista. O original deverá ser arquivado na Farmácia por um período de cinco anos e o duplicado reenviado ao fornecedor.

Quando as encomendas são feitas por telefone, a receção dos produtos é realizada manualmente no sistema informático, através da criação de uma encomenda que não é transmitida. Depois de criada, efetua-se a normal receção dos produtos.

Por fim, é necessário conferir o valor total e transferir os produtos em falta para outros fornecedores, seguindo a ordem: Alliance Healthcare, Cofanor e Cooprofar. As faturas são então arquivadas: a original num *dossier* único do fornecedor em causa, para efeitos de contabilidade e a duplicada num *dossier* faturas de vários fornecedores.

Os MNSRM e outros produtos de venda livre não trazem o PVP referenciado na embalagem, permitindo que cada farmácia decida a sua própria margem legal de lucro. Desta forma, é necessário a marcação na Farmácia após a receção da encomenda na qual foram enviados. O preço de venda ao público é calculado com base no preço de custo, margem de comercialização, previamente definida pela farmácia, e taxa de IVA a que cada produto está sujeito. O sistema informático calcula automaticamente o PVP do produto sendo apenas necessário introduzir o preço de custo, sem IVA, e a margem de comercialização, em %, na ficha do produto, tendo sempre em conta o valor de IVA. O preço do produto é obtido através de um marcador de preço que a farmácia possui. Se os produtos não tiverem código de barra o preço é impresso na impressora de etiquetas, incluindo: o nome do produto, o código de barras, o preço e a taxa de IVA a que está sujeito.

Se os produtos não estiverem conformes com o pedido por deterioração da embalagem ou do produto, o fornecedor ter enviado um produto por engano, existência de uma disparidade entre a quantidade enviada e a faturada, produtos cujo prazo de validade se encontra próximo do fim é necessário realizar uma nota de devolução onde consta o

fornecedor ao qual foi adquirido o produto, número da fatura, identificação dos produtos e quantidade a devolver, os dados da Farmácia e o motivo da devolução. A nota de devolução é emitida em triplicado, sendo que o triplicado fica arquivado na farmácia e o original e duplicado são enviados ao fornecedor, devidamente rubricado e carimbado.

Se a devolução for aceite, o fornecedor pode emitir uma nota de crédito, indicando o valor a ser descontado num pagamento futuro, ou então enviar a mesma quantidade do produto restituído ou de produtos cujo somatório de preços iguala o valor da devolução. Caso o fornecedor não aceite a devolução, os produtos regressam à farmácia e entram nas quebras, saindo assim do *stock* desta.

Este setor é um ponto forte no estágio. Normalmente, os estagiários permanecem nas encomendas durante cerca de dois meses, possibilitando a aprendizagem e consolidação de toda a dinâmica dos procedimentos de receção de encomenda, marcação de preços e devolução de produtos. Atendendo ao volume avultado de encomendas que esta farmácia recebe, torna-se uma mais-valia e um exercício desafiante, na criação de autonomia e preparação para a atividade profissional que se avizinha.

Laboratórios

LABORATÓRIO DE MANIPULAÇÃO

O Laboratório de Manipulados é uma marca da Farmácia Barreiros. A preparação de medicamentos manipulados tem como objetivo personalizar a terapêutica, devido a problemas de dosagem de alguns princípios ativos e/ou ajuste terapêutico, principalmente em pediatria, ou para possibilitar o uso de substâncias ativas simples ou associações nalguns casos dermatológicos. A utilização de manipulados também pode ser justificada pela curta estabilidade de medicamentos, que não permite a sua produção como especialidades farmacêuticas, ou medicamentos que não são produzidos a nível industrial devido à sua rentabilidade económica baixa.

O Decreto de Lei nº95/2004 de 22 de Abril ^[4] define: Medicamento Manipulado como “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”; Preparado Oficial: “qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais de uma farmacopeia ou de um formulário oficial, numa farmácia comunitária ou em serviços farmacêuticos hospitalares” e Fórmula Magistral: “o medicamento preparado em farmácia de oficina ou serviços hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina”.

Antes de se iniciar a manipulação propriamente dita tem que se interpretar a receita. A prescrição de medicamentos manipulados ocorre no modelo de receita normal, devendo

estar prescrito apenas o manipulado para que possa ser compartilhado. A receita deve conter a designação F.S.A.- “*fac secundum artem*” (Faça Segundo Arte) ou o termo “manipulado”. O médico tem a responsabilidade de garantir a segurança e eficácia do manipulado e ao farmacêutico cabe garantir a segurança e qualidade do mesmo.

Sempre que se inicia um manipulado é aberta uma nova ficha de preparação – Ficha de Manipulação - onde se regista toda a informação relativa à manipulação: data de preparação, método utilizado, matérias-primas, ensaios e controlos, preço do produto, entre outros. Esta ficha fica armazenada na Farmácia durante 3 anos, podendo ser fiscalizada pelo INFARMED, IP. Juntamente com este registo são anexas fotocópias da receita médica (caso tal se verifique) e do novo rótulo, datado e assinado pelo operador e supervisor (farmacêutico) e o cálculo do PVP.

O estudo da receita e a criação da ficha de preparação é feito por uma farmacêutica responsável pelos manipulados.

No que respeita a preparação de manipulados, os estagiários têm a oportunidade de estar neste setor cerca de dois meses. Apesar de existirem pedidos de utentes da farmácia, a maioria dos manipulados são pedidos de farmácias nacionais (cerca de 300 farmácias clientes) que recorrem a Farmácia Barreiros para satisfazer os pedidos dos seus utentes neste setor. O envio pode ser efetuado de três formas: pelos fornecedores da farmácia (Alliance Healthcare, Cofanor e Cooprofar), por via CTT ou por levantamento direto na Farmácia Barreiros.

