

Ana Filipa Machado de Magalhães Pacheco

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

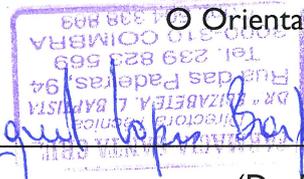
Eu, Ana Filipa Machado de Magalhães Pacheco, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009478, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

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, 11 de Julho de 2014

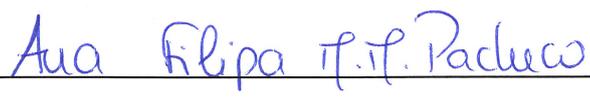
○ Orientador de Estágio:


Pedro Miguel Baptista



(Dr. Pedro Baptista)

A Estagiária:


Ana Filipa M. de Magalhães Pacheco

(Ana Filipa Machado de Magalhães Pacheco)

Um especial agradecimento ao Dr. Pedro Baptista por me ter dado a oportunidade de estagiar numa farmácia fantástica e por todos os conhecimentos transmitidos; pela confiança e paciência que teve comigo ao longo de todo o estágio.

A toda a equipa da Farmácia Santa Cruz, um obrigada por tudo o que fizeram por mim, por todos os desafios que me ajudaram a completar, todos os conhecimentos, toda a disponibilidade, por terem sido um exemplo do que é ser um bom farmacêutico e, acima de tudo, pela forma como me acolheram na equipa: Tiago Bento, Tiago Carvalho, Jani e Isabel um grande, grande obrigada!

Á minha colega de estágio, pelo companheirismo e entreaajuda, apesar do pouco tempo que estivemos juntas.

Aos meus colegas de curso, em especial às minhas amigas de casa que juntamente comigo percorreram este caminho de 5 anos. Sem elas, nada disto teria o mesmo significado. Muito obrigada por todo o apoio e pela amizade!

Á minha família, em especial aos meus pais e à minha irmã; sei que sem eles não chegava onde estou hoje.

Á minha Mãe, por toda a paciência que teve comigo!

ÍNDICE

Lista de Abreviaturas.....	3
1. Introdução.....	4
2. A Farmácia Santa Cruz.....	4
2.1. Localização e Horário de Funcionamento – Uma Oportunidade.....	4
2.2. Recursos Humanos e Utentes – Ponto Forte.....	5
2.3. Influência do Espaço Físico numa perspetiva de Estagiária.....	6
3. GESTÃO DE INFORMAÇÃO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA.....	7
3.1. Sistema Informático Adotado – Ameaça ou Ponto Forte?.....	7
4. GESTÃO DE STOCKS – DESAFIO!.....	8
4.1. Aprovisionamento e Fornecedores – Influência no Atendimento.....	9
4.2. Processamento e Receção de Encomendas – Importância da Oportunidade.....	10
4.3. Armazenamento – Ponto Forte ou Fraco?.....	12
4.4. Controlo de Prazos.....	12
4.5. Como Gerir Devoluções.....	13
5. INTERAÇÃO FARMACÊUTICO-MEDICAMENTO-DOENTE – AMEAÇA E OPORTUNIDADE	13
6. CEDÊNCIA E ACONSELHAMENTO DE MEDICAMENTOS: DE AMEAÇA A OPORTUNIDADE	15
6.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.....	15
6.1.1. Dispensa de MSRM – Simples Cedência?.....	17
6.1.2. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes – Ponto Forte.....	18
6.1.3. Produtos de Protocolo da Diabetes Mellitus – Oportunidade de Alerta para a População	19
6.2. Processamento de Receitas e Faturação – Pontos Fortes e Fracos.....	20
7. Indicação Farmacêutica: A Automedicação – De Ameaça a Ponto Forte.....	20
8. Indicação Farmacêutica de Outros Produtos.....	23
8.1. Dispositivos Médicos – como destacar a importância do farmacêutico.....	23
8.2. Produtos Dietéticos – Quando e Porquê!.....	23
8.3. Cosmética e Higiene – Quais os Produtos Ideais?.....	24
8.4. Produtos Veterinários e Espaço Animal – Ponto Forte.....	25
9. Serviços Farmacêuticos.....	25
9.1. Determinação de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos – Ponto Forte.....	25
9.2. ValorMed – Ponto Forte.....	25
10. O Estágio em Síntese... ..	26



I 1. Notas Finais	29
I 2. Bibliografia	30
I 3. Anexos	31



Lista de Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

ARSC, IP – Administração Regional de Saúde do Centro

CNP – Código Nacional Português

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

DL – Decreto-Lei

DT – Diretora Técnica

HCG – Gonadotrofina Coriónica Humana

INFARMED, IP – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

PVP – Preço de Venda ao Público

RCM – Resumo das Características do Medicamento

SNS – Serviço Nacional de Saúde



I. Introdução

Decorridos cinco anos de uma formação focada numa vertente teórica eis que chega a altura de colocar os nossos conhecimentos na prática, iniciando assim uma nova etapa: o estágio curricular. Com um curso tão multidisciplinar, a escolha tornou-se complicada. Decidi fazer um estágio em duas áreas das ciências farmacêuticas: farmácia comunitária e assuntos regulamentares, para, de alguma forma, adquirir mais conhecimentos e alguma experiência em ambas. Porquê estas duas? A primeira, uma vez que a farmácia comunitária é uma área que sempre me interessou, em que o farmacêutico desempenha um papel fulcral junto à comunidade, sendo este um elemento muito próximo da população e representando, muitas vezes, o primeiro e último contacto desta com os serviços de saúde. A segunda, uma vez que foi uma área que conheci durante este curso e que me despertou um interesse imenso.

O estágio curricular é a última etapa do nosso percurso académico e permite-nos, a nós estagiários, adquirir experiência profissional, essencial, para posteriormente ingressar no mercado de trabalho, permite-nos aplicar os nossos conhecimentos adquiridos ao longo de cinco anos intensivos de estudo e, acima de tudo, aprender o que é ser um bom profissional. Ao nos depararmos com uma nova realidade, onde novos desafios acontecem constantemente e onde temos que aplicar conhecimentos apreendidos ao longo do curso, posso, por fim, afirmar que esta nova etapa foi um enorme desafio.

Com este relatório pretendo abordar o meu percurso na Farmácia Santa Cruz, destacando os pontos essenciais em cada uma das atividades da farmácia que me acolheu durante quatro meses, apresentando uma análise crítica em cada um dos tópicos abordados e apresentando alguns casos relevantes que me ajudaram a conhecer o perfil de um bom profissional de saúde.

2. A Farmácia Santa Cruz

2.1. Localização e Horário de Funcionamento – Uma Oportunidade

A Farmácia Santa Cruz situa-se na Rua das Padeiras, localizada num local privilegiado da cidade, na Baixa de Coimbra. Devido à sua localização tão central e próxima de locais, tais como, comércio tradicional, estação de comboios, serviços administrativos, entre outros, a farmácia tem uma elevada afluência de pessoas, especialmente da população idosa. A sua localização é uma mais-valia para estagiar, uma vez que durante todo o estágio



contactamos com uma população muito heterogénea, permitindo aplicar os nossos conhecimentos em diversas situações e, simultaneamente adquirir mais experiência.

A farmácia encontra-se de portas abertas todos os dias úteis das 8.30h até às 19h e das 9h às 13h aos Sábados, encerrando ao Domingo e feriados, de acordo com o DL n° 171/2012, de 1 de agosto, portaria n° 277/2012 e portaria n° 14/2013, de 11 de Janeiro, que regula o horário de funcionamento da farmácia comunitária. ^[1,2,3] A farmácia presta ainda serviço permanente de 20 em 20 dias, assegurando uma cobertura farmacêutica de 24h. Assim, esta mantém as portas ininterruptamente abertas até às 00h, sendo o posterior atendimento realizado através de um postigo, podendo cobrar-se uma taxa de 2,5€ por utente, caso não se tratem de medicamentos sujeitos a prescrição médica do dia ou do dia anterior. Esta escala de serviços permanentes é definida pela ARSC e enviada à Câmara Municipal, ao INFARMED, às Associações representativas das farmácias do município e às farmácias do município. Até ao dia 30 de Novembro, é enviada a lista de escalas para o ano seguinte, sendo que esta pode ser revista semestralmente, desde que ocorra um facto novo que assim o justifique, devendo ser cumprida, rigorosamente, por todas as farmácias. Durante o meu estágio tive a oportunidade de realizar um serviço, de forma a perceber as diferenças de dispensa de medicação e o tipo de medicação mais procurada durante o período noturno.

2.2. Recursos Humanos e Utentes – Ponto Forte

A Farmácia Santa Cruz é constituída por uma equipa de seis farmacêuticos, equipa esta, jovem e dinâmica, que tem a satisfação do utente como ponto primordial da sua função. Nesta farmácia as tarefas são divididas pelos vários elementos, com o objetivo de aumentar a sua eficiência.

O ambiente na Farmácia Santa Cruz é algo de relevância, havendo uma enorme empatia entre todos os colaboradores, que se reflete numa correta e eficaz prestação de cuidados de saúde, apreciada por todos os utentes que frequentam a farmácia, tendo sido, a meu ver, um dos aspetos mais positivos ao longo de todo o estágio, uma vez que a integração na equipa se tornou facilitada.

A localização privilegiada da Farmácia Santa Cruz permite que tenha afluência de uma enorme heterogeneidade de utentes, abrangendo diversos escalões etários e contextos socioculturais. Contudo, é a população idosa que representa a maioria dos utentes que a frequenta. Devido ao excelente trabalho realizado nesta farmácia, à atenção dispensada por parte de toda a equipa e à disponibilidade apresentada pelos membros desta aos utentes, esta farmácia tem clientes fidelizados, frequentando-a, alguns, diariamente. Deste modo, a



farmácia consegue ter registos de medicação de cada um deles facilitando atendimentos posteriores, visto que a maioria dos utentes é polimedicação e, com a enorme diversidade de laboratórios e gama de produtos, torna-se complicado para estes memorizarem a sua própria medicação. Assim, a Farmácia Santa Cruz consegue dispensar ao utente o medicamento que habitualmente compra, do mesmo laboratório, para que este não se confunda, havendo assim uma maior adesão à terapêutica. O atendimento torna-se também mais facilitado, conseguindo-se fazer num tempo apropriado, garantindo assim a satisfação do utente. Devido à fidelização dos utentes, consegui, ao fim de algum tempo de atendimento saber as preferências de cada um deles, conseguindo estabelecer uma melhor relação com os utentes, que se refletiu posteriormente num melhor atendimento. Este aspeto tornou-se crucial, uma vez que muitos utentes demonstravam alguma resistência em serem atendidos por alguém desconhecido, tendo sido uma ameaça que foi sendo ultrapassada com o tempo.

