



Ângela Mesquita Laranjeiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ângela Mesquita Laranjeiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

O Orientador de Estágio,

Dr. Daniel Gandarez

A aluna,

Ângela Mesquita Laranjeiro

Eu, Ângela Mesquita Laranjeiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011144662, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 12 de julho de 2016

Ângela Mesquita Laranjeiro

AGRADECIMENTOS

Na conclusão da última etapa do meu percurso académico, não posso deixar de agradecer a todos os que me acompanharam e que contribuíram para que cumprisse os meus objetivos.

Uma palavra de apreço à Dr.^a Lucília, pela oportunidade de estagiar na Farmácia Pisco e pela simpatia e amabilidade com que me recebeu e acompanhou.

Um sincero agradecimento ao Dr. Daniel, pela orientação e disponibilidade para me ensinar, por todos os conselhos e palavras de incentivo. Ao Luís e à Dr.^a Naty, agradeço pela paciência, pelas brincadeiras, pelas palavras amigas e pelos ensinamentos que me transmitiram durante esta etapa.

Às melhores amigas que Coimbra me deu, Patrícia, Rita, Inês, Sónia, Mafalda e Ana Lúcia, agradeço a amizade, as palavras de ânimo e todos os momentos partilhados durante este percurso que fizemos juntas.

Um agradecimento especial à Inês Jorge, pela partilha de experiências e pelo apoio fundamental durante esta etapa.

Ao meu namorado, um obrigado nunca será suficiente para agradecer pela paciência e por todo o apoio, carinho e motivação demonstrados durante todo o meu percurso, mas, principalmente, nesta fase final.

Aos meus pais, aos meus irmãos e aos meus avós, o meu mais sincero e profundo agradecimento pelo amor, pelo apoio, pela paciência e pelo carinho, de sempre.

ABREVIATURAS

ANF	Associação Nacional das Farmácias
CCF	Centro de Conferência de Faturas
DCI	Denominação Comum Internacional
DGS	Direção Geral de Saúde
DPOC	Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica
IMC	Índice de Massa Corporal
MNSRM	Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
RE	Receita Especial
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>

ÍNDICE

1. Introdução	1
2. Farmácia Pisco	2
2.1. Caracterização	2
2.2. Organização física e funcional	2
3. Análise SWOT	3
3.1. Análise interna	4
3.1.1. <i>Pontos fortes</i>	4
3.1.2. <i>Pontos fracos</i>	7
3.2. Análise externa	9
3.2.1. <i>Oportunidades</i>	9
3.2.2. <i>Ameaças</i>	16
4. Conclusão	18
5. Bibliografia	19

I. Introdução

A farmácia comunitária, dada a sua acessibilidade à população, constitui uma das portas de entrada no sistema de saúde e a face mais visível da atuação do farmacêutico, caracterizando-se pela prestação de cuidados de saúde de elevada diferenciação técnico-científica, no sentido de servir a comunidade sempre com a maior qualidade e excelência. (1)

O principal objetivo da farmácia comunitária é a cedência de medicamentos em condições que possam minimizar os riscos do seu uso e que permitam a avaliação dos resultados clínicos de modo a que possa ser reduzida a elevada morbidade e mortalidade associada aos medicamentos. (1)

Desta forma, o conceito de farmacêutico adquire uma dimensão especial no contexto da farmácia comunitária e dos cuidados de saúde. Enquanto especialista do medicamento e elemento indispensável na equipa de saúde, dotado de conhecimentos e competências orientadas para o doente e para o uso dos medicamentos no doente, o farmacêutico assume um papel interventivo que ultrapassa o ato de dispensa do medicamento, sendo responsável por garantir o uso correto e racional da medicação na prevenção e tratamento das doenças, no sentido de otimizar a terapêutica e, desta forma, melhorar os resultados em saúde.

Ser farmacêutico requer, pois, uma enorme responsabilidade profissional, associada a uma constante atualização de conhecimentos, visando sempre a promoção da saúde e a prevenção da doença, assegurando a melhor qualidade dos serviços que presta.

O aconselhamento sobre o uso racional dos medicamentos, e a monitorização dos doentes, entre outras atividades no âmbito dos cuidados farmacêuticos, são responsabilidades assumidas pelo farmacêutico enquanto profissional integrante do sistema de saúde. (1)

O estágio curricular, parte integrante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, assume-se como uma etapa essencial de transição entre o nível académico de aquisição de conhecimentos e a prática profissional, onde nos é dada a oportunidade de desenvolver as nossas capacidades e aplicar os nossos conhecimentos em contexto real, estando inseridos no seio da equipa de saúde e em contato direto com os utentes.