Deste modo, é um privilégio e uma mais-valia poder ter-se um contacto tão completo com o laboratório, onde existem as melhores condições de manipulação a nível de material, matérias-primas e aparelhos de laboratório, bem como, as melhores condições de segurança através do uso de touca (elemento obrigatório), máscara, luvas e *Hotte*.

Durante o estágio puderam ser feitos medicamentos manipulados, como por exemplo: 1) Suspensões: atendendo à via de administração – oral, é obrigatório o uso de luvas e a desinfecção do material previamente com álcool. São exemplos: a suspensão de trimetropim, a suspensão de nitrofurantoína e a suspensão de atenolol. A concentração de fármaco varia com a receita/utente; 2) Leite de magnésio: este manipulado foi formulado pelos laboratórios da farmácia com vista a substituição do ancestral: Leite de Magnésia Philips ® que saiu do mercado e que regressou recentemente; 3) Quadriderme: este manipulado foi formulado pelos laboratórios de forma a substituir o Quadriderme ® (um creme constituído por betametasona, clotrimazol e gentamicina) que anda esgotado nos laboratórios; 4) Solução de ácido acético medicinal: esta solução é de uso auricular, e a

concentração de ácido acético varia de doente para doente; 4) Máscara de Ataque e Máscara de Manutenção: estas máscaras despigmentam a pele, na sua constituição destaca-se o ácido kógico e a hidroquinona; 5) Solução de minoxidil com e sem glicerina: esta solução é usada a nível tópico na diminuição da queda de cabelo; 6) Cápsulas: aqui destacam-se com mais saída: orlistato, bicarbonato de sódio, minoxidil e hidrocortisona. A cor destas varia consoante a composição e a dosagem; 7) Champô de Coaltar: este foi formulado pelo laboratório de forma a substituir o Tarmed ® que se encontra esgotado no mercado.

Todos os dias surgiam diferentes pedidos, proporcionando aos estagiários uma experiência enriquecedora e desafiante.

Apesar de ser crucial a boa execução dos manipulados, o acondicionamento não pode ser menos importante, dependendo de fatores como o estado físico, forma farmacêutica e volume/quantidade a acondicionar. Todos os materiais de embalagem devem satisfazer as exigências das farmacopeias ou documentação compendial. Os manipulados devem ser conservados em embalagens bem fechadas, ao abrigo da luz e do ar e à temperatura ambiente, alguns manipulados requerem conservação no frio devido à instabilidade térmica.

O rótulo, sendo obrigatório para qualquer medicamento manipulado, tem de conter identificação da farmácia (nome, morada, contacto e identificação do diretor técnico), do utente e do médico prescriptor; denominação do medicamento; teor em substância ativa e quantidade dispensada; data de preparação; prazo de utilização; número do lote atribuído; fórmula do medicamento manipulado prescrito pelo médico; via de administração; posologia, quando referida na receita, e preço. Deve também conter as condições de conservação, tais como “conservar em local fresco” ou “manter fora do alcance das crianças”, bem como as instruções especiais de utilização, como por exemplo “agitar antes de usar”, “uso externo” ou “uso veterinário”).

HOMEOPATIA

A Farmácia Barreiros tem um laboratório exclusivo para homeopatia. Neste laboratório existem inúmeras matrizes de diferentes compostos e dinamizações (concentrações). Nele são feitos grânulos homeopáticos, podendo ser dispensado ao utente num tubo de grânulos ou em dose única, consoante a receita. Também se preparam gotas homeopáticas, podem ser dispensadas em frascos de 30ml ou 50ml. Tanto os grânulos como as gotas podem conter mais que uma matriz.

Assim, a componente laboratorial é importante no estágio curricular sendo enriquecedora. Aqui há aplicação de conhecimentos adquiridos na faculdade ao longo do curso, nomeadamente de Galénica e Tecnologia Farmacêutica. Deste modo, atendendo ao número elevado e à variedade de manipulados requisitados à farmácia o estagiário ganha autonomia e sentido crítico na elaboração de manipulados e de medicamentos homeopáticos, sendo um dos grandes pontos fortes deste estágio.

Receituário

Na Farmácia Barreiros a verificação do receituário é efetuado por toda a equipa.

Antes das receitas chegarem ao departamento administrativo da farmácia, são revistos os dados relativos à validação da receita e o documento de faturação impresso no verso desta. Caso se verifique alguma incongruidade, separa-se e no departamento administrativo procede-se à correção do erro. A verificação do receituário é imprescindível pois durante o atendimento podem sempre surgir enganos que são minimizados com esta verificação.

Depois da verificação, as receitas são separadas por organismo e ordenadas por lotes de 30 em ordem numérica de receita, com exceção do último lote que pode conter um número inferior. O número elevado de utentes que a farmácia tem, reflete-se nas receitas, do Sistema Nacional de Saúde (SNS), concretamente o organismo 01, pode contabilizar-se cerca de 300 lotes mensais. Deste modo, é possibilitado ao estagiário estar um mês no receituário, na parte da manhã, a organizar receitas do dia anterior, e acompanhar todo o procedimento a que estas vão estar sujeitas.

No último dia do mês procede-se ao fecho informático dos lotes, para que no mês seguinte seja iniciada uma nova série, emitindo-se:

- Verbete de Identificação por lote, que é um resumo do lote, é carimbado pela farmácia e acompanha cada 30 receitas, apresentando a seguinte composição: identificação da farmácia e respetivo código de inscrição na ANF, identificação do lote (número, série, mês e respetivo ano), o organismo (sigla e nome), a quantidade de receitas e etiquetas, e o valor monetário total do lote correspondente ao PVP, a comparticipação pela entidade e a importância paga pelo utente;

- Relação Resumo de Lotes é emitida posteriormente e identifica todos os lotes de um dado organismo. Neste documento constam os mesmos elementos dos verbetes, mas referentes a todos os lotes agrupados.

