



Rita Alexandra Silva Moreira

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr.<sup>a</sup> Pedro Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho, 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Rita Alexandra Silva Moreira

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Farmácia Santa Cruz

Relatório referente ao estágio em Farmácia Comunitária no âmbito da unidade curricular de Estágio do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, sob orientação do Dr.º. Pedro Baptista

Coimbra, julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Rita Alexandra Silva Moreira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011157663, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo Do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

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

Coimbra, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016

---

(Rita Alexandra Silva Moreira)

Orientador de Estágio

---

(Dr.º Pedro Baptista)

Estagiária

---

(Rita Alexandra Silva Moreira)

## **Agradecimentos**

Queria agradecer ao Dr<sup>o</sup>. Pedro Baptista por todo o apoio, orientação, disponibilidade e dedicação demonstrada em todos os dias de Estágio. Quero-lhe agradecer por todas os conselhos e críticas construtivas.

A toda a equipa da Farmácia Santa Cruz por todo o apoio e disponibilidade e acima de tudo pela amizade.

À minha família, em especial aos meus pais e às minhas irmãs, e ao meu namorado por todo o apoio, compreensão e paciência demonstrada nos momentos mais complicados.

## **Abreviaturas**

ANF- Associação Nacional de Farmácias

ARSC - Administração Regional de Saúde do Centro

CNPEM – Código Nacional de Prescrição Eletrónica de Medicamentos

CTT - Correios e Telecomunicações

DCI – Denominação Comum Internacional

FFUC - Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

IMC – Índice de Massa Corporal

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

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos Receita Médica

PA – Pressão Arterial

PVP – Preço de Venda ao Público

RECM - Regime Especial de Comparticipação de Medicamentos

SAMS - Serviços de Assistência Médico Social

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SSCGD - Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos

# Índice

Introdução .....	7
1. A farmácia Santa Cruz .....	8
1.1. Localização e Horário de Funcionamento .....	8
1.2. Caracterização do espaço físico .....	9
1.2.1. Aspeto exterior da farmácia .....	9
1.2.2.1. Zona de atendimento ao público .....	10
1.2.2.2. Zona de receção de encomendas .....	11
1.2.2.3. Gabinete da direção técnica .....	11
1.2.2.5. Quarto .....	12
1.3. Recursos Humanos e Utentes .....	13
2. Gestão e administração da farmácia .....	15
2.1. Sistema informático .....	15
2.2. Gestão de stocks .....	16
2.3. Aprovisionamento e Fornecedores .....	17
2.4. Processamento e receção de encomendas .....	19
2.5. Armazenamento dos Produtos .....	21
2.6. Controlo de prazos .....	22
2.7. Devoluções .....	22
3. Classificação dos Medicamentos e Outros Produtos Existentes na Farmácia .....	23
4. Interação Farmacêutico-Medicamento-Doente .....	24
5. Dispensa e Aconselhamento de medicamentos .....	25
5.1. Prescrições médicas e validação das mesmas .....	26
5.2. Dispensa de estupefacientes e psicotrópicos .....	28
5.3. Entidades de comparticipação .....	28
5.4. Aviamento de receitas médicas .....	29
5.5. Conferência do receituário .....	30
5.6. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica .....	30
5.7. Produtos de Protocolo da Diabetes Mellitus .....	31
6. Serviços Farmacêuticos .....	32
6.1. Determinação de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos .....	32
6.2. ValorMed .....	32
7. Farmácias portuguesas .....	32
Conclusão .....	33
Bibliografia .....	34
Anexos	

## Introdução

Ao longo do nosso percurso académico na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) foi-nos fornecido um conjunto de ferramentas, conhecimentos e técnicas para que durante os estágios os pudéssemos por em prática. Ao fim de cinco anos de conhecimentos teóricos, agora, podemos adquirir conhecimentos de natureza prático-profissional, sob a responsabilidade de um monitor farmacêutico, permitindo uma integração no contexto da atividade profissional.

Nestes últimos anos o papel do farmacêutico na nossa sociedade tem vindo a ser alterado assentando as suas funções em dois pilares fundamentais- o de técnico do medicamento e o de agente de saúde pública. Deste modo, o aconselhamento sobre o uso racional do medicamento, bem como a monitorização dos seus utentes associam-se para que a qualidade e eficácia dos cuidados de saúde prestados sejam cada vez melhores.

Assim, a Farmácia Comunitária exige do profissional uma contínua atualização de conhecimentos técnico-científicos e ainda uma atitude de respeito, dedicação e cumprimento da ética.

Tendo sempre como base o bem-estar dos doentes e a utilização segura e racional dos medicamentos, o Farmacêutico comunitário exerce variadas funções, nomeadamente no que diz respeito à gestão de stocks (aprovisionamento e armazenamento), à dispensa e preparação de medicamentos, tanto sujeitos como não sujeitos a receita médica, e de outros produtos de saúde e à contabilidade e gestão da Farmácia.

Neste contexto, o estágio curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Universidade de Coimbra surge como última etapa do percurso académico. Este assume um papel de elevada importância pois é no contacto real com o público que todos os conhecimentos adquiridos são estruturados e aplicados. Esta nova etapa tem como função abrir as portas para o mercado profissional, um novo mundo a descobrir.

Foi com grande entusiasmo, mas também algum receio, que encarei este desafio, pois adaptarmo-nos a uma nova realidade nem sempre é fácil.

