

Ana Miguel da Silva Rodrigues

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Miraldo e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A orientadora de estágio,

---

(Dr.ª Maria Filomena Pereira Cruz Miraldo)

A estagiária,

---

(Ana Miguel da Silva Rodrigues)

Eu, Ana Miguel da Silva Rodrigues, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o n.º 2008004050, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentada à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular. Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Julho de 2014

---

(Ana Miguel Da Silva Rodrigues)

## **Agradecimentos**

Foram seis longos anos, cheios de novas e boas experiências. Chegar até aqui foi, não só um desafio, como também foi uma luta para vencer todas as dificuldades e adversidades que foram surgindo. Devo tudo isto aos meus pais, à ajuda e amor incondicional da minha mãe, bem como a força do meu pai. Ao carinho da minha querida irmã e companheira. A toda a minha família. Sem eles nada disto seria possível. Devo ainda um forte agradecimento a todas as minhas amigas e amigos, que sempre me acompanharam, apesar das longas ausências e silêncios, mas ainda assim nunca deixei de os sentir presentes. A todos os professores, pela partilha fundamental de conhecimentos. E por fim, e não menos importante, devo um enorme obrigado à a toda a equipa da Farmácia Miraldo, principalmente à Doutora Filomena, por me ter dado a oportunidade de viver esta grande experiência de aprendizagem na sua farmácia, porque me deu a total liberdade para aprender, para errar, para assumir responsabilidades de forma a concluir o curso com uma grande experiência, tanto de vida como profissional. A todos eles, o meu grande e sentido obrigada, do fundo do coração!

## **Índice**

1. Introdução	7
2. Organização da Farmácia	7
2.1. Localização	7
2.2. Utentes	7
2.3. Quadro de Funcionários da Farmácia	8
2.4. Horário de Funcionamento	8
3. Gestão da Farmácia	8
3.1. Sistema Informático	8
4. O medicamento	9
4.1. Interação farmacêutico/utente/medicamento	9
4.2. Aprovisionamento e gestão de stocks	10
4.3. Encomendas	10
4.4. Receção e verificação de encomendas	11
a) Devoluções	12
b) Prazos de validade	12
4.5. Armazenamento	12
4.6. Dispensa de medicamentos e de outros produtos farmacêuticos	13
a) Prescrição médica e validação	13
b) Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	14
c) Psicotrópicos e Estupefacientes	14
d) Protocolo da Diabetes Mellitus	15
4.7. Subsistemas de comparticipação e regimes de comparticipação de medicamentos	15
4.8. Conferência e processamento do receituário	16
a) Entrega de receituário	17
b) Devolução do receituário	17
4.9. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM)	17
4.10. Medicamento Manipulado	18
4.11. Dispensa de outros produtos de saúde	20
a) Dispositivos médicos	20
b) Produtos dietéticos	20
c) Produtos fitoterapêuticos	21
d) Produtos homeopáticos	22
e) Produtos de Cosmética	22
f) Produtos de Uso Veterinário	23

5. Farmácia como local de prestação de serviços	23
5.1. Cuidados de saúde prestados na farmácia	23
a) Determinação da pressão arterial	23
b) Determinação de parâmetros bioquímicos	24
c) Administração de injetáveis	24
6. Rastreios	25
6.1. Rastreio auditivo	25
6.2. Rastreio Peso Saudável	25
6.3. Podologista	25
7. Análise SWOT	25
8. Conclusão	29
9. Bibliografia	31

## **I. Introdução**

Citando o despacho n.º 21792/2009, publicado no Diário da República de 29 de Setembro, é obrigatória a realização de um estágio em farmácia comunitária, assim como a sua defesa, de modo a obter o Grau Mestre de Ciências Farmacêuticas. E finalmente, com esforço e dedicação, cá cheguei. No final destes cinco longos anos de aprendizagem teórica e laboratorial, chegou à altura de por em prática todos os conhecimentos adquiridos nas mais diversas áreas de estudo deste curso.<sup>(12)</sup>

A farmácia comunitária, área em que realizei todo o meu estágio, é definida pela ordem dos farmacêuticos, como um local de grande importância pela “acessibilidade à população sendo uma das portas de entrada no sistema de saúde.” O contato direto com o utente exige de nós, neste caso, estagiários, um enorme poder de ambientação, de aplicação de conhecimentos, de compreensão e sobretudo, de grande paciência e amor pela profissão tendo em conta que as dificuldades que o setor farmacêutico atravessa são cada vez maiores. É-nos assim exigida cada vez mais dedicação e força de vontade para nos destacarmos uns dos outros.

Tive a oportunidade de realizar o meu estágio na Farmácia Miraldo, em Covões, desde o dia 14 de Janeiro até 13 de Junho, sob orientação da Dr.ª Maria Filomena Miraldo, proprietária e diretora técnica, juntamente com a Dr.ª Sílvia Almeida, farmacêutica adjunta, as quais, simultaneamente com a restante equipa, me prestaram o melhor apoio e me proporcionaram ensinamentos cruciais para realizar todas as tarefas que me eram exigidas.

A realização deste relatório, tem como objetivo descrever a experiência que pude vivenciar enquanto estagiária, fazendo uma pequena abordagem a todos os aspetos ligados ao exercício e prática de farmácia.

## **2. Organização da Farmácia**

### **2.1. Localização**

A Farmácia Miraldo localiza-se no Largo de Santo António, na freguesia de Covões, concelho de Cantanhede.

### **2.2. Utentes**

Devido à sua localização, a maior parte dos utentes da Farmácia Miraldo são já de longa data, maioritariamente entre os 40-80 anos de idade. Esta fidelização de clientes permite-nos criar uma ficha de cliente para cada um, de modo a rentabilizar e melhorar o atendimento dos mesmos. Dentro dos habituais utentes, a Farmácia Miraldo é ainda procurada por algumas famílias com crianças, que procuram cuidados para todos, instigando

frequentemente medicamentos não sujeitos a receita médica, produtos de higiene, nomeadamente para as crianças, papas, leites, bem como o aconselhamento farmacêutico nas mais variadas situações.

A Farmácia Miraldo, fornece ainda, quatro instituições sociais, onde incluem lares de idosos e centros de dia. Faz entregas ao domicílio, e quando necessário com urgência. Recebe pedidos todas as semanas, e muitas vezes, mais do que uma vez por semana. Apesar de ser muito rentável para a farmácia, uma vez que não fornecemos apenas medicamentos sujeitos a receita médica, mas também, produtos de higiene diária, fraldas, papas, entre outros, foi também muito enriquecedor para mim enquanto estagiária, uma vez que me foi possível, com mais facilidade, acompanhar a terapêutica das mesmas pessoas, ao longo do tempo.

### **2.3. Quadro de Funcionários da Farmácia**

A Farmácia Miraldo dispõe de uma notável equipa de profissionais de saúde, o que garante um melhor e mais atencioso atendimento e acompanhamento dos utentes, conseguindo assim uma maior eficácia na rentabilização do tempo de espera dos utentes, que nem sempre têm tempo para esperar.

São parte integrante da equipa: A Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Miraldo, proprietária e diretora técnica, a Dr.<sup>a</sup> Sílvia Almeida, farmacêutica adjunta, a Isabel Neto, técnica de farmácia, e por fim, mas não menos importantes, a Sandra Mesquita e a Adriana Almeida, ambas técnicas de farmácia.

### **2.4. Horário de Funcionamento**

Indo ao encontro do disposto na Portaria n.º 14/2013 de 11 de Janeiro, o Decreto-Lei n.º 7/2011 de 10 de Janeiro, que visa rever os limites do horário de funcionamento das farmácias de oficina, e que estabelece que as farmácias têm de cumprir um limite mínimo de abertura ao público<sup>(13)</sup>, a farmácia Miraldo abre as portas aos seus utentes de Segunda a Domingo. De Segunda a Sábado esta aberta das 9h às 20h. Ao Domingo, está aberta apenas das 9h às 13h. Aos feriados faz o horário normal de um dia de semana.

## **3. Gestão da Farmácia**

### **3.1. Sistema Informático**

O sistema informático que é utilizado na farmácia Miraldo é o *Sifarma2000*®, que dá a possibilidade de uma melhor prestação de serviços devido às suas diversas funcionalidades.

