

farmácia Luciano & Matos



Inês Daniela Fernandes Gandarez Moreira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Maria Helena Costa Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Inês Daniela Fernandes Gandarez Moreira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Maria Helena Costa Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Inês Daniela Fernandes Gandarez Moreira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº2010131431, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 10 de Setembro de 2015

(Inês Daniela Fernandes Gandarez Moreira)

Agradecimentos

A toda a equipa da Luciano & Matos por todo o carinho e aprendizagem,
Ao grupo extraordinário de colegas de estágio por toda alegria e boa disposição,
À Helena, Pedro e Regina por todos os bons momentos e por me terem acompanhado
neste percurso,
À Dr^a Helena Amado por toda a orientação e conselhos durante o estágio,

Muito obrigada!

Índice

Lista de Abreviaturas	2
Introdução.....	3
Farmácia Luciano & Matos.....	3
Análise SWOT	4
Pontos Fortes	5
Pontos Fracos.....	15
Oportunidades.....	17
Ameaças.....	19
Considerações Finais	21
Anexos	22
Anexo 1- Casos Práticos.....	22
Anexo 2- Exemplo de uma ficha de preparação de um medicamento manipulado.....	24
Bibliografia	28

Lista de Abreviaturas

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

DPOC – Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SGQ – Sistema de Gestão e Garantia de Qualidade

Introdução

Atualmente, o farmacêutico e a Farmácia Comunitária desempenham um papel fundamental na sociedade, sendo um forte pilar para o Sistema Nacional de Saúde. Hoje a Farmácia é o local de primeira escolha de muitos utentes pois é um espaço acessível, financeiramente vantajoso e extremamente credível para obter informação e soluções para os diferentes problemas de saúde. A Farmácia Comunitária enfrentou nos últimos anos uma enorme quantidade de desafios que a obrigaram a inovar, renovar e introduzir novos serviços de modo a garantir a sua sustentabilidade e a satisfação das novas exigências dos utentes.

A formação teórica recebida ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas é essencial para o desenvolvimento de um futuro farmacêutico, mas sem a aplicação prática desses conhecimentos a consolidação dos mesmos torna-se difícil. Assim, o estágio curricular assume uma grande relevância pois permite-nos consolidar e pôr em prática os conhecimentos adquiridos em prol dos utentes.

A presente análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) descreve de forma crítica toda a minha experiência como estagiária na CNCA Farmácias, Lda. – Farmácia Luciano & Matos, onde me foi permitido adquirir um vasto conhecimento técnico e científico sobre Farmácia Comunitária, obtendo todos os ensinamentos necessários para me construir como futura farmacêutica.

Farmácia Luciano & Matos

A Farmácia Luciano & Matos situa-se na baixa de Coimbra (Praça 8 de Maio) e encontra-se em funcionamento desde 1929. Em 1995 a Farmácia Luciano & Matos passou a ser propriedade da Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado, licenciada em Ciências Farmacêuticas, que assume a direção técnica atual. Em 2003 a farmácia passou a ser certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER) e em dezembro de 2008 adquiriu o nome de CNCA Farmácias, Lda. – Farmácia Luciano & Matos. A partir de 2009 passou a integrar uma rede de farmácias independentes e autónomas, o Grupo *Holon*, onde se mantém até hoje [1].

Análise SWOT

A análise SWOT seguinte pretende sistematizar e relacionar as oportunidades e ameaças do ambiente externo e os pontos fortes e fracos do ambiente interno da Farmácia Luciano & Matos, tendo como objetivo a análise crítica do estágio curricular decorrido nesta instituição.

	Positivo	Negativo
Análise interna	<p><u>Pontos Fortes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Possibilidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo do MICEF; ✓ Equipa da Farmácia Luciano & Matos; ✓ Funções e responsabilidades bem definidas para cada elemento da equipa; ✓ Espírito de entreatajuda dos colegas de estágio; ✓ Plano de estágio estruturado e bem organizado; ✓ Existência de um Sistema de Gestão da Qualidade; ✓ Sistema <i>Kaizen</i>; ✓ Valorização do ato farmacêutico; ✓ Realização do estágio numa farmácia <i>Holon</i>; ✓ A existência de vários serviços à disposição do utente; ✓ Conhecimento adquirido noutras áreas de saúde; ✓ Preparação de Medicamentos Manipulados; ✓ Potencialidades do Sifarma 2000[®] e receitas eletrónicas; ✓ Formações internas; ✓ Localização e instalações. 	<p><u>Pontos Fracos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilização inicial das potencialidades do Sifarma 2000[®]; ✓ Associação do nome comercial do medicamento à respetiva substância ativa; ✓ Aconselhamento de produtos na área de dermocosmética e veterinária; ✓ O público-alvo da farmácia; ✓ Elevado número de estagiários na farmácia; ✓ Poucas oportunidades para frequentar formações externas; ✓ Tempo de estágio insuficiente.
Análise externa	<p><u>Oportunidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estagiar numa farmácia <i>Holon</i>; ✓ Serviços existentes na farmácia; ✓ Filosofia do Sistema <i>Kaizen</i>; ✓ Crise económica. 	<p><u>Ameaças:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constante alteração do enquadramento político-profissional; ✓ Tentativa constante de aquisição de MSRM; ✓ Crise económica; ✓ Aumento da concorrência.

Tabela I - Análise SWOT do estágio na Farmácia Luciano & Matos.

Pontos Fortes

✓ **Possibilidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo do MICF:**

O MICF é um curso com elevada exigência e onde se adquire um vasto leque de conhecimentos científicos. Um dos aspetos de maior relevância é a transposição dos conhecimentos adquiridos na teoria para a prática profissional, podendo assim solidificá-los e aprofundá-los, melhorando desta forma a aprendizagem obtida ao longo do curso.

✓ **Equipa da Farmácia Luciano & Matos:**

A equipa da Farmácia Luciano & Matos é caracterizada pelo seu ótimo ambiente de trabalho e pelo profissionalismo e rigor com que executa todas as tarefas a que se propõe.

É uma equipa bastante dinâmica, repleta de ideias inovadoras e com um sentido de responsabilidade social muito elevado, como é demonstrado pelas iniciativas constantes na sociedade, que vão desde o planeamento de caminhadas para a população até à organização do dia da comunidade.

A integração na equipa foi bastante boa, sentindo-me desde o início como parte integrante da equipa, o que para mim foi bastante importante. Para além disso, o facto de sentir que a farmácia contava comigo para melhorar os serviços prestados e que confiava no meu trabalho diário deu-me maior confiança em mim e no meu trabalho, assim como maior autonomia e responsabilidade.

