



Mónica Elisabete Teixeira Gomes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Mónica Elisabete Teixeira Gomes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

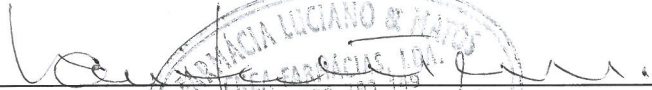
Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Maria Helena Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra


Julho 2015




UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Orientadora do Estágio:




(Doutora Maria Helena Correia Amado)

A Estagiária:



(Mónica Elisabete Teixeira Gomes)

Índice

Abreviaturas	2
Introdução	3
1. Análise Swot	4
1.1. Pontos Fortes	4
1.2. Pontos Fracos	10
1.3. Oportunidades	14
1.4. Ameaças	17
2. Adequação do Curso à prática no Estágio	19
Conclusão	20
Bibliografia	21
Anexos	22

Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

CATI – Centro de Apoio à Terceira Idade

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CTT – Correios de Portugal

MSRM – Medicamentos sujeitos a Receita Médica

MNSRM – Medicamentos não sujeitos a Receita Médica

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

VIH – Vírus da Imunodeficiência Humana

Introdução

Após um longo percurso académico de cinco anos a absorver inúmeros conhecimentos das mais vastas áreas heis que chegou o momento de pôr os saberes em prática, o estágio curricular em Farmácia Comunitária. Considero que seja o culminar da nossa formação como futuros farmacêuticos, onde podemos consolidar tudo o que aprendemos e contactar com o dia-a-dia da profissão, bem como adquirir competências que só se conseguem com a experiência e a prática.

Embora o farmacêutico, devido ao alargado leque de aptidões que possui, possa ocupar diversos cargos no mundo do trabalho e desempenhar inúmeras funções, considero que o cerne da nossa atividade é o utente e é na farmácia comunitária que conseguimos uma relação de proximidade e confiança com o mesmo.

Pela nossa posição privilegiada na sociedade conseguimos desempenhar várias funções inerentes à promoção da saúde e do bem-estar público e individual passando pela cedência racional de medicamentos, o aconselhamento farmacêutico e a promoção da adesão à terapêutica por parte do doente.

O meu estágio decorreu na Farmácia Luciano e Matos, sob orientação da Dra. Maria Helena Correia Amado entre janeiro e abril de 2015, perfazendo um total de 640 horas.

O presente relatório trata-se da minha análise SWOT (*strenghts, weaknesses, opportunities, threats*) acerca da frequência do estágio integrando as principais aprendizagens e experiências que me enriqueceram bastante no decurso do mesmo e que penso serem pertinentes para a ligação dos meus conhecimentos teóricos à prática.

Desde já posso afirmar que foi uma experiência bastante positiva na minha formação que superou as minhas expectativas e que contribuiu para me preparar para o futuro tão próximo que se avizinha como profissional de saúde e especialista do medicamento.

I. Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sequencialidade e divisão de tarefas ▪ Conferência do receituário e fecho da faturação ▪ Medicamentos manipulados e preparações extemporâneas ▪ Sábados e serviços ▪ Serviços e consultas na farmácia ▪ Campanhas de promoção da saúde ▪ Inclusão na equipa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insegurança inicial ▪ Interpretação de receitas ▪ Validação eletrónica das receitas ▪ Variedade de marcas e produtos ▪ Número de estagiários ▪ Falta de conhecimento de formações externas ▪ Outros serviços
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto com o universo Holon ▪ Sistema de Gestão de Qualidade ▪ Kaizen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alteração de preços ▪ Medicamentos esgotados ▪ Crise económica ▪ Parafarmácias

I.1. Pontos Fortes

Sequencialidade e divisão de tarefas

Embora eu tenha sido introduzida ao atendimento ao balcão bastante rápido, tal deveu-se ao facto de já ter feito previamente estágio de verão na Farmácia Luciano e Matos em agosto de 2014, e nessa altura ter tido contacto com as funções do *back office* de organização e gestão de stocks. Ainda assim, o meu estágio começou pelo aprovisionamento e armazenamento dos medicamentos nos devidos lugares na farmácia e pela receção e conferência de encomendas, com marcação de preços, controlo de prazos de validade e gestão de devoluções e reclamações.

Tais tarefas permitiram-me perceber que é fundamental o farmacêutico possuir competências de gestão e organização para que os medicamentos e outros produtos da farmácia estejam à disposição dos utentes, satisfazendo as suas necessidades. É necessário analisar a localização da farmácia, o tipo de utentes que a frequenta, a época do ano em que se encontra entre muitos outros fatores para conseguir transparecer uma boa imagem da

farmácia e a fidelização dos clientes à mesma, sem nunca esquecer o sucesso financeiro do estabelecimento.

O desempenhar destas tarefas permitiu-me ainda familiarizar-me com os medicamentos e outros produtos de saúde, associar nomes comerciais a princípios ativos, perceber quais os MSRM e MNSRM, bem como saber qual a localização física dos diferentes produtos na farmácia, o que contribuiu de forma muito positiva para um melhor e mais rápido atendimento e aconselhamento ao utente.

Mas após estas tarefas e ainda antes do atendimento, fui introduzida no gabinete de utente onde realizei medições de glicémia capilar, colesterol total, triglicéridos, tensão arterial, peso corporal e desempenhei outras tarefas pontuais como colocação de gotas oftálmicas e auriculares e aplicação de emplastros, por exemplo.

Outra função que me ajudou a preparar-me para o atendimento ao balcão foi o aviamento e faturação de receitas e regularização de vendas suspensas e a crédito a certas instituições, como por exemplo o CATI e Casa dos Pobres, com as quais a farmácia tem protocolos. Desta forma pude ganhar destreza nos processos e programa informático sem a pressão de ter o utente à minha frente, o que também me ajudou bastante.

Por último, a participação na conferência do receituário e fecho dos diferentes lotes também contribuiu para me preparar para o atendimento na medida em que me permitiu ter contacto com os diferentes organismos de participação.

Resta-me apenas dizer que apesar de este processo ter sido sequencial, foi também rotativo, isto porque após já estar a atender o público, e uma vez que eramos bastante estagiárias na farmácia, foi-nos atribuída semanalmente uma tabela com divisão de tarefas em que em cada dia uma de nós estava responsável pelas encomendas, outra pelo gabinete de utente, outra pela faturação e as restantes pelo atendimento ao balcão. Embora certas tarefas não ocupassem obviamente o dia todo e houvesse sempre a possibilidade de participar no atendimento, considero que este sistema de organização e divisão de tarefas foi benéfico e por isso decidi referi-lo.