O presente relatório surge como reflexão final de toda a experiência por mim vivida ao longo do meu estágio curricular na Farmácia Pisco, durante o período de janeiro a abril de 2016.

2. Farmácia Pisco

2.1. Caracterização

A Farmácia Pisco situa-se na localidade de Portomar, pertencente à freguesia e concelho de Mira, e encontra-se sob a Direção-Técnica da Dr.^a Lucília da Conceição Leal Pisco.

Inserida num contexto rural, é uma farmácia centenária, de pequenas dimensões e com uma imagem tradicional, sendo frequentada maioritariamente por utentes idosos, mas visitada com frequência por utentes pontuais devido à sua localização contígua à Estrada Nacional 109.

Encontra-se em funcionamento de segunda-feira a sexta-feira das 9h às 19:30h, com pausa para almoço das 13h às 14:30h, e ao sábado das 9h às 13h.

Nos dias estabelecidos pela escala de farmácias de serviço encerra às 22h e permanece em regime de disponibilidade até à hora de abertura no dia seguinte. É associada da Associação Nacional de Farmácias (ANF).

O quadro de pessoal da Farmácia Pisco é composto por três farmacêuticos, incluindo a diretora técnica e o farmacêutico substituto, e um técnico de farmácia, profissionais de saúde polivalentes a nível das suas funções e dotados de conhecimentos técnicos e científicos, que asseguram o bom funcionamento da farmácia e a prestação de serviços com qualidade e eficiência.

2.2. Organização física e funcional

A Farmácia Pisco é exteriormente identificada pelo símbolo “Cruz Verde” e por um letreiro, bem como por uma placa identificativa do nome da farmácia e da diretora técnica, sendo também possível encontrar no seu exterior informação sobre o horário de funcionamento e o mapa de serviço das farmácias em regime de disponibilidade no concelho.

Interiormente, apesar da pequena dimensão da farmácia, é possível distinguir cinco divisões funcionais:

- *Sala de atendimento ao público*: constituída por um balcão com dois postos de atendimento, vários armários onde se encontram armazenadas as soluções e suspensões para uso oral, bem como os medicamentos para uso externo, medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e dispositivos médicos, duas vitrinas onde se encontram expostos os produtos de dermofarmácia e cosmética e produtos de puericultura, a montra, que assume um papel essencial na divulgação de alguns produtos existentes na farmácia, uma balança para medição da altura, do peso, do Índice de Massa Corporal (IMC) e da pressão arterial e uma zona de descanso;

- *Gabinete da diretora-técnica*: onde se encontra arquivada toda a documentação legal e administrativa da farmácia e onde existe uma pequena biblioteca, que contém as publicações de existência obrigatória em farmácia comunitária, entre outras fontes de informação sobre medicamentos, disponíveis para consulta;
- *Área interna*: compreende a zona de receção de encomendas, uma bancada para preparação de manipulados e realização dos testes de determinação de parâmetros bioquímicos, as estantes onde estão armazenadas as formas farmacêuticas orais sólidas, o frigorífico e as instalações sanitárias;
- *Armazém de produtos excedentes*: constitui o local de armazenamento de medicamentos, dispositivos médicos e outros produtos de saúde que são adquiridos em maiores quantidades e que, como tal, não possuem lugar nas respetivas prateleiras;
- *Sala de armazenamento das preparações de uso veterinário e produtos químicos*, tais como as matérias-primas para preparação de manipulados.

A nível de suporte informático, a Farmácia Pisco encontra-se equipada com o programa Sifarma 2000[®], que constitui um grande auxílio na maioria das operações realizadas na farmácia, desde a gestão das existências dos medicamentos e outros produtos de saúde ao atendimento ao público, sendo, por isso, uma ferramenta essencial de suporte ao exercício profissional no dia a dia da farmácia comunitária.

3. Análise SWOT

A análise SWOT constitui uma metodologia estruturada e sistematizada de avaliação crítica de um processo, pessoa ou instituição, sendo realizada a dois níveis – externo e interno - com a identificação de quatro vertentes que constroem o acrónimo SWOT.

A nível interno, avaliam-se os pontos fortes (*Strengths*) e os pontos fracos (*Weaknesses*), e externamente, procuram-se as oportunidades (*Opportunities*) e as ameaças (*Threats*), relativos ao contexto que estamos a analisar.