✓ **Funções e responsabilidades bem definidas para cada elemento da equipa:**

A Luciano & Matos é uma farmácia com uma enorme estrutura e um grande número de profissionais e, por essa razão, tem um plano de gestão e organização bem definido, de modo a que todas as tarefas do *backoffice* estejam em sintonia com o atendimento ao balcão. Assim, as responsabilidades são repartidas por todos os colaboradores, havendo a realização de funções específicas por parte de cada um. Ao longo do estágio cada colaborador explicou aos estagiários, em detalhe, as tarefas pelas quais são responsáveis, existindo uma boa organização nos ensinamentos de cada tarefa praticada na farmácia.

Esta excelente organização foi inculcada também aos estagiários, que desde a primeira semana tiveram designação de funções, tornando-se uma mais-valia para o processo de aprendizagem.

✓ **Espírito de entreaajuda dos colegas de estágio:**

Apesar de nem todos os estagiários se conhecerem inicialmente, o facto de existir um convívio diário proporcionou um grande espírito de equipa e de entreaajuda, permitindo o debate de ideias e de experiências. Este facto contribuiu muito para o ótimo ambiente de trabalho e de aprendizagem, que se fez sentir ao longo de todo o estágio.

✓ **Plano de estágio estruturado e bem organizado:**

O estágio na Farmácia Luciano & Matos foi concebido de forma bastante organizada, possibilitando uma adaptação progressiva tanto à equipa como à realidade da Farmácia Comunitária. Para existir um bom funcionamento de toda a estrutura é essencial ter conhecimento das várias tarefas efetuadas diariamente numa farmácia. Neste sentido, a Farmácia Luciano & Matos desenvolveu um plano de estágio estruturado e organizado de forma a permitir a adaptação progressiva dos estagiários ao funcionamento da mesma.

O plano de estágio estava delineado pelas seguintes etapas: arrumação de medicamentos, que permitiu o primeiro contacto com os nomes comerciais dos medicamentos; receção de encomendas dos produtos; gabinete de utente, que viabilizou a realização da determinação de certos parâmetros bioquímicos (glicémia, colesterol, triglicéridos) e fisiológicos (pressão arterial, índice de massa corporal, determinação da massa gorda); organização do receituário por lotes e organismos, que possibilitou o contacto com os vários organismos e tipos de receitas existentes; e por último, a iniciação no balcão de atendimento ao público. Nesta última fase já estava de alguma forma familiarizada com muitos dos nomes comerciais dos medicamentos e com os procedimentos a ter em determinados organismos das receitas, o que se traduziu numa melhor qualidade de atendimento.

Este ciclo de tarefas beneficiou a minha aprendizagem, pois permitiu-me assimilar um conjunto de novas informações de uma forma bastante gradual.

✓ **Existência de um Sistema de Gestão da Qualidade:**

A Farmácia Luciano & Matos preza pela prestação de serviços de excelência e de qualidade à sua comunidade e como tal, desde 2003 que se encontra certificada segundo a norma NP EN ISO 9001:2000 pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação). Esta norma baseia-se em princípios de gestão de qualidade, como por exemplo a focalização no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos e uma política de melhoria contínua.

A Farmácia Luciano & Matos assenta numa estrutura organizada, que é revista e alterada continuamente de modo a satisfazer os colaboradores da farmácia e os utentes, bem como a melhorar os seus serviços para com a comunidade. Desta forma os objetivos da política de qualidade da Luciano & Matos passam pela: satisfação das necessidades e expectativas dos utentes na prestação de serviços e cuidados de saúde; prestação de um serviço de excelência; contribuição para o desenvolvimento da comunidade; prática de uma gestão de recursos que permitam a sustentabilidade da farmácia e melhoraria contínua do seu desempenho [1].

O SGQ é revisto periodicamente de modo a estabelecer ações corretivas e preventivas. Neste sentido a equipa reúne-se com o intuito de avaliar os processos até então implementados e definir novos objetivos e metas a cumprir. O SGQ da Farmácia Luciano & Matos é avaliado anualmente através de uma auditoria interna e de uma auditoria externa. A auditoria externa é realizada pela APCER e é precedida de uma auditoria interna, sugerida pela própria farmácia, que serve como preparação para auditoria externa.

No dia a dia da farmácia observa-se várias situações em que o SGQ está presente, como por exemplo: a calibração periódica dos equipamentos da farmácia (balança, medidores de glicémia, colesterol, etc.); a existência de uma escala para a verificação de receitas pouco tempo após a dispensa, contribuindo assim para a deteção atempada de possíveis erros; a separação imediata dos medicamentos por forma farmacêutica, aquando da entrada de uma encomenda, facilitando a arrumação posterior dos mesmos, entre outros.

✓ **Sistema Kaizen:**

Em 2015, a Farmácia Luciano & Matos foi uma das farmácias piloto na implementação do Sistema *Kaizen*. A palavra “*Kaizen*” é de origem japonesa e significa “mudança para melhor”, sendo assim usada para transmitir a noção de melhoria contínua na vida em geral. No contexto empresarial o *Kaizen* é uma metodologia que permite baixar os custos e

melhorar a produtividade. A metodologia *Kaizen* tem como base 5s's: *Seiri* (Triagem) - conceito que implica a distinção entre os materiais essenciais dos não essenciais, existindo uma separação das duas categorias para que os materiais menos importantes fiquem guardados onde não perturbem a atividade normal; *Seiton* (Arrumação) - organização do material necessário para a realização de certas funções. Desta forma os colaboradores não perdem tempo à procura dos materiais que necessitam; *Seiso* (Limpeza) - está relacionado com a manutenção da limpeza das áreas de trabalho de modo a que produtividade não seja afetada; *Seiketsu* (Normalização) - conceito relacionado com a manutenção de um ambiente satisfatório e saudável para os trabalhadores; *Shitsuke* (Disciplina) - remete para a disciplina e determinação no trabalho. Estes princípios garantem o cumprimento dos anteriores elementos e facilitam o alcance do sucesso [2].