Conferência do receituário e fecho da faturação

Todos os dias na farmácia existem dois farmacêuticos, um de manhã e outro à tarde, responsáveis pela correção das receitas, isto é, pela verificação da coerência entre as informações constantes na frente da receita e no seu verso, impresso durante a venda, devendo ainda prestar especial atenção a vários parâmetros, por exemplo: presença de assinatura do médico, o prazo de validade da receita, se os medicamentos dispensados (que se encontram no documento de faturação) correspondem aos medicamentos prescritos,

nomeadamente no que diz respeito à forma farmacêutica e ao tamanho de embalagem, se o organismo de comparticipação está correto, se o farmacêutico responsável pela dispensa assinalou corretamente a exceção referente à justificação técnica do prescriptor, quando aplicável, e se datou e rubricou a receita.

Parte da validação é realizada aquando o contacto com o utente, mas é importante ser feita uma retificação dessa validação por outro profissional, por forma a diminuir a possibilidade de erros de verificação e evitar que as receitas venham devolvidas do CCF e da ANF, a prejuízo da farmácia. Trata-se portanto de uma tarefa de grande responsabilidade e como estagiária não a pude realizar, apenas assistir, mas à medida a que os erros no processamento das receitas foram surgindo, quer meus, quer dos outros colegas, fui-me apercebendo que deveria estar mais atenta a certos pontos do atendimento.

O meu contributo para a faturação passou apenas pela organização e fecho dos diferentes lotes, o que no entanto foi bastante útil para perceber como se processam os diversos organismos de comparticipação e sistemas de complementaridade.

Tive ainda a oportunidade de assistir ao fecho da faturação mensal e ver que há inúmeros documentos que têm de ser impressos, como por exemplo os resumos de lote e faturas e que são tratados de maneira diferente. Tudo o que é relacionado com o SNS é recolhido por um funcionário dos CTT e segue para o CCF na Maia, os documentos relacionados com todas as complementaridades têm de ser enviados diretamente por nós para a ANF.

Por último, pude também participar na gestão de medicamentos psicotrópicos ao analisar as listagens de entradas e saídas dos referidos medicamentos.

Medicamentos manipulados e preparações extemporâneas

Durante o estágio tive a oportunidade de participar na preparação de medicamentos manipulados, um dos serviços que a farmácia oferece por forma a colmatar algumas lacunas existentes no mercado, por exemplo fazendo associações de princípios ativos, ou simplesmente a personalizar o medicamento e adequá-lo a cada doente no que respeita a forma farmacêutica ou dosagem.

Na Farmácia Luciano e Matos existem duas farmacêuticas responsáveis pela elaboração destes medicamentos, para que haja sempre alguém disponível para tal. No período no qual realizei o meu estágio praticamente todos os dias se fizeram manipulados, muitas das vezes a pedido de outras farmácias, daí eu considerar que se trata de um ponto de diferenciação da farmácia e tenha de incluir a minha experiência nos pontos fortes.

Pude constatar que estes medicamentos são elaborados segundo as Boas Práticas de Preparação de Medicamentos Manipulados (1), num laboratório com dimensões e equipamento adequado à sua preparação, acondicionamento e controlo (2).

O medicamento manipulado é prescrito isoladamente numa receita médica, com a identificação “F.S.A” (faça segundo a arte) ou a designação “medicamento manipulado” e mencionada a forma farmacêutica, indicação da dose, posologia e via de administração.

Devemos recorrer ao Formulário Galénico e à Farmacopeia para consultar a preparação, verificar sempre a segurança do medicamento em relação à dosagem e substâncias ativas, confirmando a inexistência de interações ou incompatibilidades que ponham em causa a saúde do utente bem como a ação do medicamento em causa, e devemos consultar também as fichas de segurança das matérias-primas.

Tive a oportunidade de preparar dois medicamentos manipulados. O primeiro foi uma *Solução alcoólica de ácido bórico à saturação*, que é utilizada no tratamento de otites, uma vez que tem uma ação antisséptica, bacteriostática, bactericida e antifúngica, e apresenta-se num frasco conta-gotas para aplicação auricular. O segundo foram *Cápsulas de Cascara sagrada, Senne, Boldo, L-carnitina e Cafeína*, que são tomadas sob a indicação terapêutica de adjuvantes de emagrecimento.

Depois da preparação dos manipulados, procedi ao preenchimento das respetivas Fichas de Preparação do Medicamento Manipulado (Anexo 1), onde consta também o cálculo do preço de venda ao público, que é efetuado com base no valor dos honorários da preparação, das matérias-primas e do material de embalagem (3), e à qual se anexam a fotocópia da receita e o rótulo datado e assinado. Após o medicamento estar finalizado é feito o registo da saída de matérias-primas no dossiê para esse efeito.

Para além disso, tive oportunidade de realizar preparações extemporâneas, nomeadamente de “Zithromax 40mg/ml pó para suspensão oral”, cujo princípio ativo é a azitromicina, um antibiótico do grupo dos macrólidos, indicado sobretudo no tratamento de infeções do trato respiratório inferior e superior, infeções da pele e tecidos moles e otite média aguda (4).

As formas farmacêuticas sólidas instáveis só se reconstituem no ato da dispensa pela adição da água destilada, como é o caso. Na preparação deve-se agitar muito bem o frasco para soltar o pó das paredes, adicionar água destilada e agitar vigorosamente durante alguns segundos até se obter uma mistura homogénea.

É muito importante que no ato do atendimento se alerte o utente para cuidados a ter como “agitar antes de abrir”, por se tratar de uma suspensão e qual o modo de conservação mais indicado. Neste caso específico, alertei para que o prazo de validade após

reconstituição seria de 5 dias, caso seja conservada no frigorífico e, como se trata de um antibiótico, deverá ser tomado rigorosamente à mesma hora.

Sábados e serviços

Apesar da boa localização da farmácia numa zona tão central da baixa de Coimbra, a grande maioria de utentes que a frequentam durante a semana são idosos que a maior parte das vezes vêm buscar medicação crónica e portanto já habitual.

Pude constatar que aos sábados, embora seja o horário normal de funcionamento da farmácia e alguns clientes serem já habituais, me deparei com mais situações propícias a indicação farmacêutica e aconselhamento. Neste contexto apareciam utentes estrangeiros com diferentes necessidades e clientes mais jovens. Reparei também que nestes dias eram mais procurados produtos de dermocosmética e puericultura.

Particpei ainda num serviço ao domingo, o que foi muito útil, pois apareceram casos fora do comum dia a dia da farmácia e situações de maior urgência que me proporcionaram situações diferentes e novos contextos de aprendizagem.

Para além de tudo o que já referi, trabalhar aos sábados e serviços a meu ver tem outro ponto forte, isto porque pelo facto de a equipa estar mais reduzida e o movimento na farmácia normalmente mais calmo, me deu espaço para ter mais autonomia e desempenhar as tarefas mais calmamente.

Serviços e consultas na farmácia

As farmácias têm vindo a evoluir, deixando de ser meros locais de venda de medicamentos e passando a ser importantes espaços de saúde de confiança dos utentes, onde lhes são prestados diferentes serviços farmacêuticos de promoção da saúde e do bem-estar.