Além dos utentes fidelizados, a farmácia tem diariamente utentes novos, permitindo um contacto diário com novas pessoas. Devido à localização, durante o meu estágio tive a oportunidade de atender alguns turistas estrangeiros, que requeriam um atendimento especial e o domínio de outras línguas, tendo sido uma oportunidade no decorrer do estágio.

2.3. Influência do Espaço Físico numa perspetiva de Estagiária

A Farmácia Santa Cruz é facilmente identificada do exterior através de uma cruz e de um letreiro com o seu nome. Esta apresenta duas montras amplas que são renovadas periodicamente, de acordo com as épocas sazonais e com novidades do mercado, sendo sempre apelativas ao utente, com o objetivo de lhes fornecer informações úteis. Junto à porta existe uma campainha e um postigo para o atendimento noturno. O facto de possuir duas montras permite que a farmácia seja visualizada em duas ruas, captando mais o olhar do público.

A meu ver, a Farmácia Santa Cruz é uma farmácia bastante acolhedora para os utentes, sendo dotada de dois pisos – o primeiro para o atendimento onde estão as gavetas deslizantes, produtos de frio, OTC e dermocosmética e o segundo destinado ao armazém. Esta disposição permite que o atendimento seja mais eficiente, visto que o farmacêutico tem um acesso mais rápido aos medicamentos só necessitando de recorrer ao segundo piso quando o medicamento está em falta. Ainda neste piso, existe um espaço para atendimentos personalizados. É importante que este espaço esteja no primeiro piso, para que utentes com



dificuldades locomotoras não tenham que se deslocar até ao segundo piso. A maioria do trabalho de *back-office* realiza-se também no primeiro piso.

Com esta disposição do espaço, o atendimento torna-se mais eficiente, uma vez que o farmacêutico tem ao seu dispor a maioria dos produtos para o atendimento. Assim, apesar de ser uma farmácia pequena, o espaço está bem delimitado, aumentando a eficiência de todo o trabalho.

3. GESTÃO DE INFORMAÇÃO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

A Farmácia Santa Cruz necessita de dispor de meios, físicos e eletrónicos, que lhe permita prestar ao cliente um atendimento adequado à sua disponibilidade, facultando toda a informação que este necessita, desde posologia e dosagem, a interações, reações adversas e contraindicações num curto espaço de tempo.

3.1. Sistema Informático Adotado – Ameaça ou Ponto Forte?

A Farmácia Santa Cruz dispõe do sistema informático *Sifarma2000*[®]. Com este sistema, a informatização de processos administrativos e do atendimento ao público vieram facilitar todo o trabalho do farmacêutico, minimizando muitos erros e permitindo à farmácia realizar um atendimento mais personalizado.

Este sistema, criado pela *Glintt*[®] permite que todos os computadores existentes na farmácia estejam ligados a um servidor comum e que toda a informação relativa a *stocks*, a produtos existentes na farmácia, fichas de clientes que contêm informações especiais acerca de cada um, seja comum em todos.

Sob o meu ponto de vista, é uma mais-valia para cada farmacêutico, sobretudo para nós estagiários, uma vez que nos permite obter toda a informação necessária para fazermos um atendimento completo, visto que este tem no seu sistema informação acerca de todos os medicamentos aprovados pelo INFARMED.

Além do atendimento, permite realizar múltiplas atividades no *back office*, uma vez que possibilita fazer a gestão de *stocks*, dar entrada e efetuar encomendas, entre outros. É assim um sistema adotado por inúmeras farmácias que permite um atendimento num espaço de tempo mais curto, mas completo, rentabilizando assim o tempo do farmacêutico, assim como o do utente que, cada vez mais, quer ser atendido melhor e mais rápido.

Apesar de ser complexo numa primeira impressão, o programa demonstrou ser muito intuitivo e rapidamente me adaptei a este tendo-me ajudado inúmeras vezes. Sendo um programa utilizado em quase todas as atividades da farmácia, inicialmente tive de lidar



com uma grande quantidade de informação acerca do mesmo. Contudo, é um programa de fácil aprendizagem e comecei desde logo a usufruir de todas as suas funcionalidades. ^[4]

4. GESTÃO DE STOCKS – DESAFIO!

Para muitas pessoas, o trabalho de um farmacêutico de farmácia comunitária passa apenas pelo atendimento ao público e cedência de medicamentos. Contudo, um farmacêutico comunitário tem funções muito para além destas. O trabalho de *back-office* é fundamental para que uma farmácia funcione bem. Com a vasta gama de produtos existentes numa farmácia torna-se obrigatória uma boa organização, tanto destes, como do espaço, de forma, a que se consiga gerir adequadamente todos os produtos.

Desta forma, existe a necessidade de um *back-office* bem estruturado e um armazém adequado, com as condições (temperatura e humidade) que estes exigem. Foi precisamente no *back-office* que iniciei o meu estágio e onde me mantive durante o primeiro mês, aprendendo a importância de uma boa gestão de encomendas, controlo de prazos de validade, estabelecer margens de lucro, devoluções e armazenamento. Esta fase foi fulcral no meu ponto de vista, uma vez que me permitiu um contacto mais próximo com toda a vasta gama de produtos, permitiu-me associar os princípios ativos aos nomes comerciais, que ainda não eram bem dominados, indicações terapêuticas e diferentes dosagens e informações que são fundamentais no atendimento ao balcão, obtendo assim informação da rotatividade de todos os produtos.

No início do meu estágio, enquanto ainda me encontrava no *back-office*, a Farmácia Santa Cruz foi surpreendida por uma fiscalização do INFARMED, que procurou pelos termo higrómetros para avaliar a temperatura e humidade da farmácia e do frigorífico de forma a avaliar o estado de conservação dos medicamentos. Neste dia aprendi quais as condições de temperatura e humidade de uma farmácia; deste modo, deve existir um termo higrómetro, devidamente certificado e calibrado, no frigorífico, outro na zona do armazém e outro na zona de atendimento. O termo higrómetro do frio deve ser descarregado semanalmente, imprimindo-se um gráfico com dados de registos, de forma a serem monitorizados e controlados pela DT ou farmacêutico; os outros termo higrómetros devem ser descarregados mensalmente, sendo que o restante processo é igual ao anterior. Quando os resultados não se encontram dentro dos parâmetros normais, deve-se avaliar a causa, tomando medidas sobre os medicamentos abrangidos, se justificável. É também fundamental verificar diariamente a temperatura dos três aparelhos para avaliar a sua conformidade. (ver anexo I)



4.1. Aprovisionamento e Fornecedores – Influência no Atendimento

O aprovisionamento trata-se de um conjunto de atividades essenciais para o bom funcionamento da farmácia, permitindo uma redução da mobilização de capital. É através deste que esta consegue garantir a satisfação dos seus clientes, garantindo-lhes os produtos que necessitam.

Com a situação atual das farmácias comunitárias, para a qual nós, estagiários, temos que estar atentos, esta atividade torna-se de extrema importância, uma vez que é necessário ter em conta a aquisição de produtos em falta, aqueles que têm uma grande rotatividade, mas também gerir adequadamente os produtos com mais vantagens para a farmácia, nunca esquecendo, a ética profissional. Desta forma, um correto aprovisionamento deve garantir uma contínua reposição de *stocks*, aquisição de novos produtos e controlo daqueles que são retirados.

O programa *Sifarma2000*[®] permite uma adequada gestão de *stocks*, uma vez que, para cada produto, consegue definir o *stock* mínimo e máximo. Na Farmácia Santa Cruz esta definição é tomada de acordo com o perfil de utentes que a frequentam (especialmente os utentes fidelizados) – necessidades e hábitos de prescrição, época sazonal, publicidade existente, condições de pagamento e bonificações atribuídas pelos fornecedores. Para esta definição é também tida em conta o espaço de armazenamento da farmácia. Assim, é necessário ter em conta o espaço existente para armazenar os produtos. A Farmácia Santa Cruz apresenta um armazém espaçoso, pelo que permite armazenar uma quantidade considerável de cada produto.

A aquisição de produtos pode ser realizada de duas formas: através de fornecedores grossistas ou diretamente aos laboratórios.

Os fornecedores são escolhidos de acordo com os serviços que prestam e da qualidade dos mesmos, qualidade do transporte, pontualidade nas entregas, disponibilidade de produtos, campanhas e bonificações, margens de comercialização e possibilidade de devoluções. A Farmácia Santa Cruz trabalha com seis fornecedores. A compra de produtos a armazenistas apresenta vantagens, uma vez que permite à farmácia comprar produtos em menores quantidades, sendo que as entregas são realizadas várias vezes ao dia, evitando assim a falta de produto e, permitindo ainda, realizar encomendas diárias e pontuais através dos *gadgets* ou via telefónica.

Para além de comprar a armazenistas, a Farmácia Santa Cruz compra também diretamente a laboratórios, uma vez que lhe permite adquirir produtos em maiores



quantidades, havendo assim uma maior bonificação para a farmácia. Desta forma, o preço de custo dos medicamentos torna-se, significativamente, menor.