Neste sentido a implementação do Sistema *Keizen* conduziu a algumas alterações no ambiente da farmácia, de modo a esta se adaptar à nova filosofia. Desde logo, houve a colocação de imagens sombra debaixo dos objetos, de modo a que todos os colaboradores soubessem o lugar de cada um não perdendo tempo à procura destes, assim como a criação de um espaço para reuniões diárias de pequena duração com os colaboradores da farmácia onde se debatem os diversos objetivos mensais. Este espaço é composto por vários quadros onde os colaboradores colocam os KPI's (*Key Performance Indicators*) de cada mês, as dificuldades a resolver (3C's – Caso, Causo, Contra-medida) e as atividades a serem desenvolvidas. Para além do referido, procedeu-se à alteração da disposição dos medicamentos, de modo a diminuir o tempo de procura dos mesmos e o tempo de espera dos utentes. Para tal os medicamentos genéricos com elevado número de laboratórios mudaram de localização, ficando mais visíveis e mais acessíveis aos colaboradores da farmácia e criaram-se *cockpits* no balcão de atendimento (gavetas compostas pelos dez medicamentos mais vendidos na farmácia).

O Sistema *Kaizen* foi uma enorme mais-valia para mim, pois possibilitou-me aumentar a minha eficiência e adquirir maiores hábitos de organização no trabalho.

✓ **Valorização do ato farmacêutico:**

O estágio curricular em Farmácia Comunitária é sem dúvida uma mais-valia para os estudantes de Ciências Farmacêuticas, principalmente porque representa um primeiro contacto com os utentes e também porque nos faz reconhecer a importância do farmacêutico na sociedade.

Com o decorrer da prática diária fui verificando que o farmacêutico tem que possuir o domínio de outras capacidades. Para além da parte técnico-científica, este deve ter um espírito crítico e saber avaliar cada caso para prestar o melhor aconselhamento possível a cada utente. Para tal é necessário a colocação de questões para entender as características do utente e perceber o porquê de o utente tomar certa medicação, pois só desta forma conseguimos fazer um aconselhamento fidedigno e poderemos colocar todo o nosso conhecimento em prol da saúde do utente.

Muitos utentes abandonam a terapêutica prescrita devido aos seus efeitos secundários e por essa razão é imperativo que o utente fique sempre bem esclarecido acerca de tudo o que diga respeito à terapêutica (farmacológica e não farmacológica). Esse esclarecimento, devido à facilidade de acesso e à confiança que as pessoas depositam na Farmácia, é prestado maior parte das vezes pelo farmacêutico.

Por outro lado, com o aumento do acesso a informação sobre a área da saúde, existe uma maior procura por parte do utente à automedicação, o que torna a indicação farmacêutica uma ação cada vez mais crucial numa farmácia.

No decorrer do estágio pude assim constatar o papel fulcral que o farmacêutico desempenha na sociedade atual, tanto a nível da promoção da adesão à terapêutica, como na prestação de esclarecimentos ao utente (Anexo I).

✓ **Realização do estágio numa farmácia *Holon*:**

A Farmácia Luciano & Matos integra o Grupo *Holon* desde 2009. O Grupo *Holon* é uma rede de 328 farmácias independentes e autónomas que partilham uma mesma marca, imagem e forma de estar e ser “Farmácia”, em que o principal objetivo passa pela otimização dos serviços prestados ao utente. O conceito provém do grego *Holos* e descreve algo que é um todo em si mesmo e, simultaneamente, uma parte de um sistema maior [3].

A Luciano & Matos possui um portefólio extremamente variado de produtos de marca *Holon*, exclusivos das farmácias pertencentes ao grupo. O reconhecimento da qualidade dos produtos tem vindo a crescer ao longo dos últimos anos, assumindo hoje um papel de relevo no mercado farmacêutico. Para além dos produtos, o Grupo *Holon* possui um manual de protocolos de indicação farmacêutica, que aborda a terapêutica (farmacológica e não farmacológica) e a avaliação de várias patologias (acne, alopecia, prisão de ventre, diarreia, etc.), sendo uma mais-valia para as farmácias que o possuem. Este manual, para além de ser uma ferramenta de auxílio no aconselhamento farmacêutico, também procura uniformizar os procedimentos relativamente a cada tipo de patologia.

Estar envolvida pelo “ambiente *Holon*”, onde se procura valorizar a profissão farmacêutica em prol da população, seguindo a ideologia de um atendimento competente, especializado e personalizado a cada utente [3], deu-me bases para me tornar uma melhor profissional e tornou mais claro o verdadeiro significado da profissão farmacêutica.

✓ **A existência de vários serviços à disposição do utente:**

Todas as Farmácias *Holon* dispõem de um conjunto de serviços de saúde inovadores e diferenciados, proporcionando aos utentes um atendimento pró-ativo e personalizado [3].

Assim, os serviços de saúde de valor acrescentado que a Farmácia Luciano & Matos dispõe são:

- Administração de vacinas e injectáveis: este serviço destina-se a todos os utentes com prescrição de uma vacina não incluída no Plano Nacional de Vacinação e é realizado por farmacêuticos da Farmácia Luciano & Matos, devidamente especializados para o efeito [4];
- Checksaúde: Este serviço engloba a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos como a pressão arterial, o colesterol total, a glicémia capilar, os triglicéridos, o peso e o índice de massa corporal. Para além destas determinações, o *checksaúde* é um serviço que permite identificar perfis de risco e monitorizar utentes medicados. Todos os parâmetros avaliados são registados num cartão de utente, para possibilitar uma melhor monitorização dos resultados [4].

O serviço do *checksaúde* possibilitou-me o primeiro contacto com os utentes e permitiu-me melhorar a forma de comunicar com as pessoas. Para além disso possibilitou-me a monitorização de utentes medicados e a deteção de situações de não adesão à terapêutica e de não cumprimento de medidas não farmacológicas.

Durante o estágio ocorreram vários casos em que percebi a importância deste serviço para a população. Um deles foi a de uma senhora de 89 anos, em que a pressão sistólica estava a 200 mmHg e a pressão diastólica estava 120 mmHg. A senhora estava medicada para a hipertensão mas não soube explicar qual era o medicamento que tomava. Esta senhora não apresentava qualquer sintoma, tendo medido a pressão arterial por rotina. Em conversa com a utente, a senhora referiu que sentia apenas o “coração a bater muito” quando se ia deitar. Com este cenário aconselhei-a a ir às urgências pois estava com a pressão arterial muito elevada. A utente como se “sentia bem” mostrou relutância em ir para o hospital, dizendo que

ia marcar uma consulta quando pudesse. Por insistência minha a utente acabou por perceber a gravidade da situação e telefonou à filha, que a acompanhou ao hospital.

