



Maria Manuel Baía de Melo Magalhães Gonçalves

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Doutora Maria Emília Rocha Simões e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Maria Manuel Baía de Melo Magalhães Gonçalves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Doutora Maria Emília Rocha Simões e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Eu, Maria Manuel Baía de Melo Magalhães Gonçalves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011112399, 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, 20 de Junho de 2016

(Maria Manuel Baía de Melo Magalhães Gonçalves)

A orientadora de estágio e diretora técnica da Farmácia Rocha


Farmácia Rocha
Dra. M.ª Emília Rocha Simões
Rua de Brasil, 70
3030-775 Coimbra
Tel: 239 711 526 - Fax: 239 715 398
NIF: 507 787 841

Coimbra, _____ de _____ de 2016

Agradecimentos

Em primeiro lugar queria agradecer à Dra. Emília pela possibilidade de realizar o estágio na Farmácia Rocha, sob a sua supervisão e de me ter transmitido o seu conhecimento e sabedoria.

Agradeço à Dra. Esperança pela incansável procura de tarefas enriquecedoras tornando a experiência de estágio a melhor possível, e todo o cuidado no planeamento de todo estágio.

À Dra. Liliana e à Dra. Susana por todo o apoio nas tarefas realizadas, pelo esclarecimento de dúvidas, todo o carinho demonstrado comigo fazendo-me sentir integrada na equipa.

A todos os utentes que de certa forma contribuíram para que crescesse e aprendesse a lidar com diversas situações tendo mais orgulho na profissão escolhida.

Um agradecimento muito sentido a toda a equipa.

ÍNDICE

ABREVIATURAS.....	1
2.FARMÁCIA ROCHA.....	2
3.ANÁLISE SWOT	3
3.1 PONTOS FORTES.....	3
3.2. PONTOS FRACOS.....	14
3.3. OPORTUNIDADES.....	15
3.4. AMEAÇAS.....	19
4. CONCLUSÕES	20
5. BIBLIOGRAFIA.....	21
6. ANEXOS.....	23

ABREVIATURAS

ANF - Associação Nacional de Farmácias

ARS - Administração Regional de Saúde

BPF - Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária

CNPEM - Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI - Denominação Comum Internacional

FC - Farmácia Comunitária

FEFO - *First Expire, First Out*

IMC - Índice de Massa Corporal

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

LE - Linha de Prescrição Especial

MICF - Mestrado Integrado em Ciências farmacêuticas

MNSRM - Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM - Medicamento Sujeito a Receita Médica

RE - Receita Especial

SNS - Sistema Nacional de Saúde

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

VALORMED - Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda

I. INTRODUÇÃO

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) prepara o aluno para todas as vertentes da área do medicamento sendo uma delas a da farmácia comunitária (FC). A realização do estágio curricular em FC representa um dos primeiros contactos com a realidade da profissão farmacêutica, onde é possível aplicar os conhecimentos transmitidos ao longo dos cinco anos do MICF de acordo com os seus princípios éticos e deontológicos.

O estágio curricular possibilita o desenvolvimento das competências técnicas, científicas e a preparação para um futuro profissional responsável e competente que reserva situações diversas e imprevisíveis com um desafio diário à profissão.

O farmacêutico comunitário, um dos profissionais de saúde mais próximo do utente, desempenha um papel fundamental na promoção da saúde pública, na prestação de serviços farmacêuticos de qualidade zelando pela segurança dos utentes ao ceder medicamentos e apelando ao seu uso correto, com o objetivo de diminuir a elevada morbi-mortalidade associada ao seu uso.

Sendo a farmácia considerada um estabelecimento de saúde e de interesse público, esta deve assegurar a continuidade dos cuidados prestados aos doentes¹.

Este relatório foi redigido ao longo do estágio que decorreu entre os dias 7 de março e 3 de junho de 2016, sob orientação da Dra. Maria Emília Rocha Simões, Diretora Técnica da farmácia.

A experiência vivenciada nesta farmácia bem como todas as atividades desenvolvidas enquanto estagiária serão descritas no formato de análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), onde se referem os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças encontradas no decorrer do presente estágio e da FC.

2. FARMÁCIA ROCHA

A Farmácia Rocha situa-se na em Coimbra Rua do Brasil n° 70, sendo um local de passagem e de fácil acesso em zona bem dotada de transportes públicos.

Localiza-se próxima de estabelecimentos de restauração equipamentos educacionais (como os colégios São Teotónio e Rainha Santa Isabel), áreas comerciais (lojas de roupa, música e mercearia), consultórios de medicina dentária, a associação de reinserção social “Integrar” e áreas residenciais.

Além de utentes ocasionais, a farmácia beneficia de um vasto grupo de utentes fidelizados provenientes dos estabelecimentos suprarreferidos e utentes particulares, os quais

depositam toda a confiança na equipa técnica, nutrindo mesmo uma relação familiar e confidencial em certos casos

A equipa da farmácia é constituída por quatro farmacêuticas:

- Dr.^a Maria Emília - diretora técnica;
- Dr.^a Esperança Silva – farmacêutica substituta;
- Dr.^a Liliana Caldeira e Dr.^a Susana Lopes.

O horário de funcionamento da farmácia Rocha é das 9 horas às 20 horas de segunda a sexta-feira, aos sábados das 9 horas às 13 horas e a cada 20 dias encontra-se de serviço permanente divulgado pela ARS (Administração Regional de Saúde) e INFARMED, segundo o artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 53/2007, de 8 de março².

3. ANÁLISE SWOT

3.1 PONTOS FORTES

Planeamento do estágio

O estágio iniciou-se pelo desenvolvimento de tarefas na área de aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*, que permitiram conhecer a organização dos medicamentos e outros produtos de saúde situados no armazém, em mobiliários noutros locais da farmácia, nos lineares de dermocosmética e no mobiliário da sala de atendimento. Estas tarefas foram importantes como preparação prévia para a fase de atendimento ao público, que permitiu posteriormente aceder rapidamente aos locais de arrumação e exposição dos produtos, tornando o atendimento menos moroso e com mais disponibilidade para conversar com o utente.

