

Paula Alexandra Couceiro de Oliveira

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. Pedro Miguel Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

---

Assinatura do Orientador de Estágio

(Dr. Pedro Miguel Lopes Baptista)

---

Assinatura da Estagiária

(Paula Alexandra Couceiro de Oliveira)

## Declaração

Eu, Paula Alexandra Couceiro de Oliveira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009845, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

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

Coimbra, 10 de Julho de 2014.

---

(Paula Alexandra Couceiro de Oliveira)

## Agradecimentos

Desejo agradecer primeiramente à Direção Técnica da Farmácia Santa Cruz pela oportunidade curricular proporcionada, em estreita colaboração com a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Agradeço especialmente a todos os professores que me forneceram as bases necessárias ao meu crescimento durante este estágio.

O meu principal reconhecimento vai, no entanto, para a toda a equipa de profissionais com a qual tive o prazer de contactar. Ao Dr. Pedro Baptista, gostava de agradecer a constante formação e responsabilidade transmitida; Ao Dr. Tiago Carvalho deixo o meu sincero reconhecimento por toda a simpatia e paciência com a qual me presenteou; Ao Dr. Tiago Bento, agradeço todos os conselhos fornecidos, bem como o rigoroso entusiasmo profissional partilhado; À Dra. Isabel Faia, entrego a minha sincera gratidão pela sua dedicação e senso de dever farmacêutico; E à Dra. Joana Ramos, endereço o meu reconhecimento pela sua camaradagem e pelos conhecimentos facultados.

Agradeço ainda à minha colega de estágio por toda as aventuras partilhadas.

Por fim, gostava de deixar um enorme reconhecimento aos meus pais, sem os quais não teria tido esta fantástica oportunidade no mundo profissional.

A todos estes, e a quem não tive a possibilidade de mencionar,

Um MUITÍSSIMO Obrigada!

## Índice

Introdução.....	6
Análise Crítica de modelo SWOT.....	7
Pontos Fortes (Strenghts).....	7
1. Localização Geográfica.....	7
2. Disposição dos Medicamentos e Produtos de Saúde .....	7
3. Venda ao Público.....	8
4. Serviços Farmacêuticos de Qualidade.....	13
5. Organização do Armazém .....	14
6. Controlo da Qualidade Farmacêutica .....	14
7. Fornecimento de Produtos Químicos.....	15
Pontos Fracos (Weaknesses).....	15
1. Dimensão da Farmácia e Sistema de Espera .....	15
2. Confirmação do Receituário e Alteração de Preço dos MSRM.....	16
3. Controlo de Psicotrópicos e Estupefacientes .....	18
4. Aconselhamento na Área da Veterinária e Ortopedia.....	19
5. Ausência da Preparação de Manipulados.....	19
Oportunidades (Opportunities).....	20
Ameaças (Threats) .....	21
Conclusão.....	23
Abreviaturas.....	24
Bibliografia .....	25

## Introdução

O presente relatório foi elaborado no decorrer do Estágio Curricular, incluído no plano de estudos do quinto ano do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. Esta segunda etapa do estágio decorreu entre 03 de Março de 2014 e 13 de Junho de 2014, culminando num período de quatro meses (640 horas). Sob a orientação do Dr. Pedro Baptista, a empresa provedora desta oportunidade foi a *Farmácia Santa Cruz*, localizada na Rua das Padeiras, nº 94, Coimbra, Portugal.

Desde a sua excelente reputação na comunidade farmacêutica ao seu evidente crescimento comercial, variados foram os motivos que conduziram à seleção deste estabelecimento como local de estágio. A íntima relação dos colaboradores com os utentes e a presença de um trabalho satisfatoriamente exigente, também não passaram despercebidos, o que também favoreceu de modo determinante a preferência por esta empresa.

Este relatório irá abordar todos os conhecimentos adquiridos durante esta experiência académica, realçando criticamente quais os aspectos positivos e negativos que mais se destacaram no desenvolvimento da mesma. O principal objectivo reside portanto na elaboração de um confronto entre a realidade actual dos doentes e a realidade do mundo farmacêutico.

Desejo uma ótima leitura a todos os interessados.

## Análise Crítica de modelo SWOT

O presente relatório de estágio irá basear a sua estrutura numa análise de modelo SWOT. Este género de apreciação tem como objectivo fundamental a interligação do ambiente interno da empresa em estudo com o mercado na qual se insere, o que proporciona uma reflexão crítica mais fidedigna sobre as potencialidades e limitações da mesma.

### Pontos Fortes (*Strenghts*)

#### 1. Localização Geográfica

A Farmácia Santa Cruz, doravante também designada apenas como Santa Cruz, possui uma localização geográfica evidentemente privilegiada. Ao se encontrar posicionada num dos extremos da Rua das Padeiras, em Coimbra, consegue alcançar uma maior visibilidade entre os diversos grupos de utentes que a frequentam.