- Fatura Mensal de Medicamentos, nela constam a identificação da farmácia e respetivo código de inscrição na ANF, número da fatura, mês e ano a que se refere, data de

emissão, organismos e número de lotes e de receitas, valor total do PVP, comparticipação pela entidade, valor pago pelos utentes, carimbo da farmácia e assinatura do Diretor Técnico.

O pagamento das comparticipações de todos os organismos é feito à farmácia através da ANF, que funciona como intermediário de ligação entre farmácias e organismos com acordo.

O receituário deve estar pronto até ao dia 4 de cada mês. Este vai para o Centro de Conferência de Faturas (CCF) na Maia, fim de receber um documento com o apuramento dos valores a pagar pelo SNS. Posteriormente, o CCF disponibiliza à Farmácia o resultado da conferência das receitas, perante o qual esta pode remeter notas de débito ou crédito relativas às diferenças nos valores correspondentes às receitas com erros. É a ANF a responsável pelo pagamento do montante relativo às receitas do SNS. Junto com o receituário relativo ao SNS segue todo o receituário abrangido pelo Protocolo da Diabetes, também acompanhado pelos documentos anteriormente referidos.

No caso de outros organismos, as receitas são enviadas até ao dia 10 de cada mês para a ANF e esta envia à Farmácia uma cópia da fatura, devidamente carimbada, e aos respetivos organismos, o receituário e documentação necessária.

No caso dos medicamentos estupefacentes e psicotrópico, até ao dia 8 de cada mês é enviado ao INFARMED o duplicado das receitas manuais dispensadas no mês anterior. De três em três meses a farmácia deverá enviar ao INFARMED, até ao dia 15 do trimestre seguinte, uma lista elaborada em duplicado com as entradas e saídas destes medicamentos. A lista original e o duplicado devem ser carimbados e assinados pelo Diretor Técnico, devendo o duplicado ser arquivado na farmácia durante três anos.

No caso de uma devolução de uma receita, esta tem de fazer-se acompanhar pelo motivo da devolução, não sendo paga a comparticipação relativa à mesma. A farmácia possui 60 dias para a correção de receitas devolvidas. Esta será enviada juntamente ao receituário do mês, de forma a reaver as comparticipações respetivas

As receitas incorretas referentes ao SNS são devolvidas diretamente pelo CCF à farmácia, enquanto as dos outros organismos são devolvidas via ANF.

Neste setor da farmácia, cada estagiário passa cerca de um mês, no período da manhã, de forma a acompanhar todos os procedimentos de receituário. Participando ativamente na separação das receitas o permite a familiarização com os organismos existentes, facilitando de certa forma, a atribuição de planos de comparticipação de receitas

médicas, no atendimento. A par disso, houve uma formação sobre receituário, onde se abordaram os erros mais comuns e que se podem evitar. Este foi um ponto forte do estágio uma vez que atendendo a dimensão de receitas, permitiu o contacto do estagiário com inúmeros organismos, tendo este um papel ativo na organização e podendo assimilar os procedimentos inerentes a este setor.

Formações

Durante estes cinco meses de estágio, a Farmácia Barreiros proporcionou a oportunidade de frequentar ações de formação internas e externas.

A nível interno, as formações são feitas no piso 2 da farmácia, numa sala equipada para o efeito: com mesas, cadeiras e um projetor. Estas formações são de índole obrigatória para a equipa da farmácia e altamente aconselháveis a estagiários. Ocorrem geralmente às 5^{as}-feiras das 20h às 21h. As formações internas frequentadas durante o estágio foram: ABCDerma ® no dia 23 de janeiro, onde uma delegada dos laboratórios Bioderma deu a conhecer a nova linha pediátrica especialmente formulada para o recém-nascido e para o bebé; Physiogel ® Hipoalergénico, dos laboratórios Stiefel, no dia 13 de Fevereiro, onde foi apresentada uma linha produtos usados em pele atópica e reativa; Receituário, esta formação foi dada pela Dr. Nazaré, administrativa da Farmácia Barreiros. A primeira parte da formação foi de índole teórica, e a segunda parte de índole prática; Lindor ®, no dia 13 de março, nesta formação foi dado a conhecer a variedade de fraldas, pensos e cuecas que existem nesta marca, de forma a aconselhar bem este tipo de produtos e selecionar o mais adequado em diferentes situações.

A nível externo, as formações eram dirigidas a farmacêuticos e estagiários de diferentes farmácias, e eram organizadas por laboratórios ou empresas destinadas para o efeito, destacam-se: DPOC – Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica, na ANF do Porto, no dia 25 de março. Este curso foi organizado pela “Escola de Pós-Graduação em Saúde e Gestão”; “Mustela e Casos Práticos”, no dia 9 de abril, organizado pelos Laboratórios Expanscience na Casa dos Arcos, no Porto; Caudalíe, apresentação na linha de produtos “Polyphenol C15”, no The Yeatman Oporto, no dia 10 de abril; “A importância do Nutrinegocio na Farmácia”, um workshop organizado pela Innéov, na Pousada do Porto - Palácio do Freixo, no dia 23 de abril, “Curso Geral Bioderma” no Hotel Porto Palácio, no dia 7 de maio.

O farmacêutico deve estar sempre atualizado para dar resposta aos desafios do dia-a-dia, e através deste tipo de formações cria-se a oportunidade de aprender e conhecer novos produtos, podendo responder a diferentes situações.

Promoção de Saúde e Rastreios

A farmácia comunitária possui um papel de extrema importância a nível da cadeia de saúde, pela posição privilegiada junto da população para organizar e participar em atividades de prevenção da doença e promoção da saúde. Além disso, o farmacêutico, como agente de saúde pública, deve promover e sensibilizar a população para a preservação do meio ambiente. Assim, através do programa VALORMED, a Farmácia Barreiros procede à recolha de medicamentos fora de prazo de validade ou fora de uso.

