



Catarina Azevedo Teixeira Guedes Monteiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Catarina Azevedo Teixeira Guedes Monteiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária efetuado na Farmácia Ferreira da Silva, sob orientação da Dra. Filomena Almeida, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Setembro de 2015

A orientadora:

Dra. Filomena Almeida

A aluna:

Catarina Azevedo Teixeira Guedes Monteiro

Eu, Catarina Azevedo Teixeira Guedes Monteiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2012117147, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 11 de setembro de 2015.

(Catarina Azevedo Teixeira Guedes Monteiro)

AGRADECIMENTOS

Finalizando assim o meu percurso académico, não posso deixar de agradecer a quem mais me ajudou a atingir esta grande etapa e por isso gostaria de deixar aqui o meu sincero reconhecimento a todos sem deixar de expressar um grande Obrigada.

Em especial à Dra. Maria Margarida Azevedo, proprietária da Farmácia Ferreira da Silva, à Dra. Susana Matos, Diretora Técnica e à Dra. Filomena Almeida e ao Dr. Pedro Pires, farmacêuticos adjuntos, por me terem dado a oportunidade de estagiar na Farmácia Ferreira da Silva.

À minha tutora, a Dra. Filomena Almeida, um especial agradecimento pela orientação, disponibilidade, apoio e conhecimentos transmitidos no decorrer do meu estágio.

A toda a equipa da Farmácia Ferreira da Silva pelo acompanhamento, pelo ambiente acolhedor, pela confiança que depositaram em mim, pela disponibilidade, dedicação e profissionalismo. Foi com esta equipa fantástica que tomei consciência do que realmente é ser Farmacêutico de Farmácia comunitária, tornando os meses de estágio inesquecíveis. Serei uma melhor profissional de saúde por ter o privilégio de ter incorporado esta equipa, mesmo que tenha sido por apenas quatro meses.

Aos meus Pais e irmão, um obrigada não é suficiente pois sem eles nada disto seria possível. Pela simples presença, mas também pelo exemplo, motivação e desafio permanente que me colocaram Ao João por todo o carinho, apoio, paciência e companheirismo de todos os dias.

À Faculdade ao longo de todo o meu percurso académico.

Aos meus amigos, principalmente à Daniela Neto e Sílvia Teixeira, por toda a amizade e apoio, sempre que mais precisei.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a todos os professores, por tudo o que me ensinaram e transmitiram, um bem-haja!

A Coimbra por me ter acolhido e tornado este percurso académico único.

Por tudo o que disse, mas também pelo que não é preciso dizer...

MUITO OBRIGADA!

Catarina Monteiro



LISTA DE ABREVIATURAS

CCF	Centro de Conferência de Faturação
CE	Contraceção de Emergência
FFS	Farmácia Ferreira da Silva
FGP	Formulário Galénico Português
FIFO	First In, First Out
FP	Farmacopeia Portuguesa
F.S.A.	<i>fac secundum artem</i>
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento E Produtos de Saúde – Portugal
IVA	Imposto de Valor Acrescentado
LEF	Laboratório de Estudos Farmacêuticos
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêutica
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
OTCs	<i>Over-the-counter</i>
PVP	Preço de Venda ao Público
SNS	Sistema Nacional de Saúde
SWOT	<i>Strength, Weakness, Opportunities, Treats</i> (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças)
UV	Ultravioleta



AGRADECIMENTOS

LISTA DE ABREVIATURAS

ÍNDICE

I.	INTRODUÇÃO	1
II.	ANÁLISE SWOT – ANÁLISE CRÍTICA E ATIVIDADE INDIVIDUAL	2
	S – STRENGTH / PONTOS FORTES	2
S.1.	Estagiar na Farmácia Ferreira da Silva	2
S.2.	Localização e horário da FFS	2
S.3.	Planificação do estágio estruturado	3
S.4.	Integração na equipa de trabalho	3
S.5.	Instalações da Farmácia Ferreira da Silva	4
S.6.	Sistema Informático	4
S.7.	Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no MICF em contexto prático	5
S.8.	Experiência adquirida em Farmácia	5
S.9.	Diversidade de utentes	5
S.10.	Atendimento ao público	6
S.11.	Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento	6
S.12.	Dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica	6
S.13.	Dispensa de medicamentos por parceria	7
S.14.	Medicamentos Psicotrópicos	7
S.15.	Preparação de Manipulados	8
S.16.	Realização e receção de encomendas	9
S.17.	Armazenamento	10
S.18.	Processamento do Receituário	11
S.19.	Fecho de Faturação	12
S.20.	Formação interna continua	12



S.21.	Serviços prestados pela FFS	13
S.22.	Controlo de prazos de validade	14
W – WEAKNESS / PONTOS FRACOS		15
W.1.	Associação princípio-ativo ao nome comercial	15
W.2.	Conhecimento de todas as formas farmacêuticas disponíveis para determinadas substâncias	15
W.3.	Dificuldade na interpretação de receitas manuais	16
W.4.	Diversidade de genéricos	16
W.5.	Aconselhamento de OTCs	16
W.6.	Aconselhamento na área da dermocosmética	17
W.7.	Aconselhamento na área de produtos Veterinários	17
W.8.	Aconselhamento em puericultura	17
W.9.	Incompatibilidade com realização da monografia	18
W.10.	Tempo de estágio insuficiente	18
O – OPPORTUNITIES / OPORTUNIDADES		19
O. 1.	Estágio	19
O. 2.	Serviços Farmacêuticos	19
O. 3.	Formação Externa Contínua	21
O. 4.	Campanha veterinária PARAVET	21
O. 5.	Promoção da saúde - Organização do Rastreamento Cardiovascular	22
T – TREATS / AMEAÇAS		23
T. 1.	Tentativa constante de aquisição de MSRM	23
T. 2.	Venda de MNSRM fora das farmácias	23
T. 3.	Situação atual do país e mercado de trabalho	23
T. 4.	Falta de formação prévia	24



III. CASOS PRÁTICOS	25
CASO PRÁTICO 1 – KIT FÉRIAS	25
CASO PRÁTICO 2 – HOMEOPATIA	26
CASO PRÁTICO 3 – CONTRACEÇÃO DE EMERGÊNCIA	27
CASO PRÁTICO 4 – MANIPULADOS – LEF	28
IV. CONCLUSÃO	28
V. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
VI. ANEXOS	30
ANEXO 1 – Tabela com todos os manipulados preparados com a respectiva indicação terapêutica e quantidade preparada	30
ANEXO 2 – Ficha de preparação específica do Minoxidil 5% 200mL	31
ANEXO 3 – Ficha de preparação não específica	31
ANEXO 4 – Calculo do PVP de 2 manipulados:	32
a) Enxofre em vaselina liquida	
b) Solução hidroalcoólica com Acido salicílico e resorcina	
ANEXO 5 – Listagem dos erros cometidos num mês, na 3ª conferência	33
ANEXO 6 – Análise SWOT da campanha PARAVET®	35



I. INTRODUÇÃO

O farmacêutico possui um lugar bem definido na saúde pública, no qual a sua intervenção é de extrema importância, quer a nível preventivo quer terapêutico.

É dever do farmacêutico promover a saúde a nível das farmácias assim como promover a educação do utente para a saúde, promover adesão à terapêutica e o uso racional do medicamento.

Assim sendo, esta última etapa do processo de formação, com uma vertente mais prática e semelhante à exigida no mundo de trabalho, este estágio em farmácia comunitária, representa o culminar de todo um percurso académico.

Este relatório insere-se no âmbito da realização do Estágio Curricular, do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), em farmácia comunitária durante quatro meses, realizado no período de 01 de abril a 31 de julho de 2015, na Farmácia Ferreira da Silva, no Norte Shopping no Porto.

Foi na Farmácia Ferreira da Silva, com a Direção Técnica da Dra. Susana Matos e sob orientação da Dra. Filomena Almeida e do Dr. Pedro Pires, que tive a oportunidade de contactar com a realidade profissional numa farmácia comunitária. Desta forma tive a oportunidade de aplicar, desenvolver e interligar os conhecimentos adquiridos ao longo de todo o percurso académico e de obter toda uma base de conhecimentos necessários para dar início à minha carreira profissional.

O presente relatório descreve de forma resumida o trabalho desenvolvido, as atividades realizadas e os conhecimentos e competências adquiridos durante o estágio em Farmácia Comunitária, sob o formato de análise SWOT.

Esta análise/matriz SWOT tem como objetivo avaliar de uma forma crítica as atividades e conhecimentos adquiridos durante o estágio, realizando um diagnóstico estratégico, baseado numa avaliação global dos pontos fortes (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) inerentes ao estágio curricular realizado na FFS.

II. ANÁLISE SWOT – ANÁLISE CRÍTICA E ATIVIDADE INDIVIDUAL

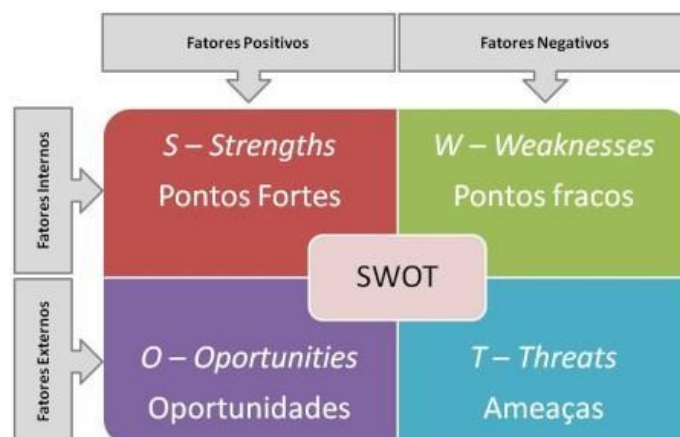


Ilustração I - Representação esquemática de uma análise SWOT.

S – STRENGTH / PONTOS FORTES

Na análise SWOT, o objetivo na descrição dos pontos fortes é avaliar através de uma reflexão aprofundada as vantagens internas subjacentes ao estágio curricular.

S.1. Estagiar na Farmácia Ferreira da Silva

Os valores da FFS baseiam-se na excelência dos seus serviços tendo por base a qualificação de toda a equipa. Ter oportunidade de aprender no seio de uma equipa com conhecimentos e valores de grande dimensão e associados ao profissionalismo, permitiu-me adquirir ferramentas para encarar o início da minha vida profissional com confiança, otimismo e determinação.

S.2. Localização e horário da FFS

Inserida num centro comercial (Norte Shopping) a Farmácia Ferreira da Silva está localizada na Rua Sara Afonso, Senhora da Hora no Porto.