Outro caso detetado neste serviço foi o de uma senhora que se dirigiu à farmácia por não se estar a sentir muito bem e pediu para lhe medirem a pressão arterial. No momento da medição a senhora colocou o braço direito em cima da mesa. No entanto, como os valores são ligeiramente mais elevados no braço esquerdo, pedi para fazer a medição neste braço. A senhora referiu que no caso dela isso não se verificava e que os valores no braço esquerdo eram sempre mais baixos. Ao ficar intrigada com a situação, resolvi medir a pressão arterial nos dois braços e constatei de facto, que havia uma grande diferença entre a pressão arterial dos dois braços: no braço esquerdo apresentava uma pressão de sistólica de 103 mgHg e uma pressão diastólica de 54 mgHg, enquanto no braço direito a sua pressão sistólica era de 152 mgHg e a sua pressão diastólica de 99 mgHg. Perguntei à utente se alguma vez se tinha dirigido ao médico devido a esta diferença e ela respondeu-me que não, uma vez que nunca se tinha sentido mal por causa deste facto. Desta forma expliquei à utente que não era normal existir uma diferença tão grande de pressão arterial entre os dois braços e que deveria consultar um médico para verificar qual era o motivo da diferença. A utente referiu que nunca a tinham elucidado para este facto e que ia consultar um médico.

Estes são dois exemplos que demonstram a importância e o impacto que uma farmácia e os seus serviços podem ter na qualidade de vida da população;

- Consulta de dermofarmácia: é uma consulta onde é realizado um diagnóstico de pele e um aconselhamento dermocosmético personalizado, tendo como finalidade a identificação dos produtos mais adequados a utilizar pelo utente [4];
- Consulta farmacêutica: é um serviço prestado pelo farmacêutico que consiste no acompanhamento do doente através de visitas programadas à farmácia, com a finalidade de contribuir para resultados clínicos positivos. As consultas farmacêuticas destinam-se a utentes com determinadas especificações, como por exemplo: problemas de saúde descompensados; polimedicados (4 ou mais medicamentos); sofram alterações de terapêuticas frequentes; idade igual ou superior a 65 anos; dificuldades na gestão da terapêutica; alta hospitalar no último mês e/ou visto por vários médicos em simultâneo [4].

É um serviço com grande potencial, pois é relativamente recente e poucas farmácias o detêm. A consulta farmacêutica vai de encontro à nova forma de estar do

farmacêutico na sociedade, onde procura ter um papel mais pró-ativo e interventivo, junto da população;

- Consulta de nutrição: é um serviço de aconselhamento, reeducação e acompanhamento alimentar [4];
- Consulta do pé diabético: é um serviço onde se realiza a avaliação dos pés a doentes com Diabetes tipo 1 e 2, de modo a evitar feridas e consequentes amputações. Esta consulta possibilita o diagnóstico e, se necessário, o reencaminhamento do utente para o Centro de Saúde ou Hospital de referência [4];
- Consulta de podologia: é um serviço prestado por uma podologista licenciada, especialista na prevenção e tratamento de doenças que afetam o pé desde a infância até ao idoso. Nestas consultas faz-se a avaliação, diagnóstico e tratamento de patologias do pé, assim como rastreio e informações sobre a saúde do mesmo [4];
- Consulta “Respirar melhor”: este serviço destina-se a pessoas com queixas respiratórias ou com patologia respiratória crónica diagnosticada (asma e DPOC). É um serviço prestado pelo farmacêutico que consiste no acompanhamento da pessoa com doença respiratória, tendo como finalidade ajudar a controlar a doença respiratória de cada utente, permitindo-lhe ter uma melhor qualidade de vida. Envolve a avaliação da função respiratória (através de uma espirometria), a monitorização do grau de controlo da patologia e a identificação, prevenção e resolução de problemas relacionados com medicamentos [4];
- Preparação individualizada de medicação: este serviço consiste num embalamento descartável e totalmente selado da medicação semanal de um utente, que permite a individualização das tomas, sendo garantidas a segurança, estabilidade e eficácia dos medicamentos. O serviço torna-se útil em doentes polimedicados ou em doentes cuja terapêutica seja complexa, promovendo assim uma melhor adesão à terapêutica [4];
- Programa de cessação tabágica: Este serviço destina-se a todos os utentes que pretendem deixar de fumar, obtendo benefícios imediatos para a sua saúde. Nestas consultas avalia-se o fumador e delinea-se um programa personalizado de acompanhamento, seguido de avaliações dos sintomas de privação e do reforço da motivação à cessão tabágica [4];

✓ **Conhecimento adquirido noutras áreas de saúde:**

Os profissionais de saúde responsáveis por cada serviço existente na farmácia apresentaram sempre total disponibilidade para transmitir os conhecimentos das suas áreas de trabalho. O facto da Luciano & Matos possuir um número considerável de serviços, possibilitou uma maior diversificação e especialização da minha aprendizagem, tornando-se uma enorme mais-valia para o meu futuro profissional.

✓ **Preparação de Medicamentos Manipulados:**

A manipulação é fundamental quando existe a necessidade de um ajuste terapêutico às características de um determinado utente, pois permite satisfazer necessidades específicas, com formas farmacêuticas alternativas ou associações de substâncias não disponíveis no mercado. Atualmente assiste-se a um decréscimo na elaboração deste tipo de medicamentos nas farmácias comunitárias, devido ao aparecimento crescente de indústrias especializadas.

Apesar deste facto, a Luciano & Matos é uma farmácia que ainda possui um elevado número de pedidos de produção de manipulados e, por essa razão, há uma produção diária destes.

No ato da preparação dos manipulados é necessário preencher a ficha de preparação de medicamentos manipulados (Anexo 2), onde se descrevem as matérias-primas utilizadas (lote, fornecedor e quantidade), procedimentos de manipulação, controlo de qualidade (ensaios de verificação das características organolépticas e da quantidade, de acordo com a monografia), material de embalagem utilizado, prazo de utilização e condições de conservação. Nesta ficha ainda é registado o nome e morada do doente e o nome do prescriptor. O cálculo do preço de venda é também arquivado com a ficha de preparação, com uma cópia do rótulo do manipulado e da receita médica, devidamente datada e assinada pelo operador e pelo supervisor.