O leque diversificado de utentes atraídos compreende os habitantes da região da Baixa e Beira-Rio, bem como os doentes provenientes das clínicas de saúde mais próximas, como é o caso da Casa de Saúde de Santa Filomena. A existência nas proximidades da estação ferroviária e de várias paragens rodoviárias permite ainda a aquisição de muitos utentes simplesmente de passagem.

Pelo que é compreensível que a notória capacidade desta farmácia em atingir diversas faixas etárias e contextos socioeconómicos se deve, em primeira instância, à sua localização. A sua grande força comercial é complementada posteriormente por outros factores, já no interior da mesma.

#### 2. Disposição dos Medicamentos e Produtos de Saúde

Ao entrar na Santa Cruz, a primeira imagem com a qual os utentes se deparam abrange um ambiente que, embora de pequenas dimensões, se encontra perfeitamente organizado e bem aproveitado. A disposição da bancada de atendimento em forma de U possibilita a visualização da maioria das prateleiras situadas por detrás desta. Cada um dos oito armários, de portas transparentes, apresenta um género de produto diferente. Na zona central,

considerada a zona mais quente, é possível observar a presença dos MNSRM, os quais estão lateralmente rodeados pelos diversos produtos de Dermocosmética e Dietética. Estes estão em zonas menos quentes mas também exibem uma fácil visibilidade por parte dos utentes.

Na bancada de atendimento existem ainda pequenos compartimentos destinados à exibição de alguns produtos de saúde, normalmente em promoção.

Uma grande vantagem desta forma de disposição reside na existência de poucas áreas frias. Para além disso, a maioria dos produtos farmacêuticos que são guardados nas gavetas não necessita de exposição, uma vez que se tratam de necessidades que não se vendem por impulso mas apenas pela sua procura específica. Neste grupo podemos incluir exemplos como o Álcool, Água Oxigenada, Tintura de Iodo, Testes de Gravidez e Ligaduras.

Assim, é possível verificar que a farmácia, devido à sua disposição e dimensão reduzida, consegue imprimir nos utentes um conceito familiar e acolhedor.

### 3. Venda ao Público

#### 3.1. Relação com os Utes

Quando os utentes entram em contacto com a equipa de Farmacêuticos presente, é visível a empatia e sensação de familiaridade transmitida. Como já foi mencionado, a farmácia possui sempre clientes pontuais, mas a maioria dos utentes que a frequentam são do tipo regular, o que comprova a existência de uma constante confiança entre o grupo e os seus utentes.

Com base nesta relação, a maioria dos clientes possui ficha própria no sistema informático, o que permite fazer um seguimento farmacêutico mais completo, sempre que necessário. De facto, se o indivíduo não sabe o nome do medicamento que habitualmente toma, a existência deste reconhecimento informático permite averiguar qual é e, deste modo, oferecer uma melhor resposta ao interessado.

Para além desta facilidade possibilitada pelo programa *SIFARMA2000*<sup>®</sup>, a própria empresa apresenta uma política assente na simpatia e capacidade de adaptação. Os cuidados prestados são individualizados, sendo o discurso adaptado a cada situação. Isto garante um melhor entendimento por parte do doente, o que por um lado aumenta a possibilidade de

uma melhor adesão à terapêutica, e por outro consolida a sua credibilidade no Farmacêutico.

### 3.2. Acesso e Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM)

Os MSRM não podem estar expostos ao público, o que obriga à sua arrumação em compartimentos adequados. No caso da Santa Cruz, as gavetas preenchidas com a maioria dos MSRM localizam-se à direita da zona de dispensa de medicamentos. De fácil acesso pelos colaboradores, garante um atendimento mais rápido e focado no doente. Ou seja, a existência de áreas alfabeticamente identificadas que diferenciam os genéricos dos medicamentos de marca, os xaropes dos colírios, e os supositórios dos comprimidos vaginais, garante uma pesquisa mais rápida e, conseqüentemente, um maior tempo de atendimento junto do utente. E, uma vez que os MSRM só podem ser dispensados na presença de uma receita médica válida (1), de acordo com os requisitos estipulados no Despacho nº11254/2013 de 30 de Agosto de 2013, algum do tempo ganho pode ser dedicado à validação mais atenta da receita entregue, o que por sua vez previne enganos desnecessários. O principal lapso a ser evitado é a cedência do medicamento errado, seja no princípio ativo ou na dosagem deste, pois é o que incorre num maior risco para o doente.

Ademais, apesar do acesso ao público se encontrar barrado por uma pequena bancada, a visualização das gavetas é possível, o que confere uma maior confiança aos doentes, uma vez que lhes permite observar em que condições os seus medicamentos são guardados.

### 3.3. Informação ao Utente

No caso dos MSRM, uns dos primeiros passos a efetuar após a receção da receita médica, é a averiguação por parte do profissional de saúde se o utente pretende, ou não, a cedência de genéricos. Tratando-se de um dever do Farmacêutico (2) (3), esta ação oferece o poder de escolha ao doente, a qual pode providenciar uma opinião mais favorável em prol do profissional de saúde em questão.

