



Diana Filipa da Cunha Campos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Diana Filipa da Cunha Campos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Diana Filipa da Cunha Campos, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010142188, 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 a informação 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, 3 de Setembro de 2015.

(Diana Filipa da Cunha Campos)

A Orientadora do Estágio

Maria Alexandra Gajo Amorim Soares

(Alexandra Soares)

FARMÁCIA NORMAL
Maria Alexandra Gajo Amorim Soares
Contribuinte N.º 213 280 876
Avenida José Régio, n.º 94
APARTADO 28 8215 VILA DO CONDE

A Estagiária

Diana Filipa Cunha Campos

(Diana Filipa da Cunha Campos)

Agradecimentos

Gostaria de agradecer, em primeiro lugar, à Dr^a. Alexandra Soares pela oportunidade que me proporcionou e por todo o conhecimento que me foi transmitindo ao longo deste estágio que contribui para o meu crescimento pessoal e profissional.

À restante equipa da Farmácia Normal, ao Dr. Rui Cadilhe, à Branca, ao Sr. Couto e ao Cláudio pela disponibilidade e por toda a ajuda.

À minha família, por me ter possibilitado a conclusão deste curso, bem como a realização deste estágio.

À D. Graça e ao Sr. Fernando, por todo o apoio ao longo destes 5 anos.

Ao João, por me apoiar nas minhas decisões e me auxiliar nas incertezas.

Às minhas colegas de curso: à Ana Bela, à Carla, à Ana Bajouco, à Joana Salgueiro pela companhia, desabafos e amizade durante estes anos.

Um Muito Obrigado a Todos.

Lista de Abreviaturas

AINE's – Anti-inflamatórios não esteróides

ANF – Associação Nacional de Farmácias

CNPEM – Código Nacional para a prescrição eletrónica de medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

FEFO – *First Expired First Out*

GSK – *GlaxoSmithKline*

HR – Humidade Relativa

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamentos não sujeitos a receita médica

MSRM – Medicamentos sujeitos a receita médica

PSA – Antígeno Específico da Próstata

PVF – Preço de venda à farmácia

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

índice

1. Introdução.....	7
2. Análise SWOT	8
2.1 Forças	8
2.1.1 Receção ao estagiário	8
2.1.2 Ambiente de trabalho e disponibilidade dos colaboradores	8
2.1.3 Localização da farmácia e horário de funcionamento	9
2.1.4 Consciencialização da legislação subjacente ao exercício da atividade farmacêutica em farmácia comunitária.....	9
2.1.5 Organização do espaço da farmácia	10
2.1.6 Sifarma 2000®.....	11
2.1.7 Criação, receção e verificação de encomendas.....	11
2.1.8 Arrumação dos medicamentos.....	12
2.1.9 Elaboração de notas de devolução	12
2.1.10 Conferência e organização do receituário e faturação.....	13
2.1.11 Importância do <i>Marketing</i> e <i>Merchandising</i> associados à exposição dos produtos	14
2.1.12 Importância do <i>cross-selling</i> e do <i>up-selling</i> para a sustentabilidade económica das farmácias.....	14
2.1.13 Importância da gestão de <i>stocks</i>	15
2.1.14 Atendimento ao público	15
2.1.15 Cedência, registo e controlo de psicotrópicos e estupefacientes	16
2.1.16 Aconselhamento ao utente	16
2.1.17 Serviços farmacêuticos.....	17
2.1.18 Aquisição de conhecimentos acerca de vários produtos.....	17
2.1.19 Período de Transição para receita eletrónica.....	18
2.1.20 Entrega ao Domicílio	18
2.1.21 Dias de serviço.....	18
2.2 Fraquezas	19
2.2.1 Preparação de Manipulados.....	19
2.2.2 Resistência em alguns utentes em serem atendidos pelo estagiário.....	19
2.2.3 Nomes comerciais dos medicamentos	19
2.2.4 Aconselhamento de MNSRM.....	20
2.3 Oportunidades.....	20

2.3.1	Contribuição para a vida profissional futura	21
2.3.2	Cartão Saúde e Plano +Saúde.....	21
2.3.3	Formação Contínua e Formação Externa.....	21
2.4	Ameaças	23
2.4.1	Política do Medicamento.....	23
2.4.2	Concorrência com outras farmácias e outros espaços de saúde.....	23
2.4.3	Poder de compra dos clientes e o seu nível de informação.....	23
3.	Casos Práticos.....	24
3.1	Picadas de insetos	24
3.2	Queimadura Solar.....	24
3.3	Desparasitação externa de animais de estimação	25
3.4	Pediculose.....	25
3.5	Entorse	25
4.	Conclusão	26
5.	Bibliografia.....	27

I. Introdução

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) possibilita a formação de profissionais qualificados com capacidade para exercer a sua atividade em várias áreas da saúde, nomeadamente, farmácia comunitária, farmácia hospitalar, indústria farmacêutica, bem como análises clínicas. A unidade curricular “Estágio Curricular” integrada no 2º semestre do 5º ano do MICF permite aos estudantes finalistas terem um contacto mais próximo com o mundo do trabalho, fazendo uma ponte entre a vida académica e a vida profissional.

A Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra permite aos estudantes a realização de dois estágios, sendo que um é obrigatoriamente em Farmácia Comunitária, havendo a possibilidade de o outro ser em farmácia hospitalar ou na indústria farmacêutica (IF). Na minha opinião, a possibilidade de realização de dois estágios permite ter uma maior perceção das várias áreas associadas às Ciências Farmacêuticas, facultando a oportunidade do estudante perceber o que mais lhe agrada para o exercício da sua atividade profissional num futuro próximo.

Escolhi fazer o estágio curricular em farmácia comunitária na Farmácia Normal localizada na avenida José Régio em Vila do Conde por se encontrar num local privilegiado da cidade. O estágio teve a duração de 4 meses, decorrendo entre os meses de maio e agosto, sob coordenação da Dr.^a Alexandra Soares.

O objetivo principal deste relatório de estágio é fazer uma análise SWOT do estágio realizado na Farmácia Normal, bem como proporcionar algumas das experiências vivenciadas durante este período que contribuíram para o enriquecimento do meu conhecimento nesta área. No final do relatório são ainda apresentados alguns casos práticos de intervenção farmacêutica com que me deparei ao longo do estágio.

2. Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta muito utilizada no âmbito empresarial para o estabelecimento do plano estratégico de uma empresa. A sigla SWOT vem dos termos ingleses *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). A análise é feita quer a nível interno, onde se analisam os pontos fracos e fortes, quer a nível externo, onde se avaliam as oportunidades e ameaças. É um exemplo de um sistema simples destinado a posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa/instituição no ambiente em questão (Figura 1).

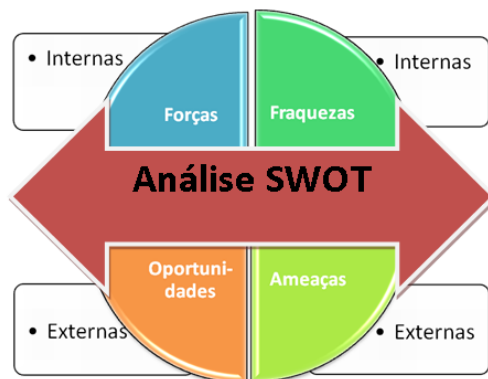


Figura 1 Esquematização de uma Análise SWOT.

Na avaliação do meu estágio vou aplicar os conceitos da análise SWOT, definindo quais considero que foram os pontos fortes, os pontos fracos, as ameaças e as oportunidades do estágio curricular realizado na Farmácia Normal em Vila do Conde.

2.1 Forças

As forças, numa análise SWOT, podem ser definidas como todos os pontos do estágio que considero que contribuíram para um maior enriquecimento do meu conhecimento, bem como possam ter impacto para a minha atividade profissional futura.

2.1.1 Receção ao estagiário

No primeiro dia de estágio, foi-me apresentada toda a equipa técnica da Farmácia Normal e foi feita uma rápida apresentação da organização, horário e modo de funcionamento da farmácia. Esta pequena tarefa é extremamente importante para a integração do estagiário na equipa, fazendo-o sentir mais à vontade e mais confortável para a nova etapa que se inicia.

2.1.2 Ambiente de trabalho e disponibilidade dos colaboradores

O ambiente de trabalho, o companheirismo e toda a disponibilidade da equipa técnica da farmácia são de extrema importância para o desenvolvimento de competências e aprendizagem do estagiário e, por esta razão, o considero um ponto forte. Todas as pessoas se mostraram extremamente recetivas caso me surgisse alguma dúvida ou necessitasse de

alguma ajuda para um aconselhamento para o qual ainda não me sentisse muito à vontade, de forma a fazê-lo com a máxima qualidade.

2.1.3 Localização da farmácia e horário de funcionamento

A Farmácia Normal localiza-se na parte central de Vila do Conde na Avenida José Régio, estando rodeada por uma densa área populacional e comercial. Sendo assim, considero que se encontra numa zona privilegiada, havendo um fluxo de clientes mais ao menos constante ao longo do dia.

Relativamente ao horário de funcionamento, a farmácia encontra-se aberta de segunda a sexta das 9h às 19h30 e ao sábado das 9h-13h, excetuando os dias de serviço. Este horário permite, à maior parte das pessoas, a acessibilidade aos serviços prestados pela farmácia, pois abrange um horário no qual muitas pessoas já saíram dos seus empregos.

2.1.4 Consciencialização da legislação subjacente ao exercício da atividade farmacêutica em farmácia comunitária

Como já era do meu conhecimento das unidades curriculares de Deontologia e Legislação Farmacêutica e Organização e Gestão Farmacêutica, a prática da atividade farmacêutica é uma área extremamente regulada por uma legislação extremamente rigorosa. A realização deste estágio, permitiu-me contactar diretamente com esta realidade.

A nível exterior, as farmácias devem estar corretamente identificadas com o nome da farmácia, a propriedade e direção técnica, possuir o seu horário de funcionamento, bem como o das farmácias de serviço da mesma zona, ter acessibilidade para pessoas com deficiência e campainha e postigo para atendimento noturno. A sala de atendimento deve ser bem organizada com boas condições de higiene e deve incluir a direção técnica, o preçário dos serviços farmacêuticos, livro de reclamações bem como a forma de reembolso dos sistemas de comparticipação. Os extintores devem estar devidamente identificados. As farmácias devem ser dotadas de vários sensores de medição de temperatura e humidade relativa (HR) nas várias zonas (sala de atendimento, armazém e laboratório de preparação de manipulados) de forma a controlarem estes parâmetros que deve ser realizado duas vezes por dia, embora o controlo da temperatura no frigorífico apenas seja realizado uma vez por semana, pois o sensor utilizado armazena os dados ao longo do tempo que são, posteriormente, transferidos para o computador. Relativamente ao laboratório de preparação de manipulados, este deve ser dotado com os materiais básicos exigidos pelo Infarmed, mesmo que a farmácia não produza manipulados, encomendando a sua produção a outra farmácia e, neste caso, devem arquivar as fichas de preparação dos mesmos.

A nível dos produtos, é exigido que os produtos para devolução estejam segregados dos para comercialização e que os psicotrópicos se encontrem num local de difícil acessibilidade e separados dos restantes medicamentos.

A existência de procedimentos nas farmácias, nomeadamente para verificação de temperaturas e HR, de prazos de validade, receção de encomendas, recolhas, alertas, atendimento de utentes com prescrição, atendimento de utentes com cedência de medicamentos e/ou produtos farmacêuticos em regime de automedicação, são uma mais-valia por permitirem a existência de um protocolo harmonizado que deve ser seguido aquando da realização das respetivas tarefas, evitando a ocorrência de erros e permitindo que estas sejam realizadas sempre da mesma forma.

2.1.5 Organização do espaço da farmácia

A Farmácia Normal, a nível do armazém, organiza os medicamentos por ordem alfabética e por forma farmacêutica, possibilitando um mais rápido acesso aos medicamentos aquando do atendimento. Existem, portanto, várias áreas divididas em: armazenamento de comprimidos e cápsulas, supositórios, colírios, pomadas oftálmicas, formulações para uso nasal e auricular, pomadas/cremes/geles e ainda, produtos que requerem armazenamento a temperaturas mais baixas (2-8°C), encontrando-se no frigorífico. Os antibióticos e as benzodiazepinas encontram-se numa prateleira própria, assim como os anticoncepcionais orais. Existe ainda uma área específica para as ampolas bebíveis, pós para dissolução em água e para lancetas ou tiras para diabéticos. Os psicotrópicos e estupefacientes, por exigência legal, encontram-se segregados de todos os medicamentos anteriores, num local de difícil acesso.