No decorrer do estágio tive a oportunidade de preparar dois manipulados: uma Pomada de Enxofre a 6%, em vaselina, para o tratamento da sarna e Cápsulas de Cáscara sagrada (100mg/cápsula), Sene (50mg/cápsula), Fenoltaleína (35mg/cápsula), Boldo (50mg/cápsula) e *Centella asiatica* (100mg/cápsula) para emagrecimento.

A oportunidade de preparar dois manipulados de formas farmacêuticas diferentes foi muito enriquecedor para a minha formação, pois pude colocar em prática os conhecimentos galénicos adquiridos durante o MICF.

✓ **Potencialidades do Sifarma 2000[®] e receitas eletrónicas:**

Trabalhar com o Sifarma 2000[®] foi, sem dúvida, uma vantagem devido a todas as suas potencialidades. Este sistema informático é uma importante ferramenta de gestão na farmácia e permite, entre outras funcionalidades, o registo da medicação de cada utente ao longo do tempo, possibilitando ao farmacêutico informações para um melhor acompanhamento e aconselhamento deste. Ao longo do estágio dei uso às potencialidades do Sifarma 2000[®] de várias formas, desde: a entrada de encomendas; a atualização das fichas dos utentes (registando os valores obtidos nas medições dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos); a deteção de potenciais interações e duplicações na medicação, entre outras.

Com a entrada em vigor das receitas eletrónicas, o Sifarma 2000[®] passou a detetar erros na dispensa de medicação, o que até então não era possível com as receitas manuais. As receitas eletrónicas foram um avanço tecnológico muito favorável à classe farmacêutica, pois permitem uma dispensa de medicação mais simples, rápida, funcional e segura para o utente.

✓ **Formações internas:**

Num mercado em constantes mudanças e em que surgem novos produtos todos os dias, as formações assumem um papel preponderante na atualização dos conhecimentos dos farmacêuticos. No decorrer do estágio, tive a oportunidade de presenciar três formações (IOMA; Kukident e Galderma) nas instalações da Luciano & Matos, que me ajudaram bastante no conhecimento de certos produtos.

✓ **Localização e instalações:**

A Farmácia Luciano & Matos está localizada numa zona privilegiada da Baixa de Coimbra (junto à Praça 8 de Maio), uma vez que é uma zona de fácil acesso, com comércio e serviços e que possui uma boa rede de transportes públicos. Esta conjuntura aliada ao facto de ser uma farmácia com instalações modernas, com ótimas condições para os utentes, faz com esta tenha uma grande afluência diária de público (desde residentes da zona urbana da cidade, utentes vindos da periferia da cidade e turistas), o que possibilita uma maior diversidade de casos observados.

Pontos Fracos

✓ **Utilização inicial das potencialidades do Sifarma 2000®:**

O Sifarma 2000® é um sistema com algumas particularidades de utilização e, por esse motivo, a utilização de todas as suas funcionalidades foi um pouco difícil inicialmente. Com o tempo e prática diária essa dificuldade foi rapidamente ultrapassada.

✓ **Associação do nome comercial do medicamento à respectiva substância ativa:**

Apesar de já ter algum conhecimento de nomes comerciais de medicamentos quando iniciei o estágio, a verdade é que atualmente existem bastantes moléculas e laboratórios no mercado, sendo extremamente difícil no início associar a substância ativa ao seu respetivo nome comercial. Algumas moléculas têm mais do que um nome comercial, o que elevou ainda mais a complexidade desta tarefa. Para além do referido, o facto de muitos utentes só conhecerem os medicamentos pelo nome comercial e de muitas vezes o pronunciarem de forma errada constituiu uma das minhas maiores dificuldades no início do estágio pois não estando suficientemente à vontade nos nomes comerciais dos medicamentos, muitas vezes não percebia qual era o medicamento pretendido.

Contudo, com a adaptação à prática profissional, esta dificuldade foi sendo ultrapassada sentindo uma grande evolução ao longo de todo o estágio nesta área.

✓ **Aconselhamento de produtos na área de dermocosmética e veterinária:**

A Farmácia Luciano & Matos possui uma vasta gama de produtos da área da dermocosmética, com marcas extremamente conhecidas e de reconhecida qualidade. Apesar das gamas das diferentes marcas conterem substâncias com propriedades semelhantes, existem sempre especificidades que as caracterizam e diferenciam, influenciando a preferência dos utentes. A mesma situação ocorre com os produtos de veterinária. Esta extensa variedade de produtos na dermocosmética e de veterinária gerou alguma dificuldade nos meus primeiros momentos de aconselhamento, uma vez que os utentes se dirigiam à farmácia com pedidos de ajuda bastante peculiares e, perante a enorme oferta da farmácia,

nem sempre foi fácil ir de encontro ao produto mais apropriado para as necessidades dos utentes.

Durante o decorrer do estágio algumas dificuldades foram sendo ultrapassadas, especialmente na área de dermocosmética, devido a explicações detalhadas de algumas gamas (por parte dos farmacêuticos da Luciano & Matos) e à experiência do dia a dia. Contudo, na área de veterinária senti a necessidade de uma especialização futura, pois é uma área com muita oferta e onde é preciso ter conhecimentos sólidos acerca da fisiologia dos animais para conseguir dar um bom aconselhamento aos utentes. Para além do referido é também uma área com forte potencial para as farmácias, pois cada vez mais a farmácia é o local de primeira escolha dos utentes que procuram este tipo de produtos.

✓ **O público-alvo da farmácia:**

A maioria dos utentes assíduos da farmácia eram idosos, tornando mais difícil a exploração de certos produtos que a farmácia disponibilizava, como é o caso dos dermocosméticos ou dos suplementos alimentares. Por outro lado, o facto de quase todas as pessoas idosas cumprirem um plano terapêutico crónico torna difícil a intervenção por parte do farmacêutico, pois na maior parte das vezes estas indicações não são bem recebidas, especialmente se forem expostas por colaboradores mais jovens, fazendo-nos sentir um pouco frustrados e impotentes perante muitas situações.

✓ **Elevado número de estagiários na farmácia:**

Apesar de o estágio ter corrido muito bem e de o ter terminado com a certeza de que aprendi bastante e que tive uma excelente orientação tanto técnica como científica, julgo que a existência de um menor número de estagiários permitiria que eu efetuasse dadas tarefas mais vezes, como por exemplo a realização de manipulados. Para além disso, em momentos de grande afluência de público, o elevado número de estagiários tornava por vezes difícil o esclarecimento de todas as dúvidas dos mesmos.