Desta forma, recorrendo à análise SWOT, irei fazer uma reflexão relativa ao meu estágio, considerando a frequência do estágio, a integração da aprendizagem teórica e em contexto simulado na prática profissional, a adequação do curso às perspetivas profissionais futuras, os conhecimentos adquiridos e as experiências vivenciadas durante este período, de forma a orientar o meu desenvolvimento pessoal e profissional no sentido de rentabilizar os conhecimentos e competências adquiridos e trabalhar o que possa ter comprometido um melhor desempenho da minha parte.

3.1. Análise interna

No âmbito da análise interna, abordarei, de seguida, os aspetos relacionados com a Farmácia Pisco e com as minhas competências e características pessoais, que se traduziram em pontos fortes do meu estágio, e os que, por outro lado, representaram pontos fracos que, de alguma forma, me tornaram mais vulnerável e afetaram o meu desempenho.

3.1.1. Pontos fortes

- Equipa e ambiente de trabalho

Os colaboradores da Farmácia Pisco constituem uma equipa jovem, bem-disposta e competente, tendo-me proporcionado momentos de aprendizagem e também de descontração.

Desde o primeiro dia de estágio que me senti totalmente integrada e que foi demonstrada inteira disponibilidade e vontade de me transmitir os conhecimentos necessários para o correto desempenho das minhas tarefas e de me esclarecer quaisquer dúvidas que pudessem surgir ao longo do estágio.

Acredito que o ambiente de trabalho em que estamos inseridos e a relação com os colegas são dois dos aspetos que mais condicionam a nossa prestação em contexto de trabalho e ter realizado o estágio no seio desta equipa foi verdadeiramente uma oportunidade de crescer profissional e pessoalmente e um impulso para um melhor desempenho das minhas funções.

- Bom relacionamento com os utentes

Beneficiando do facto de estar na minha área de residência e de já ter tido a oportunidade de estagiar na Farmácia Pisco no âmbito do programa de estágios de verão da Universidade de Coimbra, durante o mês de agosto de 2015, fui muito bem recebida e acarinhada pelos utentes da farmácia. Desde o primeiro dia que me transmitiram a confiança que precisava para cumprir as minhas tarefas com maior segurança, sem nunca ter sentido qualquer tipo de receio da sua parte por ser estagiária.

- Atendimento ao público

O atendimento ao público constitui uma das tarefas mais importantes e, a meu ver, a mais desafiante do estágio curricular, sendo necessário garantir que o utente recebe a informação necessária para obter o máximo benefício e segurança da terapêutica e para evitar problemas relacionados com a medicação. (I)

Sendo este o meu segundo estágio na Farmácia Pisco, como anteriormente referi, a minha integração no funcionamento da farmácia foi bastante natural, uma vez que já tinha conhecimento da organização e dos procedimentos da farmácia, bem como uma boa relação com todos os colaboradores.

Com o voto de confiança de todos, foi-me dada total liberdade e autonomia para passar diretamente para o atendimento ao público, desde o primeiro dia de estágio, o que me permitiu ter uma experiência mais completa.

- Integração de conhecimentos

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas é um curso que nos oferece formação multidisciplinar nas áreas do medicamento e das ciências da saúde, dotando-nos de conhecimentos técnicos e científicos essenciais ao exercício da profissão farmacêutica.

Considero que o estágio curricular favoreceu em contexto real a integração das aprendizagens que adquiri ao longo do curso e que me permitiram compreender e dar resposta às mais variadas situações que surgiram no atendimento ao público.

A título de exemplo, apresento as seguintes:

Situação 1:

Uma senhora dirigiu-se à farmácia com o dispositivo inalatório Bretaris Genuair[®], indicado como tratamento broncodilatador de manutenção para o alívio de sintomas em doentes adultos com Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica (DPOC), alegando que o mesmo não estaria a funcionar e que tinha feito três vezes a inalação, uma vez que o número mostrado no visor integrado no dispositivo, que indica a dose, não tinha registado qualquer alteração da primeira vez.

Por se tratar de um medicamento recente, não estava à vontade com o funcionamento do dispositivo, pelo que solicitei o auxílio do farmacêutico. Depois de confirmarmos que a senhora tinha realizado todo o procedimento de inalação corretamente e que o erro não tinha sido na preparação do dispositivo nem durante a inalação, foi explicado à senhora que, neste dispositivo em concreto, o indicador de dose diminui lentamente, mostrando intervalos de 10, pelo que só há alteração do número do visor ao fim de 10 inalações. A senhora tinha feito corretamente a inalação da primeira vez e nas duas vezes seguintes em que repetiu, pensando que o dispositivo não estava a funcionar, pelo que tomou uma dose superior ao que devia.