Hoje em dia, a prestação de cuidados de saúde constituem uma mais-valia para o destaque da farmácia como um espaço privilegiado de atendimento e satisfação das necessidades do utente. O principal objetivo é corroborar na identificação de indivíduos não diagnosticados ou não medicados e no suporte à monitorização de doentes diagnosticados e medicados.

No gabinete personalizado da farmácia barreiros são realizadas as seguintes medições de parâmetros bioquímicos e fisiológicos: avaliação da pressão arterial, medição da glicémia capilar, medição do colesterol total e triglicéridos no sangue. Durante cerca de 3 semanas, sempre que solicitado, o estagiário fazia a medição destes parâmetros, explicava aos utentes os resultados dos parâmetros determinados, apelando sempre para um estilo de vida saudável. Além destes, outros serviços são prestados: determinação do peso, altura e índice de massa corporal, através de uma balança que existe na sala de atendimento e realizar o teste de gravidez. A Farmácia tem um serviço de nutrição, onde os utentes podem ser acompanhados por um nutricionista.

Durante o estágio foram feitos, pela Farmácia Barreiros, rastreios para promoção de saúde na comunidade: o primeiro foi no Centro Comercial Brasília, situado junto à rotunda da Boavista; e o segundo foi na Feira de Saúde de Ramalde.

No Centro Comercial Brasília, os rastreios realizaram-se nos dias 31 de março e 1 de abril. Foram determinados os parâmetros: tensão arterial, colesterol total e glicémia. Estes parâmetros são essenciais na sensibilização e avaliação do risco de desenvolver doenças cardiovasculares. No dia 1 de abril a estas determinações acrescentou-se a determinação do IMC (com o nutricionista da farmácia) e rastreios à função visual e auditiva.

Aderiram a esta iniciativa cerca de 70 pessoas, sendo a maioria com idade superior a 60 anos, polimedicados, e apresentavam valores de colesterol e tensão arterial elevados, e valores de glicémia normais. Os participantes com idade mais jovem apresentaram todos os valores normais, *incluí* uma senhora de 55 anos submetida a tratamentos de radioterapia devido a cancro da mama.

Esta atividade é enriquecedora profissionalmente, porque pode verificar-se alguns problemas na sociedade que de certa forma justificam os resultados obtidos, como é o caso da não adesão à terapêutica (muitos doentes deixavam de tomar os medicamentos justificando que estavam com os parâmetros bons da última vez que foram analisados) ou mesmo a não adesão a medidas não farmacológicas como é o caso do exercício físico e restrições alimentares. Curiosamente, constatou-se que a população mais jovem está preocupada com a saúde tendo hábitos de vida saudáveis. Esta abordagem aos participantes de certa forma justifica os resultados.

Nos dias 5 a 7 de junho a Farmácia Barreiros participou na feira da saúde de Ramelde. Aqui determinaram-se parâmetros bioquímicos: glicemia e colesterol, e a tensão arterial. Participaram cerca de 200 pessoas com idades compreendidas entre 20 e 85 anos: de lares, centros sociais, escolas e população local. Nesta atividade os resultados eram muito heterogêneos. A maioria dos rastreados afirmou ter um medidor de tensão, controlando diariamente esse parâmetro. Quando tal acontecia questionava-se a pessoa sobre o valor obtido e tentava explicar-se técnicas para que a medição seja bem efetuada.

Sabe-se que a prevenção é essencial na redução da morbidade e mortalidade, e nesse sentido, é essencial a aproximação da farmácia à comunidade; sendo possível a deteção precoce de fatores de risco.

Farmácia Online

A Farmácia Barreiros, no seu site (www.farmaciarbarreiros.com), tem um serviço de compras online, onde os utentes de toda a parte do país e do mundo podem adquirir produtos e MNSRM. A este nível participei ativamente na separação dos produtos para cada um dos pedidos. Apesar de não ter participado ativamente no processo, considero um ponto forte do estágio o contacto com este tipo de mercado inovador.

3.2 Weaknesses - Pontos Fracos

Dispensa e aconselhamento de Medicamentos

Na Farmácia Barreiros o aconselhamento é um serviço de excelência. Toda a equipa é competente mostrando disponibilidade, interesse e amabilidade em auxiliar o utente, de forma que a relação estabelecida se baseie em sentimentos de confiança, cumplicidade e credibilidade, culminando numa maior proximidade e confidencialidade entre ambas as partes. No estágio, este serviço foi considerado um ponto fraco pelo pouco tempo que o estagiário o executa – 3 semanas.

A dispensa de medicamentos é a atividade mais importante do ato farmacêuticos na farmácia de oficina. Não se trata de uma simples transação comercial, a dispensa tem que ser acompanhada da informação necessária, com o objetivo de contribuir para uma correta e eficaz utilização, de maximizar a adesão, de aumentar o sucesso terapêutico e de minimizar eventuais efeitos secundários. O aconselhamento ao utente deve ser promovido sempre, independentemente de se tratar de um MSRM ou de um produto de venda livre. Na interação com os utentes o ambiente era propício ao diálogo e a linguagem adaptada às condições socioculturais, tendo especial atenção aos idosos. Durante o diálogo eram esclarecidas todas as dúvidas existentes, verificar se o tratamento, posologia e duração da terapêutica estão bem compreendidos, alertar para a existência de eventuais contra-indicações e interações com medicamentos e/ou alimentos administrados concomitantemente, assim como informar sobre possíveis efeitos adversos.

Sempre que era solicitado um medicamento ou outro produto de saúde, que estava indisponível na farmácia nesse momento, procedia-se a encomenda do mesmo. Quando o produto chegasse à farmácia, era comunicado à pessoa, via telefónica, a disponibilidade do mesmo para que esta procedesse ao seu levantamento. O contacto telefónico do utente era feito pelo estagiário sempre que solicitado.

MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

Os Medicamentos sujeitos a receita apenas podem ser dispensados mediante apresentação de prescrição médica válida, pelo facto de poderem constituir de forma direta ou indireta, um risco, mesmo quando usados para o fim a que se destinam mas sem vigilância médica (Decreto-Lei n.º 176/2006 de 30 de Agosto) ^[5].

O aviar uma receita médica é algo de grande responsabilidade e que não pode ser alvo de erros uma vez que podem surgir graves complicações para o utente. Desta forma, é crucial ocorrer uma análise detalhada, atenta e crítica da receita, quer do ponto de vista legal, quer do ponto de vista farmacoterapêutico, garantindo a cedência exata e adequada dos medicamentos prescritos.

As receitas fazem-se acompanhar de guias de tratamento que eram dadas ao utente. No entanto os dados que constam no guia de tratamento eram transcritos para a respetiva embalagem. É essencial o farmacêutico averiguar a quem se destinam os medicamentos e verificar se é um início ou continuação de tratamento, confirmando sempre a sintomatologia apresentada. Torna-se também imprescindível efetuar uma avaliação crítica da receita,

verificando a possibilidade de ocorrerem interações, possíveis efeitos adversos, contra-indicações ou sobreposição de fármacos.

Na interação com os utentes o ambiente era propício ao diálogo e a linguagem adaptada às condições socioculturais, tendo especial atenção aos idosos. Durante o diálogo eram esclarecidas todas as dúvidas existentes, verificar se o tratamento, posologia e duração da terapêutica estão bem compreendidos, alertar para a existência de eventuais contra-indicações e interações com medicamentos e/ou alimentos administrados concomitantemente, assim como informar sobre possíveis efeitos adversos.

Caso reportado na farmácia MSRM:

Uma Senhora, na casa dos 75 anos, dirige-se à farmácia para aviar as suas receitas. Após validação desta retiro do robot os medicamentos que estão prescritos. Depois de ter os medicamentos perante a utente, é feita a descrição, um por um, relativamente à indicação farmacêutica e tenta-se, juntamente com a senhora, rever a sua posologia, no sentido de perceber se a administração está a ser feita de forma correta.

A dada altura apercebo-me que a utente não conhece a embalagem da Tromalyt ® 150mg. De forma clara e muito calmamente, é explicado à doente a indicação terapêutica do fármaco e nesse momento refere: *“eu tomo outro para o coração e o médico esqueceu-se de me passar, tenho de ir lá outra vez.”* Perante a resposta é-lhe perguntado quais as características da cartonagem, nomeadamente a cor e tamanho. Chegamos então à conclusão que a utente tomava o Cartia® 100mg, e que o médico desta vez prescreveu outra dosagem.

Aconselhou-se, por fim a senhora a iniciar a nova terapêutica de acordo com a prescrição médica.

O meu espírito crítico e sentido de alerta impediram que a senhora tomasse os dois em simultâneo, o que poderia acarretar problemas de ineficácia terapêutica.

MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA ESPECIAL

Os Psicotrópicos e Estupefacientes, constituem um grupo de fármacos que requerem legislação específica quer para a dispensa ao público quer para a sua compra, registo e tratamento do receituário pela farmácia, pelo facto de poderem gerar uma procura por toxicodependentes e por traficantes de drogas ilegais. Durante o meu estágio tive a oportunidade ver o processo de cedência de estupefacientes e/ou psicotrópicos mediante a apresentação da receita normal. Nesta receita, é obrigatória a presença dos seguintes dados: referentes ao médico prescriptor: nome, morada, número de inscrição na Ordem dos

Médicos e assinatura; referentes ao utente: nome, morada, número e data de emissão do Bilhete de Identidade, sexo e idade; referentes ao medicamento: nome comercial ou DCI, forma farmacêutica, dosagem, posologia, número e dimensão da embalagem.

Aquando da leitura ótica do produto, o programa informático identifica que se trata de um psicotrópico/estupefaciente surgindo logo no visor a ficha com os diversos parâmetros que têm obrigatoriamente de ser preenchidos relativamente ao médico, doente e adquirente. Após terminada a venda, para além do recibo que é entregue ao utente, é também impresso o documento de faturação (verso da receita) que deve ser assinado pelo utente e dois documentos de psicotrópicos com todos os dados que irão ser anexados. No final, a receita tem que ser carimbada e assinada pelo Diretor Técnico ou seu substituto.

É o INFARMED que controla e fiscaliza a entrada e saída destes medicamentos, sendo a farmácia obrigada a fazer o registo do movimento destes medicamentos, tal como acontece com os armazenistas.

COMPARTICIPAÇÕES

A comparticipação de medicamentos é feita de acordo com a entidade responsável do beneficiário, sendo as percentagens diferentes para cada entidade. Existem códigos informáticos identificativos de cada um dos organismos e, como tal, o cálculo da comparticipação é efetuado automaticamente pelo sistema informático.

A ANF tem acordos com numerosos organismos. Em alguns destes subsistemas (por exemplo, SAMS), o receituário médico é feito em complementaridade com o SNS. Nestes casos a receita tem o modelo normalizado para o SNS, sendo necessário efetuar uma cópia da receita que no verso deverá constar a cópia do cartão com o respetivo número de beneficiário e validade, de modo a que a receita original siga para o CCF da Maia e a cópia siga para a ANF.

A Farmácia Barreiros é das poucas farmácias do Porto que tem parceria com o CCD – Centro Cultural e Desportivo dos trabalhadores da Câmara Municipal do Porto. Desta forma, aqui, os beneficiários são todos os associados, filhos e enteados cuja inscrição na ADSE esteja agregada na inscrição do CCD, assim, têm direito a medicamentos comparticipados pela ADSE com desconto (pelo CCD) de 50% do valor não comparticipado

Uma referência importante de comparticipação especial é a do Protocolo da Diabetes Mellitus. Neste caso, a comparticipação do Estado na aquisição das tiras-teste para diabéticos é fixada em 85% do PVP para os utentes do SNS. A comparticipação do Estado no custo de aquisição das agulhas, seringas e lancetas para diabéticos é fixada em 100% do PVP.

MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

Os MNSRM possuem na sua composição substâncias cuja eficácia e segurança se encontram amplamente reconhecidas, fazendo com que sejam usados em automedicação, assumindo, neste ponto, o farmacêutico tem um papel fundamental ao educar e esclarecer a população pois os MNSRM são medicamentos e, conseqüentemente, não são desprovidos de contra-indicações e efeitos adversos. Assim sendo, o farmacêutico assume um papel de destaque e de elevada importância. Os perigos da auto-medicação, como o risco de mascarar sintomas importantes que poderão posteriormente conduzir a um atraso no diagnóstico médico, passam muitas vezes ao lado do utente se este não for alertado e devidamente aconselhado. O farmacêutico deve proceder a uma avaliação cuidadosa das queixas dos utentes, distinguindo os que podem ser tratados apenas com medidas não farmacológicas. Caso estas medidas não se revelem suficientes, o farmacêutico pode propor uma terapêutica medicamentosa de curto prazo, tendo em conta a relação risco/benefício/custo.

A dispensa deve ser acompanhada de informação relativamente à ação do medicamento, posologia, modo de administração, duração do tratamento, alertando para possíveis efeitos secundários, contra-indicações e interações. Só assim o farmacêutico pode promover o seu uso racional. Contudo o farmacêutico pode recusar a dispensa deste tipo de medicamentos em diferentes situações: caso não consiga fazer uma correta avaliação da situação; se existir patologia grave associada; se os sintomas que apresenta forem recorrentes com agravamento do quadro; se a terapêutica instituída não se revelar eficaz; se o utente apresenta reações adversas e sinais de alerta (perda de peso, sangue nas fezes ou na urina, por exemplo); se o utente pertence a um grupo especial (criança, idoso, grávida, doente crónico). Em todos estes casos a atitude mais correta é reencaminhar para o médico.

Casos reportados na farmácia MNSRM:

Jovem-adulta, do sexo feminino, com cerca de 30 anos, vai a farmácia, e queixa-se de obstipação com fezes duras, a situação permanecia há uma semana. Foi-lhe questionado se tomava algum medicamento ou se tinha tido algum problema de saúde antes da situação, ao qual ela respondeu que não. Então esta foi questionada sobre algumas causas possíveis para o seu problema: sedentarismo, dieta desequilibrada, alterações de horários, abuso de laxantes e gravidez. Destas causas a utente explicou que não tem tido uma alimentação cuidada, ingerindo muitos hidratos de carbono e passa o dia sentada no escritório. A indicação farmacêutica passou pelo aconselhamento não farmacológico: ingerir uma dieta

rica em fibras: frutas, cereais, legumes, saladas; beber bastante água 1,5L; fazer exercício de forma regular: caminhar 30-60 minutos por dia ou fazer outro tipo de exercício: nadar, correr, andar de bicicleta de forma a quebrar o sedentarismo; e educar o intestino: evacuar à mesma hora ou sempre que houver vontade, sem ter pressa. A nível farmacológico foi sugerido um laxante osmótico à base de lactulose, e reforçada a ideia que para que o fármaco tenha eficácia é necessário beber bastante água.

Após o aconselhamento certificou-se que a doente tinha percebido a posologia e, mesmo assim, ainda optando por escrever na cartonagem a posologia com letra legível.

É imprescindível que o farmacêutico se assegure que o doente tenha percebido a posologia dos medicamentos dispensados, no sentido de evitar complicações para o doente.

Num outro caso, uma senhora com cerca de 40 anos, aparece ao fim da tarde na farmácia, e queixava-se de cefaleia que tinha iniciado deste a hora de almoço (almoçara tarde nesse dia), e piorado até ao momento e acrescentou que raramente tem dores de cabeça. Perguntou-se à senhora se tinha lanchado, ao que ela respondeu afirmativamente. Seguidamente foi-lhe perguntado se esta tomava medicação e ou se sentia engripada, ao que ela respondeu que não, dizendo que o dia de trabalho tinha sido intenso. Pediu-se à utente para descrever a dor de cabeça, e esta disse que sentia uma pressão em ambos os lados. Pela descrição estamos perante uma dor de cabeça de tensão. Na indicação terapêutica, foram aconselhadas medidas não farmacológicas: tentar ter um padrão de sono regular, refeições a horas, prática de exercício e evitar o stress. A nível farmacológico sugeri AINE: paracetamol 500-1000mg. Poderia ser igualmente sugerido o ibuprofeno 200-400mg ou ácido acetilsalicílico 500-1000mg. Atendendo a agressão direta que os AINE têm no estômago, foi-lhe recomendado que comesse antes da toma do medicamento.

As situações mais comuns estavam relacionadas com a tosse, pedindo aconselhamento farmacêutico. O primeiro passo era perceber de que tipo de tosse se tratava: seca ou com expectoração. Neste último caso era aconselhada a ingestão de muita água, de forma a manter a hidratação. Caso se revelasse necessário era dispensado um mucolítico. Neste tipo de situações é imprescindível saber se a medicação era para um diabético pois neste caso o xarope cedido deve ser sem açúcar, de modo a evitar descompensação da glicémia. Se a tosse fosse seca, era proposta a toma de pastilhas apenas para aliviar a irritação. Só em último caso cedia um anti-tússico.

A Farmácia Barreiros possui outros produtos que visam a melhoria e a manutenção da qualidade de vida dos utentes. Estes não são de venda exclusiva em farmácia, pelo que é importante prestar informação e aconselhamento sobre os mesmos para que assim a sua dispensa se possa distinguir dos demais locais de comercialização.