Relativamente à área de atendimento ao público, encontra-se organizada por patologia, nomeadamente para produtos indicados para obstipação, diarreia, azia e desconforto abdominal, problemas respiratórios, tosse, suplementos vitamínicos, problemas ao nível dos ossos e articulações, mas também por marca como é o caso dos cosméticos, dos produtos para higiene oral e da dermocosmética infantil e puericultura. Na área de atendimento é sempre salvaguardado o facto dos medicamentos não sujeitos a receita médica com iva a 6% (MNSRM) poderem estar visíveis ao público, mas não permitindo a sua acessibilidade (normalmente, encontram-se por detrás do balcão).

Considero que a organização foi um ponto forte do estágio pois facilita, principalmente, o aconselhamento farmacêutico na medida em que é possível visualizar quais

os produtos que se encontram disponíveis para uma determinada patologia e que podem ser mais indicados para a situação que o utente apresenta.

2.1.6 Sifarma 2000®

O Sifarma 2000® é o programa informático utilizado pela farmácia para a sua gestão diária, permitindo a gestão do produto desde a sua entrada até à sua saída. Este permite a seleção de *stocks* mínimos e máximos, de acordo com a rotatividade de um determinado produto. Este programa permite ainda a gestão dos prazos de validade bem como a etiquetagem dos produtos de venda livre. A conferência do receituário, bem como a sua faturação também podem ser elaborados a partir deste programa.

Considero que este programa está muito focalizado no cliente, permitindo uma gestão adequada dos mesmos e facultando, durante o atendimento, várias informações científicas que auxiliam o aconselhamento, tais como indicações terapêuticas, posologia, interações medicamentosas e reações adversas associadas a um determinado medicamento. Na ficha do produto é ainda possível verificar se o mesmo se encontra esgotado nos armazenistas, permitindo informar os clientes qual a situação atual do produto quando não se encontra disponível na farmácia.

As várias funcionalidades do Sifarma 2000® vão sendo especificadas à medida que desenvolvo algumas das atividades realizadas ao longo do estágio que recorrem a este sistema informático.

2.1.7 Criação, receção e verificação de encomendas

As tarefas associadas às encomendas estão muito dependentes do conhecimento do Sifarma 2000®. Diariamente, de acordo com os *stocks* máximos e mínimos dos produtos e com o que foi entretanto vendido, o sistema informático adverte à pessoa responsável pela criação da encomenda diária quais os produtos que devem ser encomendados ao fornecedor, que têm de ser aprovados pela mesma. A encomenda, quando aprovada, segue para o fornecedor especificado pela farmácia que é posteriormente entregue à farmácia em determinados horários.

Quando a encomenda chega à farmácia é necessário proceder à sua receção e verificação de modo a avaliar se os produtos enviados correspondem àqueles que foram encomendados. Para tal, procede-se à introdução dos produtos, com o auxílio de um leitor de códigos de barras, no sistema informático que nos alerta caso o produto que estamos a introduzir não corresponda à encomenda que foi enviada. Quando todos os produtos se encontram introduzidos, é necessário comparar o valor dado pelo sistema com a fatura

enviada pelo fornecedor para verificar se há compatibilidade dos valores. Caso isso não aconteça, é necessário verificar produto a produto de modo a avaliar qual o erro, pois podem ocorrer irregularidades, como por exemplo ser faturado um produto que não foi enviado ou não ter sido enviada a quantidade correta. Quando não há coincidência dos valores, a situação mais comum, contudo, é o facto de existirem determinados descontos em determinados produtos, de acordo com protocolos estabelecidos com os armazenistas/laboratórios, tendo de ser atualizados no computador o valor efetivo do preço de venda à farmácia (PVF).

Um ponto muito importante que se deve ter em consideração quando se procede à receção de encomendas é verificar se a embalagem se encontra em boas condições. Caso isso não ocorra é caso para fazer uma nota de devolução para o fornecedor em questão, salvaguardando todas as questões legais.

Quando, no final da receção, existem produtos em falta (produtos esgotados, normalmente) estes podem ser comunicados ao Infarmed. No caso de existirem produtos de venda livre, há uma impressão de códigos de barras que devem ser colocados no produto em questão.

Esta tarefa foi uma das primeiras que exerci na Farmácia Normal, de modo a familiarizar-me com os produtos e que, de certa forma, foi uma grande ajuda para conhecer os nomes comerciais e conseguir associar uma determinada substância ativa à sua marca comercial.

2.1.8 Arrumação dos medicamentos

Após a receção das encomendas, a tarefa que se segue é a arrumação dos medicamentos e dos produtos de venda livre nos respetivos locais. É preciso ter em consideração o princípio de que devem ficar à frente os produtos cujo prazo de validade seja mais curto de forma a garantir que o princípio do FEFO (“*1st expired 1st out*”) seja cumprido.

Esta tarefa foi de extrema importância para quando, na altura do atendimento, tinha de ir buscar os medicamentos saber qual o seu lugar e conseguir atender o cliente de forma mais eficaz.

2.1.9 Elaboração de notas de devolução

Existem vários motivos para se proceder à devolução de um medicamento entre os quais o prazo de validade, embalagem danificada, erro de encomenda, preço, entre outros. Quando alguma das condições anteriores se verifica, é necessário elaborar uma nota de devolução, com recurso ao Sifarma 2000[®]. Esta é impressa em triplicado, das quais duas acompanham o

produto devidamente assinadas e carimbadas pela farmácia e outra fica na farmácia, devidamente assinada pela pessoa que recolhe o produto, para posterior regularização da nota de crédito.

Caso a devolução seja aceite pelo armazenista ou laboratório, esta pode ser regularizada através de uma nota de crédito ou por envio de novos produtos. Nestes casos, no Sifarma 2000[®] tem-se de proceder à sua regularização. Caso contrário, os produtos regressam à farmácia e entram nas quebras, saindo do *stock*. As notas de devolução são todas comunicadas, de imediato, à Autoridade Tributária.

Tive a oportunidade de elaborar algumas notas de devolução, o que permitiu perceber a interação que ocorre entre a farmácia e os armazenistas/laboratórios.

2.1.10 Conferência e organização do receituário e faturação

Relativamente ao receituário, é necessário proceder à sua conferência e organização por lotes. Quando é aviada uma receita, o Sifarma 2000[®] imprime no verso várias informações relativas ao organismo de participação, aos medicamentos dispensados, data de aviamento e, para além disso, codifica as receitas por lote e número de receita, no qual cada lote é constituído por um máximo de trinta receitas.