Trata-se de um programa informático que permite um atendimento individual e personalizado, que se foca numa melhor e mais rigorosa dispensa de medicamentos, com toda a responsabilidade que a mesma acarreta.

No que respeita à gestão da farmácia, este programa permite ainda a realização, transmissão e receção de encomendas, gestão de *stocks*, controlo de prazos de validade, emissão de documentos relativos à faturação mensal, devoluções, consultar a rotatividade de produtos, fazer listagens de estupefacientes e psicotrópicos, entre tantas outras funcionalidades.

## **4. O medicamento**

### **4.1. Interação farmacêutico/utente/medicamento**

A interação entre o farmacêutico e o utente tem como base um conjunto de estratégias comunicacionais de linguagem verbal e não-verbal. Para isto, o farmacêutico deve apresentar um conjunto de conhecimentos e competências de comunicação, que vão permitir com que interaja com outros profissionais de saúde e com o público.<sup>(16)</sup>

“A comunicação em saúde diz respeito ao estudo e utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades no sentido de promoverem a saúde. Esta tem por objetivo, a promoção e educação em saúde até à prevenção das doenças de riscos, à sugestão de mudanças comportamentais, à informação sobre as doenças e sobre a saúde, entre outros.” (José A. Carvalho Teixeira, 2004)

O conhecimento científico e a habilidade técnica do farmacêutico são uma mais valia, contudo, têm pouca importância caso este não apresente um bom relacionamento interpessoal, empatia e assertividade. A empatia é uma qualidade fundamental no tratamento que é dispensado ao utente. É fundamental desenvolver uma relação de respeito mútuo e que o farmacêutico preste um cuidado personalizado, respeitando a cultura, as crenças e os valores de cada pessoa que surge ao balcão de uma farmácia.<sup>(16)</sup>

Durante o atendimento, deve estabelecer-se um diálogo, onde são colocadas várias questões, criar uma relação de confiança, com o principal objetivo de deixar o utente à vontade para poder expor qualquer dúvida que possa surgir durante o atendimento. O farmacêutico deve usar técnicas de comunicação adequadas, de forma singular, para cada utente, de modo a que este entenda os termos utilizados por ele, de forma clara e coerente, criando assim uma maior predisposição para o cumprimento integral da terapêutica prescrita.

Durante o meu estágio, comuniquei com inúmeras pessoas, e a pouco e pouco, com algum acompanhamento por parte das minhas orientadoras, fui aprendendo a lidar com as pessoas que se dirigiam à farmácia. Foi um desafio enorme pois tive que aprender que cada utente é diferente do outro, e que requerem atenção e compreensão, cada um de forma distinta. Ao longo do tempo, apercebi-me que, principalmente a população mais idosa, necessita de atenção redobrada e de cuidados bastante especiais, uma vez que muitos vivem sozinhos, e procuram no seu farmacêutico, não só a medicação como também uma palavra amiga, um conselho, ou pura e simplesmente, um pouco de companhia. É muito gratificante, fazer a diferença no dia-a-dia destas pessoas, que muitas vezes só precisam de uma palavra amiga ou apenas de um sorriso.

#### **4.2. Aprovisionamento e gestão de stocks**

Segundo as Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária, o principal objetivo da mesma é a cedência de medicamentos em condições que possam minimizar os riscos do uso dos mesmos e que permitam a avaliação dos seus resultados clínicos, de modo a que possa ser reduzida a elevada morbimortalidade associada aos medicamentos.<sup>(2)</sup> Contudo, para que o farmacêutico possa proceder à dispensa dos medicamentos, é necessário que este efetue previamente o seu aprovisionamento, numa correta gestão de stocks.

É necessário um maior controlo e gestão de stocks, de modo a combater os enormes problemas financeiros que muitas farmácias, hoje em dia, atravessam, fazendo compras mais contidas. De qualquer forma, é necessário ter em conta fatores como as características dos utentes que frequentam a farmácia, os hábitos de prescrição médica na zona, a rotatividade do produto, oscilações sazonais, os *media*, condições de pagamento e promoções.

#### **4.3. Encomendas**

O efetuar de encomendas aos armazenistas é um dos pontos principais na gestão de uma farmácia. Na Farmácia Miraldo, a este processo é sempre controlado pela farmacêutica responsável.

As encomendas são classificadas em três tipos, diárias, diretas e manuais. As encomendas diárias, são feitas via modem, através do *Sifarma2000*®. Ao criar a encomenda diária, surge uma lista de todos os produtos que ficaram em falta durante o dia, dando-nos assim a possibilidade de definir o número de unidades a encomendar de cada um dos produtos.

As encomendas manuais, são efetuadas, na maior parte das vezes, quando, durante um atendimento nos apercebemos que não temos um medicamento específico que é pedido na receita. Neste caso, vamos verificar a situação do medicamento nos armazenistas e, caso seja do interesse do utente, ligamos de forma a obter a informação relativa ao medicamento em causa, finalizando assim a encomenda. Neste mesmo ato, conseguimos informar o utente sobre a data e hora prevista da entrega do medicamento. Outra opção bastante viável é a realização de encomendas instantâneas durante o atendimento, através do *Sifarma2000*<sup>®</sup>.

As encomendas diretas são feitas diretamente aos laboratórios. Os delegados de informação médica dirigem-se às farmácias com esse mesmo objetivo, promovendo os produtos da empresa que representam. Estas encomendas são efetuadas pela pessoa responsável pelas compras, a diretora técnica da farmácia.

Pode ainda surgir outra situação, quando, em circunstâncias de rotura de stocks ou em situações de extrema urgência, há ainda a possibilidade de aquisição/empréstimo/troca de produtos entre farmácias.

#### **4.4. Receção e verificação de encomendas**

As encomendas chegam à farmácia em contentores de plástico ou em caixas de cartão, sempre acompanhadas da respetiva fatura ou guia de transporte, que é emitida em duplicado.

As faturas originais são arquivadas por fornecedor e, posteriormente, comparadas com o resumo de faturas enviado por este.

No caso do envio de psicotrópicos e estupefacientes, tem de ser enviada também uma requisição de psicotrópicos e estupefacientes em duplicado, o original é assinado e carimbado pela diretora técnica e arquivado na farmácia durante cinco anos, o duplicado é também assinado, carimbado e devolvido ao fornecedor.

Quando, na encomenda, chegam produtos de frio, estes são primeiramente rececionados e colocados imediatamente no frigorífico.

Todo este processo é executado através do programa *Sifarma2000*<sup>®</sup>.

A arrumação faz-se após a marcação de preços de alguns produtos, mais comumente, os medicamentos não sujeitos a receita médica, uma vez que o preço de venda ao público (PVP), calculado pelo *Sifarma2000*<sup>®</sup>, destes produtos é definido pela farmácia em função do preço de venda ao armazenista (PVA), multiplicado pela margem de lucro da farmácia, que varia consoante o valor do IVA do produto, e pelo IVA.

### **a) Devoluções**

Nem sempre os medicamentos enviados pelos fornecedores chegam à farmácia em bom estado, a embalagem pode estar danificada, com prazo de validade expirado ou então são trocados ou enviados sem terem sido encomendados, faz-se uma reclamação, geralmente via telefone, e de seguida procede-se à devolução.

Nestes casos, é emitida, através do *Sifarma2000*<sup>®</sup>, uma nota de devolução em triplicado. Neste tem de constar o fornecedor, o número da fatura de origem do produto que se pretende devolver e o motivo da devolução.

A nota de devolução é enviada em duplicado, devidamente carimbada com o carimbo da farmácia e assinada por um funcionário da mesma, juntamente com o produto para o fornecedor.

Por sua vez, o fornecedor, ao receber o produto, se aceitar a devolução, pode emitir uma nota de crédito e enviá-la à farmácia, ou então, trocar por produtos que serão posteriormente devolvidos à farmácia.

Se o fornecedor, quiçá, não aceitar a devolução, a diretora técnica decide se o produto deve, ou não, ser abatido, e se for esse o caso, o valor do produto torna-se parte das “quebras” da contabilidade da farmácia.

### **b) Prazos de validade**

O controlo dos prazos de validade é de extrema importância para garantir uma boa gestão de produtos, para além de ser uma etapa essencial para garantir a segurança e qualidade dos medicamentos e de todos os restantes produtos comercializados na farmácia.