A farmácia encontra-se numa zona privilegiada, envolvida numa vasta área residencial, junto à zona industrial do Porto e com ótimos acessos (metro e autocarro). A FFS tem também uma grande proximidade com a CUF Instituto Porto e a clínica dentária SMILE.UP e ainda com dois hospitais de grande dimensão, o Hospital São João e o Pedro Hispano, que proporcionam uma afluência, de grande heterogeneidade, de utentes à farmácia.



O alargado horário da farmácia, de segunda a sábado das 10:00 às 23:00 horas e das 10:00 às 20:00 horas ao domingo, sem interrupção no período de almoço, permite aos utentes uma maior acessibilidade e flexibilidade para se dirigirem à farmácia na hora de maior conveniência. Para além do horário normal de atendimento, existe ainda o Serviço Permanente, em que a farmácia se mantém em funcionamento, de forma contínua, desde a hora de abertura até à hora de fecho do dia seguinte.

Com prática de um horário bastante extenso, foi-me dada a possibilidade de integrar a equipa ocasionalmente no horário de fim-de-semana, no qual pude interagir e atender utentes que, normalmente, durante a semana não se dirigem à farmácia. Desta forma, tive a oportunidade de diversificar e melhorar a minha experiência no atendimento ao balcão.

S.3. Planificação estruturada do estágio

O facto de o estágio ter sido bem estruturado e organizado com uma abordagem gradual e faseada, ajudou-me a integrar a equipa e preparar-me para os desafios do dia-a-dia.

Na FFS cada colaborador é responsável pela realização de determinadas tarefas, as quais tive a oportunidade de executar de forma acompanhada, ficando assim a conhecer de uma forma mais aprofundada a sua importância e funcionamento sempre com supervisão, garantindo assim uma aprendizagem sustentada e um serviço de qualidade.

S.4. Integração na equipa de trabalho

A equipa da farmácia Ferreira da Silva é constituída por profissionais qualificados, com formação contínua, o que se traduz numa competência e profissionalismo exemplares, para além de um forte espírito de equipa e um carácter ético e deontológico, características estas, que se reúnem e permitem um serviço de excelência na prestação de cuidados de saúde e na satisfação do utente.

Razão pela qual considero que um dos pontos fortes do estágio tenha sido a interação e aprendizagem adquirida com toda a equipa de profissionais da FFS.

No início do estágio, fui recebida da melhor forma pela equipa da FFS, tendo tido sempre disponíveis todos os recursos para desempenhar as minhas funções. Toda a equipa contribuiu para o meu crescimento enquanto futura profissional de saúde, estando sempre disponíveis para esclarecer todas as minhas dúvidas dando sugestões para que pudesse melhorar a cada dia.



Ensinaaram-me a contactar com os doentes da melhor forma, adaptando o discurso conforme o utente e a situação. Outro aspeto importante foi o processo de aprendizagem e formação por forma a antecipar o erro numa cultura preventiva da recorrência.

S.5. Instalações da Farmácia Ferreira da Silva

A farmácia dispõe de 3 andares, estando organizada conforme as suas necessidades e sendo uma farmácia de grande dimensão, encontra-se estruturada por um andar subterrâneo, o Piso -I, o andar de atendimento ao público, Piso 0, e por fim um andar superior com gabinetes e áreas destinadas ao armazenamento, o Piso I.

O Piso -I, subterrâneo, com acesso de elevador, dispõe de acesso direto ao parque subterrâneo do Shopping e é neste piso que está o armazém de maior dimensão e o robô.

O Piso 0, local essencialmente dividido pelo local de atendimento, gabinete de enfermagem, gabinete para serviços de podologia e nutrição e um pequeno local de armazenamento por gavetas.

O local de atendimento da farmácia é bastante apelativo e acolhedor estando organizado de forma a otimizar o espaço existente e constituído por 10 postos de atendimento devidamente equipados. Nesta área existe uma diversidade de lineares organizados com uma vasta gama de produtos de ortopedia, puericultura, fitoterapia, dermocosmética, fisioterapia e veterinária, todos eles devidamente organizados.

Por fim, o piso I encontra-se dividido em áreas destinadas à abertura e conferência de encomendas, onde decorrem as formações internas e reuniões, o gabinete da Dra. Margarida Azevedo, proprietária da FFS, e o laboratório de manipulados.

S.6. Sistema Informático

A FFS está equipada com o *software* PHC, diferente da grande maioria das farmácias do país, que possuem Sifarma2000®, constituindo por isso, não uma desvantagem mas sim uma mais-valia pela sua viabilidade.

O PHC caracteriza-se por ser uma ótima ferramenta de trabalho, que veio revolucionar o modo de gestão da farmácia, revelando-se bastante intuitivo e prático para as diferentes tarefas da Farmácia.



S.7. Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no MIFC em contexto prático

Durante os últimos cinco anos toda formação universitária que obtive constituiu um dos pilares no meu desenvolvimento como farmacêutica. Formação esta, que criou as condições necessárias para o meu desenvolvimento como profissional numa instituição de saúde como a FFS, que me permitiu consolidar todos os conhecimentos adquiridos até então, obter novos conhecimentos, experiências e a vivência da responsabilidade e importância de um farmacêutico qualificado numa farmácia comunitária.

S.8. Experiência adquirida em Farmácia

Um dos fatores determinantes para a fidelização do utente à farmácia a que se dirige traduz-se na qualidade e eficiência do atendimento e prontidão na resposta apresentando a melhor solução possível para o problema, o que por sua vez leva à máxima satisfação do utente.

S.9. Diversidade de utentes

Todos os fatores externos apontam e levam a uma conclusão precipitada de que a FFS é apenas uma farmácia de grande dimensão direcionada para um público de passagem, principalmente devido ao local onde se encontra, num centro comercial.

Rapidamente tal conceito preconcebido desapareceu no momento que me deparei com o cliente habitual. Cliente esse que diariamente ia à farmácia pelo um simples bom dia ou para dar um feedback de algum aconselhamento, aquele cliente que faz questão de cumprimentar os colaboradores pelo respeito e estima que tem por esta farmácia.

No entanto, a enorme variedade de utentes que diariamente passa pela FFS, vai desde o utente habitual, que conhece toda a equipa e que vai a farmácia pela preferência da qualidade no atendimento e nos serviços prestados, até aquele utente que está de passagem e precisa do creme habitual ou aquele que precisa da medicação prescrita.



S.10. Atendimento ao público

Posso afirmar que foi, durante cada atendimento e aconselhamento que profissionalmente, onde tive maior oportunidade de crescimento, motivo pelo qual considero que tenha sido uma das etapas mais importante do meu estágio.

Foi durante cada atendimento que me deparei com as minhas maiores dificuldades mas simultaneamente foi também onde melhor desenvolvi e consolidei as minhas capacidades e conhecimentos.

Ter a percepção de que os utentes reconhecem o ato farmacêutico e a sua importância e que trabalha em prol da saúde e do bem-estar da população, sendo nesse sentido e com esse objetivo que toda a equipa da FFS trabalha, é deveras gratificante como profissional de saúde.

S.11. Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento

Considero que um dos pontos mais forte durante o estágio foi a elevada interação com o utente que me foi permitida, visto que tive o privilégio e autonomia para interagir continuamente no atendimento ao balcão prestando todos os cuidados e aconselhamentos farmacêuticos.

No decorrer do estágio, em cada atendimento e aconselhamento, senti a responsabilidade e o valor do farmacêutico na saúde, e mais importantes os valores e conhecimentos que devem ser transmitidos aos utentes.

Dada à grande heterogeneidade de utentes que se dirige à FFS, a forma de comunicação é de extrema importância, devendo ser sempre coerente, simples e adequada a cada utente e aconselhamento.

S.12. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Enquanto estagiária, o primeiro contacto que tive com uma receita foi durante todo o processo de receituário e foi por aí que comecei por analisar criticamente uma prescrição médica avaliando a necessidade e adequação da prescrição e a validar a mesma.

Esta fase do receituário foi um passo muito importante como preparação para a dispensa de MSRM.

Durante os meus primeiros atendimentos, tive sempre a orientação de vários farmacêuticos da equipa, que sempre se disponibilizaram para me ajudar, explicar e a melhorar as técnicas na relação e na abordagem com o utente durante a dispensa de MSRM.



Uma das principais preocupações da FFS é sempre aconselhar o utente acerca do medicamento, dos seus efeitos, da posologia, alertando para eventuais efeitos secundários que possam surgir e que comportamento adotar perante algum efeito secundário.

Neste sentido, é extremamente importante ter uma atitude proactiva e analisar cada caso dando todas as informações necessárias ao utente, tendo o cuidado de adaptar o discurso conforme o utente que temos a frente, para que a mensagem seja bem interpretada.

Por isso enquanto futura farmacêutica, é nossa responsabilidade assegurar que o utente compreendeu todas as informações prestadas e que foi efetuado.

S.13. Dispensa de medicamentos por parcerias

A FFS mantém um sistema de parceria com os funcionários SONAE (“cliente Sonae”) em que os medicamentos e/ou produtos são solicitados por e-mail, com envio, de quando necessário, da receita em anexo como comprovativo, faturados e posteriormente entregues em mão ao utente, na empresa, por um colaborador.

Diariamente os e-mails recebidos dos “clientes SONAE” são impressos e a venda é realizada, faturando todos produtos e medicamentos pedidos (com ou sem receita), emitindo a fatura com os dados conforme as exigências do utente e uma reimpressão.

Tive a oportunidade de realizar por diversas vezes a dispensa de medicamentos e/ou produtos para clientes Sonae, o que me permitiu uma evolução mais sustentada antes de iniciar o atendimento ao balcão e estar em contacto direto com o utente.

S.14. Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

A dispensa destes medicamentos possui uma legislação própria e um controlo mais apertado e dada à sua natureza requerem um cuidado especial.

Os medicamentos que contêm substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicas estão descritas em Decretos-Lei específicos e o seu armazenamento é feito de forma específica.

Por se tratarem de medicamentos com legislação e burocracia próprias, a dispensa deste tipo de medicamentos exige cuidado adicional.

A dispensa de psicotrópicos permitiu-me ter contacto com o formulário de preenchimento obrigatório durante a dispensa, onde são exigidos dados do médico prescriptor, do adquirente e doente.



A dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes foi um ponto forte no meu estágio na medida por duas vezes segui de perto toda a burocracia associada, procedimentos exigidos pelo INFARMED. Autoridade esta que impõem que mensalmente, até dia 8 do mês seguinte à dispensa, a farmácia tem de enviar a listagem de todas as saídas de psicotrópicos juntamente com uma cópia das receitas manuais, trimestralmente, o envio do registo das entradas e anualmente o envio do relatório anual com o balanço de entradas e saídas de psicotrópicos e benzodiazepinas.