Durante o meu estágio, na Farmácia Santa Cruz pude comprovar que, de facto, é exigido ao farmacêutico um enorme sentido de responsabilidade na gestão do uso do medicamento. É necessário saber ouvir e respeitar o utente que nos aborda, adaptando o discurso a cada um, tendo sempre como objetivo final o uso apropriado do medicamento.



Com a realização deste relatório, pretendo descrever o que vivenciei durante estes meses de estágio, fazendo uma pequena abordagem aos diferentes aspetos relacionados com o funcionamento da farmácia e o exercício da profissão.

## **I. A farmácia Santa Cruz**

### I.1. Localização e Horário de Funcionamento

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. Esta é uma população habitualmente polimedicada com terapêuticas crónicas. Os utentes que se dirigem a esta farmácia, fazem-no não só com o intuito de adquirirem a sua medicação, mas também para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento, fazendo com que o farmacêutico seja uma peça fundamental na adesão à terapêutica bem como para o uso correto dos medicamentos.

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 de 12 de setembro 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 Administração Regional de Saúde do Centro (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.

- **Pontos fortes**

- Localização

- 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.

- **Oportunidades**

- Serviço

- Durante o meu estágio tive a oportunidade de realizar um serviço (não permanente, mas até ao encerramento das portas), de forma a perceber as diferenças de dispensa de medicação e o tipo de medicação mais procurada durante o período noturno.

- Novos Utentes

- A localização da Farmácia permitia que praticamente todos os dias existissem novos utentes, permitindo que tivesse contacto com diferentes pessoas e pedidos.

- **Ameaças**

- Elevado número de farmácias na Baixa de Coimbra

- Devido à concorrência existente, um atendimento de excelência torna-se obrigatório.

## 1.2. Caracterização do espaço físico

### 1.2.1. Aspeto exterior da farmácia

A Farmácia Santa Cruz é facilmente identificada do exterior através de uma cruz e de um letreiro com o seu nome. Garante uma boa acessibilidade a todos os potenciais utentes, incluindo, idosos, crianças e deficientes.

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 e de chamar a sua atenção. Junto à porta existe

uma campanha e um postigo para o atendimento noturno evitando possíveis atos de violência de modo a preservar a integridade física dos profissionais de Farmácia nas noites de serviço. Está também exposta uma folha que assinala as Farmácias de serviço e a data.

O facto de possuir duas montras permite que a farmácia seja visualizada em duas ruas, captando mais o olhar do público levando mesmo a que muitos deles entrem na farmácia propositadamente, alguns pela primeira vez, para comprar os produtos expostos.

- **Pontos fortes**

- Montras

- A presença de duas montras em ruas muito movimentadas faz com que todos os dias utentes novos entrem na Farmácia.

### 1.2.2. Organização do espaço interior da Farmácia

A organização de uma Farmácia, com áreas destinadas a cada uma das diferentes atividades específicas, é fundamental para a harmonia do trabalho de cada um dos funcionários e da equipa no seu conjunto.

Ao entrar na Farmácia as pessoas contactam com um espaço, iluminado e com ar condicionado. Possui um ambiente profissional, propício ao atendimento Farmacêutico. Todos os profissionais estão devidamente identificados, o espaço é limpo e arrumado, a fim de promover uma relação de fiabilidade e bem-estar entre o utente e a Farmácia.

A farmácia Santa Cruz é constituída por dois pisos:

- Rés-do-chão: zona de receção de encomendas, zona de atendimento ao público, zona de atendimento personalizado e gabinete da direção técnica
- 1º andar: armazém, quarto de recolhimento e casa de banho.

#### 1.2.2.1. Zona de atendimento ao público

Esta é uma zona bem iluminada e com temperatura controlada. Organizada de forma harmoniosa e funcional, permite ao utente uma boa visibilidade dos produtos expostos. É aqui que se localizam os 3 balcões de atendimento, cada um com um posto de venda. Cada posto de venda tem um terminal informático, um leitor ótico de códigos de barras, uma impressora e um terminal multibanco e, apesar de só existirem 3 pontos de venda, existem 5 caixas. Neste

piso estão também as gavetas deslizantes e produtos de frio. Existem, ainda, lineares, onde estão expostos medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) com carácter sazonal, produtos buco-dentários, produtos destinados aos cuidados podológicos, incluindo cuidados com o pé diabético, cuidados capilares para diversas patologias dermatológicas, produtos de puericultura, produtos dietéticos, produtos de dermocosmética entre outros. De destacar ainda a existência de uma balança para medição de peso e altura, e conseqüentemente o índice de massa corporal (IMC) e de um aparelho automático para medição da pressão arterial (PA). 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.

Assim, apesar de ser uma farmácia pequena, o espaço está bem delimitado, aumentando a eficiência de todo o trabalho.

#### I.2.2.2. Zona de receção de encomendas

É nesta zona da farmácia que é feita a receção dos produtos que chegam todos os dias à Farmácia Santa Cruz. Esta área está provida de um terminal informático, cuja única função é a receção de encomendas, devoluções de produtos, gestão de *stocks* e impressão de verbetes para fecho dos lotes de receituários e ainda de um telefone. Contém, um aparelho de leitura ótica. É neste local que se procede aos pedidos diários, envio e receção de encomendas, impressão dos códigos de barras para marcação de produtos, gestão e normalização de devoluções e quebras.

