



Bárbara Matias de Oliveira e Cunha

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Capitolina Figueiredo Pinho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Bárbara Matias de Oliveira e Cunha

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Capitolina Figueiredo Pinho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Bárbara Matias de Oliveira e Cunha, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010145712, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 11 de Setembro de 2015

(Bárbara Matias de Oliveira e Cunha)

A Orientadora

FARMÁCIA FIGUEIREDO

Prop. do: JOSÉ DE FIGUEIREDO BERGAMINI, SOC. UNIP. LDA.

Direc. Técnica: *Capitolina Figueiredo Pinho*

Cont. W 2500 40 448 - C.P. 06750

Tel. 422-017 - Fax 2742-934

Rua da União, 1015 - 13070-000

(Doutora Capitolina Figueiredo Pinho)

A Estagiária

Barbara Matias de Oliveira e Cunha

(Bárbara Matias de Oliveira e Cunha)

Agradecimentos

Aos meus pais e à minha irmã que me apoiaram de forma incondicional ao longo de todo o meu percurso académico e porque sem eles não seria o que sou hoje.

À Dra. Patrícia Costa, à Dra. Daniela Alho, à Dra. Vânia Leal e à Dra. Rafaela Nobre (equipa da Farmácia Figueiredo) que durante o meu estágio me possibilitaram a melhor interação com o mercado de trabalho e me transmitiram valiosos conhecimentos em várias áreas da farmácia.

Um especial agradecimento à Dra. Capitolina Pinho, que além de ser um exemplo a nível profissional, se revelou um enorme apoio para a concretização dos meus objetivos pessoais, tendo estado sempre disposta a ajudar-me nas dificuldades que me foram surgindo.

À minha tia, Anabela Mascarenhas, a quem muito devo e que sempre me ajudou incondicionalmente.

Ao Leandro Marques, por todo o apoio e companheirismo, bem como pela paciência nos momentos mais difíceis.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra por me ter dado a oportunidade de exercer, integrada numa equipa exemplar, esta nobre atividade profissional.

Índice

Lista de Abreviaturas	7
Introdução	8
I. Análise SWOT	10
I.1 Pontos Fortes.....	10
I.1.1 Importância do Utente e Cedência de Medicação.....	10
I.1.2 Organização	11
I.1.3 Sistema Informático.....	13
I.1.4 Logística e Serviços Prestados ao Utente	13
I.1.5 Recursos Humanos	15
I.1.6 Qualidade e Exigência.....	15
I.1.7 Imagem.....	16
I.1.8 Cumprimento das Boas Práticas Farmacêuticas	16
I.2 Pontos Fracos	17
I.2.1 Localização	17
I.2.2 Balcão de Atendimento.....	17
I.2.3 Localização das Determinações.....	18
I.2.4 Armazenamento de Medicamentos.....	18
I.2.5 Execução de Medicamentos Manipulados	19
I.2.6 Marcas de Dermocosmética.....	19
I.3 Oportunidades.....	19
I.3.1 Homeopatia.....	19
I.3.2 Grupos de Compras	20
I.3.3 Consultas em áreas especializadas.....	20
I.4 Ameaças	21
I.4.1 Localização na Baixa de Coimbra.....	21

1.4.2	Falta de Diversidade nos Utentes	21
1.4.3	Actual Regime de Prescrição e o Direito de Opção	22
1.4.4	A Receita Electrónica.....	22
2.	Casos Práticos.....	24
2.1	Caso 1	24
2.2	Caso 2.....	25
2.3	Caso 3.....	26
	Conclusão.....	27
	Bibliografia	28

Lista de Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

BPF - Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária

DCI – Denominação Comum Internacional

FF – Farmácia Figueiredo

HDL - Lipoproteínas de Alta Densidade

ITU – Infecção do Trato Urinário

LDL - Lipoproteínas de Baixa Densidade

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

Introdução

“A farmácia comunitária, dada a sua acessibilidade à população, é uma das portas de entrada no Sistema de Saúde. É um espaço que se caracteriza pela prestação de cuidados de saúde de elevada diferenciação técnico-científica, que tenta servir a comunidade sempre com a maior qualidade.” (Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária, 2009)

A farmácia comunitária desempenha um papel de extrema importância na manutenção da saúde e do bem-estar da população em geral. O farmacêutico presta, diariamente serviços, que transcendem a postura e o conhecimento de um profissional do medicamento.

No dia-a-dia de uma farmácia comunitária é possível dar resposta às mais variadas situações. O aconselhamento com vista ao bem-estar geral e o esclarecimento de dúvidas ao utente são serviços constantemente prestados. O farmacêutico tem ainda um papel muito relevante na profilaxia de doenças, na cura de quadros iniciais de doença e na dispensa de toda a medicação e produtos de saúde e bem-estar, idealmente acompanhada pelo devido aconselhamento. Por outro lado, o seguimento contínuo de doentes e utentes em geral permite um atendimento personalizado e, conseqüentemente, um aconselhamento eficaz e com qualidade. No entanto, também é, por vezes, necessário encaminhar para o médico casos que despertem atenção por visível gravidade ou por suscitarem dúvida no que concerne à etiologia e/ou evolução do quadro apresentado. Estas responsabilidades e competências, entre outras, apenas são possíveis através do diálogo com o utente que é, sem dúvida, uma competência que distingue a farmácia comunitária.

No âmbito do Estágio Curricular constante do plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, realizei um estágio de 811 horas na Farmácia Figueiredo, sob a orientação da Dra. Capitolina Figueiredo Pinho, num período que me permitiu trabalhar com outras colegas estagiárias, em diferente número ao longo do tempo, passando depois por um período durante o qual fui a única estagiária da Farmácia Figueiredo, tendo sido também a única, de entre as estagiárias desta farmácia que, este ano, ali realizou a totalidade das horas de estágio curricular. Estes factos possibilitaram-me estagiar em diferentes ambientes, realizando tarefas muito distintas e de crescente importância e responsabilidade, participando das mais variadas situações internas e desenvolvendo uma ótima relação com a equipa da Farmácia Figueiredo.