Sendo assim, é necessário proceder à conferência do receituário que consiste em verificar se todos os requisitos da receita são cumpridos e se encontra em condições de ser enviado para os organismos de participação no final do mês. Esta tarefa é facilitada pelas funcionalidades do Sifarma 2000[®] que permite verificar se os medicamentos aviados coincidem com os prescritos pelo médico através do código do produto ou do código CNPEM, quando os medicamentos são prescritos por denominação comum internacional (DCI). Para além disto é necessário verificar se a receita está dentro da validade, se está devidamente assinada pelo médico, pelo doente e pelo farmacêutico e se tem o carimbo da farmácia.

Caso haja alguma não conformidade, como por exemplo, a troca de um medicamento, é importante informar o utente caso seja possível e proceder a uma correção na faturação a nível informático. Os erros mais frequentes consistem na cedência do mesmo medicamento com número de unidades diferente da prescrita.

Após a conferência de todas as receitas, estas são organizadas por organismo e por lote por ordem crescente, sendo impresso um verbete de identificação para cada lote. Os lotes correspondentes a receitas do Serviço Nacional de Saúde (SNS) são enviados para a Administração Regional de Saúde do Norte onde são conferidas as receitas no Centro de

Conferência do Receituário. As receitas de organismos complementares que não pertencem ao SNS são enviadas para a ANF em Lisboa que é responsável pela conferência das mesmas.

Para além do verbete de identificação de lotes é impresso o documento de faturação, a enviar juntamente com o verbete, bem como a relação do resumo dos lotes (três exemplares são encaminhados e dois permanecem na farmácia).

Tive a possibilidade de acompanhar este processo ao longo do período do estágio, daí que o considere como um ponto forte do estágio.

2.1.11 Importância do Marketing e Merchandising associados à exposição dos produtos

Enquanto o *marketing* é o processo usado para determinar que produtos ou serviços poderão interessar aos consumidores, o *merchandising* é uma ferramenta do *marketing* que pode ser definido como “qualquer técnica, ação ou material promocional usado no ponto de venda que proporcione informação e melhor visibilidade a produtos, marcas ou serviços, com o propósito de motivar e influenciar as decisões de compra dos consumidores”. Ao longo do período de estágio, tive a percepção de que estes conceitos são muito importantes a ter em conta numa farmácia de forma a fazer sobressair produtos para motivar o consumidor a interessar-se pelos mesmos e, desta forma, poder levar a uma compra. Atualmente, devido à situação complicada pela qual as farmácias ultrapassam, considero que esta será uma ferramenta a apostar por parte das mesmas de forma a conseguirem ter sustentabilidade económica.

A posição dos produtos nos lineares é estrategicamente pensada de acordo com as necessidades/tendências, em função da altura do ano. No verão realçam-se produtos de proteção solar, de emagrecimento e repelentes de insetos, colocando-os numa zona de melhor visibilidade. O conhecimento das zonas quentes e frias é de extrema importância para uma boa exposição dos produtos.

Nesta área, considero que a unidade curricular de Comunicação e Marketing Farmacêutico é importante, pois auxilia-nos com alguns conceitos que podem ser em prática ao longo do estágio.

2.1.12 Importância do cross-selling e do up-selling para a sustentabilidade económica das farmácias

Tal como o *merchandising* associado ao ponto de venda, o *cross-selling* e o *up-selling* também são de extrema importância para a sustentabilidade económica das farmácias. *Cross-selling* pode ser definido como um ato de vender um ou mais produtos extra que vão de encontro à necessidade exposta pelo doente, por exemplo, se um utente pede algum

medicamento para a congestão nasal, pode-se, para além de um produto que satisfaça esta necessidade do doente, tentar vender um produto para limpeza das fossas nasais (ex.: água do mar isotónica). Um *up-selling* é o processo pela qual se tenta induzir o consumidor a optar por um produto mais caro do que o que ele originalmente pretendia.

Ao longo do meu estágio, foram explorados vários *cross* e *up sellings*, se bem que se deve ter sempre em atenção que o consumidor só irá adquirir um produto se sentir necessidade ou se o farmacêutico for capaz de criar essa necessidade no utente. Nunca se deve tentar impingir um produto, apenas mostrar as possibilidades de compra e produtos que possam complementar aquele que o utente pretende adquirir.

2.1.13 Importância da gestão de stocks

A gestão de *stocks* é um ponto crucial para a sustentabilidade económica da farmácia. Para haver uma boa gestão devem ter-se em conta o *stock* máximo e mínimo que é estabelecido de acordo como a notoriedade das marcas, a rotatividade dos produtos na farmácia, a existência de publicidade nos *media*, etc. Isto permite que não haja uma grande quantidade de capital da farmácia investido em produtos que não têm elevada rotatividade.

2.1.14 Atendimento ao público

Relativamente ao atendimento ao público, o Sifarma 2000[®] é uma ferramenta importante, na medida em que permite ao utilizador ter acesso a várias informações científicas que são de crucial importância no momento do atendimento, nomeadamente a classificação do medicamento em questão, o grupo ao qual pertence, as indicações terapêuticas, posologia, reações adversas, etc. As fichas de cliente também são de importantes pois permitem-nos ter todo o histórico terapêutico do utente.

O Sifarma 2000[®] divide o atendimento em quatro grupos fundamentais: sem comparticipação, quando está em causa a cedência de MNSRM ou outros produtos sem receita médica; com comparticipação, quando o utente se dirige à farmácia para aviamento de uma receita; suspensa, quando o utente precisa de um medicamento sujeito a receita médica (MSRM) e, posteriormente, trará a receita para acerto da comparticipação e serviços, quando se procede à cobrança do valor da prestação de serviços farmacêuticos, como é o caso da medição da glicémia capilar.

Quando se procede ao aviamento de uma receita é necessário fazer uma validação da mesma antes da dispensa, avaliando o prazo de validade, a data, a identificação do médico e do utente, o número de medicamentos prescritos na mesma receita (máximo de quatro por

receita) bem como o número de embalagens de um mesmo medicamento (máximo de dois ou quatro se em dose unitária), o número de unidades da embalagem, a apresentação e a dosagem do medicamento. Caso algum destes pontos falhe no momento da dispensa, há uma probabilidade de devolução da receita e a farmácia não recebe parte da comparticipação.