Neste caso, consegui lembrar conceitos adquiridos no âmbito da terapêutica da asma e DPOC e ter a perceção real da importância da intervenção do farmacêutico na educação dos doentes sobre o correto uso dos dispositivos de inalação.

Situação 2:

Uma senhora, com cerca de 60 anos, dirigiu-se à farmácia queixando-se de algum desconforto na região anal, dor e sangramento durante e após a defecação, como resultado de hemorroidas visíveis. Numa conversa informal, questionei a senhora sobre patologias associadas, tais como diarreia ou obstipação, sobre os seus hábitos alimentares e estilo de vida e se tomava algum medicamento e após avaliação da situação, tratando-se de um caso de hemorroidas externas, visíveis, não recorrente, sem nenhuma patologia associada e relacionado com um esforço defecatório excessivo, aconselhei em primeiro lugar medidas não farmacológicas, tais como: o aumento da ingestão de fibras e fluidos, no sentido de amolecer as fezes e diminuir o esforço defecatório, a supressão da ingestão de alimentos condimentados, que podem agravar os sintomas e irritar a mucosa, a limpeza suave da zona anal e banhos de assento com água tépida durante 10 minutos, para relaxamento do espasmo muscular anal e alívio da inflamação, e reforcei a importância de não adiar o reflexo defecatório e de evitar períodos prolongados na posição ereta ou sentada.

Como medida farmacológica adicional, para alívio dos sintomas e promoção da regeneração do tecido afetado, aconselhei a aplicação, duas a três vezes por dia, da pomada retal de ação local Faktu[®], constituída por um anestésico local, a cinchocaína, e um hemostático local, antisséptico e promotor da cicatrização, o policresuleno.

- Enquadramento social da farmácia

Como referi anteriormente, a Farmácia Pisco é maioritariamente frequentada por utentes idosos, muitos deles doentes crónicos e polimedicados, fidelizados à farmácia e com uma relação de proximidade e confiança com todos os colaboradores, sendo possível conhecer a sua situação clínica e o histórico de medicação, permitindo, assim, realizar um acompanhamento atento e um atendimento mais personalizado.

Deste modo, tive a oportunidade de lidar com várias situações clínicas, reconhecer as terapêuticas instituídas e ouvir as preocupações e as dúvidas dos utentes, tentando esclarecê-las de forma clara e adequada ao seu perfil, o que me permitiu relembrar, aplicar e consolidar conhecimentos adquiridos na faculdade no que respeita à farmacoterapia de doenças crónicas como a hipertensão arterial e a diabetes, bem como aspetos relativos à utilização de medicamentos nos idosos.

- Conhecimento prévio do Sifarma 2000®

O conhecimento prévio do sistema informático utilizado pela farmácia, adquirido tanto a nível do estágio de verão que realizei, como a nível académico, permitiu uma adaptação rápida ao sistema, não tendo sido necessário dispensar muito tempo a perceber o seu funcionamento.

3.1.2. Pontos fracos

- Insegurança própria da pouca experiência

Considero que a insegurança é algo natural quando se trata de uma nova experiência. O nervosismo inicial no primeiro contato com o atendimento ao público, o receio de não saber como atuar perante as mais variadas situações que pudessem surgir e de não transmitir informações corretas aos utentes, a ansiedade de querer dar solução aos problemas com que os utentes se dirigiam à farmácia e não conseguir, e a falta de confiança nas minhas capacidades e nos meus conhecimentos, foram emoções que me acompanharam, principalmente, na fase inicial do estágio, mas que, a meu ver, fazem parte do processo de crescimento pessoal e profissional.

Com efeito, apesar de, inicialmente, a insegurança ter comprometido e dificultado o meu desempenho, tanto no âmbito do atendimento ao público como a nível de outras funções, no decorrer do estágio consegui usá-la como incentivo para a minha evolução e fui conseguindo dissipá-la gradualmente, contando com o apoio fundamental de todos os colaboradores da farmácia e dos próprios utentes.

- Lacunas na formação académica

Todos os cursos estão sujeitos a constantes reformas curriculares, no sentido de os potenciar e melhorar. Apesar de o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas não ser exceção, considero que continuam a existir algumas falhas que, naturalmente, se fizeram notar em alguns momentos do estágio.

A maior lacuna que identifico no plano curricular do MICF talvez seja a subvalorização da aprendizagem em contexto prático. Considero que a nossa formação é baseada, essencialmente, em conceitos teóricos, não existindo em paralelo uma componente prática forte e robusta que nos permita aplicar esses conceitos e que nos prepare para a realidade da profissão farmacêutica no contexto da farmácia comunitária.