S.15. Preparação de manipulados

A preparação de manipulados foi parte integrante do meu estágio pois quando surgia a necessidade de preparar um manipulado era dada a oportunidade aos estagiários de aprenderem a prepara-lo para que numa próxima vez fossem capazes de executar o procedimento sozinhosmas sempre com supervisão.

A oportunidade de preparar diversos manipulados foi uma experiência extremamente enriquecedora, uma vez que tive a possibilidade de aplicar do ponto de vista prático e laboratorial, conhecimentos adquiridos ao longo do curso.

A prescrição de medicamentos manipulados é realizada conforme o modelo normal de receita médica, manual ou eletrónica, devendo apenas constar o manipulado sem referência a marcas comerciais e esta tem de estar devidamente preenchida, ou seja, ter a sigla F.S.A (fac secundum artem) ou a palavra “manipulado”. (Ministério da Saúde, 2004)

Para se poder proceder à dispensa de qualquer manipulado é necessário a receita médica, no entanto nem todos os manipulados realizados na FFS são comparticipados, desta forma está disponível no laboratório a lista dos medicamentos manipulados comparticipados (30%) de acordo com a substância ativa e a forma farmacêutica. (Despacho, 2010)

No laboratório da FFS encontram-se impressos e disponíveis todos os documentos e despachos importantes, com o intuito de permitir um fácil e rápido acesso, a todo o tipo de consulta necessária por parte da equipa. Assim como todos arquivos de boletins de análise das MPs utilizadas, bem como o Formulário Galénico Português (FGP) e a Farmacopeia Portuguesa (FP) estão guardados no laboratório da FFS.

Durante o meu estágio auxiliei o Dr. Fillipe Machado a atualizar a listagem das matérias-primas, respetivas validades e ainda a listagem de PVP de todos os manipulados, todas elas também impressas, datadas e visíveis para consulta de toda a equipa.



Durante todo o meu estágio tive a oportunidade de preparar mais de 30 manipulados (Anexo 1) o que me deu a possibilidade de perceber todas as exigências e legislação associadas à sua preparação.

Na preparação de cada manipulado era obrigatório o preenchimento de uma de ficha de preparação, sendo que na maioria dos manipulados preparados já têm fichas de preparação atribuídas/ fichas de preparação específicas (Anexo 2) razão pela qual o seu preenchimento é bastante rápido e simples. No entanto, na preparação de manipulados cuja preparação não é tão frequente, a ficha de preparação destacada para preenchimento, fichas de preparação não específicas (Anexo 3) nas quais toda a informação necessária tem de ser escrita pelo operador, o que torna o processo mais extenso, trabalhoso e demoroso.

No fim da preparação do manipulado, o processo de rotulagem, é de caráter obrigatório, tendo sempre que constar no rótulo toda a informação necessária. Após efetuado todo o processo de preparação do manipulado é da responsabilidade do operador alertar o utente que o seu preparado já se encontra disponível.

No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de lidar com alguns pedidos de manipulados que nunca teriam sido solicitados anteriormente. Tive então a possibilidade de fazer um primeiro contacto com o LEF esolicitar a monografia e todo o tipo de informação necessária por e-mail. Numa etapa posterior é necessário analisar a informação, proceder ao cálculo do PVP (Anexo 4), de acordo com a Portaria nº769/2004, e por fim, entrar em contacto com o utente informando-o sobre o manipulado, o seu preço e acondicionamento, após confirmação por parte do mesmo o manipulado é então preparado. (Portaria, Geral, & Manipulados, 2004)

S.16. Realização e Receção de encomendas

No decorrer do estágio tive contacto com as várias fases implícitas numa encomenda.

Este processo todo permitiu-me reforçar o meu conhecimento sobre a enorme diversidade de todos os produtos que a farmácia dispõe, das embalagens em si, das diferentes dosagens e formas farmacêuticas dos medicamentos, o que acabou por me permitir, de forma mais eficaz, associar o nome comercial ao princípio ativo.

As encomendas são efetuadas e analisadas, diariamente, por elementos da equipa, conforme as necessidades da farmácia, avaliando cada produto, verificando o número de stock máximo e mínimo. Quando uma encomenda é realizada, o sistema informático automaticamente cria



uma nota de encomenda, que posteriormente é utilizada na receção, facilitando e acelerando todo o processo pois apenas será necessário dar entrada dos produtos.

As encomendas podem também serem efetuadas diretamente aos armazenistas, por telefone ou plataforma *online*, o que permite a aquisição de quantidades unitárias e consoante a rota de cada um é possível que a entrega da encomenda seja efetuada no próprio dia.

Após a entrega de uma encomenda, é necessário proceder à receção e conferência da mesma o mais depressa possível para que seja dada entrada no *software* e atualizar os stocks de todos os produtos encomendados. Uma boa conferência e receção permite também um maior controlo de prazos de validade e redução em erros de *stock*. Durante a receção de encomendas é essencial verificar se algum dos produtos necessita de condições especiais de conservação, como os produtos de frio, e garantir essas condições imediatamente.

A conferência dos produtos descritos na fatura e respetiva quantidade, preço faturado e prazo de validade é realizada antes de ser dada a entrada dos produtos no sistema informático e é de extrema importância confirmar se algum dos produtos da encomenda se encontra sob reserva.

O passo final de cada receção de encomendas passa pela verificação e alteração, se necessário, de todos os prazos de validade e PVP (quando praticado pela farmácia) de todos os produtos da encomenda e que foram introduzidos no *software*.

S.17. Armazenamento

Na FFS o armazenamento é feito segundo as Boas Práticas Farmacêuticas para Farmácia Comunitária. Durante o meu estágio aprendi a fazer a arrumação de todo o tipo de produtos, tendo sempre presente a regra FIFO (*first in, first out*) para garantir que os produtos com validade inferior são sempre cedidos primeiro.

É necessário também ter sempre em conta as condições de iluminação, temperatura e humidade respeitando as exigências específicas dos medicamentos.

Verificar os termohigrómetros foi uma das tarefas que me permitiu conhecer os locais onde, estrategicamente são armazenamentos e fazer o controlo e registo dos dados dos mesmos.

Na FFS um outro aspeto de extrema importância é a satisfação do cliente, e o facto de saber onde se encontra armazenado cada produto torna-se uma mais-valia para satisfazer os clientes que exigem rapidez e eficiência no atendimento.



S.18. Processamento de receituário

Foi num primeiro contacto com o receituário, que aprendi a proceder à correta leitura e interpretação de uma receita.

A conferência do receituário é uma prática muito importante, sendo efetuada em três momentos. Na FFS esta tarefa é faseada três momentos: uma primeira conferência realizada durante a dispensa da receita perante o utente, posteriormente, a receita é conferida uma segunda vez, através de um sistema de grupos implementado pela farmácia, e por fim uma terceira e última conferência realizada pelo Dr. Fillipe Machado.

Por esta razão e a meu ver este é um sistema de organização de receituário de uma eficácia extraordinária, devido ao sistema implementado e a conferência rigorosa por parte de toda a equipa e do farmacêutico Dr. Fillipe, responsável pela última conferência e pelo fecho da faturação de todo o receituário, o número de receitas devolvidas pelo CCF (Centro de Conferência de Faturação) é bastante pequeno comparativamente à dimensão de receituário. A FFS implementou este sistema de conferência de grupos e de uma terceira vez devido à importância de detetar qualquer tipo de erro efetuado durante a dispensa (como a dispensa de um medicamento errado) para que este seja corrigido o mais depressa possível e, caso necessário, alertar o utente.

Para que tudo isto seja executado na perfeição após a segunda conferência, as receitas devem ser de seguida enlotadas com o intuito de posteriormente na terceira conferência haver uma maior e rápida eficácia na deteção de erros e tratando-se de uma farmácia com um grande volume de receituário, a gestão de tempo e de recursos é muito importante. Esta tarefa reveste-se de máxima importância no sentido em que um erro implica a não participação por parte da entidade responsável.

Assim sendo, todas as receitas são cuidadosamente analisadas e todos os erros detetados na terceira conferência são registados (erro de validade; erro de organismo; erro de dimensão; erro de medicação; etc.) (Anexo 5).

Esta etapa permitiu-me ainda ter conhecimento dos diferentes organismos de participação e dos procedimentos exigidos por cada um deles.



S.19. Fecho de faturação

O fecho de faturação é uma tarefa que coloca uma maior pressão sobre o farmacêutico responsável, devido à necessidade de conferir todo o receituário e ter toda a burocracia minuciosamente tratada, até dia quinto dia do mês seguinte.

Durante o meu estágio, foi sempre imperativo que eu assistisse ao fecho da faturação na medida em que é uma tarefa de extrema importância e na qual está implícita muita burocracia.

Um erro neste processo pode implicar um prejuízo desnecessário como a não participação por parte das entidades, embora seja um erro corrigível.

Esta etapa permitiu-me ter conhecimento dos procedimentos exigidos: as receitas participadas pelo SNS são enviadas para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), com a respetiva documentação.

S.20. Formação interna continua

As formações em que estive presente foram de extrema importância uma vez que me permitiram ter mais conhecimento dentro de determinada área sobre produtos alvo, conhecendo assim as particularidades de cada produto.

Facilitando assim o momento de aconselhamento para posteriormente poder fazê-lo com uma maior segurança e indo de encontro sempre com as necessidades de cada utente.

A maioria das formações internas que presenciei resumiam-se à apresentação de produtos de venda livre, como foi o caso de formação marca da Viviscalcom maior foco para o novo lançamento da marca.

Por essa razão acredito que as formações internas (realizadas na farmácia por um representante da marca em questão) são excelentes formas de aumentar o conhecimento da equipa.

Estas formações sejam elas internas ou externas, levam nos a querer aperfeiçoar a nossa prática de conhecimentos diariamente e que se transmita esse conhecimento aquando o atendimento e que seja feito de o devido reconhecimento da profissão por parte da população.

Através destas formações a FFS permite a toda a equipa uma constante atualização e aprendizagem técnico-científica, para que aquando questionados pelo utente, lhes seja



possível exercer a sua atividade de uma forma eficaz desempenhando as suas funções de forma exemplar e exata.

S.21. Serviços prestados pela FFS

A FFS é detentora de um vasta gama de produtos e diversos serviços de saúde, serviços esses que se encontram à disposição do utente com grande intuito de estar cada vez mais próxima da população, promovendo sempre a saúde e contribuindo desta forma para o bem-estar do utente.