Esta atividade diária na farmácia comunitária é fulcral para o seu bom funcionamento. Se a farmácia não fizer um aprovisionamento adequado dos produtos e não trabalhar com fornecedores que cumpram horários e tenham capacidade para fornecer os produtos pedidos, a farmácia terá problemas de gestão de *stocks* e, conseqüentemente, não conseguirá satisfazer os seus utentes. Ao longo do meu estágio, obtive uma noção desta importância e da importância do que é ter, sempre que possível, o produto à disposição do utente, considerando a gestão de *stocks* e a noção que devemos adquirir desta no final do estágio essencial para futuros profissionais de saúde.

4.2. Processamento e Receção de Encomendas – Importância da Oportunidade

O programa *Sifarma2000*[®], para além de todas as funcionalidades supracitadas é bastante útil e funcional no processamento de encomendas. Ao permitir definir um *stock* mínimo e máximo para cada produto, permite que, no final de cada venda o produto que ficou em falta na farmácia seja colocado numa proposta de encomenda para que, posteriormente, seja pedido. Assim, são criadas automaticamente propostas de encomendas, que o farmacêutico responsável por estas analisa e, posteriormente, transforma numa encomenda, de um modo mais simples, evitando erros que possam levar à falta de produto na farmácia. Estas propostas não são definitivas, permitindo ao farmacêutico fazer alterações, tais como, retirar produtos, acrescentar outros e alterar quantidades criadas.

É também possível realizar encomendas vias *gadget* ou telefónica, normalmente, para produtos em quantidades pequenas, como por exemplo, um pedido específico de um cliente, um medicamento urgente ou um produto em falta na farmácia. Ao realizar a encomenda por esta via, o farmacêutico sabe quando é que o produto encomendado será entregue, de forma a avisar o cliente, para que este saiba quando poderá levantar o seu produto. Ao longo do meu estágio tive a oportunidade de realizar algumas encomendas via *gadget* e telefónica, sendo que são vias muito rápidas e simples de fazer uma encomenda.

Cada fornecedor define, posteriormente, os horários limite para a realização de encomendas ao longo do dia, sendo que estas correspondem a uma hora prevista para uma posterior entrega. O horário de entrega de encomendas pelos fornecedores é um ponto fulcral para o bom funcionamento da farmácia. Quando estes horários não são cumpridos e há grandes discrepâncias entre a hora prevista de chegada e a hora de entrega, corre-se o



risco de deixar o cliente insatisfeito e, a satisfação do cliente é uma questão primordial para o bom funcionamento da Farmácia Santa Cruz.

Aquando da chegada de uma encomenda é necessário priorizar alguns passos, retirando-se, de imediato, os produtos termolábeis, que vêm temporariamente armazenados em recipientes com placas refrigeradoras, sendo assim é necessário guardá-los de imediato no frigorífico.

Posteriormente e após termos a fatura, pode-se começar a conferir a encomenda. A análise da fatura é essencial, uma vez que nesta vem descrita uma lista completa de todos os produtos encomendados, respetiva descrição e dosagem, o seu código, forma farmacêutica e dimensão, quantidade encomendada e enviada, bonificações (aquando aplicável), preços praticados e respetivo IVA.

Foi com esta tarefa que iniciei o meu estágio e que realizei no seu decorrer. O programa *Sifarma2000*[®] tornou-se muito intuitivo nesta atividade. A receção de encomendas é uma das atividades mais importantes no *back office* da farmácia, pelo que, para além de dar entrada da encomenda a partir do programa informático, foi-me sempre exigido que conferisse os prazos de validade, devido à importância destes, uma vez que o prazo que deve constar na ficha do produto deve ser sempre o mais curto de entre todas as embalagens. Era também necessário prestar atenção ao estado das embalagens, uma vez que só aceitávamos as embalagens que estivessem em bom estado de conservação e também aos PVP dos medicamentos, uma vez que podia haver alterações, sendo necessário ter este aspeto em atenção, de forma a evitar erros no momento da venda. Para os produtos com IVA 23% era necessário inserir a margem definida pela farmácia, pelo que requeriam especial atenção.

Quando a encomenda não estava criada no sistema, era necessário criá-la, inserindo os produtos desejados com as respetivas quantidades, aprovando-a e enviando-a posteriormente para o menu RECEÇÃO DE ENCOMENDAS, sendo que o procedimento é, posteriormente, semelhante ao de uma receção normal.

Quando se trata de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos, estes necessitam de um controlo adicional, vindo junto com a fatura uma Requisição de Estupefacientes e Psicotrópicos, datada e assinada pelo diretor técnico da entidade distribuidora.

As faturas originais e duplicadas são, no final, separadas, sendo que os duplicados devem permanecer na farmácia e servem para conferir a encomenda na sua receção e as originais vão para a contabilidade.

Esta atividade é fulcral para nós, estagiários, uma vez que nos permite ter noção do capital investido diariamente em produtos numa farmácia, devendo, portanto, ser realizada



com o máximo de rigor e atenção para evitar deixar passar produtos com validade errada ou fazer uma marcação de PVP errada, que induzem a erros no atendimento.

4.3. Armazenamento – Ponto Forte ou Fraco?

O armazenamento é a etapa que se segue após se ter realizado a receção dos produtos. Também este não pode ser feito ao acaso: deve ter-se em conta o espaço livre existente destinado aos mesmos produtos e também a regra do *first in first out*, isto é, os produtos que chegam primeiro à farmácia devem ser os primeiros a saírem, uma vez que têm prazos de validade inferiores. Os restantes produtos que não tenham espaço devem ser corretamente arrumados no armazém.

A gestão de arrumação dos produtos deve ter em conta alguns fatores, tais como condições de temperatura, luz e humidade, para que todos os produtos estejam armazenados de acordo com as devidas especificações, assim como algumas técnicas de marketing, tais como, produtos sazonais devem estar numa zona quente da farmácia, de forma a chamar a atenção do público. Todo este processo é muito importante para o bom funcionamento da farmácia e otimização do espaço.

Devido à enorme diversidade de produtos existentes no mercado, o armazenamento torna-se uma tarefa minuciosa, onde é necessário arrumar todos os produtos de forma cuidadosa e no devido local. O tempo que passei no armazém durante o meu estágio tornou-se bastante útil, uma vez que antes de estar ao balcão já dominava o local de cada produto, diminuindo, posteriormente, o tempo de espera do utente, caso tivesse que o estar a procurar, revelando-se assim um ponto forte ao longo do estágio. ^[5]

4.4. Controlo de Prazos

O controlo de prazos de validade é fundamental numa farmácia para dispensar ao utente produtos de forma segura, eficaz e com qualidade. Assim, mensalmente, deve emitir-se informaticamente uma listagem de “Controlo de Validade” com o intervalo de validade pretendido, sendo que:

- Medicamentos e produtos de saúde: 60 dias de antecedência;
- Produtos de Protocolo da Diabetes: 90 dias de antecedência;
- Medicamentos e Produtos de Veterinária: 90 dias de antecedência;
- Matérias-primas: são utilizadas enquanto estiverem dentro do prazo.

Após estes intervalos de tempo definidos, o farmacêutico responsável deve proceder à seleção e recolha de todos os produtos cujos prazos expirem dentro destes intervalos e colocá-los numa caixa de “Produtos para devoluções”, atualizando posteriormente os prazos de validade no sistema informático e enviando os produtos aos respetivos fornecedores com



uma “nota de devolução”. Quando o fornecedor não aceita os produtos, estes são considerados “quebras”, sendo posteriormente colocados num dos caixotes da ValorMed para uma destruição segura. (ver anexo II)

4.5. Como Gerir Devoluções

Por vezes é necessário proceder-se a uma devolução de um produto, seja devido ao prazo de validade, ao produto estar danificado ou até mesmo a uma circular do INFARMED para que o produto seja retirado. Mais uma vez, o programa informático *Sifarma2000*[®] facilita o trabalho do farmacêutico, permitindo-lhe criar uma “nota de devolução” onde vem mencionado o(s) produtos(s) em causa, quantidade, identificação da farmácia e do fornecedor, justificação da devolução e a respetiva fatura. Esta nota é emitida em triplicado, sendo que o original e o duplicado devem ser carimbados e assinados e, posteriormente, enviados ao respetivo fornecedor, juntamente com o produto rejeitado; o triplicado deve ser arquivado na farmácia, aguardando pela regularização na “nota de crédito” ou pelo produto substituto. Se por algum motivo o fornecedor entender que não se justifica a devolução, emite uma “guia de remessa” à farmácia, juntamente com o mesmo produto, sendo que este passa a representar uma “quebra”.

Apesar de não ser uma tarefa diária, tive a oportunidade de realizar esta atividade com alguma frequência, devido a produtos danificados, prazos de validade ou até mesmo por circular do INFARMED. Daí, uma das primeiras coisas que aprendi enquanto estagiária, ter sido a importância de analisar com muita atenção todos os prazos de validade e ter a maior atenção a rececionar encomendas, de forma a garantir que todos os produtos da farmácia são seguros, se encontram devidamente embalados e dentro do prazo de validade. Esta atividade revelou-se uma oportunidade na medida em que foi depositada confiança em mim proceder à devolução de produtos e, posteriormente, regularizá-la. (ver anexo III)

5. INTERAÇÃO FARMACÊUTICO-MEDICAMENTO-DOENTE – AMEAÇA E OPORTUNIDADE

Sendo considerado o especialista do medicamento, torna-se imperativo, no exercício da sua atividade, que o farmacêutico colabore com todos os profissionais de saúde e com o doente, promovendo um uso racional do medicamento por parte deste, nunca esquecendo os princípios éticos e deontológicos da sua profissão.

O farmacêutico é, para o utente, um profissional de confiança, sendo necessário que adapte o seu atendimento a cada tipo de utente, desde a postura à linguagem utilizada.



Devido à enorme heterogeneidade de utentes que frequentam a Farmácia Santa Cruz, a adaptação a cada um deles foi um dos maiores desafios que enfrentei durante todo o meu estágio, uma vez que alguns utentes demonstraram uma certa resistência por serem atendidos por uma “cara nova”, tornando-se alguns deles pouco recetivos. Inicialmente não foi fácil devido ao receio de errar, ceder a medicação certa associada aos melhores conselhos possíveis, ganhar a confiança do utente e, acima de tudo, como não estava ainda totalmente familiarizada com os nomes comerciais, muitas vezes tornava-se complicado perceber o que é que realmente os utentes queriam. Contudo, penso que foi uma tarefa extremamente aliciante e bem superada, onde o receio se desvaneceu e deu lugar à confiança.