✓ **Poucas oportunidades para frequentar formações externas:**

No que respeita ao aprovisionamento e gestão de *stocks*, a Farmácia Luciano & Matos não adquire os seus produtos diretamente a partir dos laboratórios, mas sim mediante o

Grupo Holon, que pela quantidade de farmácias a si associadas, consegue estabelecer melhores condições comerciais com os laboratórios. Devido a esta realidade, os laboratórios não têm o hábito de convidar a Farmácia Luciano & Matos para as suas formações, uma vez que não a consideram uma potencial cliente.

Durante o estágio tive a oportunidade de ir apenas a duas formações, o que considero uma lacuna no meu estágio e no meu processo de aprendizagem, pois estas formações são uma oportunidade para nós (futuros farmacêuticos) conhecermos mais aprofundadamente os produtos que estão no mercado e ganharmos maior percepção das vantagens/desvantagens dos seus usos.

✓ **Tempo de estágio insuficiente:**

Poder repartir o estágio curricular entre Indústria Farmacêutica e Farmácia Comunitária foi uma mais-valia para o meu futuro profissional. Contudo, este facto acabou por condicionar o tempo de aprendizagem necessário para assimilar novos conhecimentos em Farmácia Comunitária. Desta forma terminei o estágio com a sensação de que necessitava um pouco mais de tempo para conseguir uma melhor preparação.

Oportunidades

✓ **Estagiar numa farmácia *Holon*:**

A filosofia das Farmácias *Holon* vai de encontro às mudanças que a classe farmacêutica tem que efectuar para conseguir enfrentar os desafios que hoje se impõe. O Grupo *Holon* é um grupo pró-ativo e inovador que procura ir ao encontro dos interesses dos seus utentes, valorizando a construção de uma relação de confiança entre o farmacêutico e o utente. Poder aprender no seio desta forma de pensar e de trabalhar deu-me ferramentas para encarar o início da minha vida profissional com maior confiança e determinação.

Tendo em conta que o universo do Grupo *Holon* já é constituído por 328 farmácias, a oportunidade de estagiar numa farmácia *Holon* foi um enorme benefício para o meu futuro profissional, pois de certa forma sinto que tenho alguma vantagem no caso de concorrer a uma vaga de emprego dentro das farmácias do grupo, pois já me encontro familiarizada com a sua forma de estar e de trabalhar, o que leva a uma adaptação mais rápida e eficiente.

✓ **Serviços existentes na farmácia:**

Durante o estágio pude expandir os meus horizontes ao estar em contacto com outras atividades de promoção de saúde, que não sendo exclusivas do farmacêutico, este pode desempenhar um papel preponderante no desenvolvimento das mesmas. A título de exemplo posso referenciar a minha participação no rastreio da DPOC na Casa dos Pobres, em São Martinho do Bispo, onde foram realizadas espirometrias a idosos que apresentavam problemas respiratórios, bem como o ensino de vários dispositivos de inalação.

Aprender a realizar espirometrias e contactar com utentes com outras especificidades, como é caso dos idosos residentes em lares, foi uma oportunidade única e muito enriquecedora para o meu futuro.

✓ **Filosofia do Sistema Kaizen:**

Uma das características do *Kaizen* é que os “grandes resultados vêm de muitas pequenas mudanças acumuladas ao longo do tempo” [5]. Esta filosofia aliada ao processo de organização que este sistema nos impõe foi sem dúvida uma mais-valia para mim, pois é uma ferramenta de extrema utilidade para um futuro local de trabalho, que permite aumentar não só a minha eficiência e produtividade como a de uma equipa de trabalho inteira.

✓ **Crise económica:**

A conjuntura económica atual veio destabilizar muitos setores, incluindo o da saúde. Se por um lado a crise económica prejudicou muito o funcionamento das farmácias, por outro lado abriu novas oportunidades de intervenção ao farmacêutico comunitário. Hoje os utentes elegem cada vez mais a Farmácia como estabelecimento de saúde de primeira escolha, devido à facilidade de acesso e ao baixo custo, permitindo ao farmacêutico exercer um papel mais ativo na sociedade. Em contrapartida, a crise económica obrigou a uma mudança de paradigma nas Farmácias Comunitárias. Com a diminuição de lucros, as farmácias foram forçadas a inovar e a procurar outras fontes de rendimento, começando-se assim a assistir à introdução de novos serviços farmacêuticos com grande interesse para o utente, que até então não existiam nas farmácias.

Ameaças

✓ **Constante alteração do enquadramento político-profissional:**

A atividade da Farmácia Comunitária está sujeita a mudanças constantes no enquadramento político-profissional, que podem afetar o seu funcionamento e por conseguinte os utentes, constituindo desta forma uma ameaça ao setor. Neste contexto, são exemplos:

- A falha temporária de *stock* na farmácia: estas alterações geram uma certa instabilidade no funcionamento de uma farmácia, pois o fornecimento de medicamentos pode ser suprimido a qualquer momento, sem aviso prévio. Os medicamentos temporariamente indisponíveis/esgotados nos distribuidores e/ou Laboratórios convertem-se numa luta diária por parte dos farmacêuticos para que se possa repor rapidamente o seu *stock* de modo a não lesar os utentes. No sentido de diminuir a frequência destas ocorrências, o INFARMED anunciou recentemente a criação da “Via Verde do medicamento”, onde a Indústria e os distribuidores assegurarão um *stock* mínimo de medicamentos com disponibilidade reduzida no mercado para fornecimento às farmácias.

- Alteração constante nos preços e nas comparticipações dos medicamentos: a revisão dos preços dos medicamentos de três em três meses gera alguma instabilidade na relação do utente com o farmacêutico, pois os utentes têm uma certa dificuldade em perceber que a farmácia não tem qualquer poder de decisão sobre o preço e comparticipações dos MSRM, levando muitas vezes à existência de um clima de desconfiança destes para com os farmacêuticos.

✓ **Tentativa constante de aquisição de MSRM:**

Muitos utentes dirigem-se à farmácia para comprar a sua medicação crónica ou até mesmo medicação esporádica com o intuito de não trazer receita médica, pois muitos afirmam não compensar o tempo e o dinheiro perdido na consulta médica e o valor da comparticipação. Esta situação cria muitas vezes uma ideia errada ao utente sobre o farmacêutico, quando este lhe explica as razões pelas quais não pode ceder, fazendo com que este deixe de frequentar a farmácia e deixe de confiar no profissional de saúde que ali trabalha.