Neste sentido, e à semelhança do que já existe noutras faculdades do país, considero que seria uma mais-valia a criação, e a inclusão no plano curricular, de uma farmácia piloto que

simulasse o ambiente real de atuação dos farmacêuticos na farmácia comunitária. Da mesma forma, creio que seria benéfico a discussão de mais casos práticos nas unidades curriculares que assim o exigem, para além dos que já estão contemplados na planificação das mesmas.

Outro dos aspetos a salientar no âmbito das lacunas do plano curricular, prende-se com a questão da automedicação e indicação farmacêutica. São crescentes e cada vez mais comuns as situações de cedência de medicamentos de venda livre em regime de automedicação ou por indicação farmacêutica, sendo que em ambos os casos, o farmacêutico tem oportunidade de demonstrar o seu valor e de ter um papel bastante interventivo, no sentido de aconselhar, orientar e promover a utilização segura e racional dos medicamentos. Nesta área de atuação, penso que a formação que tivemos, principalmente, no último ano, na unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e Fitoterapia, no que diz respeito a obstipação, diarreia e afeções respiratórias, foi muito enriquecedora e completa. No entanto, considero que seria mais vantajoso e rentável a separação destas duas componentes da unidade curricular, uma vez que ambas são fundamentais na nossa formação e o facto de se encontrarem como uma só, limita o tempo disponível para o ensino de cada componente, conduzindo, inevitavelmente, à perda de aprendizagens.

- Espaço físico da farmácia

A existência de apenas um balcão de atendimento, sendo este constituído por dois postos de trabalho cria algumas dificuldades quando a afluência à farmácia é mais elevada.

A reduzida área disponível para armazenamento dos medicamentos existentes na farmácia, implica que, principalmente, as formas farmacêuticas orais sólidas estejam dispostas de uma forma diferente do que é habitual. Ainda que possuam uma ordem lógica de arrumação (por ordem alfabética de nome comercial), não existe uma disposição contínua e imediatamente perceptível, exigindo um esforço adicional na procura dos medicamentos.

Apesar de toda essa necessidade de procura pelos medicamentos, ter permitido a minha familiarização com os nomes comerciais, embalagens e dosagens, foi um processo que consumiu sempre algum tempo do atendimento ao utente, principalmente nas primeiras semanas, uma vez que não conhecia com certeza a localização de alguns medicamentos.

- Pouco movimento

Num raio de 2 km ao longo da Estrada Nacional 109, existem mais duas farmácias que servem o concelho, o que por si só constitui uma ameaça para a Farmácia Pisco, devido à dispersão da população. Agravando ainda mais a situação, uma das farmácias localiza-se nas

imediações do Centro de Saúde de Mira e, a outra, contígua à rotunda de acesso à estrada nacional que faz a ligação entre o concelho e a cidade de Coimbra, sendo por isso a mais acessível para os utentes provenientes do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra.

Todos estes fatores aliados aos problemas socioeconómicos da população contribuem para que a Farmácia Pisco tenha pouco movimento em determinadas alturas do dia, o que resulta necessariamente em menos atendimentos e no meu caso, enquanto estagiária, numa menor prática nesse âmbito.

- Venda de produtos de dermofarmácia e cosmética

A Farmácia Pisco, estando localizada numa zona mais rural e servindo essencialmente a população mais idosa, como referi anteriormente, não possui uma oferta tão diversificada e completa na área da dermofarmácia e cosmética como uma farmácia mais moderna e central, apostando fundamentalmente nos produtos habitualmente solicitados pelos utentes.

Desta forma, o volume de vendas destes produtos não é muito grande pelo que, tendo sido poucos os atendimentos que tive a oportunidade de realizar na área da dermocosmética, considero que este aspeto se traduz numa fraqueza ao nível da experiência adquirida e na integração de conhecimentos e desenvolvimento de competências nesta área.

3.2. Análise externa

No âmbito da análise externa, apreciarei, de seguida, os fatores que, no contexto geral da farmácia comunitária e específico da Farmácia Pisco, constituíram oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento de competências e os que constituíram ameaças ao meu desempenho durante o estágio.