Então além da cedência de medicamentos e outros produtos de saúde, a FFS tem à disposição dos seus utentes uma serie de serviços:

- **Serviço de Enfermagem**

Com um horário adaptado às necessidades dos clientes, o serviço de enfermagem funciona das 10:00 às 13:00 horas retomando o serviço das 17:00 às 20:00 horas nos dias úteis e ao Sábado das 10:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00h e ainda aos domingos das 10:00-13:00 horas.

O serviço de enfermagem, realizado por uma enfermeira de serviço, incluem uma diversidade de serviços ao dispor dos utentes.

- Na FFS a determinação dos parâmetros fisiológicos e bioquímicos é efetuada mediante pagamento e realizada preferencialmente pela enfermeira de serviço. No entanto nas horas em que o serviço de enfermagem não esta disponível, a maioria do farmacêuticos da farmácia estão capacitados para realizarem a medição de alguns parâmetros como a pressão arterial, a glicémia, o colesterol total e triglicéridos, peso e índice de massa corporal;
- Administração de vacinas e injetáveis realizadas pelas enfermeiras devidamente especializados para o efeito;
- A FFS disponibiliza ainda de testes como os testes de gravidez, de despiste de drogas e o teste a intolerâncias alimentares;
- As enfermeiras realizam ainda variados serviços como o tratamento de feridas, colocação de pensos, pesagem dos bebés e ensinios sobre as diferentes áreas da saúde.



- **Serviços de nutrição com serviço de aconselhamento, reeducação e acompanhamento;**
 - Semanalmente a FFS dispõem do serviço de nutrição às quartas-feiras das 14:00 horas às 23:00horas e às quintas-feiras das 10:00h as 19:00 horas com uma hora de interrupção para almoço.
- **Serviço de podologia também elas com serviço de aconselhamento, tratamento e acompanhamento.**
 - Semanalmente a FFS dispõem também de serviço de podologia às terças-feiras e sextas-feiras das 10:00 às 19:00 com interrupção de uma hora para almoço;
 - Serviço este prestado por uma podologista licenciada, especialista na prevenção e tratamento de doenças que afetam o pé desde a infância até ao idoso;
 - Nestas consultas faz-se a avaliação, diagnóstico e tratamento de patologias do pé, assim como rastreio e informações sobre a saúde do mesmo.
- **Serviço de rastreio capilar**
 - Mensalmente é realizado um rastreio capilar totalmente gratuito durante todo o dia em que as pessoas são alertadas para a sua data e convidadas a inscreverem-se se assim o entenderem.

S.22. Controlo de prazos de validade

Na FFS o controlo dos prazos de validade é um processo que vai desde que é dada a entrada no software e se verifica o prazo de validade de todos os produtos fazendo atualização ou não sempre que necessário. Desta forma o armazenamento é então feito de acordo com o “*First IN, First Out*” (FIFO), no entanto, é sempre necessário fazer um controlo dos prazos de validade com o objetivo de nunca se dispense um medicamento fora de validade a um utente e de controlar o prejuízo para que seja sempre o mínimo.

Neste sentido, além de todo o cuidado existente na receção das encomendas a nível de atualização a nível informático do, mensalmente é impressa uma lista, que é dividida por famílias como por exemplo bucodentários, solares, MNSRM, de todos os produtos existentes na farmácia com data de validade do mês em questão e dos seguintes 3 meses para serem retirados com antecedência.



Durante o meu estágio fizemos a retificação de validades de diversos produtos de puericultura, cosmética e suplementos alimentares.

Este procedimento permite ter toda a informação correta no sistema informático e assegurar que não existem produtos a expirar a validade, evitando assim a existência de quebras.

W- WEAKNESS / FRAQUEZAS

Por outro lado, as fraquezas são determinadas pelas limitações de carácter interno com que me fui deparando no decorrer do meu estágio curricular.

Embora a maioria dos itens aqui citados estão relacionados com as naturais dificuldades de um processo de aprendizagem em farmácia comunitária do que propriamente com estágio em si.

W.1. Associação princípio ativo ao nome comercial

No início do estágio a associação do princípio ativo ao nome comercial, constitui uma dificuldade, embora tenha sido rapidamente superada devido a um prematuro contato com o receituário.

Embora não ache que devamos ter de saber os nomes comerciais dos medicamentos, conhecer os medicamentos pelo princípio ativo é para mim uma grande vantagem.

No entanto ao balcão, esta dificuldade fez-se salientar mais pois por diversas vezes os utentes apenas conhecem pelo nome comercial o medicamento e sem qualquer conhecimento sobre a indicação terapêutica do mesmo, dificultando ainda mais associação que deveria ser feita entre o nome comercial e o princípio ativo que deveria ser feita de forma rápida e eficaz.

W.2. Baixo conhecimento de todas as formas farmacêuticas disponíveis para determinada substância

Outra dificuldade a quando do atendimento ao balcão foi o não ter o conhecimento suficiente sobre a variedade disponível no mercado das diversas formas farmacêuticas de determinadas substâncias.



W.3. Dificuldade na interpretação de receitas manuais

Alguns médicos por ainda não estarem familiarizados com o sistema informático ou por avaria do mesmo (falência informática), por inadaptação do prescritor, prescrição no domicílio ou prescrição até 40 receitas/mês são as 4 justificações que permitem a prescrição por receita manual. (Infarmed, 2014)

Ao longo do estágio tive não muitas mas algumas situações em que a dificuldade em compreender o medicamento prescrito era grande e onde tive sempre que confirmar com alguém mais experiente devido a dificuldade em entender a caligrafia.

W.4. Diversidade de genéricos

A vasta quantidade de genéricos existentes no mercado foi um dos fatores que por vezes tornou o atendimento um pouco mais moroso uma vez que a grande maioria dos utentes não sabe qual o medicamento que toma pelo nome do laboratório acabando por ficar um pouco impaciente.

Na maioria das vezes a explicação dos utentes não coincidia com a realidade, tentando descrever o laboratório pela cor ou dimensão da embalagem do medicamento o que pode dificultar significativamente a dispensa correta do medicamento.

Caso o utente fosse habitual da farmácia era possível aceder à ficha de cliente e verificar se a medicação já teria sido dispensada anteriormente e assim verificar qual o laboratório do medicamento genérico, pelo que nos facilita o atendimento e agrada muito os clientes pois sentem-se mais tranquilos e confiantes.

W.5. Aconselhamento de OTCs

Ao início tive alguma dificuldade em relacionar as diferentes moléculas com os diversos nomes de medicamentos existentes, principalmente em relação aos MNSRM, em que a liberdade de aconselhamento é maior.

A variedade e quantidade disponível no mercado de MNSRM, o pouco conhecimento, o nome comercial e por vezes até mesmo a indicação terapêutica, foram das principais dificuldades que senti aquando o aconselhamento ao balcão perante o utente.



W.6. Aconselhamento na área da dermocosmética

A dermocosmética foi uma das áreas em que numa fase inicial julguei que iria ter bastantes dificuldades, devido à elevada gama de produtos das mais variadas marcas.

Com o decorrer do estágio, a formação na área da dermocosmética esteve sempre presente e em constante crescimento, aprendendo e consolidando diariamente junto dos profissionais da farmácia ao acompanhá-los em diversos atendimentos e ao questionando acerca de algum produto ou marca que me suscitasse mais interesse.

Apesar de existir uma unidade curricular dedicada a esta área, penso que não está adequada à realidade de uma farmácia. Durante todo o estágio senti várias limitações no decorrer de alguns aconselhamentos de dermocosmética devido à falta de conhecimento de variadas marcas, dos constituintes de cada produto, da sua melhor indicação.

W.7. Aconselhamento na área de produtos Veterinários

A dificuldade em aconselhar com segurança os utentes sobre produtos veterinários, advém do reduzido conhecimento que detinha nesta área aquando o início do estágio.

Embora ao longo do estágio tenha tido a oportunidade de dispensar alguns medicamentos de uso veterinário e tenha sentido que essa foi uma das limitações com que me deparei, procurei por ao longo do estágio aprofundar os meus conhecimentos para estar preparada quando questionada sobre tal.

W.8. Aconselhamento em puericultura

A FFS apresenta uma extensa gama de marcas em puericultura, desde produtos para cólicas, primeiros dentes, produtos de higiene até aos leites e farinhas.

Embora durante o estágio tenha contactado com diferentes marcas e produtos de puericultura, o aconselhamento de leites e farinhas permanece ainda muito imaturo, face ao nível de conhecimento, complexidade e delicadeza que este público-alvo exige.



W.9. Incompatibilidade com realização da monografia

Durante o estágio não tive possibilidade de conciliar o estágio com a preparação do relatório e da monografia, na medida em que dedicava, no mínimo, 8 horas diárias ao estágio.

O trabalho em si, embora muito gratificante, revelou-se desgastante, e por isso raramente conseguia dedicar-me à monografia ao final do dia, no fim do estágio, dificultando a realização de ambos os documentos.

No entanto considero que o período de estágio é extremamente útil e necessário, mas como futura farmacêutica, penso que a realização da monografia e do relatório (tanto industrial, hospitalar e comunitária) deveria ser repensado uma vez que a prática profissional, nesta fase final, é muito mais importante.

W.10. Tempo de estágio insuficiente

O facto de ter optado fazer também farmácia hospitalar pelo programa Erasmus Placement (três meses), levou a que o período em estágio curricular em farmácia comunitária (quatro meses) levou a um menor tempo de atendimento ao balcão uma vez que também me foi exigido bastante tempo de aprendizagem no “BackOffice”.

Foi no período de estágio que me encontrava com mais confiança no meu trabalho e em que todo o conhecimento adquirido até então começava a ser consolidado e sistematizado que o estágio terminou. A fase de atendimento ao balcão acabou por perder um pouco com o término do estágio tao cedo, considerando por isso que teria ganho se o período de estágio tivesse sido prolongado a duração do mesmo.

Penso que seria bastante interessante ao longo do curso incluir um período de estágio preliminar mais curto, para que nos fosse permitido ambientar-nos com a experiência de trabalho em farmácia, o que posteriormente levaria a que o estágio final de curso decorresse com maior preparação.



O – OPPORTUNITES / OPORTUNIDADES

Já as oportunidades estão relacionadas com fatores externos e positivos do meu estágio e constituem apoios para alcançar os seus principais objetivos.

O. 1. O Estágio

O estágio por si só foi uma maior oportunidade que me foi dada, desde logo pelo facto da FFS me ter aceite e acolhido mesmo eu fazendo parte de uma Universidade diferente e por se ter de reger por um protocolo diferente do habitual.