✓ **Crise económica:**

A conjuntura que se faz viver atualmente em Portugal tem tido um profundo impacto no funcionamento das farmácias, sendo por isso um motivo de grande preocupação. Se por uma perspetiva, a crise económica pode gerar oportunidades de renovação e inovação, por outra pode prejudicar bastante a sustentabilidade das farmácias, originando uma ameaça. Com a crise económica e o clima de austeridade, os utentes viram o seu poder de compra baixar abruptamente, refletindo-se em larga escala nos lucros das farmácias, que de repente viram em dificuldades um negócio que outrora fora próspero.

Durante o decorrer do estágio deparei-me com muitas ocasiões em que esta situação foi bastante visível, percebendo que os utentes compravam apenas a medicação estritamente necessária, não tendo disponibilidade financeira para outros produtos com uma importância menor, mas por vezes necessários, como por exemplo: suplementos vitamínicos, dermocosméticos para certas doenças de pele, etc.

✓ **Aumento da concorrência:**

A crescente concorrência de ervanárias que produzem os seus próprios suplementos alimentares e a possibilidade de venda de MNSRM em locais como parafarmácias e superfícies comerciais, têm constituído um enorme desafio para as farmácias, principalmente na área de dermocosmética e dos suplementos alimentares. Para além disso, podem conceber um problema para a saúde pública, pois para qualquer dispensa de um MNSRM ou até de um suplemento deverá existir um aconselhamento, que só poderá ser feito ao balcão de uma farmácia.

Considerações Finais

Passados cerca de 4 meses de estágio o balanço feito não poderia ser mais positivo. Ao longo do estágio cresci como profissional, mas também a nível pessoal e humano. Contactar com realidades muitas vezes alheias ao meu dia a dia e perceber a importância gigantesca que a Farmácia tem na vida das pessoas foi, sem dúvida, uma experiência muito enriquecedora.

Terminei o estágio mais próxima do objetivo de ser um profissional de saúde competente e responsável e para isso contribuiu muito o facto de ter realizado o estágio na Farmácia Luciano & Matos, onde o espírito de entrega à comunidade e a procura pela satisfação das necessidades dos seus utentes é acima da média. Os utentes não são tratados como meros clientes mas sim como membros da grande família Luciano & Matos. Esse espírito de proximidade ao utente, onde se procura não aviar somente uma receita, é uma das grandes imagens de marca da Luciano & Matos, sendo um exemplo a seguir. Para além disso, a disponibilidade demonstrada pela equipa e todos os ensinamentos e experiências partilhadas por esta contribuíram muito para o aumento dos meus conhecimentos, competências e confiança, enquanto futura profissional de saúde.

O meu percurso enquanto farmacêutica está apenas a começar e reconheço que a minha formação enquanto profissional de saúde terá de ser contínua.

Com o estágio em Farmácia Comunitária terminei assim a última fase do meu percurso académico, enquanto estudante do MICEF, com a plena consciência que passa por nós, futuros farmacêuticos, a responsabilidade do futuro da classe farmacêutica e, em certa parte, do setor da saúde do país.

Anexos

• Anexo I - Casos Práticos

Caso 1: Uma utente de 22 anos descolocou-se à farmácia devido a problemas de insónias e solicitou alprozolam 0,5 mg. Não trazia receita e nunca tinha consultado o médico para este efeito. No decorrer da conversa questionei-a sobre o porquê de tomar aquele medicamento e a utente admitiu que o tinha começado a tomar por sugestão da mãe, pois esta também o tomava para a dificuldade em adormecer e sempre se tinha dado bem com ele. Expliquei-lhe que não lhe poderia ceder aquele medicamento porque era um MSRM e para além disso era um medicamento que causa dependência e apresenta certos efeitos secundários, como dificuldades de memorização. Neste sentido, tentei primeiro perceber se haveria algum motivo que tivesse desencadeado a dificuldade em dormir, tendo a utente referenciado em conversa que trabalhava até tarde no computador e que ultimamente andava extremamente ansiosa por estar em época de exames. Assim sendo, sugeri-lhe que tentasse evitar estar à frente do computador e da televisão meia hora antes de se ir deitar e que tomasse um banho com água tépida antes de ir dormir, de modo a ajudá-la a adormecer. Para além das medidas não farmacológicas, sugeri-lhe um MNSRM à base de melatonina de libertação prolongada (Valdispert noite[®]) para a ajudar a adormecer e a não acordar durante a noite, e um à base de extracto seco de raiz de valeriana (Valdispert 125mg[®]) para ela tomar durante o dia, de modo a andar mais calma.

Caso 2: Uma utente de 28 anos dirigiu-se à farmácia, pois estava com sintomas de umas infeção urinária, solicitando um antibiótico para o tratamento da mesma. A utente não tinha receita, tendo-lhe eu explicado que não poderia ceder o antibiótico pois este só pode ser cedido sob apresentação de uma receita médica. Como a utente referiu ter infeções frequentemente tentei perceber qual seria o motivo de tais acontecerem. Em conversa com a utente apercebi-me que a utente associava o aparecimento das infeções sempre que tinha relações sexuais desprotegidas com o companheiro. Neste sentido aconselhei-a a ir ao médico com o namorado para que os dois pudessem realizar análises, uma vez que este também poderia estar infetado por alguma estirpe bacteriana mas ainda não ter apresentado sintomas. Para além disso, recomendei-lhe a ingestão de muita água e a toma de um suplemento (Uroflash[®]) à base de arando vermelho (inibe a adesão das fímbrias das bactérias

às células uroepiteliais) e *Uva ursina* (ação diurética, anti-séptica e anti-inflamatória sobre as vias urinárias), para ajudar no tratamento e na prevenção de novas infecções.

Caso 3: Um utente com cerca de 50 anos dirigiu-se à farmácia para solicitar um laxante de contacto, o Dulcolax[®], pois tinha visto o anúncio na televisão e ficou interessado em experimentar. Em conversa com o utente percebi que este sofria de prisão de ventre regularmente e por isso sugeri-lhe um laxante de aumento de volume fecal, tendo o cuidado de explicar ao senhor que o outro laxante não é adequado para quem sofre de prisão de ventre frequente, devendo só ser usado em SOS, uma vez que o seu uso regular e excessivo poder prejudicar o funcionamento normal do intestino. No seguimento da conversa recomendei-lhe ainda a ingestão de muita água e fibras, bem como a prática de exercício físico, para ajudar a melhorar o funcionamento intestinal.