Situada na Rua da Sofia em Coimbra, a Farmácia Figueiredo é um edifício com 5 pisos, todos eles com funções distintas e bem definidas. Esta farmácia encontra-se situada perto do

Terreiro da Erva, da Liga dos Combatentes, da Casa de Saúde da Sofia, de uma série de consultórios médicos privados e de vários locais de comércio tradicional. Assim, é uma farmácia com uma grande afluência e que segue continuamente muitos utentes.

Ao longo do meu estágio na Farmácia Figueiredo consolidei conhecimentos e adquiri competências no trabalho de *back office*, nas questões de gestão interna associadas, na logística e organização da farmácia e no atendimento ao público.

O estágio transmitiu-me uma enorme motivação para integrar o mercado de trabalho. Creio, com tudo o que aprendi, que poderei agora desempenhar a profissão farmacêutica com qualidade e eficácia, nunca descorando a ética e as boas práticas farmacêuticas.

I. Análise SWOT

A análise SWOT que se segue constitui uma análise à Farmácia Figueiredo (FF) enquanto local de prestação de serviços de saúde e enquanto entidade comercial. A farmácia comunitária é um espaço direcionado para o utente, que tem sempre como objetivos primordiais a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do utente. No entanto, cada farmácia comunitária constitui uma empresa privada e, como tal, a realidade comercial não pode ser ignorada.

Esta análise será subdividida em duas partes, sendo estas: uma análise interna à FF, que assenta na compreensão dos seus pontos fortes (*Strengths*) e dos seus pontos fracos (*Weaknesses*) e uma análise externa, baseada na integração de fatores que, direta ou indiretamente, influenciam a FF, constituindo oportunidades (*Opportunities*) ou ameaças (*Threats*) conforme o seu efeito seja positivo ou negativo, respetivamente.

I.1 Pontos Fortes

I.1.1 Importância do Utente e Cedência de Medicação

Ao longo do meu estágio na FF, assim como ao longo do meu percurso académico, sempre me foi inculcado que a prioridade, numa farmácia comunitária, é o utente.

O ponto mais forte da FF é, sem dúvida, o atendimento. Toda a equipa da FF segue um conjunto de procedimentos no diálogo com o utente que torna possível a sua satisfação. Ao longo do meu estágio aprendi a fazer um atendimento estruturado, começando por uma tentativa de perceber se o utente vai habitualmente àquela farmácia ou se está de passagem e, no primeiro caso, procedendo de imediato à pesquisa da ficha do utente, na qual se encontra informação que ajuda a iniciar um diálogo mais aprofundado, traçando o seu perfil.

De seguida, é importante perceber o objetivo do utente e concretizá-lo com a maior segurança e eficácia, utilizando todos os meios ao alcance. Durante o estágio, tive oportunidade de participar na resolução das mais variadas situações, nomeadamente o incessante contacto de todos os fornecedores para conseguir algum medicamento esgotado, algum produto que não faz parte das linhas habitualmente comercializadas na FF, dispositivos médicos, entre outros produtos. Além disto, contactei com inúmeros problemas associados à prescrição da medicação ou simplesmente à validação da receita médica, perante os quais, a equipa da FF procurou sempre ajudar e aconselhar o utente.

A disponibilidade na resolução das questões referidas ganha impacto na situação atual do país, uma vez que, no dia-a-dia de uma farmácia comunitária, a questão dos

medicamentos esgotados é cada vez mais preocupante. Todos os dias é necessário dar cumprimento a prescrições de medicamentos que se encontram esgotados ou rateados no mercado nacional, chegando em quantidade insuficiente às farmácias e, conseqüentemente, aos doentes.

Em relação à cedência de medicação propriamente dita, durante o meu estágio, tive oportunidade de contactar com a convencional receita manuscrita, na qual é necessário que tudo seja verificado para confirmar a sua validade/autenticidade, com a receita informatizada mas aviada de forma convencional, na qual também é necessário proceder à sua validação e verificação de autenticidade e, por fim, com a recente receita eletrónica, que não necessita de tão elevado rigor de validação uma vez que o sistema assume de imediato toda a informação da receita de forma correcta quando é introduzido o seu código. Isto permitiu-me contactar com aquele que, segundo o Ministério da Saúde, será o futuro da prescrição médica, bem como com o sistema ainda em vigor e atualmente aceite, que obriga o farmacêutico a ter conhecimento dos mais variados organismos de participação existentes e saber como proceder, por exemplo, no caso de participação por complementaridade.

Na FF as receitas são maioritariamente aviadas eletronicamente uma vez que a sua posterior correção é muito facilitada e é um procedimento que diminui grandemente quaisquer erros de cedência que possam ocorrer. Por outro lado, este é o procedimento prioritário, uma vez que tudo indica que será, apesar das atuais indefinições, o único modelo em vigor num futuro próximo.

1.1.2 Organização

Na FF tudo funciona de forma organizada, sendo obrigatório cumprir determinadas normas no que concerne, por exemplo, a recados, reservas e contacto com fornecedores. Sempre que um elemento da FF contacta com uma pessoa ou entidade externa à farmácia, deve tomar nota em local especificamente destinado para o efeito, do nome da pessoa com quem falou, do dia e da hora em que a conversa aconteceu, o propósito do contacto e a informação obtida ou tarefa a realizar, conforme as situações. Desta forma, é possível a todo o momento, mesmo na ausência da pessoa responsável pela questão, dar a resposta adequada à situação.

Em termos logísticos, a FF tem uma organização que facilita muito o atendimento, uma vez que, apesar de ter vários pisos, os medicamentos e outros produtos estão dispostos consoante a sua rotatividade, estando os medicamentos mais requisitados

arrumados em gavetas organizadas por ordem alfabética atrás do balcão, o que evita que, em cada atendimento, seja necessário descer e subir escadas.

No piso inferior, que constitui o *back office*, há igualmente um grande armário de gavetas organizadas por formas farmacêuticas e ordem alfabética e, no caso das formas farmacêuticas sólidas para administração oral, estão também divididas entre genéricos e medicamentos de marca. Isto simplifica todo o trabalho, quer no atendimento, quer na reposição de *stocks* e gestão de encomendas, tendo sido também muito fácil e rápida a adaptação enquanto estagiária, uma vez que pouco tempo depois de iniciar o estágio já circulava instintivamente no *back office* da FF, sabendo sempre onde se encontrava aquilo que pretendia.