Outra grande oportunidade que me foi dada com este estágio foi o de me transmitirem e fazerem por perceber o valor e a importância dos conhecimentos adquiridos durante o curso, e para os aplicar e adaptar à realidade da profissão farmacêutica.

Possibilitou-me ainda adquirir conhecimentos em diversos aspetos práticos da profissão que só se aprendem com a experiência, como, por exemplo, a correta abordagem ao utente, toda a parte administrativa e organização de uma farmácia, faturação e outras.

O. 2. Serviços Farmacêuticos

No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de assistir a alguns dos serviços disponíveis na FFS, sendo que os restantes foram transmitidos através de formações com os responsáveis por cada um deles.

Uma farmácia para se distinguir e satisfazer os seus utentes deve apostar num conjunto de serviços diferenciado e de qualidade e por isso a FFS disponibiliza diariamente aos seus utentes serviços que visam ajudar a melhorar a qualidade de vida dos utentes.

Nestes serviços, percebi a importância que um farmacêutico tem na interpretação desses resultados e principalmente no aconselhamento que faz ao utente.

É na realização deste tipo de serviços, que associada uma boa relação farmacêutico - utente, o papel do farmacêutico pode ter um grande impacto, fazendo mudar um estilo de vida ou um hábito alimentar errado ou mesmo ajudar a resolver um problema apenas através de recomendações não farmacológicas.



Durante o meu estágio pude alargar os meus conhecimentos ao estar em contato com diversas atividades de promoção à saúde, que não sendo exclusivas do farmacêutico, mas em que este pode desempenhar um papel respeitado no desenvolvimento das mesmas.

O. 3. Formação Externa Contínua

A FFS possibilitou-me durante o estágio, a ida a inúmeras ações de formação, permitindo-me uma aprendizagem constante, tendo-se revelado uma mais-valia para um melhor aconselhamento, revelando maior conhecimento de variados produtos

Devido às constantes inovações no mercado e avanço nos conhecimentos de saúde, a formação contínua torna-se fulcral para o bom desempenho das funções enquanto profissional de saúde e do medicamento.

A especialização na área da dermocosmética, fitoterapia e homeopatia são vistas como grandes oportunidades pela Farmácia, uma vez que, para além de demonstrar o enorme potencial e vasto conhecimento, enquanto farmacêuticos, permite-nos transmitir ao utente um aconselhamento com maior segurança.

Tive oportunidade de ter formação de vários produtos:

- **Dermocosmética**

A FFS possui uma extensa vasta de marcas de dermocosmética, e com isso um lugar privilegiado junto de diversos laboratórios, o que acabou por me proporcionar a oportunidade de assistir a mais de 10 formações de diferentes marcas.

- **Homeopatia**

Durante o estágio tive a possibilidade de assistir a 4 formações sobre homeopatia (Introdução, protocolos, *Buddy System* I e II), formações essas que considero tenham sido uma mais-valia para o meu estágio e para mim como futura profissional.

Por diversas vezes surgiam ao balcão casos para os quais não existia uma resposta imediata através da aloterapia, como medicação para a grávida ou um bebé/recém-nascido. É neste sentido, que a homeopatia veio colmatar todas essas dificuldades durante o aconselhamento e constituir uma opção terapêutica.

- **Produtos Resource[®] pela NestléHealthScience**

A FFS me proporcionou a participação na formação organizada pela NestléHealthScience sobre os seus produtos de marca Resource[®], desde logo pelo facto de se tratar de uma área



muito específica e sobre a qual os conhecimentos adquiridos durante percurso académico eram escassos e por se tratar de uma formação com um número de vagas limitado.

Este tipo de produtos são destinados a satisfazer as necessidades nutricionais da pessoas, que possam ou não ter algum tipo de défice na alimentação ou ate mesmo cujo processo de assimilação ou metabolismo pode se encontrar comprometido, ou ainda a pessoas que se encontram em condições fisiológicas especiais.

Os produtos dietéticos são géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial e são aqueles que, devido à sua composição especial ou a processos especiais de fabrico, se distinguem claramente dos alimentos de consumo corrente, mostrando-se adequados às necessidades nutricionais especiais de determinadas pessoas.

- **Marca Veterinária PARAVET**

A FFS encontrando-se ciente de que por vezes a farmácia poderia não prover de todos os produtos essenciais para satisfazer as necessidades de cães e gatos dos seus utentes, com o lançamento de uma nova marca a PARAVET®, decidiu aborda-la e expandi-la da melhor forma junto dos seus utentes.

No início do estágio tive muito pouco contacto com área de veterinária, no entanto com o aparecimento no mercado da marca PARAVET® surgiu a oportunidade de assistir à formação e de adquirir e consolidar novos conhecimentos sobre uma variedade de produtos que abrangem todas as necessidades do cães e gatos.

O. 4. Campanha veterinária PARAVET®

Na sequência da formação dos produtos veterinários da marca PARAVET®, a FFS deu-me a oportunidade de juntamente com a veterinária representante da marca, dinamizar uma campanha na farmácia e dar a conhecer aos seus utentes que a farmácia também se preocupa não só com a nossa saúde mas também com a daqueles que nos acompanham e fazem companhia em casa pois tal como nós também os cães e gatos necessitam de cuidados especiais.

Como tal tive a oportunidade de participar e ajudar a organizar toda a campanha da marca, abordando os utentes, dando-lhes a conhecer todos os produtos desta nova marca, sensibilizando toda a equipa para estar a par e indicando aos utentes da possibilidade de participarem num pequeno concurso organizado pela FFS.



Durante a campanha foi-me proposto/desafiado a realização de uma pequena análise SWOT (Anexo 6) relativa à campanha com o intuito de, ainda com tempo, melhorar os pontos fracos até então detetados.

O. 5. Promoção de saúde - Organização do Rastreio cardiovascular

Durante o mês de maio, considerado o mês Cardiovascular, todos os anos a FFS organiza a realização de um Rastreio Cardiovascular durante todo o dia de 27 de maio de 2015 com a presença de um convidado especial no final do dia com uma pequena demonstração com um chefe de renome a exemplificar diversos pratos saudáveis e todos eles práticos de realizar para que todos em casa pudessem reproduzir toda a ementa em casa.

Este rastreio permitiu um primeiro contacto com o público atendendo sempre às necessidades de cada utente de forma personalizada.



T – TREATS / AMEAÇAS

Para finalizar esta análise SWOT é necessário falar de alguns itens que constituíram obstáculos ao meu estágio, que por sua vez correspondem a fatores externos e negativos envolventes, com o potencial de comprometer algum aspeto relacionado com o estágio curricular.

T. 1. Tentativa constante de aquisição de MSRM

Diariamente surgem utentes a solicitar MSRM, pelos mais diversos motivos, o que por si só coloca em “check” qualquer farmacêutico.

As justificações que com mais frequência eram expostas, era o da dificuldade de marcar consulta com o médico para pedir a medicação ou o simples fato de a ida e o pagamento da consulta médica não justificarem a percentagem de comparticipação que o medicamento pudesse ter. Razão pela qual a maioria dos MSRM solicitados, desta forma, serem medicamentos para tratamento de doenças crónicas, como a medicação para a Hipertensão.

T. 2. Venda de MNSRM fora das farmácias

Uma das ameaças mais presente no dia-a-dia de uma farmácia é a dispensa de MNSRM, fora das farmácias como em parafarmácias e superfícies comerciais. Desta forma o farmacêutico passa a ter a necessidade de se distinguir enquanto profissional de saúde e de investir num aconselhamento de excelência e que o diferencie.

Na dispensa de um MNSRM ou até mesmo de um suplemento, o aconselhamento é essencial, aconselhamento esse que apenas é feito ao balcão de uma farmácia.

Infelizmente, cada vez mais, as pessoas procuram estes produtos em tais superfícies, muitas vezes devido a motivos de carácter económico.

T. 3. Situação atual do país e mercado de trabalho

A crise e o baixo poder de compra que cada vez mais se tem acentuado, tratando se de um problema global de compra, leva a que a aquisição de produtos seja cada vez menor



Face à falta de emprego e a todas as medidas de austeridade que nos são impostas, o poder de compra é mais reduzido o que conduz a uma diminuição da faturação das farmácias.

Enquanto futura farmacêutica, penso que devemos destacar-nos dos outros profissionais de saúde e principalmente marcar a diferença entre farmacêutico e técnico de farmácia.

Devemos apostar numa melhoria contínua, conhecimento atualizado e primar pela excelência em todos os serviços prestados

T. 4. Falta de formação prévia

No decorrer do estágio deparei-me com uma falta de conhecimento enorme no que diz respeito às diferentes marcas de ortopedia, de puericultura, fitoterapia e de suplementos, o que numa fase inicial do meu estágio traduziu-se numa grande insegurança durante o aconselhamento, necessitando de pedir sempre apoio.



III. CASOS PRÁTICOS

Durante o período de estágio na Farmácia Ferreira da Silva deparei-me com algumas situações que julgo serem pertinentes de serem aqui relatadas.

CASO PRÁTICO I

Uma das primeiras situações que me deparei durante o atendimento, foi o de uma mãe que procurava aconselhamento sobre um pequeno mas prático “kit de férias” para o filho adolescente, jogador de futebol.

Numa primeira fase abordei a utente para tentar perceber quais suas principais preocupações e quais, acreditava serem as maiores necessidades que o filho poderia ter.

Tendo em conta toda a informação fornecida pela utente, foquei-me no fato de o filho ser um jovem adolescente jogador de futebol e que iria campo de férias.

Sugeri então, como o pequeno kit que a utente solicitou:

- Um protetor solar em spray específico para desporto – ISDIN SPORT SFP50+ – seria o ideal para a prática de desporto ao ar livre e ainda tendo em conta que era época balnear, focar a importância da proteção contra os raios UV;
- Betadine em unidoses – Para o caso de algum ferimento com necessidade de desinfetar esta poderá ser a escolha ideal por serem práticos de transportar e por pode levar apenas alguns unitários;
- Hansaplast Universal resistentes à água;
- Pulseira Anti-Mosquitos da Saro® e Fenistil emulsão – O primeiro com o intuito de prevenir a picada por mosquito e o segundo para o caso de alguma picada de inseto face à sua facilidade de aplicação;

Por sua vez, a utente pretendia também levar algo oral para dores, febre ou alergias e que depois também pudesse dar para o resto da família. Indiquei 3 MNSRM, sobre os quais expliquei as indicações terapêuticas, contra-indicações, cuidados a ter e posologias, tendo no final escrito na embalagem a informação dada e acabando por sugerir:

- Panadol extra (Paracetamol 500mg e Cafeína 65 mg) – Antipirético e analgésico para algum caso de pico febril ou dor, com indicação de apenas tomar em situações de SOS;
- Nurofen 400mg (Ibuprofeno 400mg) – Anti-inflamatório e analgésico, tomar apenas em situações de SOS.
- Telfast 120mg – anti-histamínico, tomar apenas em situações de SOS.