#### I.2.2.3. Gabinete da direção técnica

É neste pequeno espaço que a direção técnica reúne os documentos relativos à contabilidade, administração e gestão da farmácia. A direção técnica pode aqui receber de forma privada utentes, fornecedores, colaboradores e delegados de informação médica. Nesta sala encontra-se um terminal informático onde a pessoa responsável efetua algumas operações referentes à gestão administrativa e financeira da Farmácia.

#### I.2.2.4. Zona de Armazenamento

Os produtos necessitam de ser armazenados num local que ofereça um rápido e fácil acesso, mas que, ao mesmo tempo, possa garantir a sua adequada conservação, respeitando as condições de temperatura, luz e humidade. O armazém encontra-se repartido em várias zonas. Existe uma zona específica para os medicamentos de marca estando estes organizados por ordem alfabética. Outra zona, constituída por várias prateleiras, para os medicamentos genéricos que se encontram igualmente organizados por ordem alfabética. No corredor central encontram-se os colírios, as pomadas e cremes, e os MNSRM que estão em excesso. Estão também presentes produtos buco-dentários assim como produtos de dermocosmética que não cabem nas prateleiras. No armazém existem ainda armários que contêm uma grande variedade de produtos como, por exemplo, produtos de higiene íntima. Para além destas áreas, existe um pequeno espaço destinado aos produtos veterinários. Também os injetáveis estão à parte.

#### I.2.2.5. Quarto

Este espaço destina-se a permitir o descanso do membro da equipa que efetua o serviço permanente noturno. É também aqui que os funcionários da farmácia podem guardar os seus bens pessoais.

- **Pontos fortes**

- Espaço para atendimentos personalizados

- O facto de este espaço se encontrar no primeiro piso consiste num ponto forte pois desta maneira fica acessível a toda a população.

- Organização do armazém

- É extremamente importante que o armazém esteja bem organizado para que o atendimento se torne mais facilitado pois, por vezes, é necessário recorrer ao armazém no decorrer de um atendimento.

- **Pontos fracos**

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 de a Farmácia Santa Cruz não fazer manipulados é, a meu ver, um ponto fraco, uma vez que não me permitiu trabalhar nesta área.

### 1.3. Recursos Humanos e Utentes

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 equipa coesa verifica-se um espírito de solidariedade e interajuda, onde reina o bom ambiente e onde a partilha de conhecimentos e experiências são constantes. Nesta farmácia as tarefas são divididas pelos vários elementos com o objetivo de aumentar a sua eficiência, as competências e capacidade de trabalho em equipa de todos os membros.

O ambiente na Farmácia Santa Cruz é algo de relevante havendo uma enorme empatia entre todos os colaboradores o que se reflete numa correta e eficaz prestação de cuidados de saúde, apreciada por todos os utentes que frequentam a farmácia.

A localização privilegiada da Farmácia Santa Cruz permite que esta 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 polimedicado 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.

Além dos utentes fidelizados, a farmácia tem diariamente utentes novos, permitindo um contacto diário com novas pessoas.

- **Pontos fortes**

- Equipa da Farmácia Santa Cruz

- Este ponto foi um dos mais fortes ao longo do estágio pois a equipa mostrou grande empatia com os utentes, elevada competência, mas também muita disponibilidade para comigo.

- Utentes fidelizados

- A fidelização dos utentes demonstra que o trabalho desenvolvido por estes profissionais é de qualidade.

- **Pontos fracos**

- Utentes

- 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.

- **Oportunidades**

- Utentes fidelizados

- 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.

- **Ameaças**

- Heterogeneidade de utentes

- O facto de existirem muitos utentes e todos diferentes constitui uma ameaça na medida em que se torna mais difícil adaptarmo-nos a cada um deles.

## 2. Gestão e administração da farmácia

### 2.1. Sistema informático

A Farmácia Santa Cruz necessita de dispor de meios, físicos e eletrónicos, que lhe permitam 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.

Deste modo, esta dispõe do sistema informático *Sifarma 2000*<sup>®</sup>. 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*<sup>®</sup>, 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.

Cada utilizador possui um código de acesso que lhe permite a entrada no programa e no “Menu Geral”. Os movimentos de cada funcionário ficam registados e podem ser



posteriormente consultados. Este software possibilita igualmente contabilizar o dinheiro que vai entrando em caixa.

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.

- **Pontos fortes**

Sistema informático usado- Sifarma 2000®

Ao início foi complexo devido às inúmeras funcionalidades que este tem, mas tornou-se numa mais-valia ao longo do estágio.

## 2.2. Gestão de stocks

Enquanto local de prestação de serviços, a atividade principal de uma Farmácia Comunitária é a cedência de medicamentos seguida de um aconselhamento que deve adequar-se a cada situação. De forma a otimizar a cedência, torna-se essencial uma eficaz e cuidada gestão de *stocks* e aquisição de produtos.

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. Uma boa gestão de stock e um correto aprovisionamento são essenciais para o bom funcionamento da farmácia. Para isso, é necessário que se tenha um conhecimento alargado do tipo de utentes e das suas necessidades, conhecimento dos hábitos de prescrição dos médicos da região e uma área de armazenamento disponível. 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. É importante que haja uma rotação dos produtos e um equilíbrio entre os produtos comprados e os produtos vendidos e, por outro lado, é também importante que existam medicamentos suficientes para as necessidades dos utentes.

Desta forma, existe a necessidade de um *back-office* bem estruturado e um armazém adequado, com as condições (temperatura e humidade) que estes exigem. De modo a controlar as condições de temperatura existe 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; 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.