Durante o estágio, vivenciei situações onde me senti bastante realizada, pois as pessoas reconheciam o meu trabalho sentindo que as ajudava na verdade. Contudo, vivenciei outras menos agradáveis, onde os motivos eram quase sempre os mesmos: preços exagerados dos medicamentos, especialmente quando, em Abril, houve revisão dos preços destes; medicamentos genéricos; recusa de cedência de antibióticos e estupefacientes sem receita. Contudo, aprendi a explicar da forma mais calma e clara possível ao utente os motivos pelos quais houve alteração de preços ou justificação da não cedência de medicamentos sem receita.

Aprendi também que é fundamental que o atendimento seja adaptado a cada pessoa; se a pessoa está com pressa, tentar ser o mais rápido possível, nunca a deixando sair sem toda a informação que necessita; se a pessoa necessita de conversar, é necessário que o farmacêutico se demonstre disponível; afinal, somos profissionais tão próximos do utente, que muitos deles assumem só ir ao médico quando extremamente necessário, recorrendo na maioria das vezes ao seu farmacêutico. É também essencial, durante o atendimento, que o farmacêutico esteja atento aos sintomas e queixas dos utentes, tentando perceber se estes podem ser consequência de uma interação medicamentosa que seja necessário ser reportada e encaminhar de novo o utente para o médico.

Assim, um atendimento ao balcão de uma farmácia comunitária é uma atividade onde o farmacêutico deve ter em conta toda a informação que o doente lhe cede, que a analise corretamente, que dispense os medicamentos corretos com toda a informação necessária e que ceda os melhores conselhos ao utente, para que este saia satisfeito e que, posteriormente, dê um *feedback* positivo acerca deste atendimento e da medicação.



6. CEDÊNCIA E ACONSELHAMENTO DE MEDICAMENTOS: DE AMEAÇA A OPORTUNIDADE

Segundo o código deontológico da OF, “Nas relações com os utentes o farmacêutico deve observar a mais rigorosa correção, cumprindo escrupulosamente o seu dever profissional e tendo sempre presente que se encontra ao serviço da saúde pública e dos doentes “, ^[6] pelo que, a dispensa do medicamento se torna uma das atividades de maior importância na farmácia comunitária. Ao fazer a cedência de qualquer produto, o farmacêutico deve apelar ao seu uso racional, garantindo assim uma boa utilização, sendo, portanto, necessário que este adote uma avaliação crítica e uma postura correta face aos pedidos dos utentes.

6.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Atualmente, a prescrição de medicamentos é realizada por via eletrónica, que visa a diminuição de erros associados a troca de medicação devido a uma má interpretação da caligrafia/receita, sendo obrigatória para todos os prescritores. Neste tipo de receitas é adotado um CNPEM, a fim de facilitar a prescrição, dispensa e conferência do receituário. Deste modo, o farmacêutico ao abrir este código tem acesso a todos os medicamentos que pode dispensar ao utente. (ver anexo IV) Durante o tempo que estive ao balcão, a conferência deste código tornou-se fundamental, reduzindo a margem de erro e, simultaneamente, permitindo-me associar mais facilmente medicamentos do mesmo grupo, mas com diferentes nomes.

Alguns medicamentos só podem ser dispensados mediante uma prescrição médica válida - MSRM, pelo facto de constituírem, de forma direta ou indireta, um risco, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, porém sem vigilância médica. Desta forma, quando um utente apresenta uma receita médica na farmácia, é necessário que o farmacêutico realize uma análise crítica da mesma, devendo fazer uma correta avaliação e interpretação desta no que respeita aos seus aspetos legais, farmacêuticos e clínicos, de forma, a que o ato da dispensa se torne seguro. Assim, ao receber uma receita, analisava pormenorizadamente vários parâmetros - número e validade da receita (validade de 6 meses ou 30 dias seguidos, consoante a receita seja ou não renovável); identificação do médico prescritor (nome, vinheta e assinatura); identificação do local de prescrição; identificação do utente (nome, número de beneficiário e, se aplicável, regime especial de comparticipação, identificado pela letra R ou despachos e portarias); prescrição por DCI; número de embalagens por receita, sendo que só podem ser prescritas no total quatro embalagens ou



duas de cada medicamento, à exceção das unidoses, que podem ser prescritas quatro embalagens por medicamento - de forma a garantir que a receita era válida.

Existem algumas exceções pelas quais o médico prescritor pode prescrever o medicamento pelo seu nome comercial, sendo estas denominadas exceção a, b ou c, nos casos em que o medicamento tem uma margem terapêutica estreita, reação adversa prévia ou continuidade do tratamento superior a 28 dias, respetivamente, pelo que se tornou necessário prestar atenção especial a estas.

A receita médica pode ainda adotar dois formatos: renovável ou não renovável. O primeiro torna-se bastante útil quando o doente faz medicação crónica, evitando que este tenha de recorrer ao médico cada vez que necessita de nova embalagem de medicamentos. Este tipo de receita é constituído por 3 vias e tem uma validade de 6 meses, contados desde a data da prescrição. A receita não renovável apresenta, por sua vez, uma validade de 30 dias, sendo utilizada para tratamentos pontuais e de curta duração.

Com a prescrição por DCI, sob o formato eletrónico, a probabilidade de erros torna-se significativamente diminuída. Esta é assim obrigatória, salvo 5 exceções: a) falência do sistema informático; b) inadaptação fundamentada do prescritor; c) prescrição ao domicílio; d) outras situações até um máximo de 40 receitas médicas por mês. Nas receitas manuais, além de toda a informação supracitada para as receitas eletrónicas, é necessário constar a palavra “exceção” e a alínea adequada. Este tipo de receita só tem uma via e está mais sujeita a erros de cedência que as receitas eletrónicas, uma vez que a caligrafia do prescritor nem sempre é a mais legível. (ver anexo V)

Desde o início do meu estágio tive a oportunidade de contactar com os dois tipos de receitas, mesmo antes de começar o atendimento ao balcão, o que julgo ter sido fundamental. Deste modo, desde o início, comecei a saber o que avaliar quando um utente nos apresenta uma receita, tendo sido uma atividade fomentada durante todo o estágio, de forma a minimizar erros aquando do atendimento.

De forma a rentabilizar o atendimento e que a espera pelos medicamentos não seja “tempo perdido” aos olhos do utente, é necessário que a análise da receita seja correta mas não prolongada. Aprendi assim que é necessário avaliar bem a receita e, simultaneamente ir realizando outras atividades, tal como fazer algumas perguntas oportunas ao doente, de forma a demonstrar interesse pelo seu problema e, conjuntamente “rentabilizar” o tempo, com vista a que o utente não tenha que aguardar muito. Inicialmente não foi uma tarefa fácil: analisar a receita, conversar com o utente e ceder-lhe todos os produtos com os devidos



conselhos de utilização. Contudo, demonstrar segurança perante o utente revelou-se fundamental para este ganhar confiança no meu trabalho.

No início do meu estágio, chegou um utente à farmácia com uma receita de Ibuprofeno 600. Fui buscar o medicamento que constava na receita e, posteriormente, expliquei como tomar: 1 comprimido de 12 em 12h, sempre com o estômago cheio. Ao ouvir a minha explicação, disse-me que costumava fazer 2 comprimidos juntos, uma vez que sentia muitas dores. Perguntei-lhe se não estava a fazer confusão com o paracetamol, visto que muitas pessoas confundem estes. Após muita insistência da minha parte, apelando ao utente para o uso racional do medicamento, uma vez que, apesar de ter muitas dores, aquela era a posologia correta, consegui convencer o utente a fazer corretamente a medicação. [4]

Este é apenas um dos casos em que, apesar de trazerem uma receita médica, é necessário fornecer sempre ao utente toda a informação.

6.1.1. Dispensa de MSRM – Simples Cedência?

Após a validação da receita, procede-se à cedência correta dos medicamentos, acompanhada de toda a informação, oral e escrita, que o utente necessita para um uso racional do medicamento.

Aquando da dispensa de MSRM, o farmacêutico deve-se certificar de que o utente percebeu toda a informação que lhe foi cedida e deve perceber a quem se destina a medicação, uma vez que este pode detetar interações, em casos de polimedicação ou outras patologias que não tenham sido reportadas ao médico. Neste ponto, a fidelização de utentes tornou-se uma mais-valia durante o estágio, uma vez que os utentes já eram conhecidos, permitindo-me adaptar as explicações a cada um deles, aumentando deste modo a satisfação do cliente e, simultaneamente, proceder a um atendimento adequado.

O programa informático *Sifarma2000*[®] torna-se também muito útil na dispensa de medicamentos, uma vez que fornece aos profissionais toda a informação científica respeitante ao medicamento e ainda informação acerca do utente (quando estes têm ficha criada na farmácia), podendo evitar muitas interações medicamentosas, sendo essencial para um estagiário que ainda não apresenta experiência profissional.

Caso surja alguma incoerência, cabe ao farmacêutico tentar resolvê-la com o utente e, quando não for possível, contactar o médico prescritor. Devido ao facto de muitos utentes da Farmácia Santa Cruz serem polimedicados e muitos deles dependerem de determinada medicação, cabe aos farmacêuticos ter em conta estes fatores. Durante o meu estágio, vivenciei situações em que as pessoas estavam totalmente dependentes de alguns



medicamentos; nestas situações, o farmacêutico deve adotar algumas medidas, tentando sempre chamar o utente à razão. Aqui, a interação com outros profissionais de saúde torna-se uma mais-valia para o utente, podendo evitar muitas reações adversas ou interações.