CASO PRÁTICO 2

Um outro caso, mas desta vez um caso de estudo proposto pela farmacêutica responsável pelo meu estágio, Dra. Filomena Almeida, baseado apenas na homeopatia.

Foi-me então apresentado, como forma de treino, uma caso em que a utente tomava diversas cepas/ unitários para combater uma patologia.

Unitários:

- Pulsatila 30CH – 5 grânulos 1x semana
- Ignatia amara 30CH – 10 grânulos 2x semana
- Nux vomica 9CH – 5 grânulos 3x dia
- Ledum palustre 5CH – 5 grânulos 3x dia e em SOS 5 grânulos 5x dia
- Arsenicum album 9CH – em SOS 5 grânulos de hora a hora

Quando estamos perante vários unitários com diferentes diluições, temos que ter em conta que uma diluição baixa (5CH) tem indicação para sintomas locais, uma diluição média (9CH) sintomas mais gerais e uma diluição alta (15-30CH) sinais comportamentais.

Assim sendo, tanto a Nux vómica como o Arsenicum album são usados em patologias do foro digestivo. Porém a Nux esta indicada para perturbações digestivas após excessos, em sintomas de náuseas e em que o vomito alivia e está também associada no tratamento em casos de hiperexcitabilidade/Irritabilidade. Por outro lado o arsenicum está indicado em gastroenterites agudas e diarreias com ardor associadas a intoxicação alimentar.

A Ignatia está indicada para a sensação de aperto faríngeo, descrita por “como se uma bola subisse e a estrangulasse”, em que agrava por qualquer emoção ou contrariedade.

Ledum palustre – Pressão no estômago após uma refeição ligeira. Embora nesta situação o Ledum tem outra indicação, é utilizado para tratamento e prevenção de picadas de mosquito. Quando há picada a posologia deve ser de 5 grânulos 3 x dia como preventivo de picadas.

A Pulsatila – Usada em casos de diarreia ou obstipação ligada à má assimilação dos alimentos, inchaço e dificuldade de digestão e náuseas frequentes após as refeições ou vômitos. Mas neste caso a pulsatila é usada como tratamento de terreno. Quer a Pulsatila quer a Ignatia, como estão em diluições altas são para tratar algo mais profundo, crónico ou comportamental, e neste caso a toma simultânea dos dois pode indicar uma situação de ansiedade e variabilidade de humor.



CASO PRÁTICO 3

Utente adulto do sexo feminino, acompanhada pelo companheiro, dirigiu-se à farmácia para pedir especificamente Contraceção de emergência (CE) com ação até as 120 horas após a relação sexual.

Assegurei-me que a dispensa da CE era para a própria utente e da idade da mesma. Após algumas questões sobre eventuais problemas de saúde e medicamentos que pudesse estar a tomar, a utente, que por sua vez foi bastante cooperativa durante todo o atendimento, informa já ter indicação médica.

Durante a dispensa da Ellaone[®] informei a utente do modo de ação, do grau de eficácia, da segurança do método e da posologia, alertando que em caso de vômito nas 3 horas seguintes à toma, teria que proceder a compra de uma nova CE e toma-la novamente. Alertei ainda para o facto de eventuais efeitos secundários, perturbações menstruais e aconselhei também, caso não surgisse fluxo menstrual na data esperada, a realizar um teste de gravidez.

CASO PRÁTICO 4 – LEF

Por diversas vezes a Farmácia foi contactada por utentes com pedidos de novos manipulados. Manipulados esses que nunca tinham sido preparados na Farmácia.

Perante situações deste género, a primeira coisa a fazer é entrar em contacto com o LEF a pedir a monografia e qualquer tipo de informação sobre o manipulado que seja pertinente, para se poder dar uma resposta ao utente com a maior segurança e eficácia possível.

Manipulados para os quais forma solicitadas monografias ao LEF:

- Manipulado de Solução hidroalcoólica e ácido salicílico 6g e Resorcina 7g e etanol 70% qbp. 100mL
- Manipulado de vaselina líquida e enxofre a 6% qbp. 100mL

Após a análise de ambas as monografias, foi confirmada a possibilidade de preparação do manipulado, calculado o PVP (Anexo 4) e posteriormente entrar em contacto com o utente a inteirando-o de toda a informação necessária sobre o preparado e responder a qualquer dúvida existente.



IV. CONCLUSÃO

O estágio foi, sem dúvida, um dos momentos mais cruciais para a minha formação, tendo-me permitido conhecer todas as vertentes da farmácia comunitária.

O estágio na FFS permitiu-me crescer, tanto a nível profissional como pessoal, e desenvolver novas competências técnicas e deontológicas.

O meu estágio foi pautado por muita dedicação, aprendizagem constante bem como um enorme interesse em participar no máximo de atividades possíveis, tentando dar sempre o meu melhor contributo para um excelente funcionamento da FFS.

O desenvolvimento de novos produtos e as diferenças entre cada utente fazem com que o farmacêutico tenha necessidade de continuar a investir na sua formação.

A análise SWOT, permitiu-me ainda durante o estágio, analisar quais os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças do meu estágio.

Apesar das dificuldades atuais do sector farmacêutico termino o meu estágio com uma satisfação e um orgulho enorme por ter tido a oportunidade de conhecer a FFS, os seus princípios e por ter aprendido com os melhores profissionais. Hoje sou uma melhor profissional, melhor Farmacêutica e melhor pessoa graças a oportunidade de estagiar na FFS e a todo o processo de aprendizagem, evolução e desenvolvimento que obtive durante os 4 meses de estágio.

Este estágio permitiu-me também a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o todo o percurso académico. O contacto constante com os utentes pode-me ter dado algum receio ao início, mas foi isso que me permitiu melhorar e desenvolver as minhas competências, algo que não aconteceria apenas com a formação teórica.

Agradeço, mais uma vez, a toda a equipa da FFS por todos os momentos e por tudo o que me ensinaram.



V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Despacho, C. (2010). Despacho n.º 18694/2010, 18 de Novembro. Legislação Farmacêutica Compilada. *Infarmed*, 1–7.

Infarmed. (2014). Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde, 1–26.

Ministério da Saúde. (2004). Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril. *Diário Da República — I Série-A*, 2004–2007.

Portaria, C., Geral, R., & Manipulados, M. (2004). Portaria n.º 769 / 2004 , de 1 de Julho - Estabelece que o cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados por parte das farmácias é efectuado com base no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos . *Legislação Farmacêutica Compilada*, 4–7.



VI. ANEXOS

ANEXO I – Tabela com todos os manipulados preparados com respectiva indicação terapêutica e quantidade preparada.

Manipulados	Indicação Terapêutica	Quantidade
Solução de Minoxidil a 5% (100 e 200 mL)	Solução Capilar	20
Solução de Minoxidil a 5% com finasterida a 0,1% (200mL)	Solução Capilar	2
Ictiol em Elocem	Dermatite Seborreica	1
Aminofilina em Base Oliveem 1000	Creme Anti-celulítico	1
Preparação da Base de Oliveem 1000	Base de creme	1
Mistura de Pós - Óxido de Zinco, Amido e Ácido Bórico	Pó para pés – Antitranspirante	1
Tretinoína em loox Basics	Cosmético Anti-age	3
Emulsão Coalta Saponificado	Psoríase e de problemas seborreicos pelo facto de ser antiprurítico e redutor	1
Solução hidroalcoólica de ácido salicílico 6g, Resorcina 7g (qpb 100mL)	Hiperqueratose, Dermatite seborreica	1
Enxofre a 6% em vaselina líquida (qpb 100mL)	Dermatite e Parasitocida no tratamento da Sarna	1
Xarope Comum	Preparação do veículo para xaropes	1
Suspensão de Trimetopim 120mL (4 * 30 mL)	Antibiótico oral para profilaxia	1
Ácido acético a 2% qpb 200 mL	Antisséptico	1

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Farmácia Ferreira da Silva



ANEXO 2 – Ficha de Preparação Específica do Minoxidil 5% 200 mL.

Solução de Minoxidil a 5%

N.º de Registo: _____

Data: ___/___/___

Teor em substância activa: 100ml de solução contém 5g de minoxidil
Forma farmacéutica: Solução

Quantidade a preparar: 200ml

Matéria-prima	N.º lote	Origem	Farmacopeia	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Op	Sup
Minoxidil		Fagron	Ph. Eur	20 g			
Propilenolol		Acotarma		20 g			
Água Purificada				40 g			
Alcool Etilico 96%				c.p.p. 200ml			

Preparação:

	Op	Sup
1. Verificar o estado de limpeza do material a utilizar.		
2. Pesar as matérias primas.		
3. Emalofoz de vidro misturar o minoxidil com parte do propilenolol e homogeneizar muito bem.		
4. Adicionar o restante do propilenolol, a água e parte do álcool.		
5. Transferir para a proveta rotineada e completar o volume com álcool, avendo o emporar e o furil.		
6. Agitar vigorosamente até dissolução completa do minoxidil.		
7. Filtrar e acondicionar em embalagem adequada.		

Aparelhagem usada: Balança analítica
Embalagem: Frasco de vidro âmbar de 250 ml
Condições de conservação: Local seco e fresco
Prazo de validade: 2 meses

Operador: _____ Supervisor: _____ Data: ___/___/___

Ensaio	Resultado	Operador
Características Organolépticas	Solução incolor, transparente e com odor a álcool	
Quantidade	200 mL	

Aprovado Rejeitado
 Baixa das Matérias Primas

Doente: _____
Médico: _____

Cálculo do PVP:

Matéria Prima	Preço (€/g)	Quantidade	Fator	
Minoxidil	0,21	10	1,9	3,99 €
Propilenolol	0,00612	20	1,9	0,23256 €
Água Purificada	0,006	40	1,9	0,456 €
Álcool etílico 96%	0,0019	120	1,6	0,3052 €
SubTotal:				5,07376€

Manipulação	F (€)	Quantidade	Fator	
Até 100g/ml	4,88	1	3	14,64 €
Mais de 100g/ml	4,88	100	0,005	2,44 €
SubTotal:				17,08€

Embalagem	Número de embalagens	Valor (€)	Fator	
frasco de vidro âmbar 250 ml	1	1,27	1,2	1,644 €
SubTotal:				1,644 €

SubTotal	23,80 €
Margem (30%)	30,94 €
IVA (6%)	32,80 €
TOTAL =	32,80 €

ANEXO 3 – Ficha de Preparação Não Específica.