Recursos humanos

Considero um dos pontos fortes do meu estágio a equipa que a farmácia Rocha apresenta dado ser totalmente constituída por farmacêuticos, diferenciando-a de muitas farmácias. Neste sentido a farmácia respeita o disposto no Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 agosto relativo ao quadro farmacêutico³.

Foi assim possível entender o valor que os utentes fidelizados reconhecem nesta equipa de qualidade e competência técnica no serviço que prestam: cada farmacêutica tem as suas responsabilidades específicas além das tarefas comuns a toda a equipa.

Destacam-se as responsabilidades mais relevantes de cada farmacêutica:

- a Dr.^a Emília é a responsável pela gestão de encomendas, sistema de segurança e escalas de serviço; a Dr.^a Esperança pelas formações e lineares de dermocosmética;
- a Dr.^a Liliana pela verificação de validades e receituário;
- a Dr.^a Susana é responsável pela conferência de faturas e devoluções.

Toda a equipa é dinâmica, responsável e procura uma atualização constante para um melhor aconselhamento ao utente. Foi muito gratificante aprender com uma equipa tão capaz e rica em sabedoria, única por ser constituída apenas por farmacêuticas, e sempre disposta a auxiliar os estagiários em todas as tarefas.

Sistema informático

A farmácia Rocha dispõe do sistema informático, *Sifarma2000*[®], como em algumas farmácias integrantes da rede Associação Nacional de Farmácias (ANF), disponibilizado pela *Glintt*. Este *software* está instalado em todos os computadores da farmácia encontrando-se todos ligados entre si, em rede.

É um sistema bastante útil para a gestão de *stocks* no sentido em que neste pode ser definido um *stock* mínimo e máximo para cada produto, e assim gerar uma encomenda automática.

Além desta utilidade senti outras vantagens tais como:

- conseguir rastrear, no histórico de vendas o que determinado utente costuma adquirir (por exemplo qual a dose ou a marca ou o genérico que determinado utente usa);
- criar observações na ficha do utente de reservas efetuados pelo mesmo;
- auxiliar nas tarefas de regularização de créditos, de vendas normais, suspensas e comparticipadas entre outras.

Este *software* contém informação técnico-científica sobre os medicamentos com classificação terapêutica, posologia, indicações terapêuticas, advertências, efeitos adversos e contra-indicações. Assim, permite um melhor atendimento ao utente, evitando erros na comunicação da informação relativa a cada medicamento e garantindo uma melhor adesão à terapêutica.

Aprovisionamento

A aquisição de medicamentos e outros produtos é feita de duas formas:

- diretamente aos laboratórios de Indústria Farmacêutica ou
- encomenda aos armazenistas.

A farmácia Rocha tem três fornecedores que garantem o *stock* diariamente:

- Plural (fornecedor preferencial),
- Empifarma e
- *Alliance Healthcare*.

Quando as encomendas são feitas diretamente aos laboratórios estas são mais demoradas quando comparadas com os armazenistas, contudo trazem vantagens à farmácia, nomeadamente, a execução de montras e ofertas de amostras, brindes e promoções. Pude presenciar diversas vezes a visita de vários delegados comerciais que visitam a farmácia e facilitam esta via de encomenda.

É bastante vantajoso para a farmácia ter mais do que um fornecedor devido ao maior número de entregas, assegurando uma reposição de *stock* eficaz além de aumentar as hipóteses de adquirir produtos esgotados ou rateados.

Além das encomendas diárias e das encomendas diretamente aos laboratórios, também é possível realizar encomendas instantâneas. A vantagem é que no momento do atendimento, o operador consegue consultar o *stock* atual do armazenista, a hora e o dia em que será entregue (normalmente no próprio dia). As encomendas ainda podem ser feitas via telefone, quando há uma urgência para a entrega e há necessidade de confirmar o *stock*, garantindo a entrega rápida e correta para o utente.

Prazos de validade

A receção de encomendas é uma prática diária efetuada pelos estagiários. Considero ser um ponto forte do meu estágio pelo facto de aplicar os conhecimentos de organização e gestão farmacêutica relativamente aos prazos de validade. Assim é aplicado o método FEFO (*First Expire, First Out*), em que os produtos com um prazo de validade mais curto deverão ser os primeiros a ser vendidos.

Com o referido método, aquando da receção de encomendas é inserida ou atualizada a validade no sistema informático.

Na farmácia Rocha coloca-se o mês anterior ao referido na embalagem no sistema informático. Para os produtos veterinários e de protocolo (produtos para diabetes *mellitus*) é colocada a data com uma antecedência de três meses relativamente ao prazo de validade estipulado. É efetuada pela Dra. Liliana uma listagem dos prazos de validade a cada dois meses, para que os produtos que apresentem prazo de validade a expirar possam ser retirados e posteriormente devolvidos ao fornecedor ou respetivo laboratório.

Assim com este controlo de prazos de validade é possível evitar ruturas de *stock* e é garantida a dispensa de produtos e medicamentos com qualidade e segurança.

Organização

A arrumação dos medicamentos no armazém, encontra-se dividida em:

- armários de gavetas;
- armários de prateleiras;
- um armário de reservas;
- um frigorífico.

Os armários de gavetas estão divididos da seguinte forma:

- um contém cápsulas e comprimidos organizados por ordem alfabética;
- outro armário de gavetas contém as seguintes formas farmacêuticas:
 - ✓ Cremes e pomadas;
 - ✓ Anti-inflamatórios tópicos;
 - ✓ Excedentes;
 - ✓ Soluções cutâneas;
 - ✓ Pílulas e testes de gravidez;
 - ✓ Inaladores;
 - ✓ Colírios;
 - ✓ Injetáveis;
 - ✓ Gotas;
 - ✓ Vaginais;
 - ✓ Produtos de protocolo (tiras de medição de glicose, lancetas e agulhas);
 - ✓ Antibióticos e antivirais orais;
 - ✓ Carteiras e ampolas.