Foi precisamente no *back-office* que iniciei o meu estágio e onde fui aprendendo a importância de uma boa gestão de encomendas, controlo de prazos de validade, estabelecimento de margens de lucro, devoluções e armazenamento.

- **Oportunidades**

- Conhecimento dos produtos

- 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.

### 2.3. Aprovisionamento e Fornecedores

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 a farmácia consegue garantir a satisfação dos seus clientes, garantindo-lhes os produtos que necessitam.

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 *Sifarma 2000*<sup>®</sup> 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 tido em conta o espaço de armazenamento da farmácia. Esta farmácia apresenta um armazém espaçoso, pelo que permite armazenar uma quantidade considerável de cada produto.

A cedência de medicamentos em perfeitas condições depende, em grande parte, do papel desempenhado pelos fornecedores. 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 de acordo com a 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 cinco 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 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.

- **Oportunidades**

Noção da realidade

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.

#### 2.4.Processamento e receção de encomendas

O programa *Sifarma 2000*<sup>®</sup> é também 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.

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 e sendo assim é necessário guardá-los de imediato no frigorífico. Posteriormente e após termos a fatura ou guia de remessa/transporte, pode-se começar a conferir a encomenda. A análise da fatura ou guia de remessa/transporte 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, quantidade encomendada e enviada, bonificações (aquando aplicável), preços praticados e respetivo taxa de imposto sobre o valor acrescentado (IVA). No final da leitura ótica, o sistema apresenta-nos uma lista com os produtos rececionados, ordenada alfabeticamente e que nos permite fazer uma reconfirmação e conferência minuciosa da encomenda. De salientar que nem sempre chegam à farmácia todos os produtos que foram pedidos. Quando isso acontece vem sempre indicado o motivo e tal dá origem a uma nova encomenda, de modo a garantir a chegada dos medicamentos em falta, com a maior brevidade possível.

Foi com esta tarefa que iniciei o meu estágio. O programa *Sifarma2000*<sup>®</sup> 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 ao preço de venda ao público (PVP) dos medicamentos pois podiam haver alterações sendo necessário ter este aspeto em atenção para evitar erros no momento da venda.

Quando a encomenda não estava criada no sistema, era preciso criá-la, inserindo os produtos desejados com as respetivas quantidades, aprovando-a e enviando-a posteriormente para o menu RECEÇÃO DE ENCOMENDAS. Depois disso o procedimento é o mesmo.

Por fim, arrumam-se os produtos após a marcação de preços de alguns produtos como é o caso dos produtos de cosmética e higiene corporal ou medicamentos não sujeitos a receita médica. O PVP deste tipo de produtos é definido atendendo ao preço de custo praticado pelo fornecedor, à margem de comercialização e ao IVA que se encontra legalmente estabelecida para o produto.

Quando se tratam 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 separadas e os duplicados devem permanecer na farmácia 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.

- **Oportunidades**

- Utilização de *gadgets*

- Ao longo do meu estágio tive a oportunidade de realizar algumas encomendas via *gadget* e por telefone, sendo que são vias muito rápidas e simples de fazer uma encomenda.

## 2.5. Armazenamento dos Produtos

Concluída a receção da encomenda, é então necessário proceder ao seu correto armazenamento, que deverá ser organizado e funcional. 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 e é necessário arrumar todos os produtos de forma cuidadosa e no devido local.

- **Oportunidades**

- Conhecimento da localização dos produtos

- 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.

## 2.6. 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”.

Após os intervalos de tempo definidos, o farmacêutico responsável deve proceder à seleção e recolha de todos os produtos cujos prazos expirem dentro desses 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.

## 2.7. 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*<sup>®</sup> 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”.

Posto isto, é muito importante analisar com atenção todos os prazos de validade e ter 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.

### **3. Classificação dos Medicamentos e Outros Produtos Existentes na Farmácia**

Mediante o disposto no Decreto-Lei nº 171/2012, de 1 de agosto (1), as farmácias podem fornecer ao público medicamentos; substâncias medicamentosas; medicamentos e produtos veterinários; medicamentos e produtos homeopáticos; produtos naturais; dispositivos médicos; suplementos alimentares e produtos de alimentação especial; produtos fitofarmacêuticos; produtos cosméticos e de higiene corporal; artigos de puericultura e produtos de conforto.

Os medicamentos podem ser classificados como Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), sendo exclusivamente vendidos em farmácias e apenas dispensados mediante a apresentação de receita médica válida. Tratam-se de medicamentos que requerem vigilância médica, administrados com frequência e em quantidades consideráveis, ou até mesmo pela sua atividade e/ou efeitos adversos.

Quanto a Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), a sua dispensa requer um aconselhamento adequado, um alerta para o uso abusivo e automedicação, salvaguardando a saúde do utente.

Os produtos de cosmética e higiene corporal, são uma forte componente de venda das farmácias. A sua indicação ao utente requer um nível de conhecimento científico adequado às várias utilizações destes produtos. Ações de formação no âmbito da dermofarmácia são uma mais valia neste sentido, pois são apresentados os vários produtos de cada marca, as suas indicações e contraindicações, assim como conselhos de utilização.



Os suplementos alimentares são também muito solicitados. São aconselhados para complementar a dieta e para combater estados de cansaço, fadiga intelectual e física, lapsos de memória, perda de peso, entre outras situações colocadas pelos utentes. É importante averiguar a medicação habitual dos utentes, se existe alguma contraindicação para a toma do suplemento e procurar adequar o produto às necessidades apresentadas.