N.º de Registo: _____

Data: ___/___/___

Teor em substância activa: 100__ contém ___ g de _____

Forma farmacéutica: _____

Quantidade a preparar: _____

Matéria-prima	N.º lote	Origem	Farmacopeia	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Op	Sup

Preparação:

	Op	Sup
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

Aparelhagem usada:
Embalagem :
Condições de conservação:
Prazo de validade:

Operador: _____ Supervisor: _____ Data: ___/___/___

Ensaio	Resultado	Operador
Características Organolépticas		
pH		
Quantidade		

Aprovado Rejeitado
 Baixa das Matérias Primas

Doente: _____
Médico: _____

Cálculo do PVP:

Matéria Prima	Preço de aquisição Quantidade unitária si IVA	Quantidade Usada	Factor	Valor
Honorários	Forma farmacéutica	F(€)	Factor	Valor
	Embalagem	Preço de aquisição sem IVA	Factor	Valor
X 1,3				
IVA				



ANEXO 4 – Cálculo do PVP de dois manipulados.

- a) Cálculo do PVP do manipulado de Solução Hidroalcolica de Acido salicilico 6g e resorcina 7g.

MATERIA-PRIMA	PREÇO DE AQUISIÇÃO POR QUANTIDADE UNITARIA S/ IVA (€/g ou €/ mL)	QUANTIDADE USADA (g)	FACTOR	VALOR (€)
Acido Salicilico	0,0172	6	2,2	= 0,227
Resorcina	0,096	7	2,2	= 1,478
Alcool / Etanol a 70%	0,0019	67	1,9	= 0,242
HONORÁRIOS	FORMA FARMACÉUTICA	F(€)	FACTOR	VALOR (€)
	Solução	4,88	3	= 14,64
EMBALAGEM	PREÇO DE AQUISIÇÃO S/ IVA (€)	NÚMERO DE EMBALAGENS UTILIZADAS	FACTOR	VALOR (€)
	0,99	1	1,2	= 1,188
				= 17,775 €
MARGEM DA FARMÁCIA (30%)				x 1,3
				= 23,107€
IVA (6%)				x1,06
				= 24,50€

- b) Cálculo do PVP do manipulado Enxofre em Vaselina Liquida.

MATERIA-PRIMA	PREÇO DE AQUISIÇÃO POR QUANTIDADE UNITARIA S/ IVA (€/g ou €/ mL)	QUANTIDADE USADA (g)	FACTOR	VALOR (€)
Enxofre	0,0145	6	2,2	= 0,191
Vaselina Liquida	0,00467	94	1,9	= 0,834
HONORÁRIOS	FORMA FARMACÉUTICA	F(€)	FACTOR	VALOR (€)
	Suspensão	4,88	4,5	=21,96
EMBALAGEM	PREÇO DE AQUISIÇÃO S/ IVA (€)	NÚMERO DE EMBALAGENS UTILIZADAS	FACTOR	VALOR (€)
	0,99	1	1,2	=1,188
				= 24,173 €
MARGEM DA FARMÁCIA (30%)				x 1,3
				= 31,425 €
IVA (6%)				x1,06
				PVP = 33,31€



ANEXO 5 – Listagem de erros cometidos num mês (detetados na 3ª conferencia).

Tipo de receita	Lote nº	Nº receita	Tipo de erro	Comparticipação potencialmente perdida (€)	Quem cometeu o erro
1	9	3	Receita rasurada	2,94	40
1	10	10	Validade expirada	31,6	22
1	13	13	2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	3,68	43
1	13	13	2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	2,98	69
1	21	17	Validade perda total	5,7	41
1	27	183	Falta justificação de receita manual	11,02	9
1	29	28	Nº receita errado	3,33	41
1	30	17	Falta de carimbo da farmácia	3,2	11
1	30	18	Falta de carimbo da farmácia	5,98	11
1	30	19	Falta de carimbo da farmácia	16,62	11
1	30	20	Falta de carimbo da farmácia	16,62	11
1	30	21	Falta de carimbo da farmácia	32,79	11
1	30	25	Falta de carimbo da farmácia	36,06	11
1	30	25	Forma farmacéutica diferente	36,06	11
1	30	26	Falta de carimbo da farmácia	34,18	11
1	30	26	Forma farmacéutica diferente	34,18	11
1	31	9	Falta de carimbo da farmácia	3,76	11
1	31	10	Falta de carimbo da farmácia	4,9	11
1	31	11	Falta de carimbo da farmácia	2,45	11
1	31	12	Falta de carimbo da farmácia	2,45	11
1	31	13	Falta de carimbo da farmácia	24,78	11
1	31	14	Falta de carimbo da farmácia	17,5	11
1	31	16	Falta de carimbo da farmácia	12,66	11
1	31	17	Falta de carimbo da farmácia	8,05	11
1	31	18	Falta de carimbo da farmácia	5,86	11
1	31	19	Falta de carimbo da farmácia	4,68	11
1	33	4	Nº utente errado	1,96	73
1	33	16	Validade expirada	1,96	58
1	33	17	Falta de carimbo da farmácia	2,49	58
1	33	19	Falta assinatura do médico	3,77	40
1	33	20	Dimensão embalagem trocada	3,19	40
1	34	2	Dimensão embalagem trocada	10,05	73
1	34	19	Embalagem a mais	2,3	10
1	36	11	Colante cortado e com informação ilegível	17,24	11
1	36	12	Falta assinatura do farmacêutico	1,25	11
1	36	12	Falta data do farmacêutico	0	11
1	36	14	Exceção ausente	2,13	41
1	37	16	Nº utente errado	6,19	72
1	39	3	Falta entidade responsável	3,24	10
1	39	8	Dimensão embalagem trocada	13,81	66

1	40	18	Falta assinatura do farmacêutico	5,36	68
1	40	18	Falta data do farmacêutico	0	68
1	42	15	Exceção errada	1,29	10
1	43	17	Entidade rasurada	0	69
1	43	17	Falta justificação de receita manual	22,18	69
1	44	9	Verso não corresponde à receita	4,24	10
1	50	7	Falta de carimbo da farmácia	4,03	22
1	50	19	Exceção errada	8,67	51
1	51	16	Falta assinatura do farmacêutico	12,93	51
1	51	16	Falta assinatura do médico	0	51
1	51	16	Falta data do farmacêutico	0	51
1	55	14	Cópia de receita (não original)	3,94	58
1	56	24	Impressão incompleta	3,64	40
1	58	18	Validade expirada	13,56	68
1	59	16	2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	5,56	66
1	59	16	2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	32	10
1	59	27	Nº receita errado	0,65	41
1	61	6	Validade expirada	45,41	43
1	62	6	Embalagem errada	11,39	68
1	63	5	Falta assinatura do farmacêutico	34,4	68
1	63	5	Falta data do farmacêutico	0	68
1	64	8	Receita rasurada	22,05	74
1	64	21	Falta de carimbo da farmácia	15,86	74/23
1	65	14	Validade expirada	3,77	13
1	65	30	Falta nº receita	7,65	41
1	68	3	Nº receita incompleto	2,15	41
1	68	4	Nº receita incompleto	3,7	41
1	70	28	Nº receita errado	2,3	11
1	74	8	Dimensão embalagem trocada	3,75	22
1	75	6	Falta assinatura do farmacêutico	35,94	10
1	75	6	Falta data do farmacêutico	0	10
1	75	10	Dimensão embalagem trocada	2,66	41
1	76	2	Exceção ausente	4,86	11
1	76	24	Falta de carimbo da farmácia	11,16	51
1	78	28	Nº receita errado	3,08	14
1	78	29	Nº receita errado	3,08	14
1	80	26	Nº receita errado	2,4	20
1	81	29	2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	7,62	17
1	81	29	2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	3,49	40
1	82	3	Falta assinatura do utente	104,72	43
1	82	18	Falta de carimbo da farmácia	0,65	73
1	83	8	Dimensão embalagem trocada	3,94	58
1	84	2	Dimensão embalagem trocada	2,69	58
1	85	12	Validade expirada	19,08	11
1	86	23	Data ilegível	3,09	20

1	86	26	Dimensão embalagem trocada	3,26	41
1	89	13	Falta assinatura do farmacêutico	1,75	40
1	89	13	Falta data do farmacêutico	0	40
1	89	17	Exceção ausente	4,15	7
1	89	19	Validade expirada	11,11	66
1	90	28	Falta assinatura do médico	3,17	66
1	91	26	Medicamento não pertence ao mesmo Grupo Homogéneo	6,07	22
1	93	29	Falta assinatura do utente	6,52	23
1	93	29	Falta entidade responsável	0	23
1	94	19	Exceção ausente	9,88	40
1	95	20	Nº receita errado	2,42	20
1	96	14	Medicamento não pertence ao mesmo Grupo Homogéneo	1,3	22
1	96	27	Receita rasurada	6,28	66
1	98	6	Nº receita errado	1,96	20
1	99	24	Declaração incompleta	52,97	13
1	101	19	Validade expirada	29,3	11
1	101	20	Validade expirada	97,94	11
1	102	3	Validade expirada	10,39	11
1	102	6	Validade expirada	29,78	11
1	102	7	Validade expirada	10,39	11
1	102	8	Validade expirada	43,48	11
1	103	29	Falta assinatura do médico	2,33	40
1	104	13	Dimensão embalagem trocada	5,79	40
1	104	27	Falta entidade responsável	5,49	68
1	104	28	Falta entidade responsável	9,8	68
1	105	29	Validade expirada	2,16	11
1	106	15	Falta entidade responsável	3,16	11
1	107	17	Nº receita errado	19,58	58
1	107	19	Nº receita errado	19,58	58
1	110	1	Embalagem a mais	55,52	23
1	110	1	Falta de carimbo da farmácia	55,52	23
1	110	5	Falta de carimbo da farmácia	0,49	23
1	115	11	Dimensão embalagem trocada	5,62	10
1	117	4	Falta assinatura do médico	19,18	43
1	119	5	Falta entidade responsável	6,52	41
1	119	20	Falta de carimbo da farmácia	15,27	43
1	120	13	Validade expirada	168,13	13
1	126	23	Falta de carimbo da farmácia	5,85	69
1	127	2	Dosagem errada	18,13	7
1	127	9	Falta entidade responsável	5,26	41
1	127	20	Exceção errada	67,65	40
1	130	18	Falta de carimbo da farmácia	2,85	51
1	135	12	Falta entidade responsável	2,39	40
1	135	23	Nº receita incompleto	11,16	20
1	135	28	Nº receita errado	1,8	43
1	136	10	Validade expirada	3,02	8
1	137	10	Falta de carimbo da farmácia	15,83	51
1	140	29	Falta assinatura do médico	5,14	8