No início do estágio, trabalhei no *back office* durante algumas semanas antes de começar a realizar atendimento ao público. Esta é uma exigência da Direção Técnica da FF que, na minha opinião, é importantíssima na preparação de qualquer estagiário, uma vez que quem está no balcão deve conhecer inteiramente o funcionamento da farmácia, a sua organização e como é feita a articulação com os fornecedores.

Em relação aos fornecedores, a FF trabalha também de uma forma muito organizada e vantajosa a nível comercial uma vez que há sempre o cuidado de obter determinados produtos através dos fornecedores que oferecem as melhores condições de compra à farmácia. Este ponto é evidentemente de extrema importância na gestão de qualquer farmácia e intensifica-se atualmente, uma vez que as últimas alterações à legislação no que concerne a preços e margens de lucro, associadas à decrescente capacidade de compra da população portuguesa em geral, dificultam muito a gestão financeira de uma farmácia comunitária, sendo necessário proceder a uma gestão muito equilibrada que em primeira instância deve satisfazer as exigências e necessidades dos utentes, sem comprometer o futuro da farmácia enquanto estabelecimento comercial.

A FF lida diariamente com cerca de cinco fornecedores. Por vezes, recorre-se a outros, quando aparecem casos de produtos não comercializados normalmente por estes distribuidores e que constituem necessidades dos utentes às quais a FF faz sempre questão de dar resposta com a maior brevidade e eficácia possível.

Além das referidas questões de organização, há também uma clara distribuição de tarefas e responsabilidades pelos elementos da equipa, nomeadamente as tarefas do *back office*, as encomendas diretas aos laboratórios, o receituário e a dermocosmética. Esta divisão de tarefas facilita muito a dinâmica interna, permitindo que se realizem diversas atividades em simultâneo sem que estas se comprometam.

1.1.3 Sistema Informático

O sistema informático utilizado na FF é o *Sifarma2000*[®] licenciado pela empresa Glintt. Este sistema é extremamente completo e conta com ferramentas que permitem proceder ao atendimento, nas suas mais variadas formas, registar serviços prestados, como por exemplo as determinações de parâmetros bioquímicos, controlar toda a gestão de encomendas, proceder à gestão dos utentes da farmácia, entre uma série de outras funcionalidades de gestão que, naturalmente, não tive oportunidade de utilizar ao longo do meu estágio.

A FF faz uma boa e muito completa utilização do sistema informático, tirando proveito das suas ferramentas no dia-a-dia.

1.1.4 Logística e Serviços Prestados ao Utente

A FF, como anteriormente referido, é um edifício com 5 pisos, com a seguinte disposição: piso -1 – *back office* com porta para o exterior; piso 0 – espaço de atendimento com balcão e porta principal; piso 1 – espaço com exposição de produtos de venda livre e local de determinações; piso 2 – casa de banho e dois gabinetes; piso 3 – gabinete da Direção Técnica, casa de banho, laboratório e local de destinado ao pessoal da equipa.

No piso -1, funciona o *back office* da FF, sendo esta uma área de extrema importância, uma vez que é a porta de entrada de todos os produtos e é também o local onde é feita toda a gestão de *stocks* e encomendas. Este local constitui também o espaço de armazenamento da grande maioria dos medicamentos da farmácia e é o local por onde passam todas as questões de organização e logística e parte da gestão da farmácia. Este encontra-se devidamente equipado e acaba por se tornar um espaço de grande interação entre os membros da equipa, uma vez que é o sítio onde, normalmente, se discutem quaisquer questões relacionadas com o trabalho na farmácia.

No piso 0, sendo o espaço de atendimento, está localizado o balcão, devidamente equipado com a tecnologia necessária ao atendimento. Neste piso estão também localizados, como já foi referido, alguns medicamentos sujeitos a receita médica de maior rotatividade, armazenados em gavetas apropriadas para o efeito, parte do *stock* de medicamentos não sujeitos a receita médica, dispositivos médicos, as linhas de cosmética mais comercializadas na FF e ainda alguns produtos como suplementos alimentares, produtos de higiene pessoal, entre outros. Ainda neste piso, há locais que permitem aos utentes sentarem-se e aguardarem pelo atendimento de forma mais confortável e adequada a possíveis

incapacidades físicas. Por outro lado, há uma mesa onde se fazem as medições de pressão arterial que são, naturalmente, as mais requisitadas, bem como uma balança.

O piso I é um espaço amplo com vários produtos expostos, nomeadamente de cosmética, de homeopatia e alguns de ortopedia. É neste piso que se fazem as restantes determinações de parâmetros bioquímicos, tais como, colesterol total, lipoproteínas de alta densidade (HDL), lipoproteínas de baixa densidade (LDL), glicémia e triglicéridos, sempre acompanhadas do devido aconselhamento farmacêutico.



Fig. 1 – Piso I da Farmácia Figueiredo. Disponível em <https://www.facebook.com/FarmaciaFigueiredo>

No piso 2, há uma casa de banho e dois gabinetes onde têm lugar as consultas de podologia e de nutrição que a FF coloca ao dispor dos seus utentes.

O piso 3 conta, então, com um espaço destinado à equipa e que oferece ótimas condições para que os trabalhadores possam almoçar, tendo à sua disposição microondas, máquina de café, o mais variado material de cozinha, mesa e bancos. Há ainda um laboratório que dá à FF as condições necessárias para a execução de manipulados em caso de necessidade, o gabinete da Direção Técnica e uma casa de banho.

Por último, existe um sótão na FF, onde são armazenados os sacos personalizados que são dispensados no atendimento, algum material de limpeza, alguns expositores fornecidos pelas marcas que não estão a ser utilizados e algum material de organização como, por exemplo, caixas com os separadores de plástico que se usam nas gavetas. Isto permite uma otimização dos outros espaços da farmácia, uma vez que só é necessário aceder a este material pontualmente e o seu armazenamento seria, portanto, um desperdício de espaço útil nos restantes pisos.