Na Farmácia Miraldo, os prazos de validade, são, normalmente, verificados aquando da receção das encomendas, e, mensalmente, é feita uma verificação dos prazos de validade de todos os produtos em *stock*.

Através do *Sifarma2000*<sup>®</sup>, é possível imprimir uma listagem dos produtos com o prazo de validade a findar nos próximos três meses, efetuando-se deste modo o controlo dos prazos de validade.

Assim que são conferidos os prazos de validade que estão prestes a expirar, estes produtos são enviados ao fornecedor juntamente com uma nota de devolução.

## **4.5. Armazenamento**

Esta etapa é de extrema importância numa farmácia, uma vez que se os produtos estiverem sempre nos seus locais habituais, há uma melhor organização, o que rentabiliza,

em grande parte, o tempo de atendimento, e por conseguinte, a satisfação do cliente é garantida.

Assim que é efetuado o registo da entrada da encomenda, os produtos são armazenados nos seus locais específicos, de acordo com a sua forma farmacêutica, condições e estabilidade. É muito importante, para garantir uma eficaz gestão de *stocks*, cumprir a regra do *first expire/first out*, ou seja, os produtos com prazos de validade mais pequenos têm de ser arrumados de forma a serem vendidos em primeiro lugar.

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, normalmente só são pedidos mediante a apresentação da receita médica e são guardados num lugar específico.

Os produtos químicos e matérias-primas são armazenadas no laboratório.

#### **4.6. Dispensa de medicamentos e de outros produtos farmacêuticos**

De acordo com o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, o ato farmacêutico, integra, entre outros, o acompanhamento, vigilância e controlo da distribuição, dispensa e utilização de medicamentos de uso humano e veterinário e de dispositivos médicos.<sup>(3)</sup>

É uma atividade que não se pode restringir apenas à entrega do medicamento ou produto em si. O farmacêutico é a entidade responsável para promover as condições necessárias, de modo a que o utente faça uso racional do medicamento, aderindo eficazmente à terapêutica prescrita. Esta dispensa de medicamentos, nunca deve ser encarada como uma simples transação comercial, mas sim como um ato consciente que requer conhecimento, responsabilidade e ética profissional, tendo sempre como prioridade a saúde pública, a segurança e o bem-estar dos utentes.

Enquanto último agente de saúde pública a ter contato com o utente, o farmacêutico deve ter uma atitude crítica face à prescrição que lhe é apresentada, de modo a avaliar a relação benefício/risco e benefício/custo para cada utente, de modo singular.

##### **a) Prescrição médica e validação**

Antes de proceder à dispensa dos medicamentos, o farmacêutico, assim que recebe uma receita médica, deve analisar meticolosamente a mesma, de forma a que se certifique que esta está válida, isto é, possui todos os requisitos legalmente exigidos, já que as receitas inválidas são restituídas pelos sistemas de participação, mas sobretudo, para assegurar a segurança do utente.

Os parâmetros legais de validação de uma receita médica são: número da receita e respetivo código de barras, identificação do utente (nome e número de utente), local de

prescrição (código de barras, carimbo ou inscrição manual e vinheta), identificação do médico prescriptor (assinatura e vinheta), identificação do regime de comparticipação, existência de algum despacho ou portaria referida pelo médico, denominação comum internacional (DCI) do medicamento, com a dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem, número de embalagens e posologia, data de prescrição e validade da receita, e ainda, caso haja alguma exceção, esta deve ser devidamente assinalada pelo prescriptor, em lugar próprio.<sup>(18)</sup>

As receitas médicas podem ser renováveis ou não renováveis. As receitas médicas renováveis, são usadas para os casos de terapêutica continuada, e apresentam três vias com validade de seis meses. As receitas médicas não renováveis possuem uma validade de 30 dias e são usadas para terapêuticas esporádicas, na maior parte das vezes.<sup>(18)</sup>

Em cada receita podem vir prescritos, no máximo, quatro medicamentos, onde só podem ser receitadas duas embalagens do mesmo medicamento, com exceção dos medicamentos apresentados sob forma unitária.<sup>(18)</sup>

Caso a receita que nos é apresentada não preencha todos estes requisitos, não a podemos receber, e temos que explicar ao utente os motivos pela qual não o podemos fazer, de forma a que este entenda e seja mais fácil contornar a situação. Como a farmácia Miraldo se encontra muito próxima de uma extensão de saúde, existe bastante colaboração com os médicos prescritores presentes, e tentamos sempre ajudar os utentes a resolver a situação, no sentido de estes conseguirem uma nova prescrição.

### **b) Medicamentos Sujeitos a Receita Médica**

De acordo com o Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto, estão sujeitos a receita médica, os medicamentos que preencham uma das seguintes condições: Possam constituir um risco para a saúde do doente, direta ou indiretamente, mesmo quando usados para o fim a que destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica; Possam constituir um risco, direto ou indireto, para a saúde, quando sejam utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam; Conttenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar; Destinem-se a ser administrados por via parentérica;<sup>(17)</sup>

### **c) Psicotrópicos e Estupefacientes**

Os medicamentos que contêm substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicos têm de ser prescritos nas receitas electrónicas identificadas com RE – receita especial, isoladamente de outros medicamentos.<sup>(6)</sup>

No ato da dispensa deste tipo específico de medicamentos, o sistema informático exige que sejam introduzidos um conjunto de dados de modo a possibilitar a identificação do doente, do médico e do adquirente que poderá ser o próprio, ou não. O adquirente tem de ser maior de idade e ser portador do seu documento identificativo. Terminada a venda, é imprimido o verso da receita, que é assinado pelo adquirente. É ainda emitido, um documento de faturação onde constam o número de registo do psicotrópico, os dados preenchidos no momento da dispensa, assim como o produto dispensado e o código do funcionário que procedeu ao atendimento. Este deve ser assinado pelo utente. De modo a garantir o controlo da dispensa destes medicamentos, as farmácia têm que conservar, pelo período de três anos, uma cópia destas receitas.

#### **d) Protocolo da Diabetes Mellitus**

Este protocolo diz respeito a um programa que resultou de um acordo entre o Ministério da Saúde e algumas entidades do setor, de modo a obter um maior controlo da Diabetes Mellitus e prestar um melhor apoio aos doentes que possuem esta doença.<sup>(19)</sup>

A Portaria n.º 364/2010, de 23 de Junho define os preços máximos de venda ao público das tiras-teste para determinação da glicemia, cetonemia e cetonúria, bem como seringas, lancetas e agulhas destinadas ao controlo da doença. Esta comparticipação é de 85% do preço de venda ao público das tiras-teste e 100% das agulhas, seringas e lancetas.<sup>(19)</sup>

A dispensa destes produtos só pode ser realizada mediante apresentação da receita médica.

#### **4.7. Subsistemas de comparticipação e regimes de comparticipação de medicamentos**

O sistema de comparticipação é responsável pela facilidade de acesso ao medicamento, mediante qualquer utente, independentemente das condições socioeconómicas em que este se encontre inserido. O Sistema Nacional de Saúde (SNS) é a entidade que comparticipa a maioria dos medicamentos vendidos a nível da farmácia.<sup>(18)</sup>

Existem vários subsistemas de serviços e organismos que participam, de forma quantitativamente diferente, os medicamentos. A diferença entre o preço de venda ao público e o valor que é comparticipado, é a quantia que vai ser paga pelo utente. Existem ainda utentes que beneficiam da comparticipação de dois organismos, sendo o valor comparticipado por ambos, como por exemplo, o Serviço de Assistência Médico-Social do Sindicato dos Bancários (SAMS) com complementaridade com o Sistema Nacional de Saúde (SNS).<sup>(18)</sup>

Para os utentes do Sistema Nacional de Saúde, a comparticipação é fixada de acordo com diferentes escalões detalhados no Decreto-Lei n.º 48-A/2010 de 13 de Maio:<sup>(18)</sup>

- Escalão A: o valor comparticipado é de 95% do PVP
- Escalão B: o valor comparticipado é de 69% do PVP
- Escalão C: o valor comparticipado é de 37% do PVP
- Escalão D: o valor comparticipado é de 15% do PVP

Além do regime de comparticipação geral, existe ainda o regime especial de pensionistas, aplicado a utentes cujo rendimento anual não excede 14 vezes o salário mínimo nacional. Neste caso, a comparticipação do estado no preço dos medicamentos referentes ao escalão A é acrescida 5% e aos escalões B, C e D, 15%.<sup>(18)</sup>

Existem ainda, para além dos regimes acima referidos, uma lista de patologias com comparticipação adicional. Para que esta comparticipação possa ser efetuada, tem de vir indicado na receita o respetivo despacho, portaria ou Decreto-Lei.<sup>(18)</sup>

#### **4.8. Conferência e processamento do receituário**

Conferir o receituário é extremamente importante, uma vez que durante o atendimento podem surgir erros que podem ser minimizados e até mesmo corrigidos, se todas as receitas forem verificadas diariamente. Na Farmácia Miraldo, as receitas aviadas da parte da manhã são conferidas à hora de almoço, e as da tarde são conferidas antes do fecho do dia.