A Farmácia Luciano e Matos dispõe de vários serviços, como a administração de vacinas e injetáveis não incluídos no Plano Nacional de Vacinação, medição de parâmetros bioquímicos (glicémia, triglicéridos, colesterol total) e medição da pressão arterial. Foi-me permitido realizar os dois últimos após me terem ensinado as técnicas e lembrado que mais do que um mero número, que não deixa de ter importância para o controlo da doença, o fundamental neste tipo de serviços é reforçar sempre a ideia das medidas não farmacológicas.

Na farmácia existe ainda a possibilidade da realização de um teste de despiste de infeção urinária, teste de gravidez, teste da cotinina e espirometria, aos quais pude assistir pelo menos uma vez e considero que tenham enriquecido a minha experiência na farmácia.

Para além de todos estes serviços que podem ser realizados a qualquer momento na farmácia sempre que um utente os solicite, existem diversas consultas que acontecem periodicamente e por regime de marcação. São estas as consultas de podologia, consultas de nutrição, consultas do pé diabético, consultas de dermofarmácia, consultas de dermocosmética, consultas farmacêuticas de avaliação da medicação às quais está associado o serviço de preparação individualizada da medicação e por último a consulta de cessão tabágica que tem incluído um serviço de acompanhamento de um ano.

A farmácia dispõe de dois gabinetes de utente onde todos estes serviços são prestados, de modo a que o utente sinta conforto e maior privacidade no seu atendimento.

Esta enorme variedade de serviços oferecidos pela farmácia constitui uma grande mais-valia, pois acrescenta valor e cria uma imagem de competência e polivalência que permite a fidelização dos utentes e o aumento da notoriedade da farmácia na comunidade, e sem dúvida que foi um privilégio poder contactar com todos eles, pois tenho noção que na maioria das farmácias não teria tal oportunidade e por isso tenho de os referir como ponto forte do estágio.

Campanhas de promoção da saúde

Hoje em dia o papel do farmacêutico enquanto agente de saúde pública não se limita à cedência de medicamentos e aconselhamento farmacêutico, indo muito além disso através de uma participação ativa na prevenção da doença e promoção da saúde.

Durante a minha passagem pela farmácia estiveram a decorrer diversas campanhas.

A de maior duração, que ainda não tinha terminado aquando o fim do meu estágio, foi uma de intervenção no campo respiratório. Consistia em 3 questionários diferentes e muito rápidos de fazer que se intitulavam: DPOC – qual o seu grau de risco?, e se destinava à população em geral mas principalmente pessoas com mais de 40 anos e que vinham à farmácia repetidamente comprar xaropes ou apresentavam queixas do foro respiratório; DPOC – qual o seu grau de controlo?; e ASMA – qual o seu grau de controlo?, direccionados aos doentes com o respetivo diagnóstico, os quais muitas vezes identificávamos pela medicação que vinham buscar, e com vista a perceber se as patologias se encontravam controladas.

Os utentes com resultados fora da normalidade e sem diagnóstico foram convidados a realizar uma espirometria e quando necessário encaminhados para o médico, fazendo-se acompanhar dos resultados do exame e uma carta por nós redigida. Aos que já apresentavam diagnóstico demos também a conhecer o serviço e propusemos a consulta

farmacêutica para analisar toda a medicação que tomam por forma a tentar corrigir o descontrolo.

Outras campanhas que decorreram foram uma de avaliação da qualidade do sono, que também se baseou num questionário e o rastreio do cancro colorretal, no qual foram identificados possíveis candidatos de acordo com os critérios estabelecidos e foi feita a recolha de fezes para deteção de sangue oculto.

Também voltaram a estar disponíveis na farmácia os *kits* de troca de seringas, do programa *Diz não a uma seringa em segunda mão*, que tem como objetivo a prevenção da transmissão do VIH por indivíduos utilizadores de drogas endovenosas bem como a promoção da utilização do preservativo.

Sem dúvida que tinha de fazer referência a estas campanhas como pontos fortes no meu estágio pois mais uma vez provam que o farmacêutico tem um papel importantíssimo na sociedade, que é o primeiro contacto da população com o sistema de saúde e que tem como dever prevenir as doenças e promover a saúde dos seus utentes.

Inclusão na equipa

Por último, não posso deixar de referir como ponto forte deste estágio o facto de toda a equipa me ter acolhido como membro da mesma. Todos os farmacêuticos e técnicos de farmácia me trataram como colega e me fizeram sentir à vontade para crescer como futura farmacêutica, partilhando comigo preciosos conhecimentos que a prática lhes trouxe e se disponibilizando para me ajudar em qualquer dúvida que eu tivesse.

Além disso, o facto de ser incluída nas pequenas reuniões que foram sendo feitas, poder dar opinião e fazer sugestões, bem como também fazer parte das escalas de serviços e sábados, fizeram-me sentir que o trabalho que estava a desempenhar era importante e uma ajuda para a farmácia. Sentir-me útil tornou o trabalho muito mais agradável e fez-me querer aprender mais e fazer sempre melhor.

I.2. Pontos Fracos

Insegurança inicial

O maior ponto fraco que senti durante o estágio foi a minha própria insegurança. Confesso que foi difícil fazer a transição de uma cadeira de anfiteatro da faculdade para a realidade da farmácia e o universo do atendimento ao utente.

Cheguei a questionar-me se todos os conhecimentos teóricos que adquiri ao longo dos anos seriam suficientes para resolver todas as situações que surgiriam, e apercebi-me que de

facto não eram. Ganhei consciência que há ainda muito que aprender, que é necessário rever tudo o que aprendemos para trás e procurar estar atualizada para poder cumprir a minha função da melhor maneira possível.

Senti que a pressão de ter o utente à minha frente, a depositar a sua confiança em mim para o ajudar a resolver os seus problemas, me faziam duvidar da minha capacidade de analisar a situação e ter medo de errar, pelo que muitas das vezes inconscientemente me dirigia logo a algum colega a pedir ajuda mesmo antes de fazer as perguntas certas que sabia ter de fazer.

Esta falta de confiança no meu atendimento foi desvanecendo ao longo do tempo mas sinto que não se extinguiu. Gostava que o estágio tivesse sido um pouco mais longo pois de certeza teria ajudado a melhorar ainda mais esta minha fraqueza.

Sigo para o futuro e para a vida profissional com consciência desta minha característica mas também com a motivação para melhorar, crescer como farmacêutica e fazer mais por aqueles que através de nós procuram o seu bem-estar pessoal, a melhoria da sua saúde e o aumento da qualidade de vida.

Interpretação de receitas

Uma das dificuldades com que me deparei foi a correta validação de algumas receitas, especialmente as manuais pois por vezes era difícil perceber a caligrafia dos médicos.