Nos armários de prateleiras existe uma zona específica para os medicamentos psicotrópicos, devidamente identificada, as restantes prateleiras contêm produtos excedentes que se encontram na sala de atendimento ou produtos do catálogo de rebate de pontos dos cartões das farmácias portuguesas.

A farmácia Rocha, ao abrigo do programa *Kaizen* (explicitado mais à frente) melhorou significativamente a organização de todos os seus produtos, ou seja, deixou de existir duplicação de *stock*, havendo apenas um local de *stock* para cada produto que esteja na sala de atendimento. Considero uma melhoria de grande importância, porque torna-se mais prático aceder a um só local, evitando perdas de tempo durante o atendimento.

O armário das reservas encontra-se dividido por letras, relativas às iniciais dos nomes próprios. Neste armário apenas se encontram as reservas que tenham sido colocadas com uma nota de observação a “visível” na ficha do utente, para que no ato do atendimento surja um aviso da mesma, garantindo o não esquecimento

Uma prática usada na farmácia Rocha que considero extremamente útil e que evita trocas de medicamentos no momento da dispensa, é o uso de um elástico nas embalagens de iguais dimensões, mas com quantidades de comprimidos diferentes.

Considero ser um ponto forte a forma como está organizada a arrumação dos medicamentos e produtos no armazém porque tornou fácil o acesso e evitou que o utente não esperasse muito tempo.

Receção de encomendas de produtos reservados

Na farmácia Rocha existe uma norma para a receção de produtos reservados, que facilita ao farmacêutico, no ato de atendimento, a lembrar ao utente do mesmo.

1. Ao receber um produto cujo *stock* esteja a negativo no sistema informático, coloca-se o produto à parte, na prateleira que tem como identificação “Reservas em Receção”.
2. Após o término da receção de toda a encomenda, procura-se pelo papel da reserva e juntamo-lo ao produto com um elástico. É colocada a data.
3. No *Sifarma2000®*, na ficha do utente, é colocado, nas observações, a visível, por exemplo: “Reserva ALPRAZOLAM 0,5 MG MYLAN” que irá surgir como aviso durante o atendimento.
4. Colocar na prateleira das reservas, por ordem alfabética, o mais à direita possível.
5. Quando é cedido ao utente, elimina-se sempre a observação da ficha.

Além desta norma, existe outra para os produtos que se encontrem:

- há mais de dois meses ou
- perto dos dois meses na prateleira de reservas.

No primeiro caso pondera-se telefonar à pessoa, no segundo caso o produto é colocado mais à esquerda e com um “*post-it*” de cor, para fácil identificação.

Considero ser um ponto forte deste estágio ter tido a autonomia para gerir este processo de reservas e contribuir para a diminuição de falhas no atendimento quando o utente solicita o que deixou reservado.

Fidelização de utentes

Foi com grande satisfação que ao longo do estágio percecionei a grande admiração e confiança que os utentes têm em toda a equipa de farmacêuticas. A farmácia Rocha conta periodicamente com utentes que se deslocam apenas para administração de injetáveis, comprados e guardados em local próprio da farmácia para posterior administração.

Verifiquei e presenciei utentes que se deslocaram pela primeira vez à farmácia e, por terem gostado do atendimento que lhes foi prestado e pelos resultados positivos que advieram do aconselhamento farmacêutico, fidelizaram-se nesta farmácia.

Dispensa e aconselhamento farmacêutico

Durante o percurso do estágio na farmácia, antes do início do atendimento aos utentes, acompanhei sempre que possível, as farmacêuticas no sentido de assimilar competências para dispensar medicamentos e aconselhar da melhor maneira, adequando cada informação a cada utente. Devido à diversidade de grupos etários que se deslocam à farmácia, pude assistir a diferentes aconselhamentos prestados na cedência de MSRM (Medicamento Sujeito a Receita Médica), MNSRM (Medicamento Não Sujeito a Receita Médica) bem como de produtos de dermocosmética e veterinária.

Relativamente à cedência de MSRM, e que foram os atendimentos que mais realizei, foi importante perceber que a maioria das pessoas nos questiona sobre a posologia dos medicamentos e senti que a minha função de prestar essa informação foi relevante, dado que:

- ✓ ou o utente ficou com dúvidas relativas à prescrição;
- ✓ ou por esquecimento do médico em registá-la.

Questionei aos utentes, sempre que achasse pertinente, se queriam que fosse escrita a informação posológica na embalagem dos medicamentos, de modo a evitar esquecimentos. Além disto, transmitia oralmente a informação o mais simples possível, garantindo que a pessoa ficasse totalmente esclarecida.

Uma situação a destacar, foi a oportunidade que tive de reconstituir antibióticos de preparação extemporânea (Augmentin Duo® - amoxicilina e ácido clavulânico), conferindo uma vantagem para o utente, uma vez que a manipulação era feita sob condições ótimas, promovendo uma utilização com maior qualidade. Assim, e no âmbito da intervenção farmacêutica na dispensa deste tipo MSRM, é de extrema importância alertar o utente para o

prazo de validade do antibiótico após reconstituição, passa a ter apenas sete dias de validade e a suspensão reconstituída deve ser conservada entre 2°C -8°C⁴.

Na cedência de medicamentos quer em automedicação, quer por indicação farmacêutico, o farmacêutico é responsável por colocar questões pertinentes e necessárias para avaliar a situação e selecionar um MNSRM ou tratamento não farmacológico, e segundo as BPF (Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária), com o objetivo de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor, autolimitante, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do doente”¹.