A nível de produtos de dermocosmética, cosmética e higiene corporal, a Farmácia Barreiros tem ao dispor dos seus utentes várias gamas que se encontram bem evidenciadas nos lineares da sala de atendimento ao público. A indicação deste tipo de produtos não é uma tarefa simples, devido à diversidade de marcas, que constantemente lançam produtos novos, sendo imprescindível o acompanhamento desta evolução. Assim, para que o aconselhamento seja de qualidade são desenvolvidas formações para os farmacêuticos, pelos próprios laboratórios, onde os estagiários puderam participar, com o intuito de reavivar e inovar os seus conhecimentos, mantendo-os sempre a par das últimas novidades. A venda destes produtos é bastante influenciada pela publicidade, dependendo da época do ano em questão. Durante as três semanas de estágio no atendimento foram sentidas dificuldades na cedência destes produtos por desconhecimento completo de muitas das gamas, pelo que as formações que presenciei revelaram-se essenciais para o meu aconselhamento enquanto farmacêutica.

A nível dos produtos dietéticos e de alimentação especial, os mais procurados são os leites, as farinhas, de vários sabores, com ou sem glúten, os suplemento multivitamínico e sobretudo os de emagrecimento. Nestes últimos, é imprescindível conhecer o objetivo do utente, a forma de apresentação preferida, o historial clínico, patologias e medicação regular e hábitos alimentares e de exercício físico. É necessário alertar sempre para o facto de que é essencial um regime alimentar equilibrado, ingestão diária de 1,5L de água e a prática regular de exercício físico para que os resultados sejam os pretendidos.

Os produtos fitoterapêuticos tiram partido das propriedades curativas e preventivas das plantas, apresentando-se na forma de cápsulas, chás e ampolas. Nos últimos anos aumentou a procura de produtos à base de plantas medicinais em grande parte devido à crença implementada na sociedade de que o que é natural é bom e ao mesmo tempo inofensivo. No entanto, estes produtos podem apresentar efeitos secundários e principalmente interações com outros medicamentos, basta lembrar o efeito da erva de S. João na indução do CYP3A4, principal enzima envolvida na metabolização de um grande leque de fármacos, e como tal, o farmacêutico como especialista do medicamento tem um papel de destaque no aconselhamento fitoterapêutico, constituindo a farmácia o local de

maior segurança para venda destes tipo de produtos perante o conhecimento técnico-científico deste.

A farmácia Barreiros também vende medicamentos e produtos de uso veterinário, estes estão armazenados isoladamente dos medicamentos de uso humano e constituem uma pequena parte de todo o *stock* da farmácia. Os MUV mais cedidos eram destinados a animais de companhia, tais como, produtos para o banho dos animais, alimentação animal, pílulas contraceptivas e desparasitantes internos e externos.

Os Dispositivos Médicos definem-se como: “qualquer instrumento, aparelho, equipamento, *software*, material ou artigo utilizado isoladamente ou em combinação (...) cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos, embora a sua função possa ser apoiada por esses meios, destinado pelo fabricante a ser utilizado em seres humanos para fins de Diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento ou atenuação de uma doença, lesão ou deficiência; estudo, substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico; controlo da concepção.” Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de Junho ^[6]. Estes são classificados em função do grau de risco que a sua utilização envolve: classes I (menor risco), IIa (baixo/médio risco), IIb (alto/médio risco) e III (alto risco), tendo em conta a vulnerabilidade do corpo humano.

Alguns exemplos de DM cedidos na Farmácia Barreiros são, em função da classe: fraldas e pensos para a incontinência, ligaduras e pulsos elásticos (classe I); lancetas e adesivos oclusivos (classe IIa); canetas de insulina e preservativos (classe IIb); testes de gravidez, tiras para medição da glicemia, frascos para colheita de urina (classe III). Determinados dispositivos médicos requerem um conhecimento muito específico.

Entregas ao domicílio e a empresas

A Farmácia Barreiros tem um sistema de entregas ao domicílio e a funcionários de empresas com protocolo estabelecido com esta. Dentro das empresas pode encontrar-se bancos, hospitais, clínicas, lares de idosos, fábricas, entre outras. Neste setor existe uma técnica de farmácia, que gere toda a dinâmica: pedidos, dispensa e entrega dos medicamentos. O contacto com os utentes é feito via telefónica, por *e-mail* ou *fax*. Este é um setor importante na criação de capacidade de organização, gestão de pedidos e conhecer a dinâmica da farmácia. A este setor foram dedicadas 4 semanas, sendo demasiado tempo, uma vez que em poucos dias se compreende a funcionalidade do setor.

Número de Estagiários

Devido às linhas modernas, à inovação que apresenta, à qualidade dos serviços e à variedade de funções, a Farmácia Barreiros torna-se atrativa a qualquer estudante, por ser um excelente local de estágio onde existe uma aprendizagem diversificada nos diversos setores do farmacêutico na farmácia comunitária. Assim, durante o estágio foi possível o contacto com outros estudantes: da CESPU, da Universidade Fernando Pessoa, da Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra e com estudantes do programa Erasmus em estágio. No total, o número de estagiários oscilou entre 7 – 9. É considerado um ponto fraco porque, muitas vezes não havia tarefas para todos e existia sobrecarga de estagiários em setores como o laboratório e encomendas.

3.3 Opportunities - Oportunidades

A Farmácia Barreiros é sem dúvida um exemplo de investimento e inovação, contrariando de certa forma a tendência do setor. As condições socioeconómicas em que o país se encontra, que condicionam a sustentabilidade do SNS, levaram e continuam a levar a mudanças na política do medicamento, sustentadas numa base de poupança, em que a contenção de custos pela redução do preço dos medicamentos é uma realidade. As medidas de austeridade que assombram a Saúde não afetam apenas as farmácias, mas sobretudo a população.

Atualmente, é crucial a existência de uma gestão económica das farmácias rigorosa que passa, em muito, por um processo eficaz de aprovisionamento e gestão dos medicamentos e produtos de saúde.