Durante este processo, revê-se os parâmetros essenciais à validação da receita, assim como o documento de faturação impresso no verso, verificando-se o organismo de faturação bem como a consonância entre os medicamentos prescritos e os dispensados. É também verificado se o documento de faturação está assinado pelo utente e carimbado, datado e assinado pelo farmacêutico.

Assim que todo o receituário é conferido, as receitas são organizadas por lotes que são constituídos por 30 receitas, com exceção do último lote, que pode ter um número inferior ao estipulado por lei. Para cada lote, é imprimido um verbete de identificação, que visa reconhecer o lote, onde consta o nome da farmácia e o respetivo código da Associação Nacional das Farmácias (ANF), a identificação do lote (número, série, mês e ano), o organismo, a quantidade de receitas e etiquetas, o preço de venda ao público dos medicamentos, o valor pago pelos utentes e o valor a pagar pelo organismo responsável pela comparticipação.<sup>(18)</sup>

No final de cada mês, é realizado o fecho informático dos lotes no *Sifarma2000*<sup>®</sup>, para que, no mês seguinte se inicie uma nova série. O resumo dos lotes é emitido para cada

subsistema (em triplicado para os organismos do SNS e em quadruplicado para a ANF), e contém as mesmas informações dos Verbetes de Identificação, mas referente à totalidade de lotes de cada organismo (número de lotes do organismo em causa, respetivo número de receitas, número de embalagens de medicamentos, valor total do PVP, valor pago pelos utentes e valor a pagar pelo organismo de comparticipação). É emitida também uma fatura mensal dos medicamentos, onde consta o número de lotes e de receitas, assim como os valores totais de PVP, encargos totais relativos aos utentes e o total de encargos das entidades que comparticipam, devendo esta ser carimbada e assinada.

#### **a) Entrega de receituário**

Este processo é realizado até ao dia 5 de cada mês, no caso dos organismos do SNS, para o Centro de Conferência de Faturas (CCF) do SNS da Maia. O receituário segue, fazendo-se acompanhar pelos respetivos verbetes de identificação, pela relação resumo de lotes e pela fatura mensal.

O receituário dos outros organismos é enviado até ao dia 10 de cada mês à ANF, que assume um papel de intermediário, reenviando o receituário para os respetivos organismos responsáveis pela comparticipação.

#### **b) Devolução do receituário**

Sempre que o Centro de Conferência de Faturas (CCF) e a Associação Nacional de Farmácias (ANF) encontram lapsos em algumas receitas, estas são devolvidas à farmácia até ao dia 25 de cada mês, sendo anexadas a um documento com o motivo e o valor a devolução. De qualquer forma, a farmácia pode proceder à correção destas receitas e voltar e enviá-las com o receituário do mês seguinte.

### **4.9. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM)**

De acordo com o Decreto-Lei n.º209/94 de 6 de Agosto, as condições de distribuição ao público de medicamentos para uso humano, na Europa, variam significativamente de acordo com cada Estado Membro, verificando-se, designadamente, que medicamentos de venda livre em determinados Estados apenas podem ser obtidos mediante receita médica noutros Estados Membros.<sup>(20)</sup>

Em Portugal, o mercado de medicamentos não sujeitos a receita médica foi liberalizado em 2005, com a autorização da venda destes medicamentos fora das farmácias. A implementação destas medidas implicou o fim da exclusividade da atividade de dispensa de MNSRM por parte dos farmacêuticos nas farmácias de oficina, provocando enormes

alterações no mercado do medicamento, quer do ponto de vista regulamentar, quer do ponto de vista económico.<sup>(21)</sup>

A automedicação requer uma enorme responsabilidade, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com assistência e aconselhamento opcional de um profissional de saúde. Exige uma partilha de responsabilidades, tendo, tanto o profissional de saúde como o utente, um papel importante a desempenhar.

Durante o diálogo estabelecido com o utente, o farmacêutico deve ser capaz de aconselhar uma terapêutica eficaz, de acordo com os dados que recolheu através do utente sobre a sua história clínica. Esta terapêutica deve ser simples, de fácil adesão, por um curto período de tempo, com poucas interações e raras contra-indicações. Deve ser constituída por monofármacos, com posologias simples, baixa dosagem e pelas embalagens de menor tamanho, de forma a controlar melhor a automedicação dos utentes.

Um enorme problema que a automedicação acarreta é o fato de poderem surgir interações medicamentosas graves, principalmente quando se tratam de idosos, normalmente polimedicados, sendo muito difícil fazer um diagnóstico de algumas patologias mais graves, uma vez que estes medicamentos não sujeitos a receita médica podem mascarar uma série de sintomas.

O utente deve ser cuidadosamente informado sobre as indicações terapêuticas da terapêutica escolhida, os cuidados específicos com a sua toma, a posologia, modo de administração, efeitos secundários e reações adversas que possam surgir do seu uso, duração do tratamento, promovendo assim a sua utilização racional e a sua eficácia no tratamento.

Sempre que, após o seguimento destas regras, o farmacêutico concluir que o MNSRM pedido pode ser prejudicial para o utente, este pode recusar-se a cede-lo uma vez que entende que pode estar contraindicado.

#### **4.10. Medicamento Manipulado**

Medicamento manipulado é definido como qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado e dispensado sobre a responsabilidade de um farmacêutico.

Diz respeito a qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais de uma farmacopeia ou de um formulário oficial, numa farmácia de oficina ou em serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço.<sup>(16)</sup>

Na preparação de medicamentos manipulados só podem ser utilizadas matérias-primas inscritas na Farmacopeia Portuguesa e nas Farmacopeias de outros Estados-Membros da União Europeia, devendo obedecer sempre aos parâmetros exigidos pelas mesmas.<sup>(16)</sup>

Todas as farmácias devem possuir as quantidades suficientes das matérias-primas mais utilizadas nos medicamentos habitualmente comercializados, bem como com os utensílios de laboratório necessárias e ainda deve possuir uma Farmacopeia Portuguesa.<sup>(16)</sup>

Todo este processo deve seguir as normas de qualidade e segurança na sua preparação, tendo por base as boas praticas de preparação deste tipo de medicamentos. A segurança dos mesmos vai depender das dosagens utilizadas e das possíveis interações que ponham em causa a ação do medicamento e a segurança do utente.<sup>(16)</sup>

É exigida a presença de alguma documentação mais importante, uma vez que estes documentos fazem parte integrante do sistema de garantia e qualidade dos medicamentos preparados na farmácia. Estes devem permanecer guardados na farmácia durante um prazo mínimo de 3 anos. Deve-se ainda manter em arquivo os boletins de análise de todas as matérias-primas, referindo para cada uma, o respetivo fornecedor.<sup>(16)</sup>

Quando se procede à preparação de um medicamento manipulado, é necessário proceder ao preenchimento de uma Ficha de Preparação de Manipulado, onde constam, entre outras coisas, as seguintes informações: data da preparação, número da receita, número do manipulado, contato do doente, matérias-primas utilizadas, formulação, procedimento, ensaios e controlo de qualidade e ainda o PVP.<sup>(16)</sup>