De forma a ilustrar várias situações de aconselhamento farmacêutico, referem-se alguns exemplos:

1. Utente do sexo feminino procura algo para a obstipação. Questionei há quanto tempo se sentia assim, se tomava alguma medicação e se comeu algo de diferente nos últimos dias. Refere que não e sentia-se assim há três dias. Aconselhei o MidroChá® (80 gramas de folha de sene, hortelã-pimenta, cominho, alcaçuz e malva) que é constituído por plantas de sene, com propriedades laxantes, que atuam nos músculos da parede intestinal, promovendo os movimentos intestinais. A grande vantagem deste chá é que pode ser tomado de várias formas: misturar | colher na sopa, iogurte ou em água ou preparar uma infusão num pouco de água fria a morna. A toma deve ser antes de deitar porque o efeito pode demorar até 8 horas e no máximo tomar durante uma semana. Como medidas não farmacológicas aconselhei a ingestão de fibras (frutas com casca, verduras e pão integral), tentativa de não ignorar o reflexo de defecção, não usar roupas justas e reeducar o intestino (ideal depois do pequeno almoço), beber muitos líquidos e exercício físico.
2. Utente do sexo feminino pede um champô para caspa para a filha que está com muita comichão. Questionei se a caspa é seca (visível na roupa como flocos de neve sobre os ombros) ou se é oleosa (cola-se ao cabelo e couro cabeludo) e depois de algumas questões referiu que a filha pintou o cabelo há dois dias. Sugerilhe um champô apenas para o prurido e não especificamente para a caspa, porque o problema deveria ser uma irritação a um constituinte da tinta de cabelo que usou. Aconselhei o champô da KLORANE® couro cabeludo irritado que é eficaz com uma única aplicação⁵.

3. Utente do sexo masculino, refere que a namorada vomitou várias vezes nas últimas horas (após a hora almoço) e pede algo para evitar o vómito.

Questionei se comeu algo diferente do habitual, mas referiu que comeram os dois o mesmo e nada de diferente do habitual. Não tinha febre, diarreia nem tomava nenhuma medicação. Aconselhei que tomasse o Dioralyte® (3,56 gramas de glicose; 0,47 gramas de cloreto de sódio; 0,30 gramas de cloreto de potássio e 0,53 gramas de citrato disódico) para correção da perda de eletrólitos e líquidos, dissolvendo duas saquetas em 0,5L de água fervida, para beber aos poucos e assim estaria a repor os líquidos que perdeu. Expliquei que se cedesse algum medicamento para evitar os vómitos, poderia estar a mascarar algo mais grave e que se estes persistissem deveria ao médico.

4. Utente do sexo feminino pede algo para bochechar depois de lavar os dentes e refere que tem as gengivas sensíveis.

Recomendei o colutório gengival da VITIS® que contém um antisséptico (cloreto de cetilpiridínio) que inibe a formação do biofilme e reduz a sua acumulação controlando o desenvolvimento da gengivite, contém também um anti-inflamatório (pantenol) que reduz a inflamação das gengivas. Alertei para o cuidado de observar sempre a composição dos colutórios relativamente à quantidade de álcool e clorexidina que são agressivos para as gengivas e que concentrações de 0,1% ou 0,2% de clorexidina só devem ser usadas por curtos períodos de tempo, como coadjuvante de tratamentos, após tratamento periodontal ou implantar. Como higiene diária, de manutenção, as concentrações de clorexidina normalmente são de 0,05%.

5. Utente do sexo masculino solicita algo para o nariz entupido e dores de cabeça e refere também que tem espirrado muito.

Questionei se é frequente na altura da primavera, em que costumam circular pólenes no ar, ter estes sintomas, ao qual responde que sim. Durante a conversa questionei o senhor sobre prurido no nariz, nos olhos ou palato. Como a resposta foi afirmativa aconselhei o Flonaze® (suspensão aquosa com 0,5 mg/ml de propionato e fluticasona) que está indicado no tratamento sintomático da rinite alérgica. A administração ser feita com duas aplicações em cada narina, uma vez ao dia, de preferência de manhã. Transmiti ao utente que: deve-se agitar o frasco antes de usar, inclinar ligeiramente a cabeça para a frente e manter o frasco na posição vertical. Colocar o aplicador nasal numa narina enquanto fecha a outra, assegurando que o aplicador nasal é afastado do septo nasal. Pulverizar a narina enquanto se inspira e depois expirar pela boca. Por fim incentivei o

utente a recorrer a uma consulta médica caso não apresentasse melhorias ao fim de 7 dias⁶.

6. Utente do sexo masculino solicita pílula do dia seguinte para a namorada. Questionei se tomava algum contraceptivo hormonal ou se tem algum dispositivo intrauterino, e se a relação ocorreu há mais de 72 horas e há quanto tempo teve a sua última menstruação. Referiu que a namorada não toma qualquer tipo de contraceptivo, a relação ocorreu no dia anterior sem qualquer tipo de proteção e teve a última menstruação há cerca de duas semanas. Tentei acalmar o utente que se mostrou nervoso. Cedi o Postinor® (1500 microgramas de levonorgestrel) visto se tratar de uma relação há menos de 72h e referi⁷:
- deve ser tomado o quanto antes para uma maior eficácia e que a contraceção de emergência hormonal não é tão eficaz na prevenção da gravidez como o uso de contraceção regular;
 - os efeitos secundários são raros, ligeiros e transitórios (cefaleias, náuseas, vômitos, tonturas, aumento da tensão mamária e dores pélvicas) e caso a utente vomite até 3 horas após a toma do comprimido deverá repetir a toma;
 - alertei para as perturbações menstruais que poderão ocorrer na menstruação seguinte (atraso ou antecipação de 1 a 2 dias)
 - importante o uso de preservativo durante 7 dias e aconselhei que fosse ao médico para serem apresentadas opções contraceptivas de uso regular.