Houve uma situação em que o médico não especificou o tamanho da embalagem, e mesmo sabendo que quando tal acontece devemos dispensar sempre a menor embalagem existente (o mesmo acontece para a dosagem), cedi o tamanho errado a um utente, pois naquele caso haviam 3 tamanhos diferentes no mercado e eu cedi a intermédia assumindo que era a mais pequena pois a outra não estava na altura disponível na farmácia e eu não confirmei se havia no mercado.

A partir daí, por forma a evitar mais erros de cedência e validação, tentei sempre confirmar a medicação com um colega antes de a facultar ao utente.

Outros erros que fui cometendo no que respeita às receitas, mas neste caso também nas eletrónicas, foi por vezes esquecer-me de inserir a correta exceção das justificações técnicas do prescriptor e confundir alguns planos de participação e regimes de complementaridade.

Validação eletrónica das receitas

Ponderei bastante se deveria referir o novo sistema de validação eletrónica das receitas aqui ou não mas acabei por o colocar.

Admito que tem as suas vantagens, por exemplo por tornar muito mais fácil a validação e verificação das receitas, e por diminuir alguns erros de cedência graças à funcionalidade de verificação.

Ainda que tenha surgido na altura em que eu estava a começar a dominar o sistema anterior até foi fácil habituar-me à mudança pois os passos a seguir são bastante explícitos. No entanto tenho algumas críticas a fazer pois despoletou alguns casos desagradáveis com os utentes.

Para além de diversos erros que foram aparecendo, e de receitas não encontradas, o que nos levava a ter de faturá-las manualmente, uma das situações que sucedeu foi o facto de por vezes não fazer a comparticipação ou fazer a comparticipação errada dos medicamentos, o que gerou desconfiança por parte dos utentes habituados a pagar menos.

Outro acontecimento igualmente aborrecido e que se repetiu infinitamente foi deixar os clientes à espera devido à lentidão das comunicações com o SPMS ou à falta de resposta do programa informático. Por vezes com a farmácia cheia de gente vimos as nossas tarefas limitadas pelo sistema, e chegamos a perder alguns clientes que não compreendiam a situação ou simplesmente não podiam esperar.

A validação eletrónica trouxe ainda outro entrave, a impossibilidade de anular as receitas no local e termos de contactar a Glintt para o fazer, o que também demorava imenso tempo. Ora com uma equipa tão grande e elevado número de estagiários a começar no atendimento era normal cometermos vários erros que nos obrigavam a ter de contactar a assistência repetidas vezes ao dia o que se tornava incómodo. No entanto passado algum tempo este problema foi solucionado passando a ser possível a anulação na farmácia como anteriormente.

Assim sendo é possível que todos estes problemas sejam temporários durante este período de transição e quero acreditar que futuramente possa vir a ser um sucesso.

Variedade de marcas e produtos

Outra fraqueza com que me deparei foi a minha falta de vontade perante a imensidão de marcas comerciais e variedade de produtos que existem no mercado e a respetiva associação com o princípio ativo e/ou indicação terapêutica.

Sinto que há um vasto número de produtos de venda livre com os quais não tivemos contacto na faculdade e que as pessoas procuram muito na farmácia e que por isso é preciso procurar informações sobre os mesmos noutras fontes para preencher essas lacunas e para que possamos ser multifacetados o suficiente para competir num mercado em que há tanta oferta.

Esta dificuldade fez-se sentir não só nos MNSRM mas também e principalmente nos produtos de dermocosmética, cuidados capilares, puericultura, veterinária, produtos ortopédicos e meias, material de pensos e tantas outras linhas que a farmácia possui para dar resposta a uma imensidão de problemas.

Penso que inicialmente a falta de conhecimento sobre estes produtos fez-se notar durante os meus atendimentos pois transpareci alguma falta de confiança e também não me permitiu ter o à vontade suficiente para realizar *crossselling* em algumas situações oportunas para tal. No entanto com o avançar do estágio, a ajuda dos colegas e à medida que situações semelhantes se foram repetindo fui adquirindo competências para tal.

Posto isto, o facto da Farmácia Luciano e Matos possuir uma vasta gama de produtos foi inicialmente uma dificuldade mas também um desafio que se transformou numa mais-valia pois me permitiu ter contacto com uma grande variedade de artigos e adquirir conhecimentos e competências que certamente irei usar no futuro.

Número de estagiários

Outro ponto fraco que posso apontar é o número elevado de estagiários na farmácia. Apenas o refiro porque uma vez que a equipa da farmácia também é bastante grande por vezes juntava-se muita gente na parte interior da farmácia o que gerava alguma confusão, e também alguns tempos mortos visto que por sermos muitos acabávamos as tarefas mais rápido.

No entanto, nunca achei que não tivessem tempo para mim ou para me acompanhar, também porque no início quando estava mais dependente de ajuda ainda só éramos 3 a 4 estagiárias, e na altura que começaram a chegar mais eu já me sentia mais independente.

E ainda que o número de colaboradores na farmácia seja elevado, a equipa está muito bem estruturada com as diferentes responsabilidades divididas por todos, e de igual modo nós fomos divididas em escalas semanais com diferentes tarefas numa tentativa de nos manter organizadas.

Falta de conhecimento de formações externas

Ainda como um ponto fraco do estágio posso referir a falta de conhecimento de formações externas que conduziu à impossibilidade de participar em qualquer formação fora da farmácia. Considero que tenha sido algo negativo pois como referi anteriormente a farmácia dispõe de uma variedade grande de produtos com os quais tive dificuldade em me familiarizar e acredito que é através destas formações que se conseguem adquirir

informações sobre os mesmos e conhecê-los melhor, daí que a minha dificuldade poderia ter sido mais facilmente ultrapassada se tivesse tido a oportunidade de participar em algumas.

No entanto, aproveito este espaço para frisar um ponto forte que está relacionado com este, visto que pude estar presente em duas pequenas reuniões na farmácia promovidas por laboratórios de dermocosmética com o intuito de nos apresentarem alguns produtos, bem como numa formação ministrada por uma das farmacêuticas da farmácia a nós estagiárias que pretendeu preparar-nos para o aconselhamento de produtos de dermocosmética e que foi sem dúvida de grande utilidade.

Outros serviços

Por último resta-me dizer que durante o estágio consegui contactar com alguns dos serviços que a farmácia oferece mas que não se proporcionou oportunidade de contactar com outros nos quais gostaria de ter participado.

Entre os serviços que gostaria de ter visto incluídos no meu estágio estão as consultas de dermofarmácia e as consultas farmacêuticas e o processo de avaliação da medicação, bem como o serviço de preparação individualizada da medicação. Também gostava de ter assistido ao processo envolvido na consulta de cessão tabágica mas tal foi impossível pois não houve nenhum utente a procurar esse serviço.

I.3. Oportunidades

Contacto com o universo Holon

Ao estagiar na Farmácia Luciano e Matos tive a oportunidade de contactar com o universo Holon do qual a farmácia faz parte. Trata-se de um grupo de farmácias independentes e autónomas que partilham da mesma marca e têm um objetivo comum, otimizar a forma como as farmácias desenvolvem a sua atividade e aumentar o poder de resposta perante as necessidades do utente (5).