Não menos importante, é o preenchimento do rótulo, em duplicado, do medicamento manipulado, onde devem constar a identificação da farmácia e do diretor técnico, o nome do doente a quem se destina o medicamento, a posologia, a via de administração, o prazo de utilização, condições especiais de armazenamento, se aplicável, (por exemplo, conservar no frigorífico entre 2 a 8°C), instruções especiais de utilização (“agitar antes de usar”), PVP e lote atribuído. Um dos rótulos é utilizado para o próprio medicamento e o outro é arquivado no *dossier* das fichas de preparação de medicamentos manipulados, anexado à respetiva ficha.<sup>(16)</sup>

O preço dos medicamentos manipulados é calculado com base na fórmula descrita na Portaria n.º 769/2004 de 1 de Julho:<sup>(15)</sup>

$$\text{PVP} = (\text{valor de honorários} + \text{valor de matérias-primas} + \text{valor material da embalagem}) \times 1,3 + \text{IVA}$$

O prazo de utilização do medicamento manipulado também segue uma orientação específica, e varia consoante a sua forma farmacêutica. Para as preparações aquosas, este não deve exceder 14 dias; no que diz respeito às preparações não aquosas e sólidas, o prazo de utilização será de 25% do prazo estipulado para o produto com menor prazo de validade

(sem nunca ultrapassar os 6 meses); e para o caso de um manipulado preparado a partir de matérias-primas, o prazo de validade não deverá exceder os 6 meses. Todas as outras preparações não devem ultrapassar os 30 dias.<sup>(15)</sup>

A prescrição destes medicamentos tem que ser feita isoladamente, e os medicamentos manipulados comparticipados são os constantes do Despacho n.º 18694/2010 de 18 de Novembro.

#### **4.1 I. Dispensa de outros produtos de saúde**

O conjunto de serviços que hoje é prestado aos portugueses pelos farmacêuticos nas farmácias, afirmam-nas cada vez mais como uma unidade imprescindível para o funcionamento completo do sistema de saúde.

Para além da cedência de medicamentos, os objetivos da farmácia comunitária passam pelo melhoramento da saúde pública e da qualidade de vida dos seus utentes. Desta forma, há o encargo de dispensar também outros produtos que possam contribuir para tal.

Para tudo isto, é necessário a presença de um profissional qualificado para fazer um aconselhamento adequado, uma vez que, mesmo sendo outro tipo de serviços, não deixa de ser imprescindível promover a correta utilização destes produtos.

##### **a) Dispositivos médicos**

Um dispositivo médico, de acordo com o Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de Junho, é “qualquer instrumento, aparelho, equipamento, *software*, material ou artigo utilizado isoladamente ou em combinação, incluindo o *software* destinado pelo seu fabricante a ser utilizado especificamente para fins de diagnóstico ou terapêuticos e que seja necessário o bom funcionamento do dispositivo médico, cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos”.<sup>(4)</sup>

Os dispositivos médicos podem ser classificados de acordo com o risco que apresentam para o organismo (I, IIa, IIb e III, por ordem crescente de risco).<sup>(5)</sup>

Os dispositivos médicos mais procurados na Farmácia Miraldo são, na sua grande maioria, lancetas, material ortopédico, nomeadamente meias de compressão e pulsos elásticos, termómetros, material de pensos e de suturas, fraldas, seringas, agulhas, frascos de colheitas, testes de gravidez, preservativos, entre muitos outros.

##### **b) Produtos dietéticos**

De acordo com o Decreto-Lei n.º 227/99, de 22 de Junho, entende-se por géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial, os produtos alimentares que, devido à

sua composição ou a processos especiais de fabrico, se distinguem claramente dos géneros alimentícios de consumo corrente, são adequados ao objectivo nutricional pretendido e são comercializados com a indicação de que correspondem a esse objectivo.<sup>(7)</sup>

São maioritariamente usados por pessoas com dificuldades de assimilação ou cujo metabolismo se encontre comprometido, por lactentes ou crianças de um a três anos de idade saudáveis.

A denominação de venda dos produtos alimentares destinados a uma alimentação especial deve ser acompanhada pela indicação das suas características nutricionais especiais, salvo no caso dos produtos destinados a lactentes ou crianças de tenra idade em bom estado de saúde, em que é suficiente a indicação do fim a que se destinam.

A Farmácia Miraldo, fornece as suas instalações para, semanalmente, receber uma nutricionista, especificamente da dieta EasySlim. Há uma boa carteira de clientes, maioritariamente do sexo feminino, que seguem os planos alimentícios por ela indicados e compram ainda os produtos dietéticos que ela aconselha.

Estes produtos são, na sua maioria, hipocalóricos e são usados para redução e controlo de peso, suplementos nutritivos hiperproteicos e hiperenergéticos, alimentos pobres em sódio e em glúten, entre outros.

Como estes produtos não são de venda exclusiva nas farmácias, o farmacêutico deve aconselhar cuidadosamente os utentes para que haja uma distinção notória entre a farmácia e todos os outros locais onde estas são comercializados.

### **c) Produtos fitoterapêuticos**

Até à relativamente pouco tempo, as plantas foram a maior fonte de medicamentos para o tratamento de doenças humanas. Desde sempre, as plantas medicinais estiveram ligadas à evolução da medicina e ao exercício da profissão farmacêutica. Contudo, a partir do século XX, com o enorme desenvolvimento da química de síntese, houve um grande menosprezo da fitoterapia, uma vez que os medicamentos de síntese erradicavam as doenças para as quais as plantas medicinais se mostravam eficazes.<sup>(17)</sup>

Hoje em dia, há muitas pessoas que preferem medicamentos “naturais” uma vez que constataram que os medicamentos de síntese possuem muito mais efeitos secundários, procurando cada vez mais, tratamentos menos agressivos.

De qualquer forma, é necessário que nós, farmacêuticos, elucidemos o utente de que os medicamentos à base de plantas não são inócuos e implicam alguns cuidados na sua toma, nomeadamente no que diz respeito a interações medicamentosas.

Dentro da vasta gama dos produtos fitoterapêuticos, estão presentes os chás, cápsulas, ampolas para os mais variados efeitos, como calmantes, combate à cansaço mental e físico, entre outros.

#### **d) Produtos homeopáticos**

Entende-se por produtos homeopáticos todos aqueles que, contendo uma ou mais substâncias, sejam obtidos a partir de produtos ou composições denominados matérias-primas homeopáticas, de acordo com o processo de fabrico homeopático descrito na Farmacopeia Europeia ou, quando dela não consta nas Farmacopeias de qualquer estado membro da União Europeia.<sup>(22)</sup>

A homeopatia estuda os efeitos das substâncias com ação terapêutica no nosso organismo, com a finalidade de as adaptar aos sintomas das doenças para restabelecer a saúde. Segundo os conceitos homeopáticos, as substâncias conseguem causar no organismo, uma série de sintomas semelhantes aos provocados por determinada patologia, estão aptas a exercer uma ação terapêutica contra essa mesma doença.<sup>(22)</sup>

As matérias-primas homeopáticas são de natureza animal, vegetal ou mineral, na forma de grânulos, glóbulos, tinturas, gotas ou pomadas.<sup>(22)</sup>

Como são produtos em que as substâncias ativas se encontram em concentrações muito baixas, são ideais para situações de polimedicação, de forma a reduzir o risco de interações.<sup>(22)</sup>

Na Farmácia Miraldo existe uma boa gama de produtos homeopáticos, uma vez que as pessoas estão cada vez mais sensibilizadas para os seus benefícios, e mesmo as profissionais de saúde que nela trabalham, tentam sempre aconselhar este tipo de medicamentos, tendo, até hoje um feedback bastante positivo.

#### **e) Produtos de Cosmética**

Entende-se por *Produto Cosmético* qualquer substância ou mistura destinada a ser posta em contacto com as partes externas do corpo humano (epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos) ou com os dentes e as mucosas bucais, tendo em vista, exclusiva ou principalmente, limpá-los, perfumá-los, modificar-lhes o aspeto, protegê-los, mantê-los em bom estado ou de corrigir os odores corporais.<sup>(9)</sup>

É cada vez mais importante o farmacêutico aprofundar os seus conhecimentos no que diz respeito à dermatologia e cosmética, uma vez que as pessoas, hoje em dia, mais do que nunca, se preocupam bastante com a sua imagem física e querem cuidar-se. Este deve reconhecer as alterações dermatológicas mais comuns, bem como reconhecer os diferentes

tipos de pele e os tratamentos mais adequados para cada uma delas. Deve educar o utente para uma utilização cuidada e eficaz deste tipo de produtos, resultando no aumento da sua qualidade de vida e bem-estar.