Relativamente a situações em que foi necessário reencaminhar o utente ao médico e optar pela não dispensa de medicamentos:

- Senhor que chega à farmácia com olho esquerdo muito vermelho e com edema perto do canal lacrimal, pede algo para aliviar a dor e vermelhidão. Nesta situação referi que deveria ir ao médico urgentemente e não dispensei nenhum medicamento, explicando que poderia tratar-se de uma infeção e era necessário um correto diagnóstico médico para que fosse tratado rapidamente e da forma mais adequada.

A intervenção farmacêutica é fundamental e é perceptível a sua importância quer em situações de dispensa de MSRM quer em MNSRM. Ainda acontece a alguns utentes saírem das consultas médicas com dúvidas sobre a posologia e finalidade do uso de determinado medicamento. A farmácia é sem dúvida o local onde é garantido o esclarecimento ao utente de todas as suas questões e onde se estabelece uma relação de confiança no farmacêutico.

Além disto, é necessário reconhecer quando a intervenção farmacêutica não é suficiente e sempre que justificável reencaminhar o utente para o médico.

Serviços Disponíveis

A farmácia Rocha dispõe de alguns serviços farmacêuticos que são efetuados no gabinete do utente entre os quais:

- Medição da pressão arterial;
- Medição de parâmetros bioquímicos tais como: colesterol total, glicémia e triglicéridos;
- Medição do Índice de Massa Corporal (IMC), peso e perímetro abdominal;
- Avaliação do risco cardiovascular;
- Administração de vacinas e injetáveis;
- Entrega de medicamentos ao domicílio.

A medição de tensão arterial foi um serviço que efetuei algumas vezes e permitiu-me aperfeiçoar a técnica de realização da mesma. Durante este procedimento criei uma relação de empatia com os utentes, questionando se tomavam algum medicamento e em caso afirmativo se seguiam as indicações médicas sobre a respetiva posologia; questionava se tinham cuidados alimentares e se praticavam algum exercício físico entre outras questões dependendo de como surgia a minha intervenção ou a do utente.

Tive oportunidade de fazer entregas de medicamentos ao domicílio, que vão de encontro às necessidades dos utentes com dificuldades em se deslocar à farmácia pessoalmente. Também aferi o peso, perímetro abdominal, IMC e medição da glicémia de alguns utentes.

Na farmácia Rocha há uma preocupação constante no acompanhamento dos seus utentes fidelizados. É feito o registo dos valores das medições que a farmácia disponibiliza nos seus serviços, num caderno próprio. Além disso, é cedido um cartão de registo a esses utentes para que possam ter consigo os seus valores registados na farmácia, e para levarem nas próximas consultas médicas, para que sejam analisados os seus resultados.

Por outro lado, a farmácia Rocha alberga ainda outro serviço de saúde pública, o VALORMED – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, serviço que disponibiliza aos cidadãos, através de contentores que se encontram instalados na farmácia, um sistema cómodo e seguro para se libertarem de medicamentos fora do prazo de validade, inutilizáveis ou de embalagens vazias⁸. A farmácia Rocha ainda tem ao dispor, o cartão das farmácias portuguesas, que permite ao utente a acumulação de pontos com

posterior rebate destes em produtos de saúde e bem-estar da farmácia e alguns serviços farmacêuticos.

Preparação de medicação personalizada

Um dos pontos fortes do estágio passou pela possibilidade de preparar a medicação em dose unitária, para que se fizesse a reposição das quantidades necessárias de cada medicamento, na respetiva caixa. Um exemplo dessa preparação encontra-se no Anexo I. Esta preparação feita semanalmente respeita as BPF, no sentido em que as doses unitárias para um curto período de tempo, promovem um maior contacto com o utente e assim maior adesão à terapêutica¹.

Receituário e Faturação

A validação das receitas é uma tarefa efetuada logo no momento do atendimento, junto do utente. Posteriormente o farmacêutico tem de verificar novamente se não há erros de dispensa. Assim verifica-se que foi dado o medicamento correto, na dosagem certa, com a apresentação certa. Também é verificada a assinatura do médico prescriptor, validade da receita, o organismo da participação, a assinatura do utente, e se for uma receita manual verificar o porquê da exceção.

No final de cada mês é efetuado o agrupamento das receitas por organismo com o respetivo verbete de identificação, bem como o Relação Resumo de Lotes e a Fatura conjunta de cada entidade.

O receituário tem dois destinos: (ver anexo 2)

- o receituário do Sistema Nacional de Saúde (SNS) é enviado para o Centro de Conferência de Faturas na Maia;
- o receituário dos restantes organismos é enviado para a ANF, que depois envia para as respetivas entidades.

Considero sem dúvida um ponto forte do estágio o contacto que o estagiário tem ao lidar com o receituário para se familiarizar com os vários organismos de participação, além da validação criteriosa e atenta que tem de ser efetuada diariamente ao ceder medicamentos ao utente, garantido uma dispensa segura e correta.

3.2. PONTOS FRACOS

Número de estágios

Considero um ponto fraco do estágio terem estado quatro estagiários, porque as tarefas que nos eram designadas ou o atendimento ao público tornavam-se menos autónomas devido à necessidade de rotação entre todos. A farmácia Rocha por ter apenas dois balcões de atendimento ao público e devido ao reduzido espaço físico da sala de atendimento, torna difícil que os quatro estagiários estivessem ao mesmo tempo a auxiliar na dispensa. Contudo, durante o meu último mês na farmácia, ficaram apenas duas estagiárias, eu e outra, o que permitiu que tivéssemos mais oportunidades de atendimento autónomo bem como o acompanhamento de toda a equipa de uma forma mais atenta e individualizada.

Preparação de Manipulados

Apesar da farmácia Rocha ter instalações adequadas e material necessário para a preparação de medicamentos manipulados, infelizmente foi uma tarefa com a qual não tive oportunidade de experienciar. Esta prática, exclusiva do farmacêutico, é menos frequente devido ao facto da indústria farmacêutica satisfazer a maioria das necessidades terapêuticas dos utentes.