Para além disto, após a validação e processamento informático da receita médica, e imediatamente antes da entrega dos medicamentos ao utente, o Farmacêutico deve entregar

todo o conhecimento adicional que considere relevante para uma melhor adesão à terapêutica. Este passo mostra-se não só fulcral para um melhor resultado na melhoria da saúde do doente como para a construção de uma relação mais segura com a farmácia e os seus profissionais de saúde. De notar que este princípio não se aplica só aos MSRMs, mas também a todos os outros produtos farmacêuticos disponíveis na farmácia.

De facto, muitos são os utentes interessados em saber os efeitos adversos a que estão sujeitos e/ou que medidas complementares podem praticar para o alívio da sua situação, mas que, por vergonha ou desconhecimento do papel do Farmacêutico, não perguntam. Um exemplo prático desta situação encontra-se descrito de seguida.

#### Caso Prático I:

Uma senhora entre os 60 e 70 anos, dirigiu-se à farmácia para pedir algo que lhe aliviasse as hemorróidas que começavam a reaparecer. Tratando-se de uma mulher que não se encontra no seu período fértil, averigui se já alguma vez tinha recorrido ao uso da pomada rectal FAKTU<sup>®</sup>, uma vez que esta está indicada para o tratamento de hemorróidas não complicadas. Visto que a senhora já tinha usado e se mostrava muito satisfeita com ela, sugeri que a voltasse a aplicar. No entanto, antes de proceder à entrega do medicamento, realcei não só a importância de algumas medidas terapêuticas não-farmacológicas, como o banho de assento frio, bem como relembrei que a pomada pode ser aplicada até 3 vezes por dia. Frisando ainda que se, no prazo de uma semana não apresentasse melhorias, teria que parar com o tratamento e dirigir-se a um médico, a senhora agradeceu-me imenso a informação. De seguida, perguntou-me se os banhos de assento realmente funcionavam, pois já tinha ouvido falar bem dos mesmos, mas nunca tinha experimentado devido ao facto de não ser “grande adepta do frio”. Explicando que estes banhos são apenas temporários e que o alívio proporcionado é superior ao incómodo causado pelo frio, aproveitei para salientar a importância da prevenção, elucidando-a sobre o uso dos chamados banhos de assento tépidos, os quais não provocam o desconforto apontado pela utente.

#### 3.4. Adequada Resposta às Situações de Doença

A atenta gestão feita pela empresa permite a garantia de que os seus utentes mais fiéis têm sempre à sua disposição os habituais medicamentos consumidos e com os quais se sentem

melhor. No entanto, se por algum motivo o medicamento em questão não se encontra em *stock*, a Santa Cruz está provida de um sistema de aprovisionamento rápido, consequência da existência de gadgets eletrónicos e uma boa relação com os fornecedores.

Esta gestão de *stocks* é essencial para a farmácia, uma vez que também assegura que não há acumulação de produtos sem saída. Para tal, cada produto possui determinado na sua ficha qual o seu *stock* mínimo e máximo, o qual está em contacto direto com as vendas realizadas. Quando um dado produto atinge a quantidade mínima prevista, este é diretamente introduzido numa proposta de encomenda, a qual, após revisão de acordo com o *stock* real da farmácia e o histórico de compras desse produto, é enviada ao respetivo fornecedor.

Porém, não é financeiramente possível a existência de todos os produtos farmacêuticos presentes no mercado como parte habitual do *stock* da farmácia, o que levanta a necessidade de outras estratégias de encomenda. Desde o contacto telefónico com os fornecedores ou delegados de informação, aos gadgets já referidos, a farmácia detém uma grande variedade de formas para garantir as necessidades de cada doente.

Adicionalmente, a combinação de uma boa gestão do *stock* e diversidade de produtos focada no utente, com o conhecimento científico de cada colaborador, permite a obtenção de melhores resultados não só para a empresa, mas também para com o bem-estar dos doentes.

Um bom exemplo de como o bem-estar do público está em primeiro lugar, encontra-se realçado no já citado Caso Prático I. Nesta situação, apliquei os conhecimentos que me foram transmitidos pelos colegas e averigui primeiramente se havia algum risco para a utente. A pomada rectal FAKTU® está contra-indicada na gravidez, bem como pode levar à cessação prematura do tratamento devido ao aparecimento de algumas queimaduras iniciais. Assim, com uma observação atenta e perguntas simples, consegui concluir que a utente em questão não se enquadrava nestes critérios, o que me ofereceu uma maior segurança na minha indicação farmacêutica.

### 3.5. Formação (Contínua) dos Colaboradores

Um dos maiores pontos fortes que para mim se relaciona com a Farmácia Santa Cruz, reside no facto de toda a equipa ser formada em Ciências Farmacêuticas. Os conhecimentos

básicos da equipa constituem uma vantagem para a saúde do utente, pois o valor atribuído ao medicamento por um Farmacêutico vai muito além daquele instituído noutros cursos.