Quando existe um medicamento em falta na farmácia, deve-se tentar adquiri-lo o mais rápido possível. Na Farmácia Santa Cruz, recorremos aos *gadgets* dos fornecedores fazendo encomendas pontuais. Quando o medicamento é muito urgente e a pessoa não pode voltar à farmácia depois, e, caso esteja disponível no armazém, recorremos diretamente a este, como é o caso da Plural que está sediada em Eiras.

Durante o meu estágio deparei-me com várias situações em que os utentes chegavam à farmácia com várias receitas, muitas delas com medicação repetida, pelo que, nem sempre foi fácil explicar ao utente como fazer a medicação da forma adequada; explicar-lhes para que fim se destinava cada medicamento; como e quando tomá-lo, entre outras informações. Por vezes, devido à falta de conhecimentos ou pelo facto de não saberem ler, foi necessário fazer desenhos nas embalagens dos medicamentos para que o utente soubesse como e quando tomar a sua medicação; deste modo, tentei sempre dar os melhores conselhos ao utente, de forma a haver uma maior adesão à terapêutica, tornando-se esta atividade numa oportunidade no decorrer do meu estágio, uma vez que me permitiu, para além de aplicar os conhecimentos adquiridos, desenvolver capacidades não só a nível profissional como também a nível pessoal.

A Farmácia Santa Cruz não fazia manipulados, devido à falta de espaço, uma vez que estes requerem condições especiais da farmácia, considerando este um ponto fraco no decorrer do estágio, uma vez que não tive oportunidade de fazer nenhum manipulado. Contudo, durante o percurso académico fiz alguns manipulados, tanto em estágios extracurriculares, como também na faculdade, pelo que não é uma atividade desconhecida.

6.1.2. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes – Ponto Forte

Para a dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, devido às particulares propriedades destes, que podem causar dependência ou serem alvo de consumo abusivo, o *Sifarma2000*[®] exige ao farmacêutico que preencha alguns campos referentes ao médico prescriptor, ao utente e ao adquirente, para que se consiga terminar a venda. Posteriormente, é tirada uma fotocópia da receita que será arquivada na farmácia. No final da venda sai juntamente com o recibo do utente um comprovativo de cedência de psicotrópicos.



Na Farmácia Santa Cruz a venda de psicotrópicos é muito frequente, especialmente de buprenorfina, sendo necessário um controle muito apertado, uma vez que este é um substituto dos opiáceos. Existe também muita procura de benzodiazepinas por pessoas que estão completamente dependentes destas, tentando por vezes conseguir algumas embalagens sem receita, daí a necessidade de existir um controlo tão apertado. No entanto, tem de haver sempre uma explicação a dar ao utente sobre a razão da não cedência deste tipo de medicamentos; explicar que são medicamentos que necessitam de receita médica devido às suas propriedades peculiares e que, a cedência destes na ausência da receita poderia prejudicar a saúde deles e iria fazer com que o farmacêutico não seguisse os seus princípios éticos. (ver anexo VI)

6.1.3. Produtos de Protocolo da Diabetes *Mellitus* – Oportunidade de Alerta para a População

A diabetes *Mellitus* é uma doença que afeta uma grande parte da população e que tem um grande impacto na qualidade de vida das pessoas, sendo considerada uma das grandes causas de morbilidade da população. Devido ao grande impacto que esta doença apresenta e, com vista a promover um maior envolvimento e participação do diabético no controlo da sua patologia, foi criado o protocolo da Diabetes *Mellitus*.

As tiras-teste para determinação da glicémia, cetonémia e cetonúria, as seringas, agulhas e lancetas para o diabético estão sujeitas a um regime de comparticipação especial, pelo que, as receitas contendo estes produtos não devem conter outros que não estejam incluídos no protocolo.

As máquinas de controlo da glicémia são oferecidas aos utentes de forma a promover um maior controlo da sua patologia. [7]

O papel do farmacêutico perante estes doentes é fundamental ao nível do aconselhamento acerca da doença e dos medicamentos, a incentivar a adesão à terapêutica e a um autocontrolo da doença. Diariamente dirigiam-se à farmácia utentes diabéticos, alguns para adquirirem a sua medicação e outros para controlarem a sua doença ou prevenirem. Durante o meu estágio tive a oportunidade de fazer o controlo a vários utentes, ceder vários produtos do protocolo, apelando sempre para um estilo de vida saudável, alertar para possíveis consequências e, quando necessário esclarecer como fazer a sua medicação. Considero, deste modo, para além de uma oportunidade, um ponto forte do estágio, uma vez que o papel do farmacêutico é essencial e, no estágio consegui obter essa perceção, inculcando-a nas minhas funções.



6.2. Processamento de Receitas e Faturação – Pontos Fortes e Fracos

Desde o início do meu estágio que me foi demonstrada a importância de cada receita. Importância esta não só para garantir a segurança do utente, uma vez que prova que o utente necessita daquela medicação, mas também importância para a farmácia, visto que é através destas que a farmácia recebe o valor da comparticipação dos medicamentos. Deste modo, é necessário que o farmacêutico avalie de forma meticulosa cada receita, como supramencionado. Durante o atendimento, ao imprimir o verso da receita, constam códigos de barras com a respetiva medicação que o doente leva e é atribuída a cada uma um código R/L/S – receita/ lote/ série. Este é deveras importante para criar lotes de receitas. Cada lote é constituído por 30 receitas do mesmo organismo.

No final do dia, as receitas devem ser todas corrigidas e separadas por organismos e lotes. Na Farmácia Santa Cruz, as receitas são analisadas duas vezes: uma primeira vez pela DT ou pelo substituto e uma segunda vez por um dos farmacêuticos. Esta atividade deve ser o mais minuciosa possível, de forma a evitar erros de receituário, receitas fora de prazo e, simultaneamente, erros de cedência de medicação. Durante o meu estágio não conferi receitas, considerando um dos pontos fracos do estágio, contudo, foi-me dada toda a explicação acerca desta atividade, tendo tido oportunidade de acompanhar os farmacêuticos enquanto corrigiam.

Quando se completam as 30 receitas de cada lote é emitido um Verbetes de Identificação de Lotes, que é um resumo de cada receita do lote. Estes verbetes são rubricados e assinados e, no final do mês, é emitido uma Relação Resumo de Lotes, sendo, posteriormente enviados para o Centro de Conferência de Faturas.

Apesar de uma análise minuciosa, algumas receitas são devolvidas à farmácia, acompanhadas da justificação. Quando é possível deve proceder-se à sua correção e novamente ao envio da receita. Quando o erro não é plausível de correção, a farmácia perde o dinheiro da comparticipação, pelo que, para além da segurança do doente, a análise do receituário é também uma atividade que deve ser feita com o máximo de atenção de forma a evitar que a farmácia perca dinheiro.

7. Indicação Farmacêutica: A Automedicação – De Ameaça a Ponto Forte

“A automedicação é a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde



passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde”, sendo, nos dias de hoje, uma prática recorrente. ^[8]

Nestas situações, o farmacêutico assume, mais uma vez, um papel de destaque e relevância. Durante o meu estágio na Farmácia Santa Cruz, várias foram as ocasiões de pessoas que se dirigiam a esta à procura de algo que resolvesse o seu problema de saúde, de forma a não terem de recorrer ao médico, daí a responsabilidade para o farmacêutico de saber avaliar corretamente o estado da pessoa e prestar os melhores conselhos.

Muito para além de ter aprendido a ceder bons conselhos às pessoas, aprendi que nem sempre devemos ceder aos seus pedidos. Nem todas as situações são passíveis de automedicação, podendo estar a mascarar sintomas, dificultar diagnósticos ou levar ao aparecimento de interações medicamentosas quando não conhecemos o histórico medicamentoso do utente.

Em todos os atendimentos que realizei, procedia sempre a uma avaliação cuidadosa das queixas dos utentes, distinguindo os casos que podem ser sujeitos apenas a indicação farmacêutica dos que necessitam de indicação médica, nunca esquecendo que a prática da automedicação se deve restringir a situações autolimitadas e tratáveis até 5 dias, sendo que estas situações estão contempladas na lei. De início, esta avaliação era sempre mais complexa, devido ao receio de errar por falta de experiência, contudo, todos os colaboradores da farmácia me auxiliaram sempre que necessitava.

É importante que, antes de aconselhar algum medicamento, o farmacêutico avalie convenientemente o problema de saúde do doente, a duração dos seus sintomas, o estado fisiopatológico e farmacoterapêutico, conseguindo, desta forma, reunir informações suficientes para conseguir ceder os melhores conselhos e, caso necessário, medicamentos de forma segura. Assim, antes de recorrer aos MNSRM, aconselhava, sempre que possível, medidas não farmacológicas, que, muitas das vezes, eram suficientes para resolver determinados problemas dos utentes. Estas medidas devem ser cedidas também aquando da dispensa de um medicamento, podendo representar uma mais-valia para a melhoria do estado de saúde do utente.

Devido à altura do ano em que iniciei o meu estágio, a situação de automedicação com que mais me deparei foi, sem dúvida, pedidos de medicação para o alívio de sintomas gripais e constipações; “xaropes para a tosse, algo que desentupa o nariz, que tire as dores de cabeça e que alivie esta irritação na garganta” era o que as pessoas mais solicitavam. Tentava saber sempre algumas informações da pessoa: se era diabética, hipertensa ou se tinha problemas cardiovasculares; glaucoma ou problemas de próstata, visto que muitos



utentes solicitavam antigripais que eram contraindicado nestas patologias; se era asmática ou tinha outros problemas respiratórios; idade e, caso fosse mulher, se havia a possibilidade de estar grávida. Tudo isto porque pessoas portadoras destes problemas, para além de grávidas, crianças e idosos representam grupos que requerem uma atenção especial. Concomitantemente com alguma medicação cedida aconselhava sempre medidas não farmacológicas, tais como a importância da hidratação, o repouso e uma dieta equilibrada, que auxiliam a recuperação. Relativamente a medidas farmacológicas, aconselhava paracetamol em casos de febre ou dores musculares; para ajudar a respirar melhor, recorrer a águas do mar isotónicas em detrimento de descongestionantes nasais, devido ao seu *efeito rebound*, sendo que a água do mar hidrata as fossas nasais, facilitando assim a respiração; em casos de expetoração, aconselhava um mucolítico, tendo em atenção se a pessoa era diabética, uma vez que os xaropes contêm elevadas concentrações de açúcar; para a garganta, a aconselhava pastilhas desinfetantes, como *Strepsils*[®] ou mesmo com anti-inflamatório incorporado, como *Strepfen*[®], no caso de haver uma inflamação.