Nome comercial versus DCI

Todos os medicamentos são prescritos por DCI (Denominação Comum Internacional), salvo exceções previstas pela lei, e cada prescrição é representada pelo código CNPEM (Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos) que representa a DCI, dosagem, forma farmacêutica e a dimensão da embalagem⁹. Este código é representado por dígitos e código de barras.

Durante o atendimento ao público, houve dificuldades em associar o nome comercial à DCI, e recorrer ao CNPEM foi muito útil para conseguir comunicar ao utente qual era o medicamento de marca e genérico(s) que este podia optar, se tivesse esse direito. Com o passar do tempo, esta associação já se tornava mais fácil para medicamentos que eram mais frequentemente solicitados. Ainda assim, existem muitas moléculas no mercado, por vezes associados a diferentes nomes comerciais.

3.3. OPORTUNIDADES

Localização geográfica da farmácia

Devido à localização da farmácia se encontrar no meio de distintos tipos de estabelecimentos permite que esta tenha uma população diversificada quer a nível socioeconómico e etário, quer a nível de necessidades. Esta situação fez com que o estágio fosse mais enriquecido no sentido de lidar com diferentes grupos etários e a adequação do respetivo atendimento.

Kaizen a ser implementado

Quando iniciei o estágio na farmácia Rocha, o programa *Kaizen* já estava a ser implementado. O instituto *Kaizen* é uma empresa de consultadoria que permite a melhoria contínua das organizações ou empresas através do envolvimento de todos os colaboradores de forma sustentada¹⁰. Foi uma experiência muito positiva ter assistido às mudanças ocorridas ao nível de organização e otimização do espaço e ter participado ativamente neste processo.

Também existem reuniões de *Kaizen* diárias, envolvendo toda a equipa, em que são abordados assuntos relativos a:

- Situação dos pontos das farmácias portuguesas e adesão de novos utentes ao cartão das farmácias portuguesas;
- Futuras formações e campanhas;
- Novidades sobre qualquer produto ou assunto relevante;
- Avisos de retiradas de medicamentos, se for caso disso;
- Chegada à farmácia de determinado produto (dermocosmética, higiene oral, suplemento alimentar, etc) e informações sobre a sua finalidade;
- Sugestões de melhoria.

Considero ser uma oportunidade muito diferenciadora deste estágio as melhorias promovidas pelo *Kaizen* no atendimento e aprovisionamento da farmácia, bem como as sugestões de rentabilização de espaço para despertar atenção do utente, que fizeram com que aumentasse as minhas capacidades organizacionais.

Novas Receitas Eletrónicas

As farmácias portuguesas ainda se encontram no processo de transição de desmaterialização das receitas, assim ainda coexistem receitas eletrónicas materializadas (em papel), as novas receitas eletrónicas desmaterializadas (sem papel) e as receitas manuais.

Foi uma oportunidade lidar com este novo sistema de receitas eletrónicas, que tem como objetivo simplificar a dispensa de medicamentos em todo o país, através do qual os medicamentos prescritos ficam acessíveis pelo cartão de cidadão e pelo código de acesso que consta na guia de tratamento. Este novo modelo de receitas tem vantagens no sentido em que não há erros de dispensa, os utentes podem levar todos os produtos prescritos ou parte deles, com a possibilidade de levantarem noutra farmácia.

Este novo modelo é sustentável a nível ambiental e torna-se mais fácil para a farmácia conferir as receitas e respetiva faturação, transformando o processo mais célere.

Controlo e dispensa de Psicotrópicos e estupefacientes

A prescrição de medicamentos com substâncias ativas, classificadas como psicotrópicos ou estupefacientes, têm de ser prescritas numa receita isolada, ou seja, na receita não pode haver prescrição de outros medicamentos. Isto aplica-se à prescrição eletrónica materializada (em papel) ou à prescrição manual e nestas receitas são identificadas como RE (prescrição de psicotrópicos e estupefacientes sujeitos a controlo). Na prescrição eletrónica desmaterializada (sem papel), a linha de prescrição é do tipo LE (linha de prescrição de psicotrópicos e estupefacientes sujeitos a controlo). Para todo o tipo de receitas é necessário registar os dados relativos a:

- identificação do doente ou seu representante;
- identificação da prescrição (número da prescrição);
- identificação da farmácia;
- medicamento (número de registo e quantidade dispensada);
- data.

Foi uma oportunidade dispensar este tipo de medicamentos e fazer o devido registo aquando da dispensa, de acordo com as obrigações legais⁹.

Formações Internas

Atenta à constante atualização de conhecimentos da equipa, a Dra. Esperança delegou aos estagiários diversos temas para que fossem apresentados e posteriormente discutidos durante as reuniões de equipa.

Assim ocorreram três formações internas sobre os temas:

- Produtos de Higiene oral dos laboratórios Vitória® (colutórios, pastas dentífricas, geles, sprays, escovilhões, escovas dentárias)
- Quatro gamas de rosto da Lierac®

- Suplementos alimentares da marca Nutreov®

Foi uma excelente oportunidade para conhecer melhor estes produtos de dermocosmética e suplementos alimentares permitindo-me estar preparada para transmitir informação aos utentes.

Consultas de nutrição e rastreios

Durante o percurso dos estagiários a farmácia Rocha, contou com algumas ações no âmbito do processo de promoção da saúde. De acordo com a norma 7.2 das BPF¹, “os farmacêuticos comunitários devem ser encorajados a promover e participar efetivamente em atividades de promoção da saúde em cooperação com outros organismos ligados à saúde” e nesse sentido a farmácia recebeu:

- Consultas de nutrição SlimFito®¹¹ quinzenais, que utiliza como complemento do acompanhamento nutricional, suplementos de fitoterapia. Destina-se a pessoas com excesso de peso e que pretendam um acompanhamento personalizado;
- Rastreio auditivo a qualquer pessoa que assim o desejasse;
- Consulta de nutrição para diabéticos;
- Avaliação do estado da pele e cabelo com o apoio da conselheira da Lierac®.