A FF é, no seu todo, um local muito iluminado, moderno e decorado com linhas simples e cores claras que tornam todo o espaço muito agradável e sofisticado, sendo estes aspetos, frequentemente, elogiados pelos utentes no atendimento.

1.1.5 Recursos Humanos

A equipa da FF é jovem, profissional e conta sempre com boa disposição, sendo, no entanto, extremamente séria no que concerne ao trabalho e demonstrando grande competência e conhecimentos nas mais diversas áreas. A FF é um local que não dispensa as Boas Práticas, sendo um exemplo a nível ético.

A equipa é constituída por três farmacêuticas, estando a Farmacêutica Substituta atualmente de licença de maternidade e a ser substituída por outra farmacêutica, e duas Técnicas de Farmácia, uma delas com Mestrado em Farmacologia Aplicada e recentemente admitida em Doutoramento na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. Assim, é fácil constatar que há uma constante atualização de conhecimentos, bem como um elevado rigor no seio do grupo.

Internamente, é possível observar que as ótimas relações interpessoais e espírito de equipa estão sempre presentes na FF. Este facto contribuiu de forma muito significativa para a minha aprendizagem enquanto estagiária, principalmente no período de tempo em que fui a única estagiária da FF.

1.1.6 Qualidade e Exigência

A Direção Técnica da FF demonstra uma clara preocupação com a qualidade dos serviços prestados e com a qualidade dos produtos de venda livre disponíveis na FF, nomeadamente na área da dermocosmética, nos suplementos alimentares, nos dispositivos médicos, entre outros.

Há uma constante seleção por parte da Diretora Técnica daquilo que poderá constar das linhas comercializadas pela FF, sendo as marcas sempre de elevada qualidade e com características como a disponibilização de interessantes formações associadas aos seus produtos, a predisposição por parte dos responsáveis pela marca para a resolução de qualquer problema possa vir a ocorrer num dos seus produtos e a preocupação com a satisfação do utente em relação à marca.

Enquanto estagiária da FF tive oportunidade de comparecer em algumas formações disponibilizadas pelas marcas de produtos de dermocosmética, que não só enriqueceram o meu conhecimento acerca dos produtos das marcas em questão, facilitando muito o seu

aconselhamento na farmácia, como colmataram algumas lacunas da minha formação académica nesta área. Ao longo do curso frequentei apenas uma unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética e, quando iniciei o atendimento ao público no estágio senti que esta era uma das áreas em que apresentava mais dificuldades.

1.1.7 Imagem

Como já foi referido, a FF tem uma apresentação simples, cuidada e esteticamente muito agradável. É um local que, embora não tenha um espaço de atendimento muito grande, é muito iluminado, com linhas direitas e cores claras que dão ao espaço um aspeto maior, limpo, moderno e, acima de tudo, que facilita muito a visualização dos produtos expostos nos lineares, uma vez que as suas habituais cores chamam bastante à atenção pelo contraste com o restante ambiente.

Os lineares da FF são organizados de uma forma específica, exigida pela Direção Técnica, quer no que respeita à ordem dos produtos, quer à sua proximidade relativa e localização em relação ao balcão. Os produtos são sempre colocados em pirâmide, de forma a facilitar a sua visualização por parte do utente.

Além disto, a FF conta com um logotipo que está associado a toda a sua documentação oficial, bem como ao material de uso interno, batas, crachás, brindes para as crianças, sacos de papel, papéis dados aos utentes com a informação das suas reservas e tem, inclusivamente, uma linha própria de dermocosmética que conta com um creme hidratante, um gel de banho, um creme de mãos, um *baton* e um bálsamo para nariz e lábios.



Fig. 2 – Logotipo da FF.

A imagem diferenciada é cada vez mais uma aposta das farmácias comunitárias, que com as dificuldades que atravessam, trabalham cada vez mais em prol da distinção e do reconhecimento por parte dos utentes.

1.1.8 Cumprimento das Boas Práticas Farmacêuticas

As Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (2009) – BPF – são as recomendações do Conselho Nacional da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos para um melhor desempenho da profissão farmacêutica com total respeito pela ética profissional e com a maior eficácia e qualidade possíveis.

Ao longo da execução deste relatório, usei o documento das BPF como referência para realizar uma crítica mais completa, mas sempre com base naquilo que presenciei, realizei e aprendi enquanto estagiária.

A FF respeita praticamente na sua totalidade as recomendações constantes das BPF sendo, por isso, um exemplo no desempenho da profissão farmacêutica.

1.2 Pontos Fracos

1.2.1 Localização

O maior e mais óbvio ponto fraco da FF é a sua localização, o que também será referido como ameaça mais à frente. Este é considerado um ponto fraco, não pela zona da cidade em que está inserida, não pela população que a frequenta e não por questões logísticas do edifício, mas sim pelo facto de ser uma rua com várias farmácias, o que aumenta muito a concorrência e obriga a esforços acrescidos de gestão por parte da Direção Técnica, motivo pelo qual se encontra referido neste ponto, uma vez que condiciona de algum modo a dinâmica interna da FF.

A Portaria n.º 352/2012, de 30 de Outubro, estipula as condições gerais de instalação de novas farmácias, definindo, entre outras coisas, que a capitação mínima por farmácia é de 3500 habitantes, excetuando as situações em que a farmácia mais próxima se situa a mais de 2km e que a distância mínima entre duas farmácias, em linha reta é de 350m.

Estas condições não se verificam, de todo, na Baixa de Coimbra, especialmente em toda a zona que vai da Rua da Sofia à Portagem, onde está situada a FF, uma vez que as farmácias em questão são, todas elas, muito anteriores à legislação que, primeiramente, impôs este tipo de limites.

1.2.2 Balcão de Atendimento

A zona de atendimento da FF, como já foi referido, encontra-se devidamente equipada e dá resposta às necessidades dos utentes. No entanto, analisando o documento das Boas Práticas Farmacêuticas para farmácia comunitária (2009) podemos observar que uma das recomendações feitas no sentido de uma melhor comunicação com os utentes relativamente ao espaço interior da farmácia é a existência de uma separação física entre vários balcões de atendimento farmacêutico para que seja possível garantir a privacidade dos utentes.