2.1.15 Cedência, registo e controlo de psicotrópicos e estupefacientes

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes têm possibilidade de produzir dependência ou tolerância e, por isso, possuem legislação específica rígida de comercialização e dispensa. Durante a cedência é necessário a requisição do bilhete de identidade ou cartão de cidadão do utente que vai aviar o medicamento, tal como colocar informação relativa ao doente a quem se destina o medicamento e do médico prescriptor. No final do atendimento, além do documento de faturação impresso no verso da receita, são também impressas duas cópias dos documentos de psicotrópicos que devem ser arquivados, juntamente com a cópia da respetiva receita.

Mensalmente, procede-se ao envio da listagem de entradas (relativo às encomendas que chegaram à farmácia via armazenista) e saídas (dispensa ao utente) de psicotrópicos e estupefacientes ao Infarmed, bem como a fotocópia da receita anexada do documento que é impresso no momento de dispensa de psicotrópicos.

As benzodiazepinas também requerem um controlo e registo tal como os psicotrópicos, contudo, esta informação é apenas enviada no final de cada ano civil à autoridade regulamentar.

2.1.16 Aconselhamento ao utente

Na área do aconselhamento ao doente, o farmacêutico tem um papel fulcral na promoção da saúde, fomentando a adesão à terapêutica e suportando o doente com medidas não farmacológicas ou complementos da terapêutica para o seu bem-estar e satisfazendo necessidades que os mesmos possam apresentar ao farmacêutico.

Para um bom aconselhamento há necessidade, na minha opinião, de conhecer bem o utente e, simultaneamente, conhecer todos os produtos existentes na farmácia para sermos capazes de saber qual o que melhor se adequa àquela situação.

No início do estágio, comecei por assistir a vários aconselhamentos, pois ainda não me sentia muito à vontade para os realizar autonomamente, contudo, com o avançar do estágio, fui capaz de ir fazendo alguns aconselhamentos, sempre na tentativa de auxiliar o utente nas suas preocupações/necessidades.

2.1.17 Serviços farmacêuticos

Os serviços farmacêuticos constituem atualmente um ponto muito importante para a diferenciação entre farmácias. A qualidade do serviço prestado é avaliada em dois pontos de vista diferentes: a nível técnico (aquilo que se obtém) e a nível funcional (modo como se obtém), sendo esta última de maior importância para o utente e a que influencia a avaliação do serviço. A maior parte dos utentes reconhece estes serviços como uma forma do farmacêutico expressar a sua preocupação com o bem-estar da população e, assim, leva a que os utentes vejam a farmácia como um espaço de saúde a que podem recorrer quando tiverem algum problema de saúde/bem-estar que pretendam resolver ou que necessitem da opinião de um profissional de saúde qualificado.

A Farmácia Normal oferece, como serviços farmacêuticos, a medição da pressão arterial, do colesterol total, triglicéridos, glicémia, ácido úrico, testes de gravidez, antigénio específico da próstata (PSA), peso e índice de massa corporal e volume expiratório máximo. Para além destes, tem ainda administração de vacinas. No decorrer do estágio, tive a oportunidade de fazer várias medições dos parâmetros bioquímicos referidos anteriormente bem como da pressão arterial. Para tal, é necessário saber qual a posição correta na qual o utente se deve apresentar para a medição da pressão arterial, bem como a melhor forma de picar o dedo aquando da medição dos parâmetros bioquímicos para diminuir a dor sentida pelo mesmo. Para além disto, o farmacêutico deve ter conhecimento dos valores que são considerados normais para aquela situação, de modo a prestar o melhor serviço ao utente. Caso os valores se encontrassem anormais, deve tentar perceber-se qual a causa desta anomalia e falar ao utente de terapêutica não farmacológica que pode adotar para tentar contrariar os valores obtidos, tal como dieta adequada e prática de exercício físico. No entanto, como uma medição isolada não faz um diagnóstico deve alertar-se o doente para a importância do controlo do parâmetro com maior regularidade, para averiguarmos se se trata de uma situação pontual ou possa necessitar de intervenção médica.

2.1.18 Aquisição de conhecimentos acerca de vários produtos

Um dos grandes pontos fortes deste estágio foi o facto de adquirir conhecimentos acerca de vários produtos e marcas, principalmente de MNSRM, que são importantes para a indicação farmacêutica. O farmacêutico, quando procede a uma dispensa, deve ter a consciência daquilo que está a aconselhar e ser capaz de assumir qualquer responsabilidade que advenha desse ato.

Assim, adquiri conhecimentos desde a área da cosmética (Vichy[®], Eucerin[®]), puericultura e dermofarmácia infantil (Chicco[®], Lauroderme[®], Mustela[®]), higiene íntima (Lactacyd[®], Saugella[®]), problemas gastrointestinais (Dulcolax[®], Agiolax[®], Laevolac[®], Imodium[®], UL250[®]), gripe, tosse e constipações (Griponal[®], Antigrippine[®], Bissolvol[®]), problemas musculares (Voltaren[®], Elás[®]), multivitamínicos (Centrum[®], MagnesiumOK[®]), etc.

2.1.19 Período de Transição para receita eletrónica

Durante o meu estágio, principalmente relativo ao aviamento de receitas, tive a oportunidade de assistir à implementação do novo sistema da receita eletrónica com o auxílio do patrocínio da Mylan. Este novo sistema permite, através do cartão de cidadão do utente ou da guia de tratamento que acompanha a receita, que o Sifarma 2000[®] assuma quais os medicamentos que podem ser cedidos de acordo com a prescrição médica, evitando, desta forma, a troca de medicamentos devido a um erro de dosagem ou de número de unidades o que pode pôr em causa a terapêutica do doente ou mesmo levar a devoluções das receitas por parte dos sistemas de comparticipação de medicamentos. Este sistema, na minha opinião, veio auxiliar o procedimento das receitas, permitindo a diminuição de erros, pois, para além do referido anteriormente, também avisa o farmacêutico se a receita se encontrar fora da validade.

2.1.20 Entrega ao Domicílio

Um ponto que considero diferenciador na Farmácia Normal, é o facto de ter protocolos com lares de idosos, procedendo à entrega ao domicílio nestas instituições e auxiliando no acompanhamento farmacoterapêutico dos mesmos, permitindo um maior controlo da medicação e uma boa adesão à terapêutica.

2.1.21 Dias de serviço

Durante o estágio tive a possibilidade de realização de um serviço, no qual a farmácia se encontra aberta ininterruptamente desde as 9h de um dia até à hora de fecho do dia seguinte, sendo que fica uma pessoa na farmácia durante a noite, procedendo à cedência de medicamentos através do postigo.

Neste dia, tive oportunidade de acompanhar situações diferentes que se apresentam na farmácia, uma vez que aparecem utentes diferentes que não são habitualmente clientes da farmácia.