As pequenas dimensões da farmácia não são um obstáculo para que esta deixe de atender às necessidades dos seus utentes e contribui para que sejam criadas atividades de promoção da saúde em conjunto com outras entidades ligadas à saúde.

Formação Contínua

Segundo as BPF para a farmácia comunitária¹, “a formação continuada é uma obrigação profissional” e nesse sentido a farmácia Rocha sempre comunicou aos estagiários sobre todas as formações científicas, congressos e publicações, para que possam atualizar e reforçar as suas competências técnicas.

Foi uma oportunidade muito enriquecedora a possibilidade de presenciar variadas formações, permitindo assim aumentar o meu leque de conhecimentos relativamente a produtos existentes na farmácia.

Na área da cosmética assisti a formações das marcas: Lierac®, La Roche Posay®, Bioderma®, A-Derma®, ISDIN® e Vichy®.

Na área dos suplementos alimentares fiquei a conhecer os laboratórios da PharmaNord® e toda a sua gama de produtos. Também tive a oportunidade de participar em formações com temas relativos a:

- refluxo gastro esofágico, organizada pelos laboratórios Aboca®;
- rinite alérgica, pelo formador Dr. Fernando Vilhena de Mendonça organizada pelos laboratórios A. Menarini®;
- Secura ocular, conduzida pelos laboratórios EDOL®.

A oportunidade de assistir a formações externas aumenta o conhecimento e segurança de comunicar com os utentes, relativamente à informação prestada sobre os diversos produtos de venda livre.

Facebook

A página oficial do *Facebook* da farmácia Rocha foi sem dúvida, uma ferramenta extremamente útil para que fossem divulgadas campanhas promocionais, novidades, rastreios, consultas de nutrição, dias de serviço permanente, bem como conselhos úteis de natureza vária. Os estagiários contribuíram ativamente para que esta página melhorasse e todos os dias eram criadas sugestões para serem partilhadas com os seguidores da farmácia.

Presença nos dias de serviço permanente

A farmácia Rocha cumpre o regime de serviço permanente de 20 em 20 dias, mantendo-se em funcionamento ininterruptamente, desde a hora de abertura até a hora de encerramento do dia seguinte. Tive a oportunidade de estar presente em dois desses dias e perceber algumas diferenças, até à data desconhecidas por mim. Normalmente a porta encerra ao público por volta das 23 horas e o atendimento é realizado através de um postigo, para maior segurança da farmácia; existe ainda um reforço de encomenda diária por volta das 22:30 horas. É acrescido um valor de 2,50 euros ao valor do que o utente adquire, exceto se a dispensa de medicamentos for de uma receita médica do próprio dia ou do dia anterior. Também tive a oportunidade de inserir no programa da cruz exterior da farmácia, a alteração no símbolo para iluminado e com sinal intermitente, respeitando as BPF.

Relação Farmácia e AMI

Como referido anteriormente a farmácia alberga um serviço de recolha de medicamentos ou embalagens vazias, o VALORMED. Se o utente autorizar, é feita uma triagem aos

medicamentos que ainda estejam com validade e em bom estado (por exemplo, *blister* por abrir e dentro da validade) posteriormente são enviados para a AMI (Assistência Médica Internacional). Além desta triagem também são enviadas à AMI radiografias com mais de cinco anos ou sem valor de diagnóstico, pelos utentes. Sem dúvida que foi uma oportunidade gratificante ter tido contacto com este projeto de cariz social e humanitário e compreender que a farmácia comunitária é um elo intermediário importante na ajuda aos mais desfavorecidos.

3.4. AMEAÇAS

Devoluções não aceites

Existem várias razões para que a farmácia proceda à devolução de determinado produto ou medicamento. Pode ser devido a irregularidades encontradas em algum produto ou na embalagem, prazos de validade curtos, ordens de retiradas de produtos pelo INFARMED, entre outros. Quando a devolução é aceite pelo fornecedor ou laboratório é dada uma nota de crédito à farmácia ou troca-se o produto em causa. Quando isto não acontece a farmácia perde direito a esse crédito e fica com produtos inutilizáveis na farmácia que aguardam recolha. Esta situação pode gerar prejuízo económico para a farmácia.

Pontos venda de MNSRM

Os pontos de venda de MNSRM acabaram com a exclusividade das farmácias para vender estes medicamentos. O monopólio das grandes superfícies relativamente aos MNSRM, deve-se à vantagem que têm no sistema de distribuição e localização geográfica, bem como o seu poder de negociação. O facto de serem locais com maior facilidade de acesso por parte da população levam a que as farmácias, por vezes sejam o local de segunda escolha para adquirir MNSRM e até produtos de saúde e bem-estar¹².

Horários de funcionamento alargado de outras farmácias

A existência de farmácias com um horário mais alargado, leva a uma concorrência negativa relativamente às que encerram em dias úteis, entre as 19 horas e as 20 horas. As farmácias estabelecidas em centros comerciais, permitem aos utentes deslocarem-se até as 00 horas. Considero uma ameaça às farmácias que poderão estar com dificuldades financeiras o não lhes ser permitido aumentar o seu horário de funcionamento, e vendo-se com menor capacidade para atender às necessidades dos utentes “fora de horas”. A farmácia não é um

estabelecimento qualquer, e assim os horários deveriam ser mais homogêneos, já que há (obrigatoriamente) turno de serviço.

4. CONCLUSÕES

O farmacêutico comunitário assume hoje em dia um papel preponderante na promoção da saúde junto das populações, cada vez mais ativo na educação dos seus utentes no sentido de os responsabilizar pelo uso consciente e racional do medicamento.

Sem dúvida foi gratificante fazer parte deste processo e compreender que o farmacêutico é diariamente confrontado com variadíssimas situações que testam os seus conhecimentos e fazem-no melhorar a cada dia. Integrar uma equipa de excelência constituída apenas por farmacêuticas garantiu que todo o meu estágio fosse conduzido de uma maneira mais rigorosa, evocando afincadamente os valores éticos e deontológicos da profissão.