No entanto, o farmacêutico, enquanto agente de saúde pública e especialista do medicamento, é constantemente confrontado com situações para as quais pode não saber responder de forma imediata, o que origina uma necessidade de informação complementar à que já possui.

De forma a tentar responder a esta necessidade, a Santa Cruz tem ao seu dispor, não só as informações que o sistema informático propicia, como uma pequena biblioteca em contínua atualização, a qual inclui documentos como a Farmacopeia Portuguesa; Formulário Galénico Português; Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos; Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos; e Índice Nacional Terapêutico. Esta tem ainda outras publicações que a farmácia recebe dos laboratórios e que considera relevante.

Por outro lado, a equipa é constantemente inserida em programas de formação complementar, onde cada um dos colaboradores pode atualizar os seus conhecimentos e, posteriormente aplicar na correta dispensa de produtos de saúde. De facto, no decorrer do estágio exercido nesta farmácia, imensas foram as oportunidades de aquisição de conhecimento extra. O conteúdo destas formações focava-se essencialmente em MNSRM e outros Produtos de Saúde, o que é uma vantagem para qualquer farmácia no presente contexto social. Uma vez que a cedência de MSRSM é comum a qualquer farmácia portuguesa, mas a venda dos restantes produtos pode ser um forte fator de distinção e evolução comercial, a Santa Cruz destaca-se por esta aposta na formação contínua nesta área.

De seguida, encontra-se um relato de uma situação real de Indicação Farmacêutica por mim efetuada, com base num dos ensinamentos proporcionados.

#### Caso Prático 2:

Uma senhora com cerca de 45 anos, acompanhada do seu filho adolescente, dirige-se à farmácia com uma receita pedindo comprimidos de Aciclovir 800mg e cápsulas de Flucloxacilina 500mg. Após averiguar a validade da receita e se a utente pretendia levar algum medicamento genérico, expliquei como proceder à toma de cada um. Uma vez que era notória a presença de Varicela no adolescente que a acompanhava, realcei a importância

da adesão à terapêutica e de que o antibiótico se devia à já visível infeção das vesículas da pele. A utente afirmou ter tentado de tudo para que o filho parasse de se coçar, mas que o resultado tinha sido inevitável. Baseando-me assim nos conhecimentos adquiridos durante uma das minhas formações, aconselhei o uso do produto *Exomega Banho Emoliente* da ADERMA®, o qual é destinado ao cuidado complementar de peles atópicas e crises de varicela, prurido ou urticária. Expliquei como devia aplicar o produto no final do banho, salientando que a secagem feita devia ser executada do modo mais suave possível. Uma vez que o efeito calmante proporcionado pelo produto seria muito mais eficaz se todas estas medidas fossem respeitadas, expliquei o mesmo ao seu filho, o qual se demonstrou recetível ao tratamento.

Por fim, informei o doente da necessidade de se dirigir a um médico no final do tratamento, para averiguação do seu estado de saúde e quais as medidas seguintes a serem aplicadas.

#### 4. Serviços Farmacêuticos de Qualidade

A Santa Cruz disponibiliza ao público a possibilidade de determinação de alguns parâmetros bioquímicos como a glicémia, colesterol total e triglicérideos. De igual modo, permite também a monitorização da pressão arterial e do IMC, o que oferece à farmácia não só uma fonte de rendimento adicional, como ao mesmo tempo possibilita a fortificação da relação com os seus utentes. De facto, no gabinete destinado à análise dos referidos parâmetros bioquímicos, a privacidade facultada facilita uma conversa mais aberta com os doentes, sobretudo durante o tempo de espera de alguns dos resultados. Esta conversa não só cria laços com o cliente, como pode levar ao reconhecimento por parte do Farmacêutico de situações de risco, onde este deve salientar a importância das medidas não-farmacológicas e, quando necessário, encaminhar a pessoa para o médico.

De igual modo, a execução desta actividade permite um primeiro contacto com os utentes por parte dos estagiários, que aos poucos se vão familiarizando com estes e com o tipo de linguagem a ser utilizado.

O estabelecimento também tem o VALORMED®, no qual os doentes podem depositar os medicamentos que já não usam ou embalagens daqueles que já terminaram. Este serviço é

apelativo sobretudo para os utentes com consciência ambiental, os quais podem ver neste uma mais-valia para a seleção da Santa Cruz como o seu local de dispensa de medicamentos.

## 5. Organização do Armazém

Após a correta confirmação e receção das encomendas, que carece de uma grande atenção do Farmacêutico no que diz respeito aos prazos de validade e PVPs instituídos, os variados medicamentos e produtos farmacêuticos são levados para o andar de cima, onde se situa o armazém da farmácia. Este local encontra-se dividido em áreas distintas e, ainda que tudo esteja alfabeticamente organizado, cada região é detentora de diferentes classes de produtos. De facto, para além de haver a separação dos medicamentos de marca dos respetivos genéricos, ainda é possível observar a segregação dos produtos de Dermocosmética e Higiene dos MNSRM.