2.2 Fraquezas

As fraquezas podem ser definidas com todas as desvantagens do estágio ou pontos que poderiam ser melhorados ou que pela duração do estágio não foram possíveis de realizar.

2.2.1 Preparação de Manipulados

A Farmácia Normal tem um laboratório para produção de manipulados com todos os equipamentos exigidos por lei, contudo não procede à produção dos mesmos. Quando surge necessidade de produção de um manipulado, a farmácia encomenda a sua produção a uma outra farmácia que investiu no desenvolvimento do seu laboratório e, posteriormente, arquiva o documento de preparação e registo do mesmo, uma vez que é exigido a nível legal.

Sendo assim, não tive oportunidade de seguir este processo ao longo do meu estágio, contudo, fui, durante um dia, a outra farmácia, a pedido da minha orientadora de estágio, de forma a poder ter uma noção de como se procede à preparação dos mesmos.

2.2.2 Resistência em alguns utentes em serem atendidos pelo estagiário

Desde o início do estágio que é visível a resistência de algumas pessoas em serem atendidas pelo estagiário, pois pensam que, apesar de ter sido apresentada, por ser novato na matéria, não tem capacidade de auxiliar a sua necessidade. Na minha opinião, isto ocorre porque os funcionários habituais já conhecem os utentes e sabem qual o organismo de participação de que beneficiam, quais os laboratórios de genéricos que compram e até mesmo o número da conta do utente na farmácia, evitando, assim, responder a todas estas questões que são colocadas pelo estagiário, para o qual todos estes aspetos são desconhecidos. Com o decorrer do estágio e à medida que as pessoas me passavam a conhecer melhor, a situação foi melhorando.

2.2.3 Nomes comerciais dos medicamentos

Na faculdade não lidamos com nomes comerciais dos medicamentos, mas sim com os princípios ativos que os compõem e possuem ação terapêutica. Assim, uma das dificuldades sentidas ao longo do estágio foi o facto de não conseguir, de forma imediata, associar um medicamento à sua indicação terapêutica e ao princípio ativo a ele associado. Principalmente, nas situações em que o medicamento está prescrito por DCI e o utente refere que pretende o medicamento de marca e não o genérico, senti alguma dificuldade. Contudo, o Sifarma 2000[®] permite de uma forma rápida e simples perceber qual o medicamento em questão.

2.2.4 Aconselhamento de MNSRM

O aconselhamento de MNSRM é um dos pontos fulcrais no atendimento do utente. O farmacêutico tem um papel muito importante neste ponto e tem a responsabilidade de aconselhar os utentes da melhor forma possível, com clareza e com simplicidade de forma a satisfazer as necessidades da pessoa que procura o nosso serviço. Este pode ser um ponto de diferenciação das farmácias, fazendo com que as pessoas prefiram adquirir os medicamentos em determinadas farmácias, pois gostam da atenção que lhes é dada e por conseguirem resolver os seus problemas através do aconselhamento, quando tal é possível.

Considero que, no início do estágio, tive algumas dificuldades quando se tratavam de situações de aconselhamento deste tipo de medicamentos, sendo sempre auxiliada pelo pessoal da farmácia. Com o passar do tempo fui compreendendo quais o tipo de perguntas que devem ser feitas ao utente em cada situação, de forma a entender bem a situação e, assim, conseguir satisfazer a sua necessidade com eficácia e eficiência, tendo sempre em atenção os protocolos de indicação farmacêutica.

Um dos pontos que acho importante salientar que possa ter contribuído para a minha insegurança neste ponto, foi o facto da unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde ter sido fundida com Fitoterapia, o que faz com que os vários temas sejam abordados de forma muito rápida ou não sejam lecionados de todo. Temas como leites, dispositivos médicos, dermatologia são de extrema importância para a prática profissional numa farmácia comunitária. No mesmo pé de igualdade, considero que a disciplina de Preparações de Uso Veterinário deveria ser mais direcionada para o aconselhamento nesta área, uma vez que há uma preocupação crescente da população com os seus animais de estimação e cada vez mais pessoas dispostas a investir mais na saúde dos seus animais.

Com o passar do tempo de estágio, devido a uma maior conhecimento dos produtos existentes na farmácia, bem como as várias situações que requerem intervenção farmacêutica já me sentia mais confiante para aconselhar de forma mais autónoma os clientes.

2.3 Oportunidades

Neste subcapítulo vou incluir as oportunidades, a nível externo, para o qual este estágio contribuiu, principalmente, no que diz respeito à minha atividade profissional futura.

2.3.1 Contribuição para a vida profissional futura

A possibilidade de realização do estágio curricular na Farmácia Normal, permitiu-me adquirir conhecimento e prática que terão, com toda a certeza, uma grande contribuição para a minha vida profissional futura. Permitiu-me simultaneamente, perceber, de uma forma mais prática, qual o papel do farmacêutico na farmácia comunitária.

Na minha opinião, é uma profissão que necessita de ser um pouco reinventada de forma a mostrar aos utentes qual o papel do farmacêutico na sua saúde e para que eles recorram a ele com mais frequência, pois existem muitas situações nas quais o farmacêutico tem todas as competências para o ajudar, sem haver necessidade de recorrer ao médico. Considero ainda que, os serviços farmacêuticos devem ser um dos pontos a serem cada vez mais apostados e desenvolvidos por cada farmácia, o que permite que haja uma maior diferenciação entre estes estabelecimentos.

2.3.2 Cartão Saúde e Plano +Saúde

Através deste estágio, tive a oportunidade de conhecer as vantagens do cartão Saúde, que permite a acumulação de pontos em todas as compras que realizar em produtos de saúde e bem-estar, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos que podem ser trocados diretamente por produtos constantes da revista Saúde ou podem ser transformados em vales de dinheiro que podem ser utilizados para pagar a conta da farmácia. Para além deste cartão fiquei a conhecer o Plano + Saúde que consiste numa espécie de seguro que as pessoas aderem através da farmácia e lhes proporciona descontos em várias consultas de especialidade, exames, etc. As principais vantagens deste plano incluem o facto de não existirem limites de utilização nem de idade de adesão e permanência, sem exclusão de doenças crónicas, sem necessidade de questionário médico e a existência de um cartão único que é também o cartão Farmácias Saúde. É, também, uma forma de fidelização dos utentes à farmácia.