Estas situações de indicação farmacêutica foram um verdadeiro desafio ao longo de todo este percurso, uma vez que exige não só um elevado conhecimento técnico-científico, como também um grande à-vontade na relação farmacêutico-doente, o que nem sempre foi fácil de conseguir, tornando-se assim uma atividade tão interessante e que, com todo o apoio da equipa da farmácia, me fez crescer muito enquanto futura profissional.

Para além de medicamentos para aliviar sintomas de gripes e constipações, muitas pessoas recorrem à farmácia devido a problemas intestinais: diarreia ou obstipação. Os laxantes são um exemplo de MNSRM muito requisitados na farmácia, especialmente, os laxantes de contacto. Como profissionais de saúde, sabemos que este tipo de laxantes devem ser os mais evitados, uma vez que são agressivos para a mucosa. Durante o meu estágio, tive algumas situações de pessoas que se dirigiam à farmácia e me pediam um *Microlax*[®], uma vez que andavam muito “presas do intestino”. Perante estes pedidos, questionava sempre a pessoa acerca da sua alimentação, que deveria ser saudável, rica em fibras e sempre com um elevado consumo de água. Alertava também para a dependência que este tipo de medicamentos causa, uma vez que pode vir a desenvolver obstipação causada pelo uso abusivo de laxantes. Caso as medidas não farmacológicas não se revelassem suficientes, aí sim, optava por aconselhar um laxante, não de contato, mas um expansor de volume.

Outro exemplo de aconselhamento farmacêutico que fiz passou-se com produtos para as aftas. Muitas pessoas chegavam à farmácia pedindo algo que “acabasse com elas”.



Para além de um gel para as aftas, como o *AphthGel*[®] ou *Urgo Aftas*[®], por exemplo, apelava sempre para a importância da higiene oral. Aconselhava a fazer um colutório diariamente para prevenir bactérias na cavidade oral e também, aquando da crise, cuidados na alimentação, uma vez que alimentos ácidos ou até mesmo o álcool agravam esta situação.

Assim o aconselhamento farmacêutico revelou-se fundamental para a minha aprendizagem, ficando a conhecer quais os melhores produtos para cada situação, os melhores conselhos a prestar, saber quando é que uma situação é passível de automedicação ou quando devemos encaminhar o utente para o médico. A integração na equipa e a disponibilidade dela para comigo, o interesse em me ensinar e me ajudarem a tornar uma boa profissional, tornou-se essencial nesta aprendizagem. ^[9]

8. Indicação Farmacêutica de Outros Produtos

Como agente de saúde pública, o papel do farmacêutico está direcionado para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos seus utentes, estimulando-os para um estilo de vida saudável e promovendo um uso racional do medicamento.

8.1. Dispositivos Médicos – como destacar a importância do farmacêutico

Para além da cedência de medicamentos e da indicação farmacêutica de MNSRM, muitos utentes recorrem à farmácia à procura de outros produtos, tais como, termómetros, testes de gravidez, aparelhos para medir a tensão arterial, a glicémia e o colesterol, alguns artigos de ortopedia, entre outros dispositivos e produtos, cabendo ao farmacêutico aconselhar a sua correta utilização.

Durante o meu estágio, vendi alguns dispositivos, destacando-se os testes de gravidez. O aconselhamento farmacêutico no momento da venda destes é deveras importante, uma vez que muitas mulheres desconhecem o facto de que este deve ser feito sempre com a primeira urina da manhã, visto ser a mais concentrada; outras compram o teste mesmo após a relação sexual, o que pode levar a falsos negativos, uma vez que ainda não é detetada a hormona HCG. Assim, a todas as mulheres que iam à farmácia solicitar um teste de gravidez, era essencial fornecer este tipo de informação. Os testes não são de venda exclusiva na farmácia, pelo que é importante prestar informação e aconselhamento sobre os mesmos para que a sua dispensa se possa distinguir dos outros locais de comercialização.

8.2. Produtos Dietéticos – Quando e Porquê!

As épocas sazonais influenciam muito a procura de determinados produtos na farmácia. Com a chegada da Primavera as pessoas começam a ter especial cuidado com o



seu corpo, recorrendo muitas vezes à farmácia com vista a encontrar um “produto milagroso”. Perante estas situações, aconselhava sempre um estilo de vida saudável, uma alimentação equilibrada e, sem dúvida alguma, a prática de exercício físico, como condições vitais para um organismo saudável. Antes de aconselhar algum produto, tentava sempre conhecer o estilo de vida da pessoa, assim como os seus hábitos alimentares e medicamentosos, uma vez que alguns produtos podem influenciar o metabolismo de fármacos, tendo de haver um certo cuidado na dispensa destes. Além do mais, muitos produtos queimadores de gordura ou drenantes contêm chá verde, sendo, portanto, contraindicados em hipertensos, daí a necessidade de haver sempre uma explicação a dar ao utente.

8.3. Cosmética e Higiene – Quais os Produtos Ideais?

Com uma população cada vez mais preocupada com a imagem e decidida a cuidar de si, a procura de produtos de dermocosmética tem vindo a aumentar, tornando a utilização destes produtos como parte integrante do dia-a-dia de cada indivíduo.

Também a venda dos produtos de cosmética está influenciada pela época sazonal e pelas campanhas publicitárias. Durante o meu estágio, percebi que cada produto publicitado, por exemplo, na televisão, tinha muito mais procura do que outros produtos com efeito semelhante. Em épocas quentes, há muito mais procura de solares e produtos adelgaçantes; no Inverno há mais procura de bálsamos labiais e cremes protetores de mãos.

Para mim, estagiária, aconselhar dermocosmética não foi fácil, uma vez que a formação universitária, apesar de focar esta área não a aprofunda muito, como, por exemplo, medicamentos. Contudo, com o apoio da equipa da Farmácia Santa Cruz e com algumas formações que tive a oportunidade de participar, consegui conhecer melhor os produtos existentes, tornando-me muito mais confiante nesta área do aconselhamento farmacêutico, tendo-se tornado uma área que me despertou um interesse enorme.

Na Farmácia Santa Cruz, estes produtos encontram-se em lineares próprios, à vista do cliente, captando deste modo a sua atenção e interesse.

Um exemplo de aconselhamento nesta área passou-se com uma utente que chegou à farmácia solicitando um creme antirrugas. Ao início comecei por fazer algumas questões acerca do tipo de pele da utente – seca, mista ou oleosa e tentei perceber o tipo de rugas desta – se eram rugas já evidenciadas ou se era um creme para primeiras rugas. Após esta avaliação, acabei por aconselhar à utente um creme de dia, com fator de proteção solar, visto que é essencial para prevenção de rugas; um creme de noite antirrugas, uma vez que é mais eficiente no tratamento de rugas e um *sérum* para rugas mais evidenciadas, como nos



olhos. Expliquei também à utente como fazer a aplicação de cada um deles e dos cuidados a ter para a prevenção de rugas.

8.4. Produtos Veterinários e Espaço Animal – Ponto Forte

Para além de produtos de uso humano, a Farmácia Santa Cruz possui um *stock* de produtos de uso veterinário adequado às exigências dos seus clientes, sendo que os mais vendidos são antiparasitários internos e externos. Estes produtos encontram-se devidamente dispostos e separados dos medicamentos de uso humano.

9. Serviços Farmacêuticos

O farmacêutico encontra-se numa posição privilegiada junto da população, devendo incutir junto dos seus utentes a importância da prevenção de determinadas doenças que podem ser evitadas, muitas das vezes com simples mudanças de estilos de vida.

9.1. Determinação de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos – Ponto Forte

A Farmácia Santa Cruz tem ao dispor dos seus utentes meios que permitem a monitorização de determinados parâmetros, tais como, tensão arterial, colesterol total, triglicéridos e glicémia.

Este tipo de serviço disponibilizado pela farmácia permite a antecipação e correção de fatores de risco que podem levar ao aparecimento de doenças, permitindo o seu despiste, identificação de resultados anómalos em que se deve encaminhar o doente para o médico e ainda o controlo de doentes cuja patologia já foi diagnosticada.

No decorrer do meu estágio, foi-me cedida a oportunidade, desde o início, de realizar estas medições. A Farmácia Santa Cruz tem inúmeros utentes fidelizados no que consta à medição destes parâmetros. Algumas pessoas frequentam a farmácia diariamente só para controlarem a sua tensão arterial. Ao me terem cedido esta oportunidade, comecei desde logo a interagir com o público, a aprender a prestar bons conselhos e a adaptar-me a cada tipo de pessoa. Esta atividade foi muito gratificante não só a nível profissional, mas também a nível pessoal, uma vez que a maioria das pessoas ouvia os meus conselhos e agradecia a atenção dispensada, sentindo assim que o meu trabalho estava a ser bem realizado, tendo-me também ajudado muito quando iniciei o atendimento ao balcão.

9.2. ValorMed – Ponto Forte

A Farmácia Santa Cruz tem o serviço ValorMed disponível para os seus utentes, sensibilizando-os para esta realidade e para a extrema importância desta ação. Muitos dos utentes da Farmácia Santa Cruz já se mostram sensibilizados com esta iniciativa, depositando



nestes contentores os seus medicamentos fora de uso. Após estar cheio, este contentor é selado, é preenchida uma ficha pelo farmacêutico responsável e é recolhido pelos fornecedores da farmácia, sendo, posteriormente enviado para incineração. ^[10]

10. O Estágio em Síntese...

Após terminar o estágio, concluo que este foi um autêntico desafio; o tempo que estive na Farmácia Santa Cruz passou a voar, contudo, penso que me tornou uma futura profissional ciente da importância da profissão.