Este tipo de armazenamento mostra-se fundamental em dois grandes aspectos. Primeiramente, viabiliza uma procura mais rápida e cómoda dos medicamentos durante o atendimento, quando necessário. Em segundo lugar, é um dos primeiros contactos que os estagiários têm com os medicamentos e princípios ativos presentes no estabelecimento, o que permite uma melhor familiarização com os mesmos e conduz ao esclarecimento de qualquer dúvida relacionada, junto dos colegas.

É importante destacar ainda que a Santa Cruz obedece à regra do *first in, first out*, o que contribui para uma melhor eficiência da mesma no controlo dos prazos de validade.

## 6. Controlo da Qualidade Farmacêutica

As Boas Práticas de Farmácia obrigam ao controlo da temperatura e humidade dos principais locais em contacto com os medicamentos (4), como é o caso do frigorífico, sala de receção e entrada de encomendas e armazém. Esta actividade assegura uma maior confiança da farmácia na estabilidade dos produtos, diminuindo assim a ocorrência de reclamações relacionadas com este tema.

Adicionalmente, a Santa Cruz possui um sistema de verificação mensal de *stocks* e prazos de validade, facilitada pela ajuda informática do programa *SIFARMA2000*<sup>®</sup>, para além da diária confirmação de validades no decorrer da receção de encomendas. Esta avaliação possibilita a

devolução atempada dos produtos perto do fim da sua validade, a qual é efetuada pela entrega do produto e de uma nota de devolução em duplicado ao fornecedor original do mesmo. Assim, caso a devolução seja aprovada, a farmácia evita o prejuízo, devido à emissão de uma nota de crédito do(s) valor(es) devolvido(s) por parte do fornecedor.

De notar que existem outros motivos para a devolução de produtos, como a receção de produtos ou embalagens danificadas, medicamentos com o PVP mal marcado ou a simples ausência de um dado produto. Neste último caso, a devolução ao fornecedor trata-se no fundo de uma reclamação, a qual apenas necessita dos duplicados, uma vez que não existe nada para devolver.

Olhando assim para todo o controlo efetuado ao medicamento, é observável uma forte organização e compreensível capacidade de prevenção por parte da farmácia, a qual se reflete, em última instância, na saúde pública.

## 7. Fornecimento de Produtos Químicos

Um dos grupos de produtos mais vendidos neste estabelecimento é a classe dos Produtos Químicos como o Coalho Líquido, Borato de Sódio, Bicarbonado de Sódio e Benzina.

Toda a equipa de profissionais está consciente das aplicações e potenciais perigos relacionados com estes produtos, o que torna a sua dispensa num ato rodeado de enorme cuidado. Para além disso, estes não se encontram em contacto com o público, encontrando-se arrumados num armário próprio, no interior da farmácia.

## Pontos Fracos (*Weaknesses*)

### I. Dimensão da Farmácia e Sistema de Espera

Sendo a Farmácia Santa Cruz um estabelecimento de dimensões reduzidas, é possível evidenciar a existência de alguns inconvenientes, apesar das vantagens já previamente mencionadas.

O primeiro inconveniente com o qual os utentes se deparam de imediato consiste no reduzido espaço de espera. Adicionalmente, como se trata de uma farmácia bastante

movimentada, a maioria do tempo encontra-se preenchida por vários utentes em espera, os quais são normalmente atendidos por ordem de chegada. No entanto, não existe nenhum sistema de senhas que permita uma melhor eficiência deste fluxo de pessoas, o que por vezes gera queixas por parte dos doentes, pelo facto de terem sido ultrapassados no atendimento. Há também quem reclame do longo tempo de espera, resultante ou da maior procura por medicamentos restringidos ao primeiro piso ou da ocupação temporária do sistema informático pelos outros colaboradores, o qual é essencial para a correta dispensa dos produtos.

O segundo grande inconveniente reside na própria bancada de atendimento. Todos os postos se encontram interligados, o que condiciona a privacidade dos utentes quando a afluência à farmácia é elevada.

Por fim, a última desvantagem relacionada com as dimensões da farmácia consiste na falta de acesso aos produtos de venda livre por parte do público. Uma vez que a farmácia não dispõe de espaço para colocar expositores no local de espera, os utentes não podem ir apreciando mais de perto os produtos, o que muitas vezes poderia induzir a compra por impulso.

## 2. Confirmação do Receituário e Alteração de Preço dos MSRM

O regime de comparticipação dos MSRM consiste no pagamento mensal de uma parte do valor dos medicamentos por uma entidade externa à farmácia, quando o doente apresenta uma receita médica considerada válida. Esta entidade é normalmente o SNS ou algum dos seus subsistemas. Porém, a comparticipação pode ser, em regime de complementaridade com o SNS ou não, da responsabilidade de outras instituições como seguradoras, empresas ou até mesmo sindicatos.

Para qualquer farmácia receber o valor de cada medicamento comparticipado, uma série de passos têm de ser cumpridos.