3.2.1. Oportunidades

- Cartão saúde

Outrora designado “Cartão Farmácias Portuguesas”, o novo cartão Saúde surgiu recentemente com uma imagem renovada e novas vantagens e benefícios para os utentes das farmácias. Com este novo 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, na proporção de 1 ponto por cada 1€, que podem ser trocados diretamente por produtos constantes da revista Saúde ou ser transformados em vales de dinheiro, até 20€, que podem ser utilizados para pagar a conta da farmácia. (2)

Sendo a Farmácia Pisco aderente ao programa das Farmácias Portuguesas, tive a oportunidade de lidar com o cartão Saúde durante todo o período de estágio, o que me permitiu conhecer integralmente o sistema de pontos e o sistema informático que faz a gestão do cartão, bem como executar os procedimentos relativos ao cartão, desde a troca do cartão antigo para o novo, à adesão ao cartão e, principalmente, ao rebate de pontos, algumas vezes acompanhado de esclarecimentos e aconselhamento no que concerne a produtos de dermocosmética, constantes no catálogo de pontos do cartão.

- Novo modelo de receita – Receita Eletrónica Sem Papel

A “Receita sem Papel” ou “Desmaterialização Eletrónica da Receita” constitui um novo modelo eletrónico que inclui todo o ciclo da receita médica, desde a prescrição no médico, à dispensa na farmácia e conferência das faturas no Centro de Conferência de Faturas (CCF). (3)

Este projeto, iniciado em junho de 2013, visa a substituição gradual da receita em papel e passou a ser obrigatório em todo o SNS a partir do dia 1 de abril de 2016, através do Despacho nº 2935-B/2016 de 25 de fevereiro deste ano. Importa, no entanto, referir que a Portaria nº 224/2015 mantém a prescrição excecional, por via manual, nos casos de falência do sistema informático, inadaptação fundamentada do prescriptor e reconhecida pela Ordem dos Médicos, prescrição ao domicílio, ou em situações de emissão de pouco receituário, até 40 receitas por mês.

Este novo modelo de receita obriga a um acesso eletrónico autenticado, através do Cartão de Cidadão, e permite a prescrição simultânea de diferentes tipologias de medicamentos, isto é, a mesma receita tanto pode incluir medicamentos comparticipados como tratamentos não comparticipados.

No ato da dispensa dos medicamentos, o utente pode optar por aviar todos os medicamentos prescritos ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes em diferentes estabelecimentos e em datas distintas.

A Receita sem Papel inclui um “código de acesso e dispensa” e um “código de direito de opção” fornecidos ao utente para validação da receita na farmácia. No ato da consulta médica, o utente recebe o guia de tratamento em suporte de papel ou pode optar por recebê-lo através de correio eletrónico. Além de registar informações sobre a posologia, o guia de tratamento apresenta, também, os dados necessários à dispensa dos medicamentos na farmácia no caso de não ser possível autenticar a receita com o cartão de cidadão. (3)

Durante o meu período de estágio, pude assistir à transição gradual para o novo modelo de receita e conhecer os procedimentos relativos à dispensa de medicamentos nestes moldes.

- Dispensa de medicamentos para Centro de Dia e Lar

A Farmácia Pisco encontra-se encarregue da dispensa de toda a medicação e dispositivos médicos para duas instituições do concelho, efetuando encomendas sempre que necessário para colmatar as necessidades que possam existir. A dispensa é feita, normalmente, na forma de vendas suspensas, que são regularizadas no final de cada mês com as receitas médicas correspondentes.

Tendo lidado com esta realidade desde o início do estágio, tive a oportunidade de adquirir, desde cedo, competências na realização de vendas suspensas, créditos e na regularização de ambos, bem como fortalecer conhecimentos relativos a dispositivos médicos utilizados no contexto de cuidados a idosos acamados, desde sondas e seringas de alimentação, a algalias e sacos coletores de urina.

- Controlo de psicotrópicos e estupefacientes

Substâncias psicotrópicas e estupefacientes são substâncias que atuam diretamente no Sistema Nervoso Central, seja como depressores ou estimulantes e que, desta forma, trazem benefícios terapêuticos em diversas patologias. Uma vez que podem induzir habituação e dependência, quer física quer psíquica, estão normalmente associadas a atos ilícitos (tráfico e consumo de drogas) e, como tal, estão sujeitas a uma legislação especial e a um controlo mais rigoroso. (4)

O Decreto-Lei nº15/93 de 22 de janeiro, na sua redação atual, que inclui todas as suas alterações, estabelece o regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos, definindo quais as substâncias passíveis de maior restrição de acesso, separando-as por tabelas com classificação de I a VI, de acordo com os efeitos nocivos que podem provocar no consumidor (sendo considerada a tabela I aquela com mais impacto).