Os medicamentos e produtos veterinários são também importantes para manutenção do bem-estar e saúde dos animais. Na Farmácia Santa Cruz, os medicamentos de uso veterinário mais procurados e dispensados são os antiparasitários.

Muitos utentes recorrem à farmácia à procura de Dispositivos Médicos, 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.

#### **4. Interação Farmacêutico-Medicamento-Doente**

O exercício da atividade farmacêutica tem como foco principal a pessoa do doente (4). Como tal, o contacto que o farmacêutico estabelece com o utente exige da sua parte uma preparação que transcende o bom conhecimento técnico-científico adquirido na faculdade. Cada atendimento deve ser realizado à medida de cada utente, de forma personalizada, rigorosa, com simpatia e tendo sempre em conta os princípios éticos e deontológicos que nos foram inculcados, respeitando o sigilo profissional sem nunca deixar que os interesses pessoais ou comerciais prevaleçam.

Nos tempos atuais, sendo o farmacêutico o profissional de saúde mais acessível é comum que o utente recorra à farmácia para tirar dúvidas ou pedir ajuda. Assim, cabe-nos a nós saber ouvir, aconselhar e tentar resolver a situação sempre que necessário e possível. Quando assim não for deve encaminhar-se o utente para onde se achar necessário. O aconselhamento prestado deverá ter sempre como foco a correta adesão à terapêutica, apelando ao uso racional dos medicamentos. Um utente bem informado sobre a sua medicação será um utente que mais facilmente estará empenhado e atento à sua saúde.

Cabe ainda ao farmacêutico aconselhar o medicamento com uma melhor relação benefício/risco e benefício/custo, promovendo uma utilização racional e eficaz.

Inicialmente não foi fácil devido ao receio de errar 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. 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.

- **Ameaças**

- Nomes comerciais dos medicamentos

- Associar cada um deles ao seu princípio ativo tornou-se, ao início, complicado, devido à vasta gama de produtos.

- Utentes

- Perceber o que os utentes queriam, visto que nem todos se expressavam bem.

## 5. Dispensa e Aconselhamento de medicamentos

Este é o ato farmacêutico por excelência que assume maior importância no ramo da Farmácia Comunitária, não sendo apenas uma transação comercial mas sim um ato de incalculável responsabilidade. Como sabemos, o farmacêutico é, na maioria dos casos, o último profissional

de saúde a contactar com o utente antes que este inicie o seu tratamento. Desta forma a sua intervenção é fundamental para garantir quer a qualidade, quer a eficácia do tratamento e em simultâneo salvaguardar a saúde e segurança do utente (5).

Segundo o código deontológico da Ordem dos Farmacêuticos (4), “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” .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.

### 5.1. Prescrições médicas e validação das mesmas

As regras de prescrição médica e dispensa de medicamentos e produtos de saúde, assim como as obrigações de informação a prestar aos utentes estão legisladas na Portaria n.º 224/2015 de 27 de julho (6), alterada pela Portaria n.º 138/2016 de 13 de maio (7). A receita médica materializada (anexo 1) pode ser preenchida via informática ou, excepcionalmente, via manual (anexo 2) no caso de falência do sistema informático, inadaptação do prescriptor, prescrição ao domicílio, ou outras situações como o limite de 40 receitas médicas por mês. Abrange no máximo quatro medicamentos distintos por receita e quatro embalagens. Numa só receita podem ser prescritas até duas embalagens do mesmo medicamento, mas no total da receita não podem ser ultrapassadas as 4 embalagens. A prescrição tem uma validade de 30 dias seguidos, podendo ser renovável com uma validade até 6 meses, contendo assim até 3 vias. No caso da receita desmaterializada (anexo 3) podem ser prescritos produtos de saúde e medicamentos distintos, sendo que cada linha de prescrição só pode incluir um produto de saúde ou um medicamento, até um máximo de seis embalagens de cada. (8)

A receita médica materializada prescrita via eletrónica, só é válida se incluir os seguintes elementos (6):

- a) Número da receita;
- b) Local de prescrição, identificação do médico prescriptor e assinatura do mesmo;
- c) Nome, número de utente e de beneficiário de subsistema;
- d) Entidade financeira responsável e, se aplicável, referência ao regime especial de comparticipação de medicamentos;

- Sempre que a prescrição se destine a um pensionista abrangido pelo regime especial de comparticipação, deve constar na receita a sigla «R» junto dos dados do utente;
- Sempre que a prescrição se destine a um utente abrangido por um regime especial de comparticipação de medicamentos em função de patologia, deve constar na receita a sigla «O» junto dos dados do utente, sendo ainda obrigatória, no campo da receita relativo à designação do medicamento, a menção ao despacho que consagra o respetivo regime;
  - e) Denominação comum internacional da substância ativa (DCI), dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem, número de embalagens e, se aplicável, designação comercial do medicamento;
  - f) A designação comercial do medicamento surge caso não exista medicamento genérico participado, também se apenas existir o original de marca e licença; ou então se mencionada a justificação técnica do prescriptor quanto à insuscetibilidade de substituição do medicamento prescrito:
- Exceção a) - Prescrição de medicamento com margem ou índice terapêutico estreito, conforme informação prestada pelo INFARMED, I. P.;
- Exceção b) - Fundada suspeita, previamente reportada ao INFARMED, I. P., de intolerância ou reação adversa a um medicamento com a mesma substância ativa, mas identificado por outra denominação comercial;
- Exceção c) - Prescrição de medicamento destinado a assegurar a continuidade de um tratamento com duração estimada superior a 28 dias;
  - g) Data de prescrição e Código Nacional de Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM) ou outro código oficial identificador do produto, se aplicável;