Com o intuito de prestar um serviço de qualidade *premium* à comunidade, mas seguindo um modelo inovador e sustentável, o grupo Holon criou uma linha de produtos desenvolvidos com elevados padrões de qualidade e segurança que rapidamente cresceu (6). Existe já um número bastante elevado de referências, dividido por inúmeras categorias que vão desde a Nutrição à Higiene Oral, passando pelo Emagrecimento, Primeiros Socorros, Medicação Familiar, Dispositivos Médicos, Bebé e Mamã, Capilares, Sexualidade, Dermocosmética, Produtos Biológicos e Ótica (Anexo 2), com os quais pude contactar.

O conceito Holon procura ainda alcançar notoriedade e tornar as suas farmácias em espaços de eleição dos utentes no âmbito da promoção da saúde e bem-estar, e por isso tem disponíveis uma série de consultas e serviços, desde a Podologia à Dermofarmácia, passando por muitos outros, como já referi a cima nos pontos fortes do estágio. As consultas são conduzidas por profissionais altamente qualificados selecionados pela Holon para desenvolver um trabalho de excelência, sendo que recentemente as consultas de Nutrição da Holon foram consideradas pela DECO como o serviço de nutrição com melhor qualidade num estudo em que foram avaliadas diversas consultas de Nutrição prestadas em Clínicas, Farmácias e Ginásios.

Visto que o grupo pretende uniformizar formas e regras de atendimento por forma a melhor servir a comunidade, reuniu um conjunto de Protocolos de Aconselhamento Farmacêutico para ajudar os seus profissionais a prestarem um aconselhamento sério e responsável. Durante o estágio tive acesso a estes protocolos que incluem as mais diversas situações de indicação farmacêutica, desde a pediculose ao pé de atleta, passando por cefaleia, tosse e tantas outras.

Estes protocolos incluem um enquadramento que permite identificar a situação, as perguntas que devemos fazer ao doente aquando a sua avaliação, situações que devem ser referenciadas a consulta médica, o tratamento farmacológico, bem como medidas não farmacológicas a aplicar e árvores de decisão que incluem alguns MNSRM que podemos indicar (Anexo 3). Estas foram ferramentas muito úteis no atendimento, e embora os medicamentos mencionados sejam naturalmente os que trazem maiores margens às farmácias Holon, a utilidade destas vão para além deste universo e certamente irão ser vantajosas para o meu prestar de serviços em qualquer farmácia.

Uma outra vantagem para as farmácias de pertencer ao grupo Holon é a centralização de compras. É o grupo que faz as negociações com fornecedores e consegue parcerias fazendo compras de grande volume a bons preços por forma a aumentar a rentabilidade das suas farmácias associadas sem que estas se tenham de preocupar com compras ou grandes stocks. No entanto, tal facto não permitiu portanto que durante o estágio eu pudesse ter contacto com este tipo de negociações com fornecedores e laboratórios, o que foi menos bom pois será eventualmente necessário no futuro possuir essas competências de negociação.

Pertencer a este grupo é portanto ser um espaço de eleição no âmbito da promoção de saúde e bem-estar, onde o farmacêutico assume um papel ativo no aconselhamento e sabe dar resposta às necessidades dos utentes e da comunidade onde se insere, possuindo uma gama variada de medicamentos e produtos de saúde e bem-estar e uma equipa de

profissionais qualificados que dedicam o seu tempo ao utente através de atendimento personalizado e especializado.

Sistema de Gestão de Qualidade

Outra oportunidade que tive ao fazer estágio na Farmácia Luciano e Matos e que certamente não teria em muitas outras farmácias, foi contactar com um Sistema de Gestão de Qualidade no âmbito da farmácia comunitária e estar presente numa auditoria. Não existem muitas farmácias em Portugal certificadas pela ISO 9001:2008, daí que integrar uma foi sem dúvida um privilégio e um enriquecimento da minha experiência.

Esta certificação do SGQ, para além de transmitir uma maior confiança aos utentes nos nossos serviços, motiva-nos a estar organizados, a ter os procedimentos bem definidos e a saber identificar as necessidades dos clientes e os meios para satisfazê-las.

O facto de haver registos de tudo e de se fazer análise de indicadores permite identificar o que correu mal ou bem e fazer uma gestão mais apertada das situações, sabendo sempre o que se passou e se são necessárias ou não alterações para as corrigir ou melhorar.

Na Farmácia Luciano e Matos existem procedimentos que devem ser seguidos para que as tarefas sejam efetuadas de maneira correta e sejam rastreáveis. Dois exemplos destes procedimentos são os sistemas de *Reservados* e *Propriedade de Utente*. No respetivo local de cada um destes sistemas, são feitos os registos da encomenda dos produtos, da receção dos mesmos e da entrega aos clientes, e são guardados em local apropriado para que qualquer colaborador os encontre aquando a entrega ao utente. Se ocorrer algum problema e o produto não for encontrado, através destes registos conseguimos perceber se houve esquecimento de fazer o pedido, se foi o fornecedor que falhou, ou se chegou à farmácia mas foi erradamente armazenado.

Este nível de organização torna muito mais fácil o dia-a-dia da farmácia e ajuda a manter os utentes satisfeitos e fidelizados. Daqui retiro ensinamentos que posso certamente aplicar no futuro, talvez numa outra farmácia menos organizada em que eu possa vir a ser veículo de mudança e melhoria.

Kaizen

A ANF, em parceria com o Kaizen™ Institute, está a tentar implementar um sistema organizacional nas farmácias, e a Luciano e Matos foi uma das farmácias piloto selecionadas para a experiência.

O Kaizen é a prática de melhoria contínua, técnica desenvolvida no Japão e hoje em dia reconhecida em todo o mundo como uma estratégia competitiva a longo prazo para as

organizações. A filosofia inerente considera que pequenas mudanças acumuladas ao longo do tempo conduzem a grandes resultados e que toda a equipa deve ser envolvida nesse processo (7).

Este sistema só começou a ser implementado na farmácia já após o início do meu estágio e por isso tive a oportunidade de acompanhar os processos desde o começo.

Uma vez que a farmácia já possuía um SGQ, já estava bastante organizada e com todos os procedimentos bem definidos, daí que apenas tiveram de ser realizadas algumas mudanças menores a nível organizacional e de limpeza. Tudo o que não é usado todos os dias foi armazenado deixando só o que é necessário no comum dia-a-dia ao nosso alcance, os locais dos materiais e documentos foram devidamente identificados para que qualquer um possa encontra-los rapidamente, visto que um dos objetivos é diminuir o tempo de cada tarefa. Foi também feita a limpeza das gavetas dos medicamentos e a reorganização das mesmas, principalmente as dos genéricos que se encontravam por ordem aleatória e foram colocadas alfabeticamente, o que diminuiu significativamente o tempo de espera dos utentes.