As substâncias constantes nas tabelas I e II, que incluem a heroína, a morfina, a cocaína e as anfetaminas, carecem de receita médica identificada como RE (Receita Especial), para a sua dispensa e têm que ser prescritas isoladamente, isto é, a receita médica não pode conter outros medicamentos. (5)

Mediante portaria do Ministro da Saúde, as substâncias e preparações compreendidas na tabela IV, podem ser igualmente sujeitas a receita especial, bem como às outras medidas de controlo previstas no diploma regulamentar para as substâncias e preparações compreendidas nas tabelas I a III, sempre que tal se revele apropriado para proteger a saúde pública.

No ato da dispensa de uma RE, é obrigatório o preenchimento, no sistema informático, dos dados relativos ao prescriptor (nome e número de inscrição na Ordem dos Médicos), ao

doente (nome e morada) e ao adquirente (nome, morada, idade e número de identificação). No final do atendimento, é emitido um “Documento de Psicotrónicos” que se anexa a uma fotocópia da receita, sendo o conjunto arquivado.

No que diz respeito ao controlo da dispensa de medicamentos que contêm as substâncias constantes nas tabelas I e II na farmácia comunitária, é exigido o arquivo na farmácia durante três anos, dos registos de entradas e de saídas desses medicamentos, bem como a reprodução em papel das receitas. Adicionalmente, constitui obrigação legal enviar ao Infarmed o mapa das saídas e as fotocópias das receitas manuais, no final de cada mês, e o mapa das entradas trimestralmente.

Em relação às benzodiazepinas, inseridas na tabela IV, não há registo de saídas, sendo apenas efetuado e arquivado durante três anos o registo de entradas, que é enviado, anualmente, ao Infarmed.

No âmbito do controlo de psicotrónicos e estupefacientes, tive a oportunidade de conhecer, acompanhar e realizar os procedimentos relacionados com a sua dispensa e controlo.

- Processamento de Receituário e Faturação

No ato da dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica, é impresso no verso da receita um documento de faturação que identifica a receita quanto ao número de lote, ordem dentro do lote e plano de comparticipação.

As receitas são conferidas, carimbadas e rubricadas pelo farmacêutico responsável, no sentido de verificar a conformidade da receita com os parâmetros exigidos pela legislação em vigor, bem como a correspondência dos medicamentos cedidos com a prescrição, e agrupadas, por plano de comparticipação, em lotes de 30 receitas.

No final da conferência de todas as receitas que constituem um lote, é emitido um “Verbete de Identificação do Lote”, que contém as informações referentes a cada receita desse lote e que, depois de carimbado, é anexado ao conjunto das 30 receitas.

No final de cada mês, procede-se ao fecho, verificação e emissão da “Relação Resumo de Lotes” onde constam todos os lotes emitidos para cada organismo de comparticipação e o valor total correspondente à comparticipação de cada organismo, sendo emitida também a respetiva fatura.

O receituário relativo ao SNS é enviado para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), sediado na Maia, e o receituário relativo a todos os subsistemas é enviado para a ANF. Na presença de inconformidades, as receitas são devolvidas pelos respetivos organismos, com a

respetiva justificação, para que sejam corrigidas e reenviadas, no sentido de receber o valor da comparticipação.

No decorrer do estágio, tive a oportunidade de conhecer e realizar todos os procedimentos envolvidos no controlo do receituário, nomeadamente, a conferência das receitas, a sua organização por lote e plano de comparticipação e a emissão dos Verbetes de Identificação dos Lotes.

Atualmente, com a transição do modelo de receita, em que a comunicação passa a ser centralizada, estes procedimentos que, naturalmente, ocupam muito tempo aos farmacêuticos, vão desaparecer gradualmente até que esteja definitivamente e totalmente implementada a desmaterialização da receita, o que vai permitir a redução do risco de erros e, conseqüentemente, o número de receitas devolvidas, e ainda ganho de tempo para os farmacêuticos dedicarem aos utentes.

- Formação complementar

O setor farmacêutico, à semelhança de outros na área da saúde, encontra-se em permanente evolução, sendo possível assistir quase diariamente a novas descobertas, a novos produtos que entram no mercado, o que torna imperativo a constante atualização de conhecimentos por parte dos profissionais de saúde.

Durante o período de estágio, tive a oportunidade de presenciar algumas ações de formação promovidas pelas marcas, especialmente a nível da farmácia mas também externamente, focadas nos seus produtos e nas patologias nas quais intervêm, que me permitiram aprofundar os meus conhecimentos.