A FF tem um balcão único, de grandes dimensões e com postos de atendimento bem distanciados, não havendo, no entanto, uma separação física. Isto pode ser considerado um ponto fraco, no entanto, é uma característica que, ao longo do meu estágio, nunca colocou em causa nenhum atendimento e nunca foi posta em causa por qualquer utente, até porque, sempre que necessário, os utentes são encaminhados para um gabinete, onde poderão expor qualquer situação com a maior privacidade possível.

1.2.3 Localização das Determinações

Como já foi referido, as determinações de parâmetros bioquímicos realizadas na FF têm, normalmente, lugar no piso I. Este facto deve-se a uma questão organizacional e de gestão de espaço, sendo o local onde se encontram aquele que oferece as melhores condições para a sua realização. No entanto, não é possível descorar que o acesso a este local é feito através de escadas, o que pode condicionar o acesso de alguns utentes com incapacidades físicas. Neste sentido, a equipa da FF tem diretrizes da Direção Técnica para deslocar o material necessário à determinação para o piso do atendimento, quando esta é requerida por um utente com alguma incapacidade/dificuldade de locomoção, garantindo sempre que nenhum utente sai da FF sem realizar a determinação solicitada e/ou necessária.

1.2.4 Armazenamento de Medicamentos

A organização da FF já foi referida como um ponto forte, no entanto, não é possível ter todos os medicamentos armazenados nas imediações do balcão de atendimento, estando uma grande parte dos medicamentos armazenados no piso inferior.

Este facto não é limitante na grande maioria dos atendimentos uma vez que, os medicamentos com maior rotatividade estão nas gavetas imediatamente atrás do balcão e, quando não estão, todo o pessoal é muito eficiente e tenta diminuir ao máximo o tempo de espera. No entanto, quando um utente está condicionado pelo tempo e mais impaciente, o simples facto de ver que a deslocação envolve descer e subir um lance de escadas, ainda que isso não demore mais do que uma normal deslocação a uma área restrita geralmente localizada atrás do balcão nas outras farmácias, leva-o a pressionar a equipa, impedindo ele próprio um adequado diálogo de aconselhamento. Esta não é uma situação que tenha verificado com frequência ao longo do meu estágio mas, por vezes, ocorre e deixa a equipa desmotivada uma vez que o esforço pelo melhor atendimento possível é constante na FF.

1.2.5 Execução de Medicamentos Manipulados

A FF não executa, por norma, medicamentos manipulados. Isto deve-se em grande parte ao facto de serem pedidos apenas pontualmente e de não ser compensatória a aquisição de matérias-primas.

Tendo em conta a concorrência direta a que a FF está sujeita, é compreensível que grandes investimentos na área dos manipulados não sejam possíveis, uma vez que poderá não haver retorno financeiro dos mesmos.

Quando surge um utente na FF que necessita de um manipulado, no entanto, a equipa não deixa a situação sem resposta, recorrendo sempre a entidades que possam fornecer os mesmos em tempo útil, de forma a colmatar as necessidades do utente em causa.

Este esforço é louvável e é uma forma legítima de contornar uma limitação financeira e que não coloca em causa o utente e a sua satisfação.

1.2.6 Marcas de Dermocosmética

As marcas trabalhadas na FF, na área da dermocosmética, são de elevada qualidade, o que é, geralmente, reconhecido pelos utentes utilizadores destas marcas. No entanto, de um ponto de vista comercial, isto poderá constituir um ponto fraco, da mesma forma que poderia constituir um ponto forte.

A Direção Técnica prima pela exigência de qualidade aquando da escolha das marcas comercializadas na FF, no entanto, a qualidade vem, normalmente, associada a um preço mais elevado. A maioria dos utentes procura unicamente a qualidade e os resultados, ignorando o preço em caso de necessidade. Mas, na conjuntura atual, nem todos os utentes podem fazer esta opção, pelo que se verificam casos em as pessoas preferem não comprar o produto por questões meramente financeiras.

Assim, a existência de uma marca de mais baixo custo talvez pudesse constituir uma resposta para estes utentes, desde que, salvaguardando sempre a qualidade dos produtos. A aquisição de uma nova marca pode, desta forma, ser vista como uma oportunidade para a FF.

1.3 Oportunidades

1.3.1 Homeopatia

Embora seja relativamente cética em relação aos princípios da Homeopatia, o que, admito, pode, em parte, dever-se ao facto de não dominar a área e nunca ter aprofundado

muito os meus conhecimentos a este nível, tenho que a referir como uma Oportunidade em termos comerciais na FF.

A sua vasta linha de produtos homeopáticos, que são cada vez mais procurados pela população, é muito aliciante uma vez que, dado o seu método de produção por sucessivas diluições da substância ativa, estes produtos não apresentam contraindicações ou efeitos adversos descritos. Assim, têm sido cada vez mais uma opção para doentes polimedicados, crianças, grávidas, entre outros.

Esta área aparece referida, neste relatório, no ponto das Oportunidades e não no dos Pontos Fortes, uma vez que é uma característica que distingue a FF das demais farmácias do concelho de Coimbra, com principal destaque para aquelas que constituem a concorrência direta à FF, dando-lhe uma clara vantagem comercial naquela que, atualmente, é uma área em expansão, tanto pelos motivos já referidos como pelo crescente número de clínicas direcionadas para a naturopatia e homeopatia.

1.3.2 Grupos de Compras

A FF conta já, em alguns produtos, com a associação a outras farmácias em grupos de compras que permitem adquirir determinados produtos a custos mais reduzidos devido à maior quantidade encomendada.

Esta é, no entanto, uma área que talvez pudesse ser mais explorada pela Direção Técnica de forma a conseguir rentabilizar ainda mais as suas aquisições e, conseqüentemente, ganhar melhores margens de lucro, bem como praticar preços mais aliciantes para os utentes.

A Diretora Técnica é dinâmica e rigorosa, revelando grande preocupação com a gestão da FF e, acima de tudo, é também muito atenta a novas oportunidades, não as descurando quando elas surgem. Tenho assim a firme convicção de que a FF está no bom caminho para resistir às dificuldades impostas pelo estado atual do mercado global e que serão realizados todos os esforços nesse sentido, tanto por parte da equipa como por parte da Direção Técnica.