Na Farmácia Miraldo, a área da cosmética não é muito procurada, tendo em conta a população maioritariamente idosa.

#### **f) Produtos de Uso Veterinário**

Os medicamentos de uso veterinário são meios de defesa da saúde e bem estar animal, assumindo um papel importante como fatores de produção e de proteção da saúde pública, na medida em que contribuem para prevenir a transmissão de doenças dos animais ao homem.<sup>(10)</sup>

Na Farmácia Miraldo, a procura destes produtos é relativamente frequente, devido ao fato de se encontrar numa zona rural, pois procura-se tanto os medicamentos destinados a animais de companhia, como para animais produtores de alimentos.

São vendidos maioritariamente, desparasitantes internos e externos, vacinas, produtos de higiene, antibióticos, anticoncepcionais.

### **5. Farmácia como local de prestação de serviços**

O farmacêutico é considerado um especialista do medicamento, contudo, uma farmácia comunitária não se limita à venda exclusiva de medicamentos e seu aconselhamento. O farmacêutico é ainda responsável por prestar um conjunto de cuidados de saúde que tem como objetivo a promoção da saúde e sobretudo, a prevenção da doença.

#### **5.1. Cuidados de saúde prestados na farmácia**

Os cuidados de saúde praticados pelo farmacêutico incluem, entre outros, a monitorização de parâmetros fisiológicos e bioquímicos, o rastreio de determinadas patologias, como a diabetes, hipertensão, colesterol, triacilglicerídeos, ácido úrico, entre outros.

O farmacêutico pode ainda, se habilitado, administrar injetáveis.

#### **a) Determinação da pressão arterial**

Há muitos utentes da Farmácia Miraldo que solicitam a medição da pressão arterial, uns porque se descrevem como indispostos, com tonturas e tremores, outros já são doentes crónicos medicados e fazem-no por mero controlo.

Estes utentes fazem este processo habitualmente, muitos até mesmo diariamente,

sendo que a Farmácia Miraldo disponibiliza um cartão próprio, onde é anotada a data, a hora, os valores da pressão arterial e as pulsações, permitindo que se possa, ao fim de algum tempo, analisar os valores podendo tirar algumas conclusões.

No final da medição, o utente é sempre interrogado com uma série de questões, de modo a que o farmacêutico possa prestar o devido aconselhamento e medidas a tomar para, se for o caso, ajudar a resolver o problema.

### **b) Determinação de parâmetros bioquímicos**

Na Farmácia Miraldo é disponibilizado aos utentes a medição de inúmeros parâmetros bioquímicos, entre eles, e os mais procurados: medição da glicemia capilar, em jejum e pós-pandreal, colesterol, HDL, Triglicéridos, LDL e ainda ácido úrico. Após efetuar estas análises, o farmacêutico tem o dever de interpretar os resultados consoante as recomendações das *guideline* transmitindo a sua opinião sobre o que significam os resultados para o utente em questão. Normalmente as pessoas que recorrem a estes serviços, são pessoas que sofrem destas patologias e fazem-no de modo a manter controlada a situação ou até mesmo para prever uma possível ida ao médico, caso, mesmo com a medicação, não haja controlo do problema.

O farmacêutico, nestes casos, e consoante os resultados, consegue prever se o utente tem seguido a terapêutica e se tem o problema controlado, anotando sempre os valores no folheto facultado, podendo, deste modo, fazer um melhor controlo da patologia.

Felizmente, este procedimento era muito comum na Farmácia Miraldo, e eu tive a oportunidade de realizar estes testes e em algumas situações foi necessário intervir, pois os valores sofriam algumas alterações. Nestes casos específicos, e no início sobre orientação da Dr.<sup>a</sup> Filomena, a intervenção ia no sentido de perceber se o utente estaria a fazer medicação para a patologia, e neste caso, se tinha uma alimentação cuidada, ou se fazia algum tipo de exercício físico. Foi necessário incentivar a continuação da terapêutica e monitorização regular da patologia.

Estas medições devem ser feitas, usando luvas, efetuando uma punção capilar no dedo, desinfetado com álcool. A primeira gota de sangue deve ser rejeitada para evitar possíveis contaminações, alterando os valores.

Caso achasse extremamente necessário, reencaminhava o caso para o médico.

### **c) Administração de injetáveis**

A administração de injetáveis na Farmácia Miraldo, é efetuada exclusivamente por profissionais de saúde com habilitações para tal. A autorização para efetuar este serviço nas

farmácias tem como objetivo facilitar a vacinação de acordo com o Plano Nacional e administrar injetáveis de forma a garantir uma máxima segurança.

## **6. Rastreios**

### **6.1. Rastreio auditivo**

Em colaboração com outras entidades, nomeadamente audiologistas de clínicas privadas, são realizados na Farmácia Miraldo, rastreios auditivos, de modo a promover a melhoria da saúde auditiva de uma vasta gama de utentes entre os 50 e ou 80 anos de idade.

Desde o início do meu estágio curricular, este tipo de iniciativas tem tido bastante adesão por parte da população.

### **6.2. Rastreio Peso Saudável**

Semanalmente, a Farmácia Miraldo recebe a presença de uma nutricionista que acompanha uma série de utentes e os seus resultados. Trabalha a gama de produtos EasySlim e tem tido uma excelente adesão, principalmente pelos utentes mais novos e do sexo feminino. Este tipo de iniciativas é muito bom, uma vez que promove à educação do utente no que diz respeito à alimentação e à manutenção de um estilo de vida saudável, que propicia a redução do aparecimento de algumas doenças.

### **6.3. Podologista**

Mensalmente, apresenta-se nas instalações da Farmácia Miraldo, uma podologista que faz um acompanhamento mensal de uma lista de utentes com problemas nos pés. Nomeadamente, como forma de prevenção, diagnóstico e tratamento das alterações dos pés e das suas repercussões ao nível do corpo humano.

Trata sensivelmente, alterações da pele, calosidades, micoses, úlceras, feridas, “cravos”, xeroses, hiperhidrose, joanetes, entre outros.

É vantajoso para a farmácia, uma vez que, após a consulta, há sempre necessidade de obtenção de material de tratamento, que é adquirido mesmo ali.

## **7. Análise SWOT**

A realização de uma análise SWOT tem como principal objetivo, estimular a reflexão sobre este período de grande adaptação, o qual todos nós, estudantes de Ciências Farmacêuticas, tivemos que ultrapassar. É de extrema importância, uma vez que permite fazer uma análise da gestão e do planeamento estratégico do meu estágio na Farmácia.

A ideia principal desta análise consiste em efetuar uma síntese das análises internas

(Forças e Fraquezas) e externas (Oportunidades e Ameças), identificar elementos chave para a gestão da farmácia, preparar opções estratégicas e fortalecer os pontos positivos, indicando e melhorando as oportunidades de crescimento.

Assenta, tal como o próprio nome indica, em quatro pontos principais: Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades), Threats (Ameças).

Fazer uma análise interna permite que a Farmácia rentabilize o que tem de positivo e reduza os seus pontos fracos. Já a análise externa permite a identificação de aspetos que podem constituir-se como oportunidades para alcançar os objetivos delineados pela organização.