O acompanhamento de muitos utentes e a atenção que muitos deles necessitam fizeram-me entender melhor a vertente social e humana que esta profissão acarreta.

O estágio curricular é uma oportunidade determinante para o contacto com o exercício da profissão farmacêutica e representa o finalizar de toda formação obtida ao longo dos cinco anos do MICF. Este estágio enriqueceu os meus valores no sentido de continuar a aprender diariamente e ganhar mais confiança para futuros desafios profissionais.

Finalizo esta etapa com um orgulho enorme de ter escolhido esta profissão que deve ser valorizada perante uma sociedade cada vez mais exigente ao nível da saúde.

5. BIBLIOGRAFIA

1. SANTOS, H., CUNHA, I., COELHO, P., CRUZ., P., BOTELHO, R., FARIA, G., MARQUES, C., GOMES, A. - **Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária**. 3ª Edição. Lisboa: Ordem dos farmacêuticos. 2009. [Acedido a 23 abril de 2016].

Disponível em:

http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf

2. Decreto-lei n.º 53/2007 de 8 de Março - Diário da República, I.ª série. 48 (08-03-2007) I-7.

3. Decreto-lei n.º 307/2007 de 31 de agosto - Diário da República, I.ª série. 168 (31-08-2007) I-35.

4. INFARMED - **Resumo Características Medicamento de Augmentin Duo 875/125 mg.** (2014). I-18. [Acedido a 10 de junho de 2016].

Disponível em:

http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=712&tipo_doc=rcm

5. KLORANE - **Champô suavizante** [Acedido a 24 de abril de 2016]. Disponível em: <http://www.klorane.pt/cabelo/couro-cabeludo-irritado/champo-suavizante/>

6. GLAXO SMITH KLINE - **Como utilizar Flonaze** [Acedido a 12 junho 2016]. Disponível em: <http://www.flonaze.pt/sobre/comoutilizar/>

7. PAULINO, E., CASTEL-BRANCO, M., BARBOSA, C. - **Norma específica sobre a intervenção farmacêutica na Contraceção de Emergência**. (2015) I-12.

8. VALORMED - **Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda** [Acedido a 24 de abril de 2016].

Disponível em:

<http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>

9. PORTUGAL. Administração Central Do Sistema De Saúde - **Normas relativas à**

prescrição de medicamentos e produtos de saúde. (2014) 1–23. [Acedido a 12 de junho de 2016]. Disponível em:

http://www.acss.min-saude.pt/Portals/0/Normas_Dispenza_20151029.pdf

10.KAIZEN INSTITUTE - **O que é Kaizen?** [Acedido a 7 junho de 2016]. Disponível em:

<https://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>

11.PROGRAMA SLIM FITO - **O programa.** [Acedido a de 12 junho de 2016]. Disponível em:<http://slimfito.pt/o-programa>

12.CASANOVA, M. - **Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM): Requisitos Regulamentares e Análise da Evolução do Mercado.** Ordem dos Farmacêuticos. (2011) 1-71.

ANEXOS

Anexo I

Preparação personalizada de medicação.

H.U.C. - Serviço de Cardiologia - UCIC

Terapêutica

Diagnóstico: EAM c/ supra anterior

Pág. 1 de 1

Nome genérico	Nome comercial	Dose	Peq	Almoço	Almoço	17 h	Jantar	Deitar	Duração
AAS	AAS	100 mg			1				Para sempre
Clopidogrel	Clopidogrel	75 mg	1						1 ano
Carvedilol	Carvedilol	6,25 mg	1				1		Para sempre
Ramipril	Ramipril	2,5 mg	1						Para sempre
Atorvastatina	Atorvastatina	40 mg						1	Para sempre
Pantoprazol	Pantoprazol	40 mg	1						Para sempre

SEGUNDA MANHÃ	TERÇA MANHÃ	QUARTA MANHÃ	QUINTA MANHÃ	SEXTA MANHÃ	SÁBADO MANHÃ	DOMINGO MANHÃ
MEIO-DIA	MEIO-DIA	MEIO-DIA	MEIO-DIA	MEIO-DIA	MEIO-DIA	MEIO-DIA
TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE
NOITE	NOITE	NOITE	NOITE	NOITE	NOITE	NOITE

Anexo 2

Receituário do SNS e restantes organismos.

FARMACIA ROCHA
R.DO BRASIL 70
3030-775 COIMBRA

NIF: 507787641
Telefone: 239711526
Dir. Téc. Dr^a Maria Emilia F Simões

LISTAGEM DE ENTIDADES COM RECEITAS

Cód.	Designação do plano	Totais			Data últ. fecho
		Série	Lotes	Rec.	
01	S.Quad.T.Bancarios-SNS	45	1	2	31-03-2016
M9	S.Bancários Centro-Sócios-SNS	55	2	7	31-03-2016
J1	S.Bancários Norte-SNS	24	1	1	30-01-2016
01	S.N.S.	143	6	21	31-03-2016
45	S.N.S.-Diplomas	126	1	4	31-03-2016
46	S.N.S.-Trab.Migrantes	88	1	1	01-04-2016
48	S.N.S.-Pens.	130	1	25	31-03-2016
99x	S.N.S. Lote Electrónico (Sem erros de validação)	15	22	15	31-03-2016
97x	S.N.S. Lote Electrónico RSP (Sem erros de	3	1	35	31-03-2016
DS	S.N.S.-Diabetes	95	1	4	31-03-2016
AA	SAVIDA MED.AP.SA-SNS	143	1	14	31-03-2016
AC	SAVIDA MED.AP.SA-SNS-Pens.	131	1	1	31-03-2016
B97	SBSI-Lote Electrónico RSP	1	1	1	
WM	Apoio Especial Novartis	30	1	2	01-04-2016
JC	MEDIS-CTT-SNS	16	1	2	31-03-2016