A primeira etapa é considerada a de maior relevância e consiste na Confirmação do Receituário. Cada farmácia tem uma visão diferente para a realização desta tarefa, sendo que a Santa Cruz se destaca pela distribuição de um igual número de lotes pelos quatro colaboradores. A verificação das receitas é feita individualmente, onde todos os parâmetros são cuidadosamente revistos. Esta avaliação incide sobretudo na data da receita e respetiva

dispensa, assinatura do médico, organismo abrangente, medicamentos cedidos de acordo com o prescrito, cumprimento da exceção eventualmente presente, assinatura do doente, carimbo da farmácia e, por fim, assinatura do colaborador. Após a confirmação de que aquele lote de trinta receitas se encontra dentro da validade, é impresso e carimbado o verbete correspondente.

Efetuada esta confirmação para todos os organismos, segue-se a recolha e envio do receituário para o Centro de Conferência de Faturas da ACSS, no caso das receitas pertencentes ao SNS, e para o Serviço de Faturação de Entidades da ANF, no que diz respeito às receitas dos subsistemas. Esta recolha é feita até ao dia 5 do mês seguinte, sendo acompanhada por um número estipulado de cópias da relação-resumo de cada lote e das faturas correspondentes a cada organismo.

Todo este processo origina duas grandes desvantagens. O primeiro inconveniente está no reduzido tempo dos colaboradores para o desempenho destas tarefas. Embora cada um tenha o seu papel ativo bem definido, muitas vezes o tempo destinado a esta actividade não é suficiente, o que origina não só uma maior desorganização no final de cada mês como aumenta a possibilidade de devolução do receituário. Isto porque os profissionais de saúde desta farmácia, para se poderem focar toda a sua atenção nas necessidades dos utentes, não se conseguem dedicar unicamente à confirmação da validade das receitas. Esta desorganização temporal acaba por ter repercussões na contabilidade da própria empresa, uma vez que quanto maior for o número de receitas devolvidas, maior é o prejuízo.

A outra desvantagem destacada para esta actividade é o facto da distribuição realizada não permitir a participação dos estagiários. Uma vez que a maioria das vezes o tempo para a correta análise das receitas é reduzido, isto implica a orientação dos estagiários para outras actividades, de forma a possibilitar a aquisição de algum tempo adicional por parte de um dos colegas para se destinar a esta função.

No que diz respeito à autorização concedida periodicamente às indústrias para alteração de PVPs, esta pode ser vista como uma desvantagem para as farmácias, pois não só as farmácias não têm qualquer influência no tema, como só podem aplicar os novos preços em vigor quando cedida a última embalagem de preço antigo. Inúmeras foram as vezes que os utentes reclamaram da alteração de preço, comparando o mesmo com outros estabelecimentos que

ainda não tenham procedido ao ajustamento, o que desencadeava uma relação de desconfiança desnecessária.

### 3. Controlo de Psicotrópicos e Estupefacientes

Os psicotrópicos e estupefacientes consistem num grupo de fármacos com legislação específica (2), e a qual obriga ao rigoroso controlo dos mesmos por parte das farmácias. Devido à dependência que podem originar nos utentes, a dispensa destes medicamentos preenche-se de mais requisitos do que o normal. A partir do momento em que se entra em contacto com este tipo de receita, além dos cuidados já anteriormente mencionados a ter em conta numa cedência de MSRM, esta classe exige ainda uma maior atenção para os dados do utente e do médico prescriptor.

Este estreito controlo é, de igual modo, exigido nos registos de entrada e saída de todos os medicamentos incluídos nesta categoria. A aquisição destes fármacos compreende uma requisição em duplicado, na qual o original é arquivado pelo período mínimo de 3 anos na farmácia (2) e o duplicado, após a assinatura e carimbo da Direção Técnica, é devolvido ao fornecedor. Todos estes registos devem ser enviados trimestralmente ao INFARMED, até ao oitavo dia do mês seguinte (2).

No que diz respeito ao registo de saídas, este tem que ser enviado mensalmente, sendo que o balanço anual de todas as entradas e saídas efetuadas pressupõe o envio anual do mesmo até ao dia 31 de Janeiro do ano seguinte.

Toda esta fiscalização do ciclo de vida do medicamento garante um maior conhecimento da quantidade que é dispensada de acordo com a validade da receita, mas falha na verificação da qualidade da cedência efetuada. Isto é, embora o INFARMED consiga estimar o número de embalagens consumidas por utente, não há atualmente nenhum método que garante que o medicamento foi dispensado a um indivíduo sem qualquer sinal de dependência. O Farmacêutico não tem o poder necessário para recusar a venda do medicamento, se a receita se encontrar dentro da normalidade, o que leva a um crescente erro no consumo destes fármacos. O INFARMED, por outro lado, possui os registos de consumo de cada utente e médico prescriptor, mas não utiliza estes dados para garantir uma maior restrição no uso destes medicamentos, pelo que a questão que fica é: Qual é o objectivo do controlo de

entradas e saídas de Psicotrópicos e Estupefacientes, se este não é aplicado para melhorar o actual estado de saúde da população portuguesa?