1	141	12	Nº utente errado	6,62	17
1	141	12	Nº utente errado	6,62	17
1	144	9	Exceção errada	3,58	17
1	144	9	Exceção errada	3,58	17
1	147	29	Falta justificação de receita manual	4,68	8
1	148	2	Nº receita errado	7,74	14
1	148	3	Nº receita errado	8,74	14
1	149	16	Falta assinatura do farmacêutico	8,46	40
1	149	16	Falta data do farmacêutico	0	40
1	150	1	Falta assinatura do utente	2,28	41
1	152	6	Receita rasurada	28,38	40
1	153	5	Falta de carimbo da farmácia	16,25	7
1	155	12	Nº receita errado	9,01	41
1	156	3	Falta de carimbo da farmácia	5,62	58
1	158	1	Falta entidade responsável	13,86	22
1	158	2	Falta entidade responsável	2,16	22
1	160	3	Falta entidade responsável	18,18	40
1	160	8	Exceção errada	4,49	40
1	160	30	Preço errado	13,3	66
1	162	19	Falta de carimbo da farmácia	1,51	12
1	165	8	Exceção ausente	25,28	17
1	166	27	Falta assinatura do farmacêutico	4,99	17
1	166	27	Falta data do farmacêutico	0	17
1	168	3	Falta assinatura do utente	10,76	10
1	172	22	Falta entidade responsável	10,78	66
1	174	1	Falta assinatura do farmacêutico	4,77	43
1	174	1	Falta data do farmacêutico	0	43
1	175	9	Embalagem a mais	13,82	10
1	179	12	Validade expirada	2,14	43
1	179	12	Validade expirada	2,14	43
1	179	25	Exceção ausente	2,48	13
1	182	24	Nº receita errado	5,03	9
1	182	28	Exceção ausente	20,77	22
1	183	23	Falta entidade responsável	11,02	9
1	183	23	Validade expirada	11,02	9
1	186	11	Validade expirada	2,33	9
1	189	15	Falta justificação de receita manual	7,72	23
1	190	28	Nº receita incompleto	0,91	20
1	191	26	Nº receita errado	2,22	73
1	194	3	Medicamento não pertence ao mesmo Grupo Homogéneo	6,47	9
1	197	13	Verso não corresponde à receita	1,07	51
1	197	14	Verso não corresponde à receita	2,14	51
1	197	17	Falta entidade responsável	1,7	40
1	199	13	Falta entidade responsável	7,94	66
1	200	7	Falta assinatura do farmacêutico	4,24	23
1	200	7	Falta data do farmacêutico	0	23
1	200	8	Falta entidade responsável	3,49	22
1	202	5	Exceção ausente	17,63	20

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Farmácia Ferreira da Silva



1	203	2	Entidade no verso da receita	1,98	40
1	205	26	Falta nº receita	43,04	22
1	206	3	Falta nº receita	2,09	11
1	207	23	Falta entidade responsável	1,92	20
1	208	6	Exceção errada	17,38	40
1	208	7	Exceção errada	17,83	40
1	208	8	Dosagem errada	12,84	20
1	208	9	Dosagem errada	17,66	20
1	209	30	Falta assinatura do médico	13,44	22
1	210	10	Falta assinatura do farmacêutico	3,24	40
1	210	10	Falta data do farmacêutico	0	40
1	211	5	Falta assinatura do farmacêutico	2,04	23
1	211	5	Falta data do farmacêutico	0	23
1	211	7	Falta assinatura do farmacêutico	2,78	23
1	211	7	Falta data do farmacêutico	0	23
1	212	28	Falta assinatura do farmacêutico	2,43	11
1	212	28	Falta data do farmacêutico	0	11
1	213	7	Nº receita errado	1,17	11
1	213	8	Exceção ausente	0	11
1	213	8	Nº receita errado	9,42	11
1	214	11	Falta assinatura do médico	24,97	8
1	214	12	Falta assinatura do médico	9,19	8
1	216	4	Falta assinatura do farmacêutico	6,73	74
1	216	4	Falta data do farmacêutico	0	74
1	216	4	Verso não corresponde à receita	6,73	74
1	217	7	Dimensão embalagem trocada	3,03	11
1	217	14	Exceção errada	7,16	9
1	217	21	Nº receita incompleto	1,09	69
1	223	1	Falta entidade responsável	2,52	22
1	225	4	Falta assinatura do farmacêutico	7,05	66
1	225	4	Falta data do farmacêutico	0	66
1	229	8	Falta entidade responsável	3,27	74
1	229	10	Falta de carimbo da farmácia	10,71	66
1	233	16	Falta assinatura do utente	7,78	74
1	235	11	Falta assinatura do médico	5,04	8
1	235	16	Validade expirada	7,4	66
1	235	21	Falta justificação de receita manual	3,49	66
45	2	18	Tipo de receita errado	25,78	41
45	2	25	Exceção ausente	63,68	43
45	3	29	Falta o despacho 1234	110,16	17
45	3	30	Falta o despacho 1234	119,22	17
45	4	3	Validade expirada	106,8	8
45	4	4	Validade expirada	106,8	8
45	5	25	Nº receita errado	121,47	69
48	3	29	Falta assinatura do farmacêutico	20,3	11
48	5	10	Cópia de receita (não original)	35,26	22
48	6	2	Falta de carimbo da farmácia	11,91	
48	6	3	Falta de carimbo da farmácia	17,82	
48	6	4	Falta de carimbo da farmácia	8,12	

48	9	12	Nº receita incompleto	3,52	68
48	13	2	Falta assinatura do farmacêutico	2,7	40
48	13	2	Falta data do farmacêutico	0	40
48	16	13	Falta de carimbo da farmácia	5,1	74
48	17	28	Falta justificação de receita manual	3,28	43
48	19	14	Nº receita incompleto	18,32	20
48	22	22	Falta de carimbo da farmácia	4,59	68
48	22	24	Exceção errada	14,66	8
48	24	7	Tipo de receita errado	2,07	73
48	25	23	Exceção errada	9,69	72
48	26	7	Tipo de receita errado	11,89	40
48	27	15	Tipo de receita errado	1,32	73
48	27	25	Falta assinatura do médico	4,75	11
48	29	2	Validade expirada	4,18	68
48	31	28	Falta assinatura do farmacêutico	4,34	68
48	31	28	Falta data do farmacêutico	0	68
48A	1	7	Comparticipação mal aplicada	39,91	74
48A	1	8	Médico mencionou despacho na posologia	50,38	23
AAO Sávila	1	12	Verso não corresponde à receita	5,9	10
DS	1	19	Falta de carimbo da farmácia	7,19	
DS	3	20	Falta de carimbo da farmácia	15,55	51
DS	4	17	Falta assinatura do farmacêutico	15,55	68
DS	4	17	Falta data do farmacêutico	0	68
SAMS - Quadros	1	16	Validade perda total	11,28	41
Zuo MC-7	1	2	Tipo de receita errado	4,66	51

Quadro estatístico dos erros cometidos da listagem apresentada.

Erros cometidos	Nº erros	% erros
2 receitas do mesmo lote com o mesmo nº de receita	6	2,4
Colante cortado e com informação ilegível	1	0,4
Comparticipação mal aplicada	1	0,4
Cópia de receita (não original)	2	0,8
Data ilegível	1	0,4
Declaração incompleta	1	0,4
Dimensão embalagem trocada	11	4,3
Dosagem errada	3	1,2
Embalagem a mais	3	1,2
Embalagem errada	1	0,4
Entidade no verso da receita	1	0,4
Entidade rasurada	1	0,4
Exceção ausente	10	3,9
Exceção errada	12	4,7
Falta assinatura do farmacêutico	20	7,8
Falta assinatura do médico	11	4,3
Falta assinatura do utente	5	2,0
Falta data do farmacêutico	19	7,5
Falta de carimbo da farmácia	39	15,3
Falta entidade responsável	19	7,5
Falta justificação de receita manual	6	2,4
Falta nº receita	3	1,2
Falta o despacho 1234	2	0,8
Forma farmacêutica diferente	2	0,8
Impressão incompleta	1	0,4
Medicamento não pertence ao mesmo Grupo Homógeno	3	1,2
Médico mencionou despacho na posologia	1	0,4
Nº receita errado	19	7,5
Nº receita incompleto	7	2,7
Nº utente errado	4	1,6
Preço errado	1	0,4
Receita rasurada	4	1,6
Tipo de receita errado	5	2,0
Validade expirada	23	9,0
Validade perda total	2	0,8
Verso não corresponde à receita	5	2,0
	255	100%



ANEXO 6 – Análise SWOT da campanha Veterinária PARAVET®.

S – Strength	W – Weakness
<ul style="list-style-type: none"> ✓ A campanha encontra-se a decorrer na FFS ✓ Campanha direcionada para o campo animal ✓ Campanha e concurso está a ser divulgado nos meios sociais ✓ A presença de uma veterinária por dois dias seguidos na FFS com intenção de alertar os utentes / clientes para a importância da saúde, higiene e bem estar dos animais domésticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de colaboração por parte da equipa numa fase inicial, razão pela qual julgo que tenha sido consequência de uma má divulgação pois apenas tinha sido feita por e-mail. ✓ Falta de divulgação junto público o que levou a uma fraca aderência do mesmo.
O – Oportunites	T – Treats
<ul style="list-style-type: none"> ✓ A FFS situar-se numa superfície comercial como o Norte Shopping. ✓ Possibilidade de divulgação paga desta campanha ✓ Divulgação de fácil acesso a todas as lojas do centro comercial na busca de uma maior adesão de todos os lojistas ✓ Promover a área de veterinária na FFS – cuja existência era pequena e desconhecida por grande parte de muitos clientes ✓ Divulgação e incentivo presencial junto da restante equipa para participarem mais ativamente na campanha/ concurso. ✓ Oportunidade de premiar 2 pessoas (que participassem no concurso) com produtos da marca veterinária PARAVET 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existência de duas lojas muito próximas da FFS com área veterinária bastante extensa – o Continente que apresenta preços mais competitivos com a secção zoo – animais e a loja veterinária – Ornimundo com uma capacidade de oferta de produtos animais muito superior.