Focando as forças, englobamos as vantagens internas da farmácia em relação às farmácias concorrentes. Dentro dos pontos fortes dou ênfase à localização da Farmácia Miraldo, uma vez que é única nas redondezas, aumentando assim as vendas, à excelente equipa de trabalho, que permite uma melhor coordenação dos trabalhos que nos são exigidos no dia-a-dia, o bom ambiente de trabalho que existe na farmácia, a autonomia de cada funcionária, e também da minha parte, que nos permite uma aprendizagem contínua e um trabalho mais eficiente, permitindo assim a fidelização dos clientes, o fato de termos carro da empresa de modo a fazer entrega de medicamentos ao domicílio, urgente ou não, o que reforça ainda mais a confiança e respeito dos nossos utentes porque sabem que somos prestáveis e responsáveis pelos nossos serviços, ter-mos oportunidade de assistir a formações permite-nos uma aprendizagem contínua e aprofundada da evolução das terapêuticas. Devido ao fato de a Farmácia Miraldo se situar numa zona rural, há uma grande procura de medicamentos de Uso Veterinário, não só para animais de companhia, como também para animais produtores de alimento. Ao contrário da dermocosmética, que não é muito abordada, devido à idade avançada e falta de conhecimentos da maior parte da população. Realço ainda que o fornecimento de quatro entidades sociais, entre eles, lares de idosos e centros de dia, constitui uma forte oportunidade, uma vez que nos permite seguir de perto diferentes terapêuticas, para além de que é benéfico economicamente para a Farmácia Miraldo, uma vez que são fornecidos, não só medicamentos sujeitos a receita médica, mas também outros produtos como, pomadas, cremes, produtos oftálmicos, fraldas, papas, entre outros.

No que diz respeito às fraquezas, dizem respeito às desvantagens internas da farmácia, em relação às farmácias concorrentes. Destaco aqui a falta de medicamentos que às vezes são solicitados, o que não é benéfico nem para nós enquanto farmácia nem para o utente que muitas vezes precisa da medicação com urgência, o fato de só haver dois computadores no balcão de atendimento é uma dificuldade aparente nas horas de maior

afluência de clientes uma vez que, aumenta o tempo de espera dos mesmos e minimiza a atenção e cuidados que cada profissional de saúde deve prestar ao utente. Referenciando alguns tipos de produtos com menos rotatividade, destaque, como já referi anteriormente, a deficiente procura de produtos dermocosméticos, devido à população pertencer a uma faixa etária superior, e não possuir sensibilização para as vantagens da sua utilização. A venda de produtos para crianças e recém-nascidos também não é muito rentável para a farmácia, uma vez que a taxa da natalidade na região não é muito alta.

Infelizmente, a educação para uma boa higiene oral também não assenta nos padrões da população que reside nas redondezas em que a Farmácia Miraldo se situa. Isto, aliado à competitividade de preços que são praticados ao nível das grandes superfícies comerciais, origina um decréscimo nas vendas dos produtos que visam promover a higiene oral, ao nível das farmácias.

Referenciando as oportunidades, é importante ressaltar que iniciativas como a presença de outras entidades de saúde pública, como é o caso da nutricionista e podologista que, frequentemente se apresentam na Farmácia Miraldo para desempenhar as suas funções, são uma boa oportunidade para a farmácia angariar mais clientes e, desta forma, lucrar com isso. É muito vantajoso, uma vez que temos imensas oportunidades de cross-selling, particularmente no caso das pessoas que frequentam a nutricionista, uma vez que tem por objetivo, alcançar uma melhor imagem física e às vezes, psicológica, sendo assim, importante fazer campanhas e divulgar os efeitos de alguns cremes e produtos anti-celulíticos ou até mesmo, anti-estrias, de modo a prevenir alguns desses acontecimentos.

Da mesma forma, a presença da podologista leva a que haja uma maior rotatividade de produtos como, por exemplo, cremes para os pés, dedeiras, esfoliantes, palmilhas, calicidas e ainda, antifúngicos.

As campanhas promocionais e a sua respetiva publicidade e divulgação, constituem uma forma bastante vantajosa de forma a incrementar a percepção da necessidade de alguns produtos, de modo a incentivar a sua aquisição, uso e fidelização de determinados produtos e serviços.

Notei, que, maioritariamente nesta altura, em que o Verão se aproxima, as pessoas aproveitam as campanhas promocionais, nomeadamente no que diz respeito a protetores solares e cremes anti-celulíticos. Relativamente aos protetores solares, a Farmácia Miraldo trabalha com uma marca específica, a *Boots*, que faz promoções, periodicamente, em todos os seus produtos. São eles, além dos protetores solares, cremes anti-rugas, reafirmantes, sérums, leites corporais, esfoliantes, entre outros. Esta marca, dá ainda a oportunidade de, mediante um cartão de fidelização, cada cliente, a cada seis produtos que compre, é-lhe

oferecido um sétimo produto, à escolha da própria, sem qualquer condicionante de gama ou preço.

Outro fator que constitui uma oportunidade para as farmácias consiste na medição de parâmetros bioquímicos e administração de injetáveis nas suas instalações. Relativamente à medição dos parâmetros bioquímicos, o farmacêutico tem a oportunidade de fazer um seguimento atualizado de cada utente, anotando os resultados e comparando-os com os anteriores, de modo a tentar perceber a causa, ou não, do problema. Permite ainda que contactemos direta e pessoalmente com o utente, aconselhando-o sobre as medidas preventivas a tomar, expressando a nossa opinião, analisar se as terapêuticas prescritas continuam a ser as adequadas, e, em último caso, reportar o caso ao médico em causa.

Não poderia deixar de referir como excelente oportunidade, a tão recente parceria do governo com as farmácias, que visa a “promoção e prevenção da saúde” o que vai permitir mais apostas em áreas como a “diabetes, a taxa de genéricos e a adesão à terapêutica”. Posto isto, é feito um grande investimento, de modo a servir “tábua de salvação” de modo a que as instituições consigam liquidar as dívidas que têm em atraso e que continuam a ser um problema.<sup>(23)</sup> As áreas a abranger são, nomeadamente, autovigilância da diabetes, acompanhamento da adesão à terapêutica, administração da vacina contra a gripe sazonal, troca de seringas e até mesmo realização de testes rápidos do VIH,<sup>(24)</sup> administração de terapêutica de substituição opiácea, incremento do mercado dos genéricos

Por fim, e analisando o meu desempenho durante estes seis meses de estágio, não posso deixar de referir que nem todos os momentos foram fáceis. Inicialmente, senti algumas dificuldades no que diz respeito ao aconselhamento farmacêutico, principalmente no que concerne a medicamentos não sujeitos a receita médica, entre outros produtos, como é o caso de produtos oftálmicos, suplementos nutritivos infantis, dermocosmética e capilares, que são cada vez mais procurados pelos utentes, e que, afortunadamente fui aprendendo ao longo do tempo, com a ajuda de toda a equipa de trabalho, bem como através das formações que tive a oportunidade de frequentar. Tudo isto me ajudou a consolidar conhecimentos para poder ultrapassar as minhas dificuldades.

A título de exemplo, durante o meu estágio surgiu uma cliente, que tinha psoríase e que procurava um produto, capilar e antipruriginoso, uma vez que só tinha consulta no dermatologista na semana seguinte. Como ainda foi no início do estágio, não me senti muito à vontade para fazer o aconselhamento sozinha. Contudo, e não podendo ceder um medicamento sujeito a receita médica antes do médico avaliar a situação em que a utente se encontrava, aconselhei um champô klorane, de peónia, que possui propriedades anti-

inflamatórias, suavizantes e anti-irritantes. Mais tarde, a utente voltou à farmácia para adquirir outro champô de peónia, uma vez que gostou muito dos seus resultados.

A Farmácia Miraldo, trabalha muito à base de produtos fitoterapêuticos, bem como produtos homeopáticos. Em situações automedicação, há uma sensibilidade acrescida para consciencializar o utente dos seus benefícios em deterioramento dos medicamentos de síntese.

À medida que o tempo foi passando, fui aprendendo a lidar com as pessoas e com as diferentes situações que me foram sendo apresentadas. Ainda que a medo, sempre consegui encarar os problemas que iam aparecendo, como novas oportunidades de aprendizagem.

Foi o terminar de uma longa e importante etapa, de constante aprendizagem, no qual foi possível solidificar todos os conhecimentos teóricos adquiridos durante as aulas com a prática exercida durante todo o estágio.

Embora o estágio tenha tido duração de seis meses, não tenho a certeza que seja tempo suficiente para aprender, da melhor forma, tudo aquilo que um farmacêutico precisa de saber para entrar no mercado de trabalho. É uma profissão que exige muita formação, muitos conhecimentos, mas sobretudo, muita dedicação e amor pela profissão.