De notar que estas observações também se aplicam à dispensa de fármacos da classe das Benzodiazepinas, as quais apresentam ainda um menor controlo por parte do INFARMED.

#### 4. Aconselhamento na Área da Veterinária e Ortopedia

A Farmácia Santa Cruz dispõe de uma pequena área destinada ao Espaço Animal e à Ortopedia. Contudo, a diversidade de produtos presentes e o conhecimento dos próprios colaboradores são limitados. Isto deve-se, em parte, ao programa curricular do curso de Ciências Farmacêuticas, o qual não nos prepara da melhor forma para estes temas. No caso dos Medicamentos de Uso Veterinário ainda temos alguma orientação mas se o aluno quiser aprender algo sobre Ortopedia e Dispositivos Médicos, precisa de escolher a disciplina em questão, em detrimento de outras.

Por outro lado, as formações oferecidas à empresa nestas áreas são poucas ou nulas, o que não possibilita um grande desenvolvimento do mesmo. Para os Farmacêuticos se especializarem nestas áreas, tem que ser por incentivo próprio. Consequentemente, os estagiários não suplementaram com profundidade os seus conhecimentos nesta área.

#### 5. Ausência da Preparação de Manipulados

Atualmente, a Preparação de Medicamentos Manipulados, a qual consiste numa exemplar actividade farmacêutica, não pode ser praticada na Farmácia Santa Cruz. Ainda que esta possua um pequeno laboratório, como é pedido por lei (5), este não reúne as condições necessárias à preparação eficaz e segura deste tipo de medicamentos. Esta restrição de trabalho impede a farmácia de poder aceitar qualquer receita relacionada, sendo obrigada a redireccionar os utentes.

De igual modo, esta limitação na actividade da empresa, originou a impossibilidade de contacto por parte dos estagiários com este ato tão caracteristicamente farmacêutico.

## Oportunidades (*Opportunities*)

Algumas das oportunidades que o presente Mundo Farmacêutico encara, foram possíveis de observar no decorrer desta experiência curricular. Devido aos princípios éticos e ao grau de conhecimento vivenciados durante este período, pude concluir que somos uma profissão com um grande potencial ao nível da saúde pública, se nos dedicarmos a isso.

Conforme o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos defende, o objectivo primário do Farmacêutico é a Pessoa do Doente (3). Por outras palavras, o medicamento deve deixar de ser o foco deste profissional de saúde e passar a ser o Utente e as suas necessidades. Só assim é possível a obtenção de uma melhor resposta na saúde de cada um. Para tal, o Farmacêutico tem de saber aplicar os seus conhecimentos técnico-científicos à realidade da doença, pondo sempre os interesses do doente em primeiro lugar. Se este princípio for seguido, é um ótimo primeiro passo para adquirir maior confiança por parte do público e, conseqüentemente obter uma melhor gestão comercial. Para isso, basta somente prestar atenção a cada situação e saber interpretá-la corretamente, tendo sempre em consideração a distinta formação académica proporcionada.

O segundo passo envolve a capacidade de adaptação deste profissional de saúde. O Farmacêutico tem uma formação-base altamente diversificada, a qual lhe possibilita adaptar-se a diferentes situações. Esta habilidade de constante ajuste à realidade também lhe permite obter um maior grau de especialização, se assim o desejar. Diversos são os cursos disponíveis nos dias de hoje que podem oferecer à farmácia uma imagem de marca mais vinculada. Desde cursos de gestão a cursos de especialização em Dietética e Nutrição, o mundo farmacêutico encontra-se repleto de oportunidades à qual o Farmacêutico se pode agarrar.

Cabe ainda ao Farmacêutico saber orientar a sua especialização e a da sua equipa de modo a ajustá-la à realidade com a qual convive diariamente. Esta oportunidade era observável na Farmácia Santa Cruz e consiste num fator decisivo para o crescimento comercial da mesma.

## Ameaças (*Threats*)

A conjuntura socioeconómica actual não admite grandes aventuras na área da Farmácia Comunitária. Se a gestão da farmácia não for bem orientada, a farmácia pode estagnar o seu crescimento e até afastar os seus clientes. De facto, se a farmácia não se for harmonizando com as mudanças económicas e com os desejos dos utentes, não há espaço para o desenvolvimento comercial da mesma, nos dias de hoje. De modo idêntico, se a organização da empresa se focar numa leitura errada do mercado, mais facilmente entra em prejuízo. Esta situação cada vez é mais frequente em farmácias cujos donos só possuem formação em gestão ou economia e não zelam pela relação com o público. As pessoas cada vez mais gastam menos e querem cada vez mais produtos com qualidade, pelo que cabe ao Farmacêutico saber encontrar o meio-termo, de modo a satisfazer a Pessoa do Doente.