Nesse sentido, tive também acesso à plataforma da Cosmética Ativa, onde são disponibilizadas formações sobre os produtos do grupo, que inclui marcas como a Vichy® e La Roche Posay®. (6)

No decorrer do estágio, tive ainda a possibilidade de realizar um curso *online* para farmacêuticos sobre a Doença Hemorroidária, dinamizado pelo laboratório Servier com o apoio científico da Sociedade Portuguesa de Coloproctologia, através do qual pude adquirir conhecimentos relativos à patologia, perfil dos doentes e terapêutica existente. (7)

- Criação de campanhas sazonais e montras

As montras constituem, muitas vezes, o primeiro contato comercial e a primeira imagem que se transmite aos utentes, pelo que são fundamentais para atrair a atenção para a farmácia

e para os produtos que aí são comercializados, bem como para cativar os utentes, recorrendo a elementos publicitários e a adereços.

De igual modo, também as campanhas promocionais são um importante meio de dar visibilidade aos produtos e, conseqüentemente, melhorar a sua rotatividade.

Assim, como parte integrante das funções do farmacêutico, durante o estágio tive também a oportunidade de participar na elaboração de montras e na dinamização de campanhas e promoções, tendo sido perceptível a importância da formação em Marketing, Comunicação e Organização Farmacêutica, que recebi durante a minha formação académica.

- Serviços prestados pela farmácia

A Farmácia Pisco disponibiliza vários serviços à população, que se traduziram num benefício e numa oportunidade de aprendizagem e consolidação de conhecimentos ao longo do estágio:

Valormed

A Valormed é uma sociedade responsável pela gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso, através da implementação de um sistema autónomo para a recolha e tratamento dos resíduos de medicamentos nas farmácias, conduzindo a um processo de recolha e tratamento seguros. (8)

Assim, os utentes da farmácia têm a possibilidade de depositar os medicamentos fora de prazo ou que já não utilizam, os materiais usados no seu acondicionamento e embalagens vazias, tais como folhetos informativos, frascos, ampolas, bisnagas, entre outros, bem como acessórios utilizados na sua administração, nomeadamente colheres, copos e seringas doseadores, no contentor da Valormed existente na farmácia.

Uma vez cheio, o contentor deve ser selado e pesado. De seguida, é feito o preenchimento da ficha associada ao contentor, em triplicado, que contém informação relativa ao número de registo e identificação da farmácia e ao peso do contentor e que, no final, é rubricada pelo colaborador da farmácia que a preencheu e pelo responsável pela sua recolha. Um exemplar da ficha do contentor fica na farmácia e os outros dois seguem com o responsável pela recolha.

Campanha de recolha de radiografias

A campanha de recolha de radiografias é uma iniciativa anual da Assistência Médica Internacional (AMI). Durante um mês, são recolhidas nas farmácias comunitárias radiografias sem valor de diagnóstico ou com mais de cinco anos entregues pela população, que são recicladas pela AMI no sentido de extrair a prata, cuja venda reverte para fins humanitários.

Na Farmácia Pisco, a recolha é efetuada durante todo o ano e entregue à AMI no mês em que decorre a campanha.

Determinação de parâmetros bioquímicos

A determinação de parâmetros bioquímicos representa um serviço disponibilizado pela farmácia de enorme utilidade para os utentes e onde é reconhecida a importância da intervenção do farmacêutico na promoção da saúde e prevenção da doença.

Na Farmácia Pisco, é realizada a determinação do colesterol total e da glicémia, bem como a medição da pressão arterial.

No decorrer do estágio, tive a oportunidade de realizar todas as tarefas supracitadas, com interpretação dos resultados e informação ao utente sobre os riscos associados a valores fora do intervalo normal e aconselhamento adequado no que diz respeito a medidas não farmacológicas, tais como alterações do estilo de vida e de hábitos alimentares, com aplicação de conhecimentos adquiridos durante a formação académica e no âmbito da formação “Deteção e controlo de fatores de risco das Doenças Cardiovasculares”, promovida pela Fundação Portuguesa de Cardiologia, que realizei num contexto extracurricular.

Programa “Troca de Seringas”

O programa “Troca de Seringas” resulta de uma iniciativa da Comissão Nacional de luta contra a SIDA em parceria com a ANF, implementada desde 1993, através da qual ocorre a troca de seringas usadas por um *kit* de prevenção gratuito, que inclui seringas estéreis, toalhetes, preservativos, filtros, entre outros elementos, numa estratégia de redução de riscos quer a nível da população toxicod dependente utilizadora de drogas endovenosas, quer