Apesar de estagiária, encarei este trabalho muito a sério. A meu ver, esforcei-me ao máximo para desempenhar todas as minhas funções, tentando absorver todos os conhecimentos que me transmitiam e aplicando na prática todos os conhecimentos teóricos apreendidos ao longo da formação académica. O estágio revelou-se uma grande oportunidade para me fazer crescer, não só a nível profissional como pessoal, alertando-me para as dificuldades da profissão, sobretudo para a responsabilidade que esta exige. O cumprimento de horários, a integração na equipa de trabalho, cooperação com a minha colega estagiária entre outros, são pontos de destaque ao longo do estágio, que penso terem sido cumpridos.

Sob o meu ponto de vista, esta etapa torna-se crucial para nós estudantes, uma vez que estamos prestes a ingressar no mercado de trabalho. Com a situação económica do país e com a crise atual das farmácias, que ainda é o ramo com mais farmacêuticos, é essencial o estudante adquirir experiência e consciência para ingressar no mercado de trabalho. Se há uns anos atrás o mercado farmacêutico estava em alta, atualmente é necessário mostrar diariamente o que realmente valem, as nossas capacidades, o nosso interesse, tentando-nos sempre destacar de uma forma positiva. Esta última etapa do meu percurso académico ajudou-me a perceber um pouco desta realidade. A escolha do local de estágio e todo o stress que colocamos em nós próprios tentando dar o nosso melhor; a responsabilidade que temos; um novo ritmo de vida; pessoas novas com quem lidamos diariamente; situações menos boas, entre muitos outros aspetos fizeram destes três meses o final de uma etapa e o início de uma nova: ingressar no mercado de trabalho com motivação.

De seguida, segue-se uma síntese da análise SWOT referida ao longo do relatório.

Pontos Fortes:

De um modo global, encaro o meu estágio como um percurso muito positivo.



- Equipa da Farmácia Santa Cruz: este ponto foi um dos mais fortes ao longo do estágio, devido à empatia para com os utentes, à competência e disponibilidade destes para com os utentes e para comigo;
- Responsabilidade adquirida: responsabilidade de horários, responsabilidade sobre todas as funções que desempenhei, que me fizeram crescer muito. Enquanto estudantes temos responsabilidades, mas nada comparada como a responsabilidade de estagiário, sendo, a meu ver, um ponto fulcral e tornando-nos cientes da importância desta no futuro;
- *Sifarma2000*[®]: ao início foi complexo, devido às inúmeras funcionalidades que este tem, mas tornou-se numa mais-valia ao longo do estágio;
- Etapas do estágio: o facto de ter realizado um estágio por fases: inicialmente no *back-office* e, só depois ter passado para o atendimento ao balcão, permitiu-me absorver muita informação acerca dos medicamentos, serviços e atendimento, que se refletiu, posteriormente, num melhor atendimento;
- Conhecimentos adquiridos, não só durante a formação académica, como também durante o estágio, que me permitiram prestar um bom aconselhamento farmacêutico;
- Localização da farmácia: a sua localização central permitiu-me lidar com uma enorme heterogeneidade de utentes, aprendendo a adaptar-me a cada um deles;
- Uteses fidelizados, tornando-se um espelho do bom atendimento realizado na farmácia.

Pontos Fracos:

Muitos foram os desafios com que me deparei ao longo do estágio, contudo, sem estes, a experiência não teria sido a mesma. Alguns dos pontos fracos mencionados, são, na verdade, dificuldades com que me deparei e que tive de ultrapassar.

- Resistência de alguns utentes por serem atendidos por uma estagiária;
- Impaciência dos utentes: devido à falta de experiência ao balcão, alguns utentes tornavam-se impacientes; alguns destes tinham transportes públicos para apanhar e não tinham paciência para aguardar;
- Reduzida área da farmácia: devido à vasta gama de produtos e à elevada afluência de pessoas, a área da farmácia por vezes tornava-se reduzida. Contudo, permitiu destacar a importância para uma boa gestão do espaço da farmácia;
- Manipulados: o facto da Farmácia Santa Cruz não fazer manipulados é, a meu ver, um ponto fraco, uma vez que não me permitiu trabalhar nesta área;
- Crise atual das farmácias, sendo um ponto que, de certo modo, desmotiva um futuro profissional que vai ingressar brevemente no mercado de trabalho;



- Crise atual, uma vez que muitas pessoas não tinham meios de pagar a sua própria medicação, tendo de optar por aquela que “mais falta lhe fazia”.

Oportunidades:

- Formações que frequentei ao longo do estágio: permitiram-me aprofundar e sedimentar muitos conhecimentos;
- Elevada afluência de pessoas: o facto de ser uma farmácia muito movimentada permitiu-me contactar com um vasto leque de pessoas;
- Medições de parâmetros bioquímicos desde o início do estágio: possibilitou a interação com o público desde o começo;
- MNSRM: com o receio de errar e com a inexperiência que tinha, foi um grande desafio fazer aconselhamento, contudo, tornou-se uma oportunidade para demonstrar o que aprendi na minha formação teórica e com a equipa da farmácia. O aconselhamento de MNSRM permitiu-me ganhar confiança em mim, além de todos os conhecimentos que adquiri através desta atividade;
- Dermocosmética: passou de uma ameaça a uma oportunidade, tornando-se uma área muito interessante;
- Mercado farmacêutico competitivo: este ponto torna-se uma oportunidade abrindo-nos os olhos para a importância de demonstrarmos diariamente o valor do nosso trabalho. Apesar de tudo, motiva-nos a nos destacarmos, a investirmos na nossa formação, a querer sempre mais.

Ameaças:

- Heterogeneidade de utentes, que dificultaram a adaptação a cada um deles;
- Nomes comerciais dos medicamentos: associar cada um deles ao seu princípio ativo tornou-se, ao início, complicado, devido à vasta gama de produtos;
- Perceber o que os utentes queriam, visto que nem todos se expressavam bem;
- Elevado número de farmácias na Baixa de Coimbra: devido à concorrência existente, um atendimento de excelência torna-se obrigatório;
- Receitas manuais: foram um verdadeiro desafio, uma vez que a letra nem sempre era legível, podendo levar a erros de medicação. Exigiam assim uma atenção redobrada durante o atendimento;
- Dermocosmética: a formação académica revelou-se muito importante ao longo de todo o estágio, contudo, esta área foi pouco explorada ao longo do curso, pelo que, de início foi complicado fazer um aconselhamento na área.



Em suma, penso que o meu estágio na Farmácia Santa Cruz se tornou, apesar de todos os altos e baixos, num enorme ponto forte para o meu futuro profissional e pessoal.

II. Notas Finais

Terminadas as 640h do meu estágio, percebi que a componente prática integrada nesta tão multidisciplinar formação académica é fundamental para ingressar no mercado de trabalho. Ainda que os cinco anos de formação proporcionem ao estudante uma preparação fundamental, esta é baseada em conhecimentos teóricos; contudo, nada substitui a prática, uma vez que é enquanto estagiários, com o primeiro contacto com fatores importantes da atividade farmacêutica, sejam estes nomes comerciais, adaptação ao público, entre outros, que aprendemos a ser verdadeiros profissionais.

Concluí assim mais uma etapa de uma formação que ainda está longe de terminar; saí da Farmácia Santa Cruz cheia de motivação para ingressar no mercado de trabalho, sabendo que não vai ser um percurso simples. Sei que todos os conhecimentos adquiridos ao longo deste estágio serão fulcrais para o percurso que iniciou há 5 anos. Todos eles me despertaram a consciência do que é ser um bom profissional, me ensinaram a arte da entrega, atenção e disponibilidade aos utentes, muito para além dos conhecimentos acerca dos medicamentos. No final, concluo que no dia-a-dia deste estágio fui conquistando pequenas vitórias que me deram o incentivo de querer fazer mais e melhor.



12. Bibliografia

- 1- Decreto-Lei 171/2012, de 11 Janeiro [Acedido em 15 de janeiro de 2014] disponível na internet em <http://www.dre.pt/pdf1s/2012/08/14800/0403004045.pdf>
- 2- Portaria n.º277/2012 [Acedido em 15 de janeiro de 2014] disponível na internet em http://www.sg.min-saude.pt/NR/rdonlyres/B9EBB192-952E-4C97-94FD-6B54A9F75A58/29910/277_2012_farmaciasI.pdf
- 3- Portaria n.º14/2013 [Acedido em 15 de janeiro de 2014] disponível na internet em <http://dre.pt/pdf1s/2013/01/00800/0016600166.pdf>
- 4- SANTOS, H. J. [et al] - **Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária (BPF)**. Ordem dos Farmacêuticos, 2009 [Acedido em 9 de abril] disponível na internet em http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf
- 5- ORDEM DOS FARMACÊUTICOS, **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos** [Acedido a 15 de abril de 2014] disponível na internet em http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf,
- 6- INFARMED, **Infomed** [Acedido em 10 de abril de 2014] disponível na internet em <http://www.infarmed.pt/infomed/inicio.php>
- 7- Decreto-Lei 364/2010 de 23 de Junho, [Acedido em 25 de abril de 2014] disponível na internet em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS_MEDICOS/PROGRAMA_CONTROLO_DIABETES_MELLITUS/Portaria_diabetes.pdf
- 8- INFARMED, **Saiba Mais Sobre Automedicação** [Acedido em 10 de abril de 2014] disponível na internet em https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA_MAISSOBRE/SAIBA_MAISSOBRE_ARQUIVO/29_Automedica%E7%E3o.pdf
- 9- INFARMED, Despacho n.º 2245/2003, de 16 de Janeiro [Acedido em 5 de abril de 2014] disponível na internet em https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_I/011-D_Desp_2245_2003_IAltVF.pdf
- 10- ValorMed, [Acedido em 20 de Abril de 2014] disponível na internet em <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>



13. Anexos

I. Medição, Registo, Monitorização e Controlo das condições de armazenamento de medicamentos e outros produtos



Instrução de Trabalho

Medição, Registo, Monitorização e Controlo das condições de armazenamento de medicamentos e outros produtos

Código: IT 24

Edição: 1

Revisão: 0

Página 1 de 2

1. **Objetivo:** Fornecer as instruções para medição, registo, monitorização e controlo das condições de armazenamento dos medicamentos e outros produtos de saúde.
2. **Campo de Aplicação:** Medicamentos, produtos de saúde e matérias-primas em stock no frio, na zona de atendimento e no armazém.
3. **Modo de Proceder:**

A medição é feita através de Termo-Higrómetros marca EL-USB-2 (ver ficha de Equipamento). O registo é feito informaticamente através de programa do TH para o efeito, via gráfico ou tabela. A monitorização e controlo é feita pelo DT após análise da impressão dos dados obtidos.