1.3.3 Consultas em áreas especializadas

A FF conta, atualmente, com consultas na área da Podologia e da Nutrição. Estas consultas são efetuadas por profissionais externos à equipa da FF e têm uma grande adesão por parte dos utentes. São consultas periódicas, realizando-se sensivelmente de duas em duas semanas, em dois gabinetes com excelentes condições, já referidos anteriormente. No

entanto, é possível constatar que as consultas que atualmente decorrem nestes gabinetes apenas os ocupam esporadicamente, pelo que há um subaproveitamento dos espaços.

Assim, a expansão para outras áreas de consultas e serviços pode vir a ser uma boa aposta da FF, tanto a partir do aproveitamento do pessoal interno, como pela colaboração com mais profissionais externos de outras áreas de intervenção.



Fig. 3 – Espaço Zen, um dos gabinetes da FF. Disponível em <https://www.facebook.com/FarmaciaFigueiredo>

I.4 Ameaças

I.4.1 Localização na Baixa de Coimbra

A localização da FF já foi referida anteriormente de vários pontos de vista. No entanto, não é possível deixar de analisar esta localização como uma ameaça futura, não só para a FF, como para todos os estabelecimentos comerciais da zona.

A Baixa de Coimbra é uma zona que carece de estacionamento, não havendo de todo estacionamentos gratuitos, o que afasta a população da zona. Fala-se já do desaparecimento do Terreiro da Erva enquanto espaço de estacionamento, o que, estando este situado nas traseiras da FF, constitui uma ameaça ainda maior para a zona.

Por outro lado, nos últimos anos tem-se observado muito o declínio do comércio tradicional, substituído pelos grandes centros comerciais, havendo cada vez menos pequenos comerciantes com estabelecimentos abertos ao público por todo o país.

Aliando a tudo isto o facto de a população que habita a Baixa de Coimbra ser maioritariamente envelhecida e estando muitos edifícios em avançado estado de degradação, o futuro desta zona encontra-se, sem dúvida, comprometido e constitui uma ameaça à FF.

I.4.2 Falta de Diversidade nos Utentes

Dada a localização da FF, esta é maioritariamente frequentada por utentes idosos e menos frequentada por alguns grupos de utentes que normalmente frequentam muito a

farmácia comunitária, como por exemplo, crianças e grávidas. Isto não é um facto que possa ser controlado internamente e não pode, com certeza, ser imputada qualquer responsabilidade à equipa ou à Direção Técnica da FF.

Enquanto estagiária da FF, o aconselhamento a grávidas e crianças foi, sem dúvida, a área em que observei uma menor quantidade de casos, pelo facto de faltarem utentes que se enquadrem nestes grupos.

Este facto é uma limitação da FF, no sentido em que estes grupos são grandes consumidores nas farmácias comunitárias e, acima de tudo, consumidores assíduos. Tenho, no entanto, a certeza de que, a equipa da FF está perfeitamente preparada para dar resposta aos casos destes utentes e que seria possível fidelizar muitos deles se houvesse uma forma de os atrair para a farmácia.

1.4.3 Atual Regime de Prescrição e o Direito de Opção

A atual prescrição por DCI é uma mais-valia em inúmeros aspectos, como promoção da transparência da prescrição médica e a possibilidade para o farmacêutico de uma maior aplicação dos seus conhecimentos através do aconselhamento.

Mas este modelo trouxe consigo o Direito de Opção, sendo possível para os utentes optar entre diferentes medicamentos de marca ou laboratórios de genéricos. Isto dificulta muito o trabalho dos farmacêuticos e a gestão das farmácias comunitárias, uma vez que há um enorme número de laboratórios que produzem as mesmas substâncias ativas, havendo muitos utentes que apenas tomam um laboratório específico e muitas vezes de difícil aquisição por ser um laboratório de baixa comercialização.

Este facto é ainda mais intensificado pela enorme discrepância de preços que se verifica entre os vários laboratórios de genéricos em relação a uma mesma substância ativa.

1.4.4 A Receita Eletrónica

A Receita eletrónica, da forma que está prevista a sua implementação, pode constituir uma ameaça às farmácias comunitárias. Isto porque se pressupõe o fim da tão conhecida receita em suporte papel, que constitui a atual prescrição médica, e o início de uma prescrição e cedência totalmente eletrónicas em que a receita estará inserida no chip do cartão do cidadão do utente.

Esta ideia é, sem dúvida, um grande avanço tecnológico, que facilitará muitos atendimentos e acabará com o enorme desperdício de papel que existe hoje em dia, bem

como com os demais problemas de validação das receitas. No entanto, acarreta dificuldades e impedirá, a menos que determinados casos sejam tidos em conta, alguns atendimentos.

Existem, atualmente, inúmeros cidadãos portugueses, nomeadamente idosos, cujo documento identificativo é ainda o tradicional Bilhete de Identidade, sendo este, inclusivamente para muitos, vitalício. Por outro lado, no dia-a-dia de uma farmácia comunitária é possível verificar que uma parte significativa dos atendimentos baseados em receitas médicas, principalmente nas de medicações crónicas e nas de urgências médicas, as pessoas que vão à farmácia e que adquirem a medicação não são os utentes a quem esta está destinada.

A adicionar aos casos referidos, existem ainda os lares de idosos, onde a medicação é obtida por intermédio de um colaborador do estabelecimento para muitos utentes simultaneamente.

É de esperar que estas situações sejam tidas em conta aquando da entrada em vigor do fim da receita médica em papel, uma vez que, caso contrário, as farmácias comunitárias e, ainda mais importante, os utentes, serão confrontados com problemas burocráticos que podem pôr em causa a adesão à terapêutica e a continuidade de terapêuticas crónicas.

2. Casos Práticos

2.1 Caso I

Utente do sexo feminino com 72 anos de idade pede aconselhamento porque sente um decréscimo na sua qualidade de vida e conforto devido a infeções urinárias recorrentes. A utente afirma já ter feito vários tratamentos com antibióticos durante as várias infeções que teve e refere que as várias infeções lhe foram diagnosticadas em serviço de urgência, não sendo seguida por nenhum especialista. Há ainda informação de que a utente realizou uma urocultura durante a última infeção, não tendo esta sido conclusiva. Este facto poder-se-á dever ao curto período, de 2 semanas, que separou essa da anterior infeção, com toma de dois antibióticos, na altura. Queixa-se ainda que a médica de família desvaloriza o caso e que teme recidivas.