Outro dos princípios desta estratégia passa pela identificação dos problemas, e análise de dados e factos que permitam entender a realidade em que nos encontramos por forma a implementar métodos consistentes e tomar medidas capazes de nos conduzir aos resultados esperados. Com o intuito de tornar este processo mais visível a todos é importante que ele assuma estrutura física e assim foi colocado um quadro na farmácia onde se registam os problemas e em que estado se encontra a sua tentativa de resolução – 3C's: Caso, Causa, Contra-Medida, Verificação; os indicadores de performance (KPI); as tarefas a desenvolver por cada um dos colaboradores – tabela *Plan, Do, Check, Act*; os objetivos já alcançados e também sugestões de melhoria que qualquer pessoa pode lá colocar (Anexo 4). Foram sendo feitas reuniões a cada 2/3 dias com a ajuda desta “parede” e foi realmente notório que os assuntos foram tratados muito mais rapidamente.

A evolução deste sistema é gradual e contínua e por isso só me foi permitido acompanhar o início, tendo consciência que haveria muito mais para ver se continuasse o estágio por mais tempo, ainda assim, considero que tenha sido uma oportunidade e que posso vir a retirar dela mais-valias para o meu futuro.

I.4. Ameaças

Alteração de preços e medicamentos esgotados

Como ameaça tenho a apontar a constante alteração de preços dos medicamentos à qual pude assistir. Estas mudanças causam a desconfiança dos utentes, principalmente dos

mais idosos, que não entendem que essas alterações não são feitas por nós mas sim pelo Ministério da Saúde. Outra questão também relacionada com preços e que me causou alguns mal entendidos durante o estágio é o valor que vem indicado na guia de tratamento das receitas. Muitas vezes as pessoas me questionavam porque estavam a pagar mais do que ali vinha especificado, e por vezes não entendiam quando eu explicava que em algumas situações os preços correspondem a medicamentos que não estão disponíveis no mercado, alegando que era a farmácia que não tinha ou não lhe interessava vender aquele.

Também as situações de medicamentos esgotados geram a incompreensão dos utentes e a descredibilização do setor e toda a cadeia do medicamento. Na Luciano e Matos é política não deixar o cliente ir embora sem satisfazer as suas necessidades e por isso tenta-se sempre ao máximo conseguir o medicamento em falta nos fornecedores habituais, numa outra farmácia ou por compra direta ao fabricante, e de modo a que o utente se aperceba do nosso esforço e lhe dê valor.

Crise económica e Parafarmácias

Hoje em dia com a crise económica que se instalou na nossa sociedade as pessoas veem os medicamentos e produtos de saúde como mais um gasto e não como um investimento, e procuram alternativas mais baratas. Essas alternativas estão por todo o lado com o crescente de parafarmácias nos hipermercados e ervanárias, que oferecem produtos mais baratos mas não o aconselhamento e acompanhamento adequados ao uso racional dos medicamentos e manutenção da saúde dos utentes.

Por isso acredito que se as farmácias querem escapar a estas ameaças e sobreviver num mercado tão competitivo têm de fazer a diferença. Há que apostar em serviços como a consulta farmacêutica e a preparação individualizada de medicamentos que fidelizam os utentes à farmácia, há que promover campanhas de educação à população para prevenção de doença e promoção da saúde e há que fazer um aconselhamento personalizado dedicando o tempo necessário a cada doente para que ele respeite e confie no nosso trabalho e veja nele uma mais-valia perante um mero dispensador de medicamentos.

É importante que nos afirmemos como profissionais de saúde e especialistas do medicamento e assumamos o nosso papel na sociedade para que os utentes vejam a farmácia como o espaço de eleição para tratar da sua saúde e do seu bem-estar.

2. Adequação do Curso à prática no Estágio

Na globalidade, sinto que o curso de Ciências Farmacêuticas me forneceu uma grande variedade de conhecimentos base para um amplo leque de possíveis atividades profissionais que futuramente possa vir a exercer, no entanto é óbvio que qualquer o caminho que escolha há que haver um aprofundamento dos conhecimentos específicos e um contínuo esforço e trabalho de constante atualização.

Assim sendo, e embora inicialmente me sentisse insegura e menos capaz de pegar em tudo o que aprendi teoricamente e aplicar num contexto de realidade prática, considero que a faculdade me preparou o suficiente para esta etapa que foi o estágio curricular em farmácia comunitária e vi-o como uma oportunidade de cimentação de conhecimentos mas também de aprendizagem e aquisição de novas competências neste ramo da profissão.

Considero no entanto que esta transição para o mundo profissional seria mais fácil se houvessem algumas alterações no curso que se adequassem melhor à realidade da farmácia e certamente os meus colegas partilham da minha opinião.

Deste modo, e como pude comprovar por própria experiência, acredito que os alunos beneficiariam se a cadeira de “Intervenção Farmacêutica nos Auto-Cuidados de Saúde” fosse lecionada sob forma individual e independente, uma vez que é uma disciplina essencial para o ato de indicação farmacêutica, e que eu gostaria de ter explorado mais por forma a me sentir mais confiante aquando o início do estágio.

Outro ponto a referir e que pela minha experiência se veio a confirmar, seria igualmente uma mais-valia se as cadeiras de “Dermofarmácia e Cosmética” e “Preparações de Uso Veterinário” incluíssem no seu programa resolução de casos práticos e abordagens relativas a estes produtos de saúde em ambiente profissional.

Penso que outro aspeto importante seria incluir uma componente de Gestão no plano de estudos, visto que uma farmácia é uma pequena empresa e dirigi-la com sucesso requer inúmeras competências de administração e gestão.

Por último, e como já referi no decorrer deste relatório, considero que a duração do estágio é demasiado curta e portanto penso que seria benéfico poder alargar este período, o que permitiria um maior desenvolvimento de autonomia nas tarefas e superação das dificuldades.

Conclusão

Concluo este relatório afirmando que o estágio curricular em farmácia comunitária foi crucial na minha formação académica permitindo-me consolidar conhecimentos e fornecendo-me ferramentas para a transição para o mundo do trabalho como futura farmacêutica, possibilitando o meu crescimento não só científico mas também pessoal e social.

Quero agradecer à Dra. Maria Helena Correia Amado e à restante equipa da Farmácia Luciano e Matos por toda a paciência que tiveram comigo, pela simpatia com que me receberam e por todos os preciosos ensinamentos que partilharam comigo, bem como pelas críticas construtivas que me foram fazendo. Nesta farmácia pude comprovar que o doente é o centro da nossa atividade e que devemos fazer tudo ao nosso alcance para satisfazer as suas necessidades, gastando o tempo que seja necessário para que cada doente saia da farmácia sem dúvidas e com as informações necessárias para que faça um tratamento correto incluindo duração do tratamento, efeitos secundários, modo de administração e medidas não farmacológicas complementares, e assegurando a adesão à terapêutica, muitas vezes escrevendo a posologia nas respetivas caixas.