Durante o estágio, a maioria do tempo foi dedicado a área de aprovisionamento de produtos, o que criando a oportunidade de no futuro, ter preparação a esse nível, em qualquer tipo de farmácia. Na farmácia barreiros a participação ativa na organização de lineares, faz com que se conheçam inúmeros produtos, a par disso, todas as formações ajudaram bastante a nível de aconselhamento e utilização dos produtos.

A nível tecnológico a Farmácia tem um sistema de Robot de última geração, permitindo uma familiarização sobre as funcionalidades deste. O sistema informático da farmácia é o SIFARMA 2000®, o seu modo simplificado contribui para uma boa gestão e bom funcionamento da farmácia. Deste modo, foram adquiridos conhecimentos e funcionalidades que podem ser aplicados durante a carreira profissional em farmácia comunitária.

A nível de laboratório, foi adquirida bastante experiência, autonomia e conhecimento na elaboração de manipulados, criando de certa forma, oportunidade nesse setor no futuro profissional.

3.4 Threats – Ameaças

A conjuntura económica que se faz viver, tem consequências nas farmácias e nos farmacêuticos, não só os que diariamente terminam a sua formação, mas também para os que já se encontram no mercado do trabalho, com uma situação cada vez mais incerta, face à sustentabilidade económica das farmácias, que continua a ser o sector que mais emprega farmacêuticos.

São raras as farmácias como a Barreiros, pela dimensão, condições e quantidade de produtos. Nesta farmácia, está disponível um leque de marcas, que para muitas farmácias é inviável ter, por exemplo, numa farmácia de um meio mais rural, o investimento em linhas cosméticas é menor que numa farmácia citadina. Esta diferença de poder económico pode ser uma ameaça futuramente. A nível se sistema de Robot, o armazenamento era feito automaticamente por este. Em farmácias que estejam despromovidas de robot, irá ser necessário aprender toda a dinâmica de organização de medicamentos em gavetas deslizantes

A maior ameaça, vai ser a dispensa e aconselhamento farmacêutico devido a pouca experiência adquirida durante o estágio a esse nível.

4. Conclusão

Durante todo o estágio, vivi o dia-a-dia de um farmacêutico de Oficina, presenciando e apercebendo-me dos pontos positivos e negativos. A realidade da Farmácia de Oficina não tem sido estática e tem evoluído no sentido de proporcionar uma exigência e qualidade acrescida aos cuidados prestados pela equipa de saúde. Na Farmácia Barreiros, o farmacêutico está em todo o circuito do medicamento: desde a receção à eliminação do meio ambiente. Também, no laboratório, o farmacêutico tem um papel fundamental, pois responsabiliza-se por toda a segurança e qualidade do medicamento aí manipulado. Mas é na dispensa que existe o contacto com os utentes, assim, o farmacêutico deixou de ser apenas especialista do medicamento, passando também a assumir um papel de promotor de saúde, bem-estar físico, social e mental na comunidade, fomentando sempre o uso racional do medicamento e a prevenção da doença, mas para isso, cabe exclusivamente a cada um de nós fazer valer os nossos conhecimentos junto da população.

Durante o estágio apliquei conhecimentos adquiridos na faculdade, destacando algumas unidades curriculares: Farmacologias, Intervenção Farmacêutica, Plantas Medicinais e Fitoterapia: pois durante a dispensa de medicamentos e produtos naturais e nas atividades de promoção de saúde pública, fizeram com que tivesse um sentido crítico; Galénica e Tecnologias Farmacêuticas: quando estive no laboratório, todas as técnicas usadas na manipulação e o funcionamento dos equipamentos foram abordadas nestas disciplinas, o que me facilitou imenso visto ser conhecimento já adquirido previamente; Organização e Gestão Farmacêutica e Comunicação e Marketing Farmacêutico: foi importante a nível da organização da farmácia e lineares; Dispositivos Médicos e Produtos de Uso Veterinário: a nível de aconselhamento e dispensa durante o período de atendimento, sendo uma mais-valia o conhecimento prévio do tipo de dispositivos, produtos e medicamentos. Todas as outras cadeiras foram importantes de igual forma, o plano de estudos da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra é sem dúvida dos mais completos.

Considero o estágio como sendo positivo, com elevada qualidade e exigência, no qual apliquei conceitos teóricos ministrados durante a faculdade, sendo uma integração enriquecedora a nível pessoal e profissional. A nível pessoal pelas pessoas que tive o prazer de conhecer. A nível profissional por adquirir conhecimentos, tornando-me mais autónoma, capaz e completa.

Toda a equipa Barreiros é composta por profissionais competentes, de elevada índole e mostraram-se sempre disponíveis para ensinar, aconselhar, responsabilizar e sem eles este estágio não seria tão enriquecedor. A toda a Equipa, um sincero obrigada.

5. Bibliografia

- [1] - Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de Janeiro - Regula o horário de funcionamento das farmácias de oficina. [Acedido a: 25-05-2014]. Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdfs/2011/01/00600/0017800180.pdf>
- [2] Decreto-lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto - Regime jurídico das farmácias de oficina. [Acedido a: 25-05-2014]. Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdfs/2007/08/16800/0608306091.pdf>
- [3] Decreto-lei 2473/2007, de 28 de Novembro - Regulamentos sobre áreas mínimas das farmácias de oficina e sobre os requisitos de funcionamento dos postos farmacêuticos móveis [Acedido a: 25-05-2014]. Disponível na Internet: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/023-D_Delib_2473_2007_1%AAALT.pdf
- [4] Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho - Aprova as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar. [Acedido a: 1-06-2014]. Disponível na Internet: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/portaria_594-2004.pdf
- [5] Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto - Estatuto do Medicamento. [Acedido a: 1-06-2014]. Disponível na Internet: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/035-E_DL_176_2006_VF.pdf
- [6] Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de Junho. [Acedido a: 9-06-2014]. Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdfs/2009/06/11500/0370703765.pdf>