• **Anexo 2 - Exemplo de uma ficha de preparação de um medicamento manipulado.**

	Ficha de preparação de medicamentos manipulados
---	--

Medicamento: Pomada de Enxofre a 6%, em vaselina

Teor em substância(s) activa(s); 100g (ml ou unidades) contém 6 g (ml) de enxofre

Forma farmacêutica: pomada

Data de preparação: 01/07/2015

Número de lote: 5815

Quantidade a preparar: 100g

Matérias-primas	Nº de lote	Origem	Farmacopeia	Quantidade para 100g	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do operador	Rubrica do supervisor
Enxofre precipitado	141024-N-1	Acofarma	Ph. Eur. 8	6g	6g	6,003g		
Vaselina líquida	402B0QD11	LabChem	Ph. Eur.	10g	10g	10,294g		
Vaselina branca	15415	LabChem	Ph. Eur. 7	q.b.p. 100g	q.b.p. 100g	83,71g		

Preparação

	Rubrica do operador
1. Verificar o estado de limpeza do material.	
2. Pesar a vaselina líquida directamente para o recipiente unguator.	
3. Pesar o enxofre e colocar directamente no recipiente unguator, e misturar com vareta.	
4. Adicionar vaselina sólida ao recipiente Unguator até perfazer o peso final de 100g.	
5. Executar a mistura no Unguator.	
6. Fechar o recipiente e rotular.	
7. Lavar e secar o material utilizado.	
8. _____	
9. _____	_____
10. _____	_____



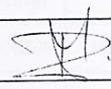
Ficha de preparação de medicamentos manipulados

Aparelhagem usada: Balança 2 – A e Balança 2 – B
Unguator

Embalagem

Tipo de embalagem: Unguator Capacidade do recipiente: 100/140ml

Material de embalagem	Nº de lote	Origem
Unguator	7809/23P00	Acofarma/Microcaya

Operador: 

Prazo de utilização e Condições de conservação

Condições de conservação: Conservar à temperatura ambiente, no recipiente bem fechado e ao abrigo da luz.

Operador: 

Prazo de utilização: 30 dias

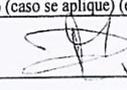
Operador: 

Rotulagem

1. Proceder à elaboração do rótulo de acordo com o modelo descrito em seguida.
2. Anexar a esta ficha de preparação uma cópia, rubricada e datada, do rótulo da embalagem dispensada.

Modelo de rótulo

Identificação da Farmácia Identificação do Director Técnico Endereço e telefone da Farmácia	Identificação do Médico prescriptor Identificação do doente
DENOMINAÇÃO DO MEDICAMENTO	
Teor em substância(s) activa(s) Quantidade dispensada Referência a matérias-primas cujo conhecimento seja eventualmente necessário para a utilização conveniente do medicamento Posologia Via de administração	Data de preparação Prazo de utilização Condições de conservação Nº de lote Manter fora do alcance das crianças Advertências (precauções de manuseamento, etc.) Uso externo (caso se aplique) (em fundo vermelho)

Operador: 

 FARMÁCIA LUCIANO & MATOS	Ficha de preparação de medicamentos manipulados
--	--

Verificação

ENSAIO	ESPECIFICAÇÃO	RESULTADO	Rubrica do operador
Cor	Amarelada	CONFORME	
Odor	Característico do enxofre	CONFORME	
Aspecto	Homogéneo	CONFORME	
Quantidade	100g ± 5%	CONFORME (99g)	

Aprovado Rejeitado

Supervisor:  01/07/2015

Nome e morada do doente

Nome do prescriptor

Anotações



Ficha de preparação de medicamentos manipulados

Cálculo do preço de venda

MATÉRIAS-PRIMAS:

Matérias-primas	Embalagem existente em armazém		Preço de aquisição de uma dada quantidade unitária (sem IVA)		Quantidade a usar	Factor multiplicativo	Preço da matéria-prima utilizada na preparação	
	Quantidade adquirida	Preço de aquisição (s/ IVA)	Quantidade unitária	preço				
Enxofre precipit.	250g	5,08 €	1g	0,02 €	x 6g	x 2,2	= 0,26 €	
Vaselina branca	900g	4,24 €	1g	0,004 €	x 84g	x 1,9	= 0,71 €	
Vaselina líquida	842g	4,09 €	1g	0,005 €	x 10g	x 1,9	= 0,09 €	
		€		€	x	x	= €	
Total Matéria-Prima (A)							=	1,09 €

HONORÁRIOS DE MANIPULAÇÃO:

	Forma Farmacêutica	Quantidade	F (€)	Factor multiplicativo	Valor	
Valor referente à quantidade base	pomada	100g	4,88 €	x 3	= 14,64 €	
Valor adicional				x 4,88 €	x 0,01	= €
Total da Manipulação (B)					=	14,64 €

MATERIAL DE EMBALAGEM:

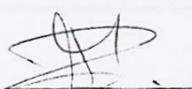
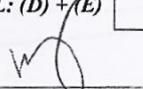
Materiais de embalagem	Preço de aquisição	Quantidade	Factor multiplicativo	Valor	
Unguator 100/140ml	0,96 €	x 1	x 1,2	= 1,15 €	
	€	x	x 1,2	= €	
Total de Material de Embalagem (C)				=	1,15 €

P. V. P. DO MEDICAMENTO MANIPULADO:

Soma de (A) + (B) + (C)	Factor multiplicativo	Valor
16,88 €	x 1,3	= 21,94 €
		I. V. A. + 1,32 €
		(D) = 23,26 €

DISPOSITIVOS AUXILIARES DE ADMINISTRAÇÃO:

Dispositivo	Preço unitário	Quantidade	Valor
(E)			

PREÇO FINAL: (D) + (E) 23,26 €Operador: Supervisor: 

Bibliografia

- [1] Farmácia Luciano & Matos - **Manual de acolhimento 2015**.
- [2] **Significado de Kaizen** - [Em linha] [Consult. 1 ago. 2015]. Disponível em WWW:URL:<http://www.significados.com.br/kaizen/>.
- [3] **Grupo-Holon: Conceito Holon** - [Em linha] [Consult. 1 ago. 2015]. Disponível em WWW:URL:http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon.
- [4] **Grupo-Holon: Serviços** - [Em linha] [Consult. 29 ago. 2015]. Disponível em WWW:URL:<http://www.grupo-holon.pt/pt/public/servicos>.
- [5] **KAIZEN** - [Em linha] [Consult. 2 ago. 2015]. Disponível em WWW:URL:<http://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>.