2.3.3 Formação Contínua e Formação Externa

Este estágio permitiu-me uma formação contínua com o decorrer do tempo e dos vários atendimentos nas várias áreas de indicação farmacêutica. Para além disto, tive formações sobre a marca Vichy® e Eucerin® proporcionadas por conselheiros das respetivas marcas.

Tive a oportunidade de ir a uma formação organizada pela ANF que ocorreu no edifício da ANF do Porto com o tema: “A Dor Muscular e a Dor Osteoarticular - Avaliação e Aconselhamento Farmacêutico - Patrocinado pela GSK” na qual foi feita uma apresentação

inicial ao tema da dor e, posteriormente, foi apresentado um novo produto da GSK – Panadol Prolong®.

De acordo com esta formação, a dor corresponde a cerca de 20% dos atendimentos em farmácia comunitária, sendo que, o aconselhamento farmacêutico e o seguimento dos doentes apresenta um papel de extrema importância. A Direção Geral de Saúde considera a dor como o quinto sinal vital. É muito importante a diferenciação entre uma dor inflamatória (dói sempre mas em maior intensidade em repouso) e uma dor mecânica (dói apenas quando se mobiliza a articulação, melhorando com o repouso). No primeiro caso, recorre-se, normalmente, ao uso de anti-inflamatórios não esteróides (AINE's) e no segundo a analgésicos como o paracetamol ou o tramadol.

No aconselhamento de casos relacionados com a dor é importante, em primeiro lugar, identificar o doente (idade, patologias associadas, medicamentos que toma) e, posteriormente, avaliar a situação recorrendo à regra PQRST: é importante saber o que provoca/alivia a dor (P = Paliativo), descrever a dor (Q = Qualidade da dor), saber se irradia para algum local em particular (R = Radiação), a sua severidade (S = Severidade) e a sua duração (T = Tempo). Após a avaliação da situação, o farmacêutico tem de tomar uma decisão acerca se pode intervir na mesma ou é melhor encaminhar para o médico. Segue-se uma proposta de tratamento que pode ser farmacológica ou não farmacológica, na qual deve ser dada toda a informação do doente e, finalmente, fazer o seu seguimento de forma a perceber se a terapêutica está a funcionar ou não.

Os dois casos práticos que foram abordados na formação foram: a lombalgia e a osteoartrose. A lombalgia tem um início lento, agravando-se com uma má postura ou movimentos bruscos. Nestes casos é importante recomendar algum repouso mas não em excesso, bem como aplicação de calor e a toma de analgésicos como o paracetamol em caso de dor leve a moderada ou AINE's em casos mais graves. A osteoartrose consiste numa deterioração da cartilagem progressivamente que conduz a deformidades, dor, rigidez articular e limitação da sua função. Normalmente está associada a uma dor mecânica, na qual se pode recorrer a analgésicos tópicos e sistémicos, bem como a fármacos de ação lenta modificadores da osteoartrose como é o caso da glucosamina, da condroitina e do ácido hialurónico.

2.4 Ameaças

Podem ser consideradas ameaças, todos os aspetos externos negativos que podem ter um impacto negativo no estágio.

2.4.1 Política do Medicamento

A política do medicamento tem como principais objetivos assegurar o acesso da população aos medicamentos, garantir a eficácia, segurança e qualidade dos medicamentos e melhorar a prescrição e dispensa.

A atual política do medicamento, com a introdução dos genéricos no mercado bem como a alteração das comparticipações dos medicamentos contribui, de certa forma, para a situação atual da farmácia em Portugal, uma vez que as farmácias têm uma margem muito menor na venda destes medicamentos do que tinha no passado. Para além disto, o alargamento da venda de MNSRM a outros espaços de saúde também contribui para a situação atual.

2.4.2 Concorrência com outras farmácias e outros espaços de saúde

A Farmácia Normal encontra-se rodeada por outras farmácias que são concorrentes diretos da mesma, fazendo com que em alguns momentos do dia haja um menor movimento. Uma forma de ultrapassar esta ameaça poderá basear-se na antecipação de estratégias ofensivas, fazendo promoções ou apostando em novidades que não existam nas outras farmácias. A existência de outros espaços de saúde exteriores à farmácia contribui para um aumento da concorrência.

2.4.3 Poder de compra dos clientes e o seu nível de informação

O poder de compra dos utentes tem vindo a diminuir e, como tal, o farmacêutico tem de ser capaz de apresentar alternativas adequadas à situação financeira do doente. É decisivo criar um ambiente de empatia com o utente, escutando-o atentamente e apresentando respostas adequadas às suas solicitações deixando sempre a decisão final a cargo do utente. O aumento crescente da informação nos meios de comunicação é responsável pela emergência de uma sociedade na qual os consumidores são cada vez mais informados e mais ativos na gestão da própria saúde. Muitas das vezes que um utente entra na farmácia e questiona o farmacêutico acerca de um determinado assunto ou determinado produto, já teve outras opiniões ou já fez a sua própria pesquisa sobre esta matéria. Daí que, hoje em dia, seja necessário que o farmacêutico, perante esta realidade, seja capaz de dar a resposta

certa no momento apropriado sem grandes hesitações, por forma a não por em causa a sua credibilidade.

3. Casos Práticos

3.1 Picadas de insetos

Quando um utente apresenta um caso de lesões a nível da pele é importante fazer várias perguntas ao utente de carácter geral, tais como: “Há quanto tempo?”, “Quando começou?”, “Como se comporta?”, “Existe noutra lugar?”, “Esteve fora recentemente ou em contacto com algo diferente?” Para além disto, é necessário averiguar os sintomas associados e avaliá-los: “Coça?”, “Dói?”, “É sensível?”, “Queima?”.

Num aconselhamento ao longo do estágio surgiu-me um caso de um utente que apresentava umas manchas vermelhas na pele, as quais associei, imediatamente, a uma alergia associada a picadas de insetos. Formulei várias perguntas ao utente para tentar perceber qual a distribuição das lesões e averiguar se a minha suspeita estaria correta. Na conversa, o senhor referiu que tinha ido acampar e, portanto, o mais provável seria picadas de insetos. Nesta situação, como o senhor se queixava de prurido, foi-lhe aconselhado um creme anti-histamínico com ação antipruriginosa – Benaderma®.

Informei ainda o utente, para quando for acampar, levar consigo um repelente de insetos na tentativa de evitar esta situação.

3.2 Queimadura Solar

Uma adolescente dirige-se à farmácia após ter estado na praia no dia anterior, queixando-se de ter adormecido ao sol e, conseqüentemente, queimou os lábios e, na noite anterior, arrancou a pele do lábio que se encontrava “levantada”. Queixava-se de algum prurido.