Intervenção Farmacêutica:

Perante o discurso da utente, foi necessário questionar a frequência das infeções, chegando-se à conclusão de que a utente já contava com três infeções urinárias desde o início do ano de 2015. Constatando a recorrência das infeções e reconhecendo as queixas da utente, procedeu-se a um aconselhamento pormenorizado.

Primeiramente a utente foi questionada acerca dos seus hábitos de higiene tendo sido depois aconselhada a proceder à sua higiene íntima com água a temperaturas não muito elevadas uma vez que a temperatura pode favorecer o crescimento bacteriano, bem como a evitar a utilização dos comuns sabonetes líquidos disponíveis no mercado que podem prejudicar a flora normal da mucosa vulvar. Para este efeito foi aconselhado o gel íntimo Letifem® Woman que possui pH fisiológico. Adicionalmente, a utente foi aconselhada a limpar-se da frente para trás para evitar a proliferação bacteriana do trato gastrointestinal para o trato urinário e a aumentar a ingestão de água por dia (PORTAL DA SAÚDE, 2011).

Além do referido aconselhamento, sugeriu-se à utente a procura de um especialista ou nova tentativa de diálogo com a médica de família uma vez que pode ser importante fazer uma nova urocultura para confirmar a irradicação da Infeção do Trato Urinário (ITU) anterior. (CARAMONA *et. al.*, 2011)

Em associação, a utente foi aconselhada a tomar o suplemento alimentar ERGYCRANBERRYL® dos Laboratórios Nutergia® que tem como constituinte principal o arando. Além deste, a sua constituição conta com hibisco, urze, cavalinha e solidago e

oligoelementos. Este suplemento alimentar foi aconselhado para aliviar o desconforto urinário. (LABORATÓRIOS NUTERGIA)

O arando parece ter efeito na inibição da aderência de *Escherichia coli* às células epiteliais do trato urinário, embora ainda não sejam bem conhecidas as doses em que o efeito é conseguido e não tenham sido realizados testes *in vivo*. (GRUPTA, 2007) Por outro lado, o hibisco revelou potencial anti-inflamatório em estudos *in vitro* e *in vivo*. (KAO *et. al.*, 2009) Extratos de solidago evidenciaram em estudos científicos que esta planta possui propriedades diuréticas. (CHODERA *et. al.*, 1991) E, por fim, a cavalinha revelou, em ratos, atividade nociceptiva bem como propriedades anti-inflamatórias. (MONTE *et. al.*, 2004) Estas evidências indicam que este suplemento pode ajudar a estabilizar o desconforto da utente, motivo pelo que foi aconselhado.

Explicou-se, então, à utente que deveria proceder à toma de 1 a 2 tampas doseadoras por dia, diluídas em meio copo de água, de manhã e à noite. A toma deve ser acompanhada de uma alimentação saudável, bem como de hábitos diários que não comprometam a saúde do seu trato urinário.

2.2 Caso 2

Utente com idade compreendida entre os 50 e os 55 anos, do sexo feminino, com excesso de peso, entra na farmácia a pedir alguma coisa para aplicar numas feridas que tem nas pernas, dizendo que as feridas se devem a alergias ao pó dos campos onde trabalhava.

Intervenção Farmacêutica:

Perante o aspeto purulento das feridas e a vermelhidão à volta destas, questionei a senhora acerca dos seus índices glicémicos. A utente referiu de imediato que era diabética. Nesse momento pedi ajuda a uma das farmacêuticas da equipa da FF e formulei mais algumas questões, nomeadamente quanto tempo tinham as feridas que mostrava. Uma vez que a resposta da utente não foi coincidente com o aspeto das feridas, visto que referiu terem apenas umas horas e não ter havido qualquer causa mecânica para o seu aparecimento, decidimos encaminhar a utente para o médico. No entanto, e dado o desinteresse da utente por qualquer aconselhamento, podendo não procurar o médico, cedemos um antisséptico cutâneo à base de clorhexidina, o spray DUCRAY diaseptyl®, com o qual aconselhámos a utente a proceder à desinfeção regular das feridas. (PIERRE FABRE) Aconselhámos também a utente a usar roupa que proteja a zona afetada quando vai trabalhar e a vigiar as feridas, não as desvalorizando.

2.3 Caso 3

Utente com 19 anos, do sexo feminino, dirige-se à farmácia e pede a “pílula do dia seguinte”. Refere que na noite anterior teve relações sexuais desprotegidas e que tem medo de engravidar.

Intervenção Farmacêutica:

Perante a situação, foi necessário proceder a algumas questões. Inicialmente questionei a utente se tomava alguma pílula contracetiva, tendo a utente respondido que tomava a pílula Yasmin® (3 mg de drospirenona e 0,030 mg de etinilestradiol). Perguntei de seguida em que fase da toma se encontrava no momento, tendo depois percebido que a utente tinha terminado o blister há 2 dias, não havendo ainda nenhum atraso menstrual.

A utente foi ainda questionada acerca da toma de alguma outra medicação e respondeu de imediato que a única medicação que fazia era a pílula contracetiva.

Por último, questionou-se a utente se tinha por hábito tomar algum tipo de chá ou infusão ou se tomava algum produto à base de plantas. Também a esta questão a utente respondeu que não tomava nada.

Posto isto, podia então concluir-se que a utente não se encontrava em período fértil aquando da relação desprotegida e que, não havendo toma concomitante de qualquer outra medicação ou produto que pudesse comprometer o efeito da pílula, não haveria risco de engravidar. Tudo isto foi explicado à utente, bem como os riscos de relações sexuais desprotegidas além da gravidez.

Perante todo o diálogo a utente insistiu que queria a “pílula do dia seguinte” de qualquer das formas. Dada a atitude da utente, entre ceder o medicamento com o devido aconselhamento e não ceder podendo este, de seguida, ser adquirido noutra local sem qualquer aconselhamento, optou-se pela cedência.