Por outro lado, a comunidade médica também não facilita a actividade farmacêutica. Com a entrada da Prescrição por DCI, os médicos cada vez mais vendem o Farmacêutico como um aproveitador e chamam a atenção dos doentes para o medicamento que preferencialmente pretendem. Isto causa uma rutura entre dois sectores da saúde que deviam estar em constante conformidade, a qual é detetada pelo utente e leva o mesmo a desconfiar destes e do tratamento instituído, o que em última instância pode levar à não adesão terapêutica. Adicionalmente, o próprio Farmacêutico tem contribuído para a destruição da sua imagem profissional. Enquanto anteriormente a profissão era altamente respeitada e vista como um local de conselho e apoio pessoal, o facto de agora ser olhada como um negócio pelos seus próprios profissionais, reflete-se na imagem que o utente ganha das farmácias e seus funcionários. A culpa também é nossa e é nosso dever corrigir esta situação enquanto é possível.

Uma outra ameaça relacionada com a actividade farmacêutica, também consequência do ambiente económico actual, é a dificuldade dos laboratórios e armazéns em atender às necessidades da farmácia e dos seus clientes. Durante o estágio, foi perceptível a quantidade de medicamentos esgotados e o seu impacto na relação com os doentes. A farmácia, não tendo qualquer responsabilidade no esgotamento dos medicamentos, é a quem os utentes recorrem diretamente para pedir satisfações e isso, por vezes, leva a um descontentamento que pode ser prejudicial ao estabelecimento.

Para além disto, a indústria farmacêutica cada vez menos aceita a devolução de produtos fora da validade, o que começa a refletir-se na contabilidade das farmácias.

## Conclusão

Esta experiência académica enalteceu fortemente a componente prática do meu conhecimento. Apesar do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas ser rico no conteúdo teórico lecionado, este foca-se sobretudo no medicamento e não tanto na pessoa. De facto, até existem algumas disciplinas direcionadas para a fomentação da nossa capacidade de Indicação e Aconselhamento Farmacêutico, mas estas são muito reduzidas comparativamente ao que assimilei em apenas quatro meses de estágio. Pelo que, embora a duração do estágio não seja recriminável, fica a sensação de que algo mais poderia ser feito para quem realmente quer seguir esta opção profissional.

A convivência com uma equipa dinâmica e altamente qualificada possibilitou também um maior desenvolvimento do meu espírito crítico e senso de responsabilidade. Sempre dispostos a ensinar, motivaram-me a querer saber sempre mais e a não ter vergonha em questionar fosse o que fosse.

A diversidade de público com o qual entrei em contacto proporcionou-me ainda um desenvolvimento na minha capacidade de comunicação, a qual se demonstrou necessariamente adaptável a cada tipo de doente. O convívio com novas realidades permitia que o meu dia, contrariamente à ideia que tinha, não se tratasse de uma constante rotina. Cada pessoa era uma nova descoberta e forma de aprendizagem, quer ao nível pessoal quer ao nível profissional.

Todos os dias eram palco de algo novo e esta oportunidade curricular acabou por se revelar num ótimo exercício das minhas capacidades de relacionamento e raciocínio. A contínua formação que me foi facultada, os conselhos dispensados e a responsabilidade como profissional de saúde pública que me foi inculcada, originaram em mim uma melhor Farmacêutica e Pessoa.

## Abreviaturas

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

ANF – Associação Nacional de Farmácias

DCI – Designação Comum Internacional

IMC – Índice de Massa Corporal

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

SNS – Sistema Nacional de Saúde

VALORMED – Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos  
Fora de Uso Após Consumo

## Bibliografia

- (1) Ministério da Saúde. **Despacho nº 11254/2013, de 30 de Agosto de 2013.** Diário da República. (2013) [Consultado a 24 de Junho de 2014]. Disponível em: <http://dre.pt/pdf2sdip/2013/08/167000000/2705527056.pdf>
- (2) Ministério da Saúde. **Normas relativas à dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde.** (2014) [Consultado a 24 de Junho de 2014]. Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS\\_USO\\_HUMANANO/PRESCRICAO\\_DISPENSA\\_E\\_UTILIZACAO/Normas\\_dispensa.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_dispensa.pdf)
- (3) Ordem dos Farmacêuticos. **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos.** [Consultado a 25 de Junho de 2014]. Disponível em: [http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES\\_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico\\_OF.pdf](http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf)
- (4) Ordem dos Farmacêuticos. **Boas Práticas Farmacêuticas para Farmácia Comunitária (BPF).** 3ª Edição. (2009) [Consultado a 25 de Junho de 2014]. Disponível em: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3082.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf).
- (5) Ministério da Saúde. **Decreto-lei nº 307/2007, de 31 de Agosto – Regime Jurídico das Farmácias de Oficina.** Diário da República. (2007) [Consultado a 25 de Junho de 2014]. Disponível em: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_II/TITULO\\_II\\_CAPITULO\\_IV/022-A2\\_DL\\_171\\_2012.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/022-A2_DL_171_2012.pdf).