Salienta-se que para a receita manual não é admitida mais do que uma via. A mesma só é válida se incluir os seguintes elementos:

- h) Se aplicável, vinheta identificativa do local de prescrição;
- i) Vinheta identificativa do médico prescriptor;
- j) Identificação da especialidade médica, se aplicável, e contacto telefónico do prescriptor;
- k) Identificação da exceção à prescrição via eletrónica;
- l) Os elementos previstos nas alíneas c) a f) e ainda a assinatura do prescriptor.

No caso das receitas eletrónicas desmaterializadas a prescrição é acessível e interpretável por equipamentos eletrónicos, ou seja, no momento de prescrição, os softwares têm de validar e registar a receita de medicamentos no sistema central de prescrições.

- **Ameaça**

- 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.

## 5.2. Dispensa de estupefacientes e psicotrópicos

Para a dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, devido às particulares propriedades destes, que podem causar dependência ou serem alvo de consumo abusivo, o *Sifarma 2000*<sup>®</sup> 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. 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.

## 5.3. Entidades de participação

O DL n° 48-A/2010, de 13 de maio (9), alterado pelo DL n° 106-A/2010, de 1 de outubro (10), prevê a possibilidade de participação de medicamentos através de um regime geral

e de um regime especial, o qual se aplica a situações específicas que abrangem determinadas patologias ou grupos de doentes. A comparticipação de medicamentos permite estabelecer a equidade no acesso aos mesmos, a melhoria da qualidade de vida e a manutenção da saúde da população. Assim, através do Sistema Nacional de Saúde (SNS), muitos medicamentos são comparticipados. No entanto, essa comparticipação é feita mediante um sistema de escalões que varia com as indicações terapêuticas do medicamento, com a sua utilização, bem como as entidades que o prescrevem ou fornecem e as necessidades terapêuticas acrescidas decorrentes de certas patologias. Os escalões de comparticipação existentes, em Regime Geral, são o A, o B, o C e o D com medicamentos comparticipados respetivamente a 90%, 69%, 37% e 15%. O Regime Especial de Comparticipação de Medicamentos (RECM) prevê dois tipos de comparticipação, em função dos beneficiários e em função das patologias ou de grupos especiais de utentes. Os beneficiários são “os pensionistas cujo rendimento total anual seja igual ou inferior a catorze vezes a retribuição mínima mensal garantida em vigor no ano civil transato ou 14 vezes o valor do indexante dos apoios sociais em vigor, quando este ultrapassar aquele montante.”(10) Para patologias especiais, a comparticipação varia consoante a patologia pelo que, no ato da prescrição, o médico deve indicar o diploma legal associado à mesma. Outras entidades de comparticipação são, por exemplo, os Serviços de Assistência Médico Social (SAMS), referente a bancários, os Correios e Telecomunicações (CTT), os Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos (SSCGD), entre outros. Estes subsistemas permitem uma maior comparticipação nos medicamentos sujeitos a receita médica, e também medicamentos não sujeitos a receita médica.

#### 5.4. Aviamento de receitas médicas

Após verificar que a receita médica apresentada pelo utente é válida o farmacêutico procede ao aviamento da mesma. Mediante o disposto na Portaria n° 224/2015, de 27 de julho (6), as farmácias devem ter disponíveis para venda, no mínimo, três medicamentos com a mesma substância ativa, forma farmacêutica e dosagem, de entre os que correspondam aos cinco preços mais baixos de cada grupo homogéneo. Se existe grupo homogéneo, e de acordo com a prescrição médica, o farmacêutico deve informar o doente sobre o medicamento comercializado que apresente o preço mais baixo, podendo o utente exercer o seu direito de opção. É vedada às farmácias a dispensa de medicamentos com preço superior ao do medicamento prescrito. O farmacêutico deve apenas dispensar a menor dose e menor dimensão da embalagem de medicamento, isto caso o medicamento tenha sido prescrito numa

dimensão que não existe na farmácia ou se o médico não definiu estes dois aspetos. Para finalizar a venda, é impresso o documento de faturação no verso da receita, o utente efetua o pagamento e é emitida uma fatura.

#### 5.5. Conferência do receituário

A conferência de receituário engloba apenas as receitas materializadas. Medicamentos comparticipados implicam a impressão, pelo sistema informático, de um documento de faturação no verso da receita. Nesse documento vem descrito o número da receita, o número de lote e o número de série. Cada lote abrange um máximo de 30 receitas sendo analisado para correção de possíveis erros de aviamento das mesmas. As receitas analisadas e corrigidas são mensalmente enviadas para o Centro de Conferência de Faturas, caso a entidade responsável seja o SNS, ou para a Associação Nacional de Farmácias (ANF) caso se tratarem de outros organismos. Posteriormente a farmácia recebe o valor das comparticipações.

Receitas inválidas são devolvidas à farmácia para serem corrigidas. Se não forem corrigidas não é reembolsado o dinheiro da comparticipação dessas receitas. (11)

#### 5.6. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

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.

O programa informático *Sifarma2000*<sup>®</sup> 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.