Explicou-se então à utente que, caso houvesse vômitos nas três horas seguintes à toma do medicamento esta deveria ser repetida sob pena de não fazer efeito. Foi ainda alertada para possíveis distúrbios menstruais secundários à toma concomitante da contraceção de emergência e da contraceção regular. E, por fim, reforçou-se novamente que a prática de relações sexuais desprotegidas não tem como único risco uma gravidez indesejada, podendo ser forma de transmissão de inúmeras doenças.

Conclusão

Findo o estágio curricular na Farmácia Figueiredo, posso concluir que este se tratou de uma experiência que me permitiu adquirir inúmeros conhecimentos, bem como consolidar conhecimentos já adquiridos.

O Mestrado Integrado em Ciência Farmacêuticas, no geral, prepara bem os estudantes para a profissão de farmacêuticos comunitários, havendo, no entanto, algumas lacunas que não posso deixar de assinalar. Ao longo do estágio constatei que a minha formação era escassa nas áreas da dermocosmética e da puericultura, principalmente.

Embora tenha desempenhado todo o tipo de tarefas que constituem o trabalho diário de uma farmácia comunitária, o atendimento ao público foi, sem dúvida, a maior aprendizagem, não só pela indiscutível importância do diálogo com o utente e do aconselhamento farmacêutico mas também porque é desafiante e muito diversificado. Ao longo dos atendimentos que realizei na FF contactei com situações muito distintas e aprendi a dar resposta aos mais variados problemas expostos pelos utentes.

Ao longo do meu estágio tive oportunidade de realizar funções de elevada responsabilidade, o que me deixou muito satisfeita com o meu trabalho enquanto estagiária, demonstrando inclusivamente a ótima relação que criei com toda a equipa da FF. Assim, participei em revisões de terapêutica de alguns utentes, realizei todo o tipo de tarefas relacionadas com a gestão de encomendas e *stocks*, elaborei uma lista para alteração de alguns dos medicamentos armazenados atrás do balcão, com base na sua rotatividade comparada com a rotatividade de alguns medicamentos armazenados no piso inferior, elaborei um folheto acerca da importância da adesão à terapêutica, entre outras.

Tive também oportunidade de frequentar formações por intermédio da FF que considerei muito enriquecedoras, tendo duas delas sido nas áreas em que me sentia menos segura: uma delas acerca dos primeiros cuidados no bebé e outra acerca de fotoproteção. Além das referidas, assisti também a uma formação muito interessante organizada pela ANF acerca da importância da nutrição e do desporto no quotidiano, passando pelas diferentes abordagens a ter em caso de aconselhamento, mediante o perfil do utente que se apresenta.

O estágio deu-me uma visão muito pormenorizada daquelas que são, atualmente, as maiores dificuldades da profissão, bem como do esforço diário requerido para as ultrapassar. Estagiar na FF foi uma experiência muito positiva e posso, neste momento, afirmar que me sinto preparada para ingressar no mercado de trabalho e desempenhar a nobre profissão farmacêutica, sempre tendo em conta a ética e tendo as necessidades dos utentes como prioridade máxima.

Bibliografia

CARAMONA, M., VITÓRIA, I., TEIXEIRA, M., ALCOBIA, A., ALMEIDA, P. FONSECA, F., HORTA, R., REIS, L. – **Normas de Orientação Terapêutica**. Ordem dos Farmacêuticos, 2011. [Acedido a 26 de Agosto de 2015]. Disponível na internet: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>

CHODERA, A., DACROWSKA, K., SLODERBACH, A., SKRZYPCZAK, L. BUDZIANOWSKI, J. **Efect of flavonoid fractions of *Solidago virgaurea* L on diuresis and levels of electrolytes**. Acta Poloniae Pharmaceutica. (1991).

MONTE, F.H., SANTOS, J.G. Jr, RUSSI, M., LANZIOTTI, V.M., LEAL, L.K., CUNHA, G.M. **Antinociceptive and anti-inflammatory properties of the hydroalcoholic extract of stems from *Equisetum arvense* L. in mice**. Pharmacological Research. (2004)

GRUPTA, K., CHOU, M.Y., HOWELL, A., Wobbe, C., GRADY, R., STAPLETON, A.E. Cranberry products inhibit adherence of p-fimbriated *Escherichia coli* to primary cultured bladder and vaginal epithelial cell. Urol. (2007).

INFARMED – **Resumo das Características do Medicamento**. Infomed (25/02/2015). [Acedido a 26 de Agosto de 2015]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=30078&tipo_doc=rcm

INFARMED – **Resumo das Características do Medicamento**. Infomed (08/11/2014). [Acedido a 26 de Agosto de 2015]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=39678&tipo_doc=rcm

KAO, E.S., HSU, J.D., WANG, C.J., YANG, S.H., CHENG, S.Y., LEE, H.J. **Polyphenols extracted from *Hibiscus sabdariffa* L. inhibited lipopolysaccharide-induced inflammation by improving antioxidative conditions and regulating cyclooxygenase-2 expression**. Bioscience, Biotechnology, and Biochemistry. (2009).

LABORATÓRIOS NUTERGIA. **Ergycranberry**. [Acedido a 25 de Agosto de 2015]. Disponível na internet: <http://www.nutergia.pt/suplementos-alimentares/pt/>

Ordem dos Farmacêuticos, Conselho Nacional da Qualidade – **Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)**. Lisboa: 3ª edição, 2009. [Acedido a 13 de julho de 2015]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf

PIERRE FABRE. **Diaseptyl**. [Acedido a 26 de Agosto de 2015]. Disponível na internet: <http://www.pierrefabre.pt/dermo-cosmetique-gama-ducray-cuidados.html#>

PORTAL DA SAÚDE. Harvard Medical School. **O que é uma Infecção Urinária nas Mulheres?** Lisboa. (2011). [Acedido a 25 de Agosto de 2015]. Disponível na internet: <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/enciclopedia+da+saude/harvard/>

PORTARIA N.º 352/2012, de 30 de Outubro. Regulamenta o procedimento de licenciamento e de atribuição de alvará a novas farmácias, bem como a transferência da localização de farmácias e o averbamento no alvará, e revoga a Portaria n.º 1430/2007, de 2 de Novembro.