3.1. Produtos de frigorífico:

- Existe um Termo-Higrómetro certificado e devidamente calibrado no frigorífico para registo das temperaturas
- Verificar diariamente a temperatura para confirmar a conformidade das temperaturas, utilizando para o efeito o botão existente no Termo-Higrómetro e visualizando o valor que surge no ecrã.
- Semanalmente, às segundas-feiras descarregar as medições efetuadas ligando o Termo-Higrómetro ao computador via USB e utilizando o software do aparelho e guardar o ficheiro em formato digital.
- Imprimir os dados em forma de gráfico ou tabela para serem monitorizados e controlados pelo DT.
- Validar os resultados se se encontrarem dentro dos parâmetros normais. Caso estejam não conformes, avaliar a causa, tomar medidas sobre os medicamentos abrangidos se justificável, e tomar medidas corretivas de modo a solucionar o problema.

3.1. Produtos da zona de atendimento e armazém:

- Existe um Termo-Higrómetro certificado e devidamente calibrado na zona de atendimento e outro armazém para registo das temperaturas e humidade relativa.
- Verificar diariamente a temperatura para confirmar a conformidade das temperaturas e humidade relativa, utilizando para o efeito o botão existente no Termo-Higrómetro e visualizando o valor que surge no ecrã.
- Mensalmente, ao dia 1, descarregar as medições efetuadas ligando o Termo-Higrómetro ao computador via USB e utilizando o software do aparelho a guardar o ficheiro em formato digital
- Imprimir os dados em forma de gráfico ou tabela para serem monitorizados e controlados pelo DT.
- Validar os resultados se se encontrarem dentro dos parâmetros normais. Caso estejam não conformes, avaliar a causa, tomar medidas sobre os medicamentos abrangidos se justificável, e tomar medidas corretivas de modo a solucionar o problema.

4. Revisão e Distribuição:

Revisão:

Elaboração: 

Aprovação:

Data 5/2/2014

IMP.34.1



II. Controlo Periódico de Prazos de Validade



Instrução de Trabalho
Controlo Periódico dos Prazos de Validade
Código: IT 17
Edição: 1
Revisão: 0
Página 1 de 1

1. **Objetivo:** Fornecer as instruções para a verificação mensal dos produtos em stock, por forma a retirar os produtos com prazo de validade a expirar.
2. **Campo de Aplicação:** Medicamentos, produtos de saúde e matérias-primas em stock.
3. **Modo de Proceder:**
 - Mensalmente, emitir informaticamente a listagem "Controlo de Validade" por prateleiras (no SIFARMA 2000 ir a "Produtos" – "Prazos de Validade" – "Listagem de Controlo de Validades") com o intervalo de validade pretendido:
 - Medicamentos e produtos de saúde: 60 dias de antecedência.
 - Produtos do Protocolo da Diabetes: 90 dias de antecedência.
 - Medicamentos e Produtos de Veterinária: 90 dias de antecedência.
 - Matérias-primas: são utilizadas enquanto estiverem dentro do prazo.
 - Mediante a listagem, são retirados os produtos do stock com validade a expirar para a caixa de "PRODUTOS PARA DEVOLUÇÕES".
 - Na própria listagem, são assinalados os produtos que foram retirados, bem como os prazos de validade dos produtos que ficam em stock.
 - Atualizar os prazos de validade no sistema informático (no SIFARMA 2000 ir a "Produtos" – "Prazos de Validade" – Correção de Prazos de Validade".
 - Devolver os produtos aos fornecedores correspondentes, e emitir uma "nota de devolução" para os mesmos. No caso de se tratar de psicotrópicos e estupefacientes a nota de devolução deverá ser efectuada isoladamente para estes medicamentos.
 - As matérias-primas são recolhidas por empresa prestadora deste serviço.
4. **Revisão e Distribuição:**

Revisão:

Edição	Revisão	Data	Conteúdo das Modificações	
			Pág. de Pág. Modificadas	Descrição das Modificações
1	0	3/2/14	1 de 1	Aprovação

Distribuição:

Tegaram Conhecimento do Original		
Data/Rubrica:	3/2/2014	
Cópias Controladas:		
Nº	Localização	Data Rubrica
1	Cabineira	

Elaboração: J.F.

Aprovação:

Data: 3/2/14

(MP.34.1)



III. Devolução de medicamentos e outros produtos ou encaminhamento para destruição



Instrução de Trabalho

Devolução de medicamentos e outros produtos ou encaminhamento para destruição

Código: IT 25

Edição: 1

Revisão: 0

Página 1 de 3

1. **Objetivo:** Fornecer as instruções para devolução de medicamentos e outros produtos de saúde ou encaminhamento para destruição.
2. **Campo de Aplicação:** Medicamentos, produtos de saúde e matérias-primas em stock que não se encontram em condições de serem dispensados devido a: terem a validade expirada, estarem danificados ou incompletos, por não corresponderem ao encomendado ou faturado por parte do fornecedor (enganos no envio, tamanho da embalagem, preços, etc.) ou por outras situações.
3. **Modo de Proceder:**
 - 3.1. **Prazos de validade** de produtos já existentes no stock da farmácia, ver Instrução de Trabalho IT.17.
 - 3.2. **Produtos não conformes na receção de encomendas:**
 - Comunicar ao fornecedor via telefone o erro de envio e registar o número da Reclamação. Em alguns fornecedores, como é o caso da Udifar, este número é dado por código de barras pelo transportador que levanta a encomenda
 - Separar e colocar o produto em causa no recipiente "Produtos para devolução" de modo a ser devolvido ao fornecedor.
 - Devolver aos fornecedores correspondentes e emitir nota de devolução em triplicado (original e duplicado para fornecedor e triplicado para Farmácia), ficando-se a aguardar a resolução do problema. (Nota de Crédito, Produto substituído ou não aceite, conforme situação).
 - 3.3. **Produtos não se podem devolver ou cuja devolução não foi aceite:**
 - Realizar uma quebra no programa informático Sifarma 2000: "Produtos" – "Quebras" – "Gestão de Quebras"
 - Colocar numa caixa identificada como "Quebras não notificadas" juntamente com uma via da Ficha de Quebra e arquivar outra das vias da Ficha de Quebra.
 - Regularmente, notificar as Quebras à Autoridade Tributária e passar os produtos notificados para o contentor "Quebras Notificadas". Aguardar possível inspeção da AT e terminando o prazo da mesma, eliminar os produtos para destruição segura através do programa VALORMED.
4. **Revisão e Distribuição:**

Revisão:

Edição	Revisão	Data	Conteúdo das Modificações	
			Pág. de Págs. Modificadas	Descrição das Modificações
1	0	3/2/14	1 de 1	Aprovação

Elaboração: /

Aprovação:

Data 3/2/14



IV. Receita Eletrônica

 **MINISTÉRIO DA SAÚDE**

1.ª VIA

RN

Usuário:		R.C.:	
Telefone:		R.C.:	
Entidade Responsável: SNS			
N.º de Beneficiário:			
		Especialidade:	
		Telefone:	
R _x	DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	N.º Extensão	Identificação Ótica
1	Metformina + Vildagliptina [Eucreas], 1000 mg + 50 mg, Comprimido revestido por película, Blister - 60 unidade(s) Posologia: .	1 Uma	 * 5 0 7 4 5 4 7 *
2			
3			
4			
Validade: 6 meses			

Leido por computador - Prescrição Eletrônica Modelo - v0.1.0 - SPMSL EPE



V. Receita Manual

GOVERNO DE PORTUGAL

Telefone: _____ R. C.: _____

Entidade Responsável: _____

N.º de Beneficiário: _____

RECEITA MANUAL
Exceção legal:

a) Falência informática

b) Inadaptação do prescriptor

c) Prescrição no domicílio

d) AM 40 receitas/mês

Especialidade: _____

Telefone: _____

R. Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem N.º Extenso

1 *Guifen 600 - uma caixa*
Posologia *crónica, 2x grande*

2 *1 - 2x dia*
Posologia _____

3 *Voltren omeprazol - uma caixa*
Posologia _____

4 *aplicar 2 a 3 x dia*
Posologia _____

Modelo n.º 1004 - Regulamento n.º 103/2007 S. A. - UNICEN

Validade: 30 dias Assinatura do Prescritor Sim Não *Proceder a entrega de apoio*

Data: *19.5.14* Assinatura do Utente



VI. Receita de Psicotrópicos

Receita Médica Nº

GOVERNO DE PORTUGAL
MINISTÉRIO DA SAÚDE

RE

<p>Nome:</p> <p>Telefone:</p> <p>Endereço/residência:</p> <p>Nº de Beneficiário:</p>	<p>R.C.:</p>
	<p>Especialidade:</p> <p>Telefone:</p>
<p>R₁ DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia</p>	
<p>1</p>	<p>Buprenorfina, Comprimido sublingual 8 mg Blister - 7 unidade(s) Posologia: .</p>
	<p>Nº Extensão: 2 Dias</p>
	<p>Identificação Óptica</p>  <p>*50023730*</p>
MedicineOne, versão 7.1.X - MedicineOne Lda. Spinnies Computing S.A.	
<p>Validade: 30 dias</p> <p>Data:</p>	<p>(assinatura do Médico prescrito)</p>