Quando existe um medicamento em falta na farmácia, deve-se tentar adquiri-lo o mais rápido possível. Quando o medicamento é muito urgente e a pessoa não pode voltar à farmácia depois e, caso esteja disponível no armazém, recorreremos 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.

### 5.7. Produtos de Protocolo da Diabetes Mellitus

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. (12)

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.



## 6. 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.

### 6.1. Determinação de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos

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.

- **Oportunidades**

Medições de parâmetros bioquímicos desde o início do estágio: possibilitou a interação com o público desde o começo

### 6.2. ValorMed

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. (13)

## 7. Farmácias portuguesas

O programa “Farmácias Portuguesas”, do qual faz parte a Santa Cruz, disponibiliza ao utente um cartão especial, o cartão saúde, que lhe confere algumas vantagens. Com este cartão, todas

as compras que o utente realizar em produtos de saúde e bem-estar, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos valem pontos que podem ser trocados diretamente por produtos constantes da revista Saúde ou que podem ser transformados em vales de dinheiro, podendo estes ser usados para pagar a conta da farmácia.

## **Conclusão**

A passagem pela Farmácia Comunitária, foi sem sombra de dúvida a melhor forma de terminar o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Através desta experiência tomei consciência do papel fundamental que o farmacêutico exerce na sociedade e de todas as exigências a que está sujeito diariamente.

Como pude constatar ao logo do meu estágio o mundo farmacêutico encontra-se em constante mudança, sendo que as regras oficiais e leis estão permanentemente a ser reavaliadas e alteradas, obrigando o Farmacêutico Comunitário a estar sempre atento e pronto a reger-se pelas novas regras ditadas.

A interação, não só com o utente, mas também com todos os produtos de saúde permitiu-me aprofundar os meus conhecimentos e capacidades. Fez-me crescer a nível profissional e não menos importante fez-me crescer enquanto pessoa.

Graças a este estágio sinto-me hoje bem mais preparada para enfrentar o mundo profissional. Espero encontrar sempre ao longo do meu percurso equipas como esta que me façam ir motivada para o trabalho. Sem dúvida estagiei no melhor sítio possível.




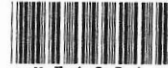



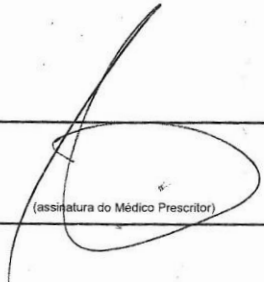
## Bibliografia

1. INFARMED – Decreto-Lei n.º 171/2012, de 1 de agosto, estabelece o regime jurídico das farmácias de oficina. Legislação Farmacêutica Compilada. 2012. [Acedido a 2 de julho de 2016]. Disponível na Internet: [https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_II/TITULO\\_II\\_CAPITULO\\_IV/022-A2\\_DL\\_171\\_2012.pdf](https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/022-A2_DL_171_2012.pdf)
2. INFARMED – Portaria n.º 277/2012, de 12 de setembro, define o horário padrão de funcionamento das farmácias de oficina. Legislação Farmacêutica Compilada. 2012. [Acedido a 2 de julho de 2016]. Disponível na Internet: [https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_II/TITULO\\_II\\_CAPITULO\\_IV/029-D\\_Port%20277\\_2012.pdf](https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/029-D_Port%20277_2012.pdf)
3. DIÁRIO DA RÉPUBLICA – Portaria n.º 14/2013 de 11 de janeiro, define o horário padrão de funcionamento das farmácias de oficina. [Acedido a 2 de julho de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.sg.min-saude.pt/NR/rdonlyres/B9EBB192-952E-4C97-94FD-6B54A9F75A58/34343/Portaria14\\_2013.pdf](http://www.sg.min-saude.pt/NR/rdonlyres/B9EBB192-952E-4C97-94FD-6B54A9F75A58/34343/Portaria14_2013.pdf)
4. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos**. [Acedido a 4 de julho de 2016] Disponível na internet: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc10740.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc10740.pdf)
5. SANTOS, H. J. [et al] - **Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)**. Ordem dos Farmacêuticos, 2009. [Acedido a 9 de julho de 2016] Disponível na internet: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3082.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf)
6. DIÁRIO DA RÉPUBLICA – Portaria n.º 224/2015 de 27 de julho. [Acedido a 9 de julho de 2016]. Disponível na Internet: <https://dre.pt/application/conteudo/69879391>
7. DIÁRIO DA RÉPUBLICA – Portaria n.º 138/2016 de 13 de maio. [Acedido a 9 de julho de 2016]. Disponível na Internet: <https://dre.pt/application/conteudo/74443078>

8. ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE – Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde. 2015. [Acedido a 9 de julho de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.acss.minsaude.pt/Portals/0/Normas\\_Dispena\\_20151029.pdf](http://www.acss.minsaude.pt/Portals/0/Normas_Dispena_20151029.pdf)
9. DIÁRIO DA RÉPUBLICA – Decreto-Lei n.º48-A/2010, de 13 de maio. [Acedido a 9 de julho de 2016]. Disponível na Internet: <https://dre.pt/application/dir/pdfs/2010/05/09301/0000200015.pdf>
10. DIÁRIO DA RÉPUBLICA – Decreto-Lei n.º 106-A/2010, de 1 de outubro. [Acedido a 11 de julho de 2016]. Disponível na Internet: <https://dre.pt/application/dir/pdfs/2010/10/19201/0000200005.pdf>
11. ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE – Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Faturas do SNS. 2015. [Acedido a 11 de julho de 2016]. Disponível na Internet: [https://www.ccf.minsaude.pt/portal/page/portal/estrutura/documentacaoPublica/ACSS/Manual%20de%20Relacionamento%20de%20Farm%C3%A1cias\\_v1.17.pdf](https://www.ccf.minsaude.pt/portal/page/portal/estrutura/documentacaoPublica/ACSS/Manual%20de%20Relacionamento%20de%20Farm%C3%A1cias_v1.17.pdf)
12. INFARMED – Portaria nº364/2010, de 23 de junho, define o horário padrão de funcionamento das farmácias de oficina. Legislação Farmacêutica Compilada. 2012. [Acedido a 11 de julho de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_III/TITULO\\_III\\_CAPITULO\\_V/103-A0\\_Port\\_364\\_10\\_REV.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/103-A0_Port_364_10_REV.pdf)
13. Valormed - Valormed, Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda. 2016. [Acedido a 11 de julho de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>

**Anexos**

**Anexo I - Receita eletrónica materializada**

		Receita Médica Nº  * 1 0 1 1 0 0 0 *	
Utente:		RN	
Telefone:		R.C.: <b>RO</b>	
Entidade Responsável: SNS		 * 2 8 1 3 0 9 0 5 7 *	
Nº. de Beneficiário:			
		Especialidade: DERMATO-VENEREOLOGIA Telefone:	
		C.H.V.N.G.E. C.H.V.N.GAIA-CEXT  * U 1 3 7 0 9 2 *	
<b>Rx</b> DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem, posologia		N.º Extenso Identificação Ótica	
1 Calcitriol [Silkis], 3 µg/g, Pomada, Bisnaga - 1 unidade(s) - 100 g		1 Uma	
Posologia: . Lei n.º 6/2010, de 07/05		 * 3 9 1 4 2 8 0 *	
2 Clobetasol [Clarelux], 0.5 mg/g, Pomada, Bisnaga - 1 unidade(s) - 30 g		1 Uma	
Posologia: .		 * 5 1 2 0 1 3 4 *	
3			
4			
Validade: 30 dias Data: 2016-03-23		 (assinatura do Médico Prescritor)	

Processado por computador - Prescrição Eletrónica Médica - v2.2.0 - SPMS, EPE.

Anexo 2 – Receita manual

 <b>GOVERNO DE PORTUGAL</b> Ministério da Saúde		Receita Médica N.º  8010	
Utente: N.º de Utente: Telefone: Entidade Responsável: <b>SNS</b> N.º de Beneficiário:		R. C.: <b>T</b>	
		Especialidade: <b>MGF</b> Telefone:	
11992 USF VALE DO VOUGA  0004Qc0LnV		<b>RECEITA MANUAL</b> Exceção legal: <input type="checkbox"/> a) Falência informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescri <input checked="" type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio <input type="checkbox"/> d) Até 40 receitas/mês	
R. DCI/Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem			
1 <b>USINOPRIL 20mg COMP. (60.)</b>		N.º <b>1</b> Exter <b>UM</b>	
Posologia <b>1 comp/dia</b>			
2 <b>PANTOPRAZOL 40mg COMP. (60.)</b>		N.º <b>1</b> Exter <b>UM</b>	
Posologia <b>1 comp/dia de manhã em jejum</b>			
3			
Posologia			
4			
Posologia			
Validade: 30 dias Data: <b>2015.11.05</b> (aaaa/mm/dd)		Assinatura do Prescritor 	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Pretendo exercer o direito de opção (assinatura do Utente)	

Modelo n.º 1806 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

Anexo 3 - Receita eletrónica desmaterializada



Guia de tratamento da prescrição n.º: \* 2 0 1 1 0 0 0 2 5 7 7 2 5 4 7 6 0 3 \*

Data: 2016-03-29

**Guia de Tratamento para o Utente**  
Não deixe este documento na farmácia

Utente: GERMANO MARTINS CAVALEIRO

Código de Acesso e Dispensa: \*486465\* Código Direito de Opção: \*8528\* Local de Prescrição: ACES AVEIRO N USF S JOÃO  
Prescritor: JOSE VITOR  
Telefone: 256816000

DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	Quant.	Validade da prescrição	Encargos*
1 Pravastatina, 20 mg, Comprimido, Blister - 60 unidade(s) 1 comprimido 1 vez por dia, ao jantar	1	2016-04-28	Esta prescrição custa-lhe, no máximo € 1,66, a não ser que opte por um medicamento mais caro
2 Ácido acetilsalicílico, 150 mg, Cápsula de libertação modificada, Blister - 28 unidade(s) 1 almoço	1	2016-04-28	Esta prescrição custa-lhe, no máximo € 0,41, a não ser que opte por um medicamento mais caro

Processado por computador - Prescrição Eletrónica Médica - v2.2.0 - SPMS, EPE.

\*Os preços são válidos à data da prescrição. Para verificar se houve alterações nos preços dos medicamentos:

- Consulte «Pesquisa Medicamento» em [www.infarmed.pt](http://www.infarmed.pt) ou «Poupe na Receita» no seu telemóvel
- Contacte a Linha do Medicamento 800 222 444 (Dias úteis: 09.00-13.00 e 14.00-17.00)
- Fale com o seu médico ou farmacêutico.

Códigos para utilização pela farmácia em caso de falência do sistema informático