No meio de toda esta conjuntura económica que o país atravessa, é para nós, futuros farmacêuticos, muito difícil encarar o futuro com um sorriso no rosto. É como se nos estivessem a cortar as asas sem termos aprendido a voar. Toda a perturbação que se tem vindo a sentir no setor farmacêutico, a abertura de outros locais de venda de produtos e medicamentos não sujeitos a receita médica e a competição de preços, têm-se mostrado como fatores prejudiciais que funcionam como uma forte concorrência para com as farmácias.

Empregos instáveis, de curtos períodos de tempo, e mal remunerados são as crescentes ameaças que se têm vindo a observar.

## **8. Conclusão**

Chegou ao fim uma das etapas mais importantes da minha vida. Seis anos se passaram, momentos bons e momentos menos bons fizeram desta caminhada o maior ensinamento da minha vida.

Quando entrei para este curso não estava bem ciente das responsabilidades e exigências que iria ter para poder exercer o cargo de um agente de saúde pública.

O estágio foi a maneira mais próxima de contactar com a realidade que é a profissão de um farmacêutico. Este elo de ligação entre a formação académica e a prática profissional fizeram-me verificar que o primeiro contato com o público é sempre difícil, pela insegurança

e desconhecimento. Contudo, todos os dias se fazem pequenos progressos, e é precisamente ao nível das relações humanas que a nossa profissão é gratificante. É nossa função esclarecer e possibilitar uma melhoria da qualidade de vida dos utentes.

Durante estes seis meses, pude familiarizar-me com o melhor e o pior de cada utente. O meu percurso como farmacêutica ainda agora está a começar, mas durante todo este tempo estive em contacto com uma realidade que até então me era desconhecida, e tive de aprender que é preciso muita dedicação e amor pela profissão para conseguir dar o melhor de mim aos outros. Tanto a nível profissional, como a nível emocional.

Devido à dinâmica da Farmácia Miraldo, tive a sorte de conseguir consolidar todos os conhecimentos que adquiri durante o curso, uma vez que toda a equipa me proporcionou momentos de aprendizagem dinâmicos, não só na farmácia como participando em formações que tanto conhecimento nos oferecem.

Nem tudo foi fácil, e todos os dias eram dias diferentes, surgindo sempre situações novas que variavam consoante o utente que se apresentava. Cada situação é um novo desafio e é sempre um momento em que se aprende algo novo.

A área das Ciências Farmacêuticas é uma área de constante evolução e desenvolvimento. Posto isso temos sempre de nos manter dentro das novas disposições, sendo que sei que é uma vida de estudo e de ensinamentos que tenho pela frente. Agora, mais do que nunca, sinto que estou pronta para agarrar esta oportunidade!

## 9. Bibliografia

- (1) Regulamento interno de qualificação da Ordem dos Farmacêuticos – Disponível em: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xfiles/scContentDeployer\\_pt/docs/doc2559.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xfiles/scContentDeployer_pt/docs/doc2559.pdf)
- (2) Boas práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária – Disponível em: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3082.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf)
- (3) Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos – Disponível em: [http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES\\_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico\\_OF.pdf](http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf)
- (4) Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de Junho. Diário da República – 1ª série, N.º 115 – Disponível em: <http://dre.pt/pdfs/2009/06/11500/0370703765.pdf>
- (5) Dispositivos médicos – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS\\_MEDICOS/CLASSIFICACAO\\_E\\_FRONTTEIRAS/CLASSIFICACAO\\_FRONTTEIRAS\\_INTRODUCAO](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS_MEDICOS/CLASSIFICACAO_E_FRONTTEIRAS/CLASSIFICACAO_FRONTTEIRAS_INTRODUCAO)
- (6) Normas técnicas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS\\_NOVIDADES/Normas\\_Prescricao\\_20121220\\_vFinal.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/Normas_Prescricao_20121220_vFinal.pdf)
- (7) Decreto-Lei n.º 227/99, de 22 de Junho - disponível em: <http://www.dre.pt/pdfs/1999/06/143A00/35853588.pdf>
- (8) Decreto-Lei n.º 45/2003, de 22 de Agosto – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_I/lei\\_45-2003.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_I/lei_45-2003.pdf)
- (9) Cosméticos – Disponível em: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/COSMETICOS>
- (10) Regime jurídico da receita médico-veterinária e da requisição médico-veterinária normalizadas, da vinheta médico-veterinária normalizada e do livro de registo de medicamentos utilizados em animais de exploração – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_III/TITULO\\_III\\_CAPITULO\\_IV/decreto\\_lei\\_175\\_2005.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_IV/decreto_lei_175_2005.pdf)
- (11) Despacho n.º 21792/2009, de 29 de Setembro, disponível em: <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/09/189000000/3967239676.pdf>
- (12) Decreto-Lei 7/2011, de 10 de Janeiro, Diário da República – 1.ª Série, N.º6, disponível em: <http://dre.pt/pdf1sdip/2011/01/00600/0017800180.pdf>

- (13) Portaria n.º14/2013 de 11 de Janeiro do Decreto-Lei n.º7/2011 de 10 de Janeiro. Disponível em: <http://dre.pt/pdf/isdip/2011/01/00600/0017800180.pdf>
- (14) Decreto-lei 288/2001, de 10 de Novembro. Disponível em: <http://www.dre.pt/pdf/isdip/2001/11/261A00/71507165.pdf>
- (15) Portaria n.º 769/2004. Cálculo do preço de venda ao público de medicamentos manipulados. Diário da República, I Série-B. N.º153 de 1 de Julho de 2004
- (16) BARBOSA, Filipa Malta; FERREIRA, Mafalda Alves; REBELO, Rita - Interação farmacêutico-utente em setting de farmácia – Novembro 2013. Disponível em: <http://clinicamilenio.com/blog/wp-content/uploads/2013/12/Intera%C3%A7%C3%A3o-Farmac%C3%Aautico-Utente-em-Setting-de-Farm%C3%Aacia.pdf>
- (17) Decreto-Lei n.º 176/2006 de 30 de Agosto, 1ª Série – N.º167. Disponível em: [https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_III/TITULO\\_III\\_CAPITULO\\_I/035-E\\_DL\\_176\\_2006\\_VF.pdf](https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/035-E_DL_176_2006_VF.pdf)
- (18) Normas Relativas à Prescrição de Medicamentos e aos Locais de Prescrição, Farmácias e Administrações Regionais de Saúde. Ministério da Saúde. Rev. I, Junho 2013 – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS\\_USO\\_HUMANO/AVALIACAO\\_ECONOMICA\\_E\\_COMPARTICIPACAO/MEDICAMENTOS\\_USO\\_AMBULATORIO/MEDICAMENTOS\\_COMPARTICIPADOS/normas\\_prescricao\\_9\\_5\\_03.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/AVALIACAO_ECONOMICA_E_COMPARTICIPACAO/MEDICAMENTOS_USO_AMBULATORIO/MEDICAMENTOS_COMPARTICIPADOS/normas_prescricao_9_5_03.pdf)
- (19) Portaria n.º 364/2010, de 23 de Junho – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS\\_MEDICOS/PROGRAMA\\_CONTROLO\\_DIABETES\\_MELLITUS/Portaria\\_diabetes.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS_MEDICOS/PROGRAMA_CONTROLO_DIABETES_MELLITUS/Portaria_diabetes.pdf)
- (20) Decreto-Lei n.º 209/94, de 6 de Agosto – Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_III/TITULO\\_III\\_CAPITULO\\_I/044\\_DL\\_209\\_94\\_VF.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/044_DL_209_94_VF.pdf)
- (21) CASANOVA, Maria Angels Rafel - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica(MNSRM) – Requisitos regulamentares e análise da evolução do Mercado - 30/09/2011 – Disponível em: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/articleFile674.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/articleFile674.pdf)
- (22) Produtos homeopáticos – Disponível em: <http://www.boiron.pt/homeopatia4.asp>
- (23) Ministro anuncia acordo com farmácias para “promoção e prevenção da saúde” in Público. Disponível em: <http://www.publico.pt/sociedade/noticia/ministro-anuncia-acordo-com-farmacias-para-promocao-e-prevencao-da-saude-1662171>

(24) Acordo entre o Ministério da Saúde e a Associação Nacional das Farmácias sobre a implementação de programas de Saúde Pública. Disponível em:  
<http://www.infarmed.pt/portal/pls/portal/docs/I/10046316.PDF>