Percebi que devemos exercer a nossa função de maneira a que o doente se sinta à vontade para expor a sua situação e confie no nosso aconselhamento, pois só desta forma as farmácias passarão a ser o local de eleição da população no que diz respeito à sua saúde e bem-estar. Somos profissionais privilegiados pela nossa polivalência e pela nossa posição de proximidade com o doente e somos capazes de exercer um papel importante na sociedade no âmbito da prevenção da doença e promoção da saúde.

Após o término deste estágio apercebo-me que ainda agora iniciei o longo caminho que tenho a percorrer até me tornar a profissional completa que ambiciono ser, mas parto para o futuro com toda a vontade de crescer cada vez mais na arte farmacêutica e honrar o código deontológico e os preciosos ensinamentos que me foram transmitidos pelos Professores ao longo dos anos e pelos colegas farmacêuticos da Farmácia Luciano e Matos durante os estágios que aí realizei.

Desejo que no futuro todo o meu esforço seja compensado e que eu venha a ser uma exímia prestadora de cuidados de saúde, cumprindo o meu dever para com a sociedade e dignificando ao máximo a arte de ser Farmacêutica.

Bibliografia

- (1) PORTARIA n.º 594/2004. “D.R. Série I”, n.º 129 (2004-06-02).
- (2) DELIBERAÇÃO n.º 1500/2004, 7 Dezembro. “D.R. Série 2”, n.º 303 (2004-12-29).
- (3) PORTARIA n.º 769/2004. “D.R. Série IB”, n.º 153 (2004-07-01).
- (4) RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO (Zithromax®) [Acedido a: 26-04-2015].
Disponível na internet:
http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=9466&tipo_doc=rccm
- (5) GRUPO HOLON – O conceito Holon. [Acedido a: 2015-04-28].
Disponível na internet: http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon
- (6) REVISTA H – 3ª Edição Julho/Agosto 2013 [Acedido a: 2015-04-28].
Disponível na internet: http://issuu.com/grupoholon/docs/revista_h3-fina_baixa/14
- (7) Kaizen™ Institute – O que é Kaizen? [Acedido a: 2015-04-29].
Disponível na internet: <http://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>

Anexos

Anexo I – Ficha de Manipulação de Cápsulas e rótulo.

FARMÁCIA LUCIANO & MATOS Ficha de manipulação de cápsulas

UTILIZANTE: _____ LOTE: _____ CP-9115
 MORADA: _____ SÍTIO: _____ 30/03/2015
 MÉTODO PRESCRITOR: _____ VALIDADE: _____ 6 meses
 OPERADOR: _____ MISSA GOMES _____ VIA DE ADMINISTRAÇÃO: _____ Oral
 MODO DE CONSERVAÇÃO: _____ Conservar à temperatura ambiente, no frasco bem fechado e ao abrigo da luz.

MATÉRIAS PRIMAS:

MATÉRIA PRIMA	LOTE	ORIGEM	F. FUNDADO (kg)	QUANTIDADE (kg)	FACTOR (M)	QUANTO (kg)
Acetato de acetileno	L5060203	Fábrica Iberca	0.20820			0.004
Acetato de salicila	L5060203	Fábrica Iberca	0.054620			0.004
Benzoato	140676-1-2	Academia	1.11400			0.004
Cápsula	131401-C-1	Academia	0.03420	4.80	2.20	0.248
Carboximetilcelulose	181244-P-1	Academia	0.015410			0.004
Carboximetilcelulose HCl	90184204	Jalisco Recemant	0.479000			0.004
Cápsula Paraflex	12030-800	Fábrica Iberca	0.013020			0.004
Cápsula	12030-800	Fábrica Iberca	1.500000			0.004
Equisetol	141863-D-1	Academia	0.009070			0.004
Ext. Alcaçuz	L54010777	Fábrica Iberca	0.001040			0.004
Ext. Bulbo	L10040142	Fábrica Iberca	0.078130	4.80	2.20	1.718
Ext. Cardamomo da Índia	130878-1-1	Academia	0.147200			0.004
Ext. Casca de Sapo	140800-K-2	Academia	0.139000	7.20	2.20	2.214
Ext. Cerefolia Anã	13215-P-6	Academia	0.048000			0.004
Ext. Chá Verde	132050-1-3	Academia	0.123200			0.004
Ext. Espinheiro	113244-B-1	Academia	0.037760			0.004
Ext. Herva Santa	131307-L-3	Academia	0.481200			0.004
Ext. Laranja Amarga	148643-B-1	Academia	0.111800			0.004
Ext. Marinho Branco	131811	Academia	0.028580			0.004
Ext. Menta (pl)	L14000080	Fábrica Iberca	0.121320	2.70	2.20	1.794
Ext. Passo	131866-B-2	Academia	0.048000			0.004
Extrato de Cápsula	14237700	Fábrica Iberca	0.028400			0.004
Fenofibrato	140278-1-1	Academia	0.151800			0.004
Fenofibrato	110838	Academia	0.050000			0.004
Fenofibrato	12736-001	Fábrica Iberca	0.200000			0.004
Fenofibrato	L14040502	Fábrica Iberca	0.038400			0.004
Hidroclorotiazida	141782-G-1	Academia	0.200000			0.004
β-ATP (sulfato)	L14000076	Fábrica Iberca	0.300000			0.004
L-Carnitina hemitartr	140418-P-2	Academia	0.307170	12.00	1.80	1.734
Metformina	140278-1-2	Academia	0.081200			0.004
Metformina	140278-1-1	Academia	0.014180			0.004
Polidimetilsiloxano	L53000708	Fábrica Iberca	7.900000			0.004
Resveratrol	131866-L-1	Academia	1.167700			0.004
Ext. Cardamomo da Índia	131866-L-1	Academia	0.211560			0.004
Silicatos (Óxido)	1132030001	Academia	0.470000			0.004
Tálio	14000076	Tela Pharm	0.020000			0.004
Metformina	140278-1-2	Academia	0.081200			0.004
Cápsula amarela-cápsula nº 20	131354-CB-0	Academia	0.114844			0.004
Cápsula amarela-cápsula nº 20	133438-CB-0	Academia	0.111644			0.004
Cápsula amarela nº 2	140278-CB-0	Academia	0.111347			0.004
Cápsula amarela nº 2	120408-CB-0	Academia	0.119000	0.34	2.20	1.694
Cápsula amarela nº 2	140206-CB-0	Academia	0.119000			0.004
0	0	0	0.000000			0.004

TOTAL MATÉRIA PRIMA (A) 7.834

Assinatura do Supervisor: _____

FARMÁCIA LUCIANO & MATOS Ficha de manipulação de cápsulas

CONTROLO DE QUALIDADE:

Critério	Especificação	Resultado		Rubrica do operador
		Conforme	Não conforme	
1. CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS				
1.1 Cor	Verificar conformidade com a especificação	Mo corado		
1.2 Olor	Verificar conformidade com a especificação	Característico de L-Carnitina		
1.3 Aspecto	Verificar conformidade com a especificação	Não sem aspeto homogéneo		
2. CONFORMIDADE COM A DEFINIÇÃO DA MONOGRAFIA "CÁPSULA" DA F.V.V.	Teste T.R.S. Uniformidade de Massa das Manipulações Apresentadas em Formas Farmacéuticas Sólidas (FPM), 1ª Volume, Cap. Geral 2. 2.0 Métodos de Farmacotécnicos			NS
3. QUANTIDADE	Contar as cápsulas presentes	90 cápsulas (quantidade prevista)		

Aprovado: Rejeitado:
 Assinatura: _____ Data: 30-03-2015

ANOTAÇÕES:

Fig 2403-B **FARMÁCIA LUCIANO & MATOS** Ficha de manipulação de cápsulas

MANIPULAÇÃO

Forma Farmacéutica	Quantidade	F	Factor multiplicativo	Valor (R)
Cápsulas	90	4.80 €	4.0	17.28 €
Cápsulas	48	4.80 €	0.31	1.39 €
TOTAL DA MANIPULAÇÃO (B)				18.67 €

MATERIAL DE EMBALAGEM

Materiais de embalagem	Preço de aquisição (R)	Quantidade	Factor multiplicativo	Valor (R)
Folha 20007	0.68 €	1	1.2	0.82 €
Uma 119914				
TOTAL DE MATERIAL DE EMBALAGEM (C)				0.82 €

P.V.P. DO MEDICAMENTO MANIPULADO:

Base do (A) + (B) + (C)	Factor multiplicativo	Valor (R)
22.27 €	1.2	41.36 €
+ IVA (6%)		0.82 €
P.V.P. =		42.18 €

Operador: _____ Assinatura: _____

Fig 2403-B **FARMÁCIA LUCIANO & MATOS**

Manipulação de Cápsulas

Lote nº CP - 9115 Data: 30/03/2015 Preço: 44,17 €
 Operador: _____
 Médico Dr. _____
 Farmacêutico: _____
 Cápsula: Cápsula amarela - 90mg
 L-Carnitina - 1199mg
 Casca de Sapo - 1199mg
 Polidimetilsiloxano - 1199mg

Indicação: Tumor segundo indicação médica.

Quantidade: 90 cápsulas **Medicamento para administração oral**

Conservar à temperatura ambiente, no frasco bem fechado e ao abrigo da luz.
 Usar com cuidado e atenção. **Preço de utilização: 44,18 €**

30/3/15
NEQ

Anexo 2 – Produtos Holon.



Anexo 3 – Exemplo de Protocolo de Aconselhamento Farmacêutico: Cefaleia.

Questões a colocar ao utente para avaliação da situação

- Quando teve início?
- Que tipo de dor sente? (caracterização da dor)
- Tem mais algum sintoma? Náuseas? Febre?
- Já tomou alguma medida terapêutica? Qual? Resultou?
- Sofre de alguma doença crónica (hipertensão arterial, sinusite, rinite...)?
- É frequente ter cefaleias?
- Associa o início da cefaleia a algum traumatismo, à exposição a algum fator ambiental (fuma, frio, odores intensos...), alterações no estilo de vida ou hábitos alimentares?
- Dorme bem? Fuma? Bebe café?
- Tem medido a sua pressão arterial?
- Tem alguma outra doença que esteja a tratar ou encontra-se a fazer algum tipo de medicação?
- Está grávida ou a amamentar?

TRATAMENTO

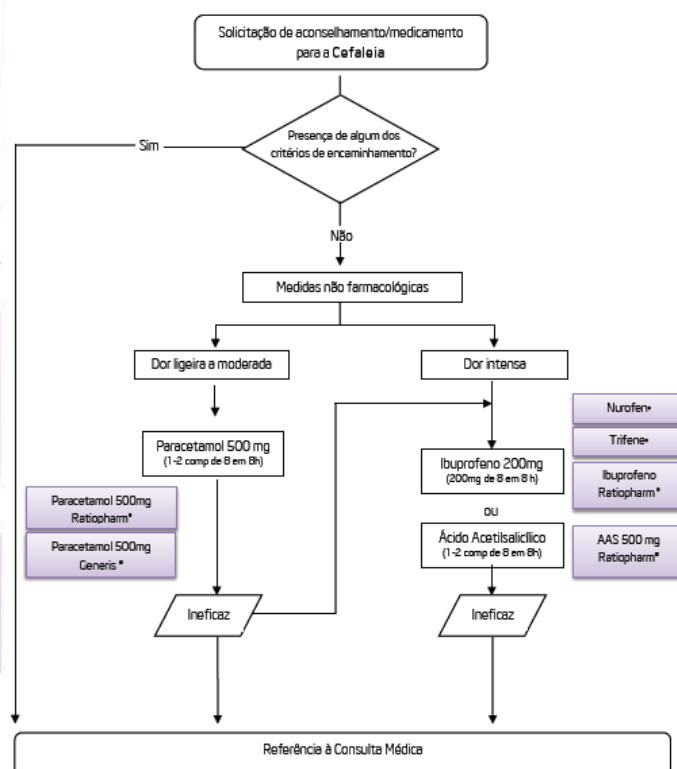
Farmacológico

- Analgésicos e anti-inflamatórios no alívio sintomático da dor;
- Os MNGRM devem ser tomados aos primeiros sinais ou sintomas;
- O ácido acetilsalicílico não deve ser recomendado a crianças com menos de 12 anos de idade devido à possibilidade de síndrome de Reye (doença rara, mas pode ser fatal, provoca encefalopatia e dano hepático);
- Não deve ser aconselhado qualquer anti-inflamatório a doentes com asma, rinite, prescrição de outros anti-inflamatórios não esteróides ou esteróides, prescrição de anticoagulantes orais, úlcera gástrica, hemorragias gastrointestinais, doenças inflamatórias crónicas do intestino ou gravidez;
- A terapêutica farmacológica deve ser instituída com precaução, devido ao risco de se mascarar patologia base mais grave.

Não farmacológico

- Devem ser identificados os fatores predisponentes e tentar evitá-los;
- Exercício físico regular, boa hidratação e alimentação equilibrada;
- Deixar de fumar, evitar beber demasiado café e/ou bebidas com cafeína e/ou bebidas alcoólicas;
- Dormir o suficiente;
- Manutenção de uma postura corporal correta;
- Massagens nos músculos do pescoço, ombros ou cabeça; exercícios de relaxamento; tentar evitar o stress;
- Banho de água quente.

FLUXOGRAMA DE ACONSELHAMENTO



Anexo 4 – “Parede” Kaizen.