Perante esta situação, ao observar os lábios da utente, eram visíveis, à volta do lábio, pequenas vesículas associadas ao vírus herpes, que podem ter surgido devido à excessiva exposição solar. Assim, foi aconselhado um creme da RochePosay® com capacidades de regeneração epidérmica – Cicaplast®, bem como o Zovirax® para aplicação nas lesões herpéticas para o seu tratamento e alívio do prurido. Para além destes produtos foi recomendado o uso de um *stick* labial com proteção solar 50+ da Vichy® de forma a proteger os lábios nesta fase mais sensível e, posteriormente, evitar novas queimaduras.

3.3 Desparasitação externa de animais de estimação

Um utente dirigiu-se à farmácia queixando-se que o seu animal de estimação, um cão, se está sempre a coçar e, por isso, desconfia que tenha pulgas, até porque não lhe faz desparasitação “há algum tempo”. Foi então questionado o peso do animal pois, na área da veterinária esta informação é de extrema importância para ser cedido o produto mais adequado.

De acordo com a situação, foi cedido o Frontline Combo[®] em pipetas que o dono deveria colocar no dorso do animal, de modo a que o tratamento fosse seguro e deveria afastar o pelo permitindo uma melhor absorção. Este tratamento deve ser repetido mensalmente para evitar o aparecimento de pulgas, principalmente no verão.

3.4 Pediculose

Uma mãe dirige-se à farmácia muito preocupada porque a sua filha tem o cabelo “carregado de piolhos”. Nesta situação é de extrema importância o aconselhamento quer no tratamento de irradicação dos piolhos na criança, quer na prevenção para que outras pessoas que tenham contacto com a mesma não adquiram pediculose.

A esta senhora foi aconselhado um champô de tratamento Stop Piolhos[®] que é acompanhado por um pente muito fino para limpeza do cabelo e remoção das lêndegas que, não saem por si do cabelo, necessitam de ser removidas mecanicamente. O tratamento deve ser feito duas vezes por semana. Para além disto, foi recomendado um *spray* de prevenção para as pessoas que convivem com a criança.

3.5 Entorse

Um adolescente dirige-se à farmácia alegando ter torcido o pé num jogo de futebol. Já tinha ido ao hospital e feito um raio-X que não acusou fratura. No hospital foi recomendado que fizesse muito gelo e tomasse algo para as dores, se necessário. O utente diz que está com algumas dores e que tem algumas dificuldades em caminhar, o que não é compatível com a sua profissão.

Perante esta situação foi aconselhado ao utente um anti-inflamatório de uso tópico – Voltaren Emulgelex[®], um analgésico – Ben-u-ron[®], bem como um calcanhar elástico para provocar uma compressão no tornozelo e ajudar o utente a caminhar. Foi ainda recomendado que repousasse devidamente e colocasse bastante gelo.

4. Conclusão

O farmacêutico é, por excelência, um profissional de saúde com competências multidisciplinares, revelando por isso facilidade em integrar diversas áreas profissionais, nomeadamente a farmácia comunitária.

O estágio curricular na Farmácia Normal contribuiu para o meu enriquecimento, quer a nível profissional quer a nível pessoal, fazendo-me conhecer uma realidade na qual ainda não tinha tido um grande contacto. Durante a realização do estágio senti-me motivada na realização das várias tarefas de forma a contribuir para o bom funcionamento da farmácia, bem como para ajudar a satisfazer as necessidades dos utentes através do aconselhamento farmacêutico.

Senti uma grande evolução ao longo do meu percurso, principalmente no que diz respeito às capacidades comunicativas e de relação com o público. Fui ganhando confiança e à vontade no ato de aconselhamento, sobretudo no que respeita aos medicamentos/produtos de indicação farmacêutica. Este progresso deveu-se, em muito, ao apoio de toda a equipa. Considero que, nesta farmácia, adquiri as bases necessárias, quer a nível pessoal que a nível de interação social, para iniciar a minha atividade profissional, na certeza, porém, da necessidade de uma aprendizagem contínua e de aperfeiçoamento constante ao longo de toda a minha vida profissional.

5. Bibliografia

[1] Sifarma. Análise da Aplicação Informática [Acedido a 10 de junho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:<http://www3.dsi.uminho.pt/jac/documentos/exemploanaliseati.pdf>>

[2] Benaderma. Resumo das Características do Medicamento [Acedido a 27 de julho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=894&tipo_d oc=rcm>

[3] Cicaplast. La Roche Posay. [Acedido a 27 de julho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:<http://www.laroche-posay.pt/produtos-cuidados/Cicaplast/Cicaplast-p3339.aspx>>

[4] Zovirax. Resumo das Características do Medicamento [Acedido a 27 de julho de 2015].

Disponível em:

WWW.<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=9511&tipo_d oc=fi>

[5] Frontline Combo. [Acedido a 28 de julho de 2015].

Disponível em:

WWW.<URL:<http://www.frontline.pt/produtos/frontline-combo/Pages/frontline-combo.aspx>>

[6] Stop Piolhos. [Acedido a 28 de julho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL: http://stoppiolhos.pt/stop_piolhos.html>

[7] Ben-U-Ron. Resumo das Características do Medicamento. [Acedido a 28 de julho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=891&tipo_d oc=rcm>

[8] Voltaren Emulgelex. Resumo das Características do Medicamento. [Acedido a 28 de julho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=51997&tipo_doc=rcm>

[9] Decreto-lei n.º 307/2007. D.R. I Série, n.º 168 (31 de agosto de 2007) [Acedido a 10 de junho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:http://www.primopraxis.pt/images/stories/dossier/portaria/2013/Decretolei_n_307_2007.pdf>

[10] Portaria n.º 594/2004, (2 de junho de 2004) [Acedido a 9 de junho de 2015]. Disponível em:

WWW.<http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/portaria_594-2004.pdf>

[11] Portaria n.º 769/2004, (1 de julho de 2004) [Acedido a 10 de junho de 2015]. Disponível em:

WWW.<URL:http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/portaria_769-2004.pdf>

[12] VIVIER, A. – **Atlas da Dermatologia Clínica**. 2ª Ed. Editora Manole LDA. Consultor de Patologia: Phillip H. McKee.

[13] SOARES, M. A. – **Medicamentos não prescritos, Aconselhamento Farmacêutico**. 2ª Ed. Publicações Farmácia Portuguesa. Associação Nacional de Farmácias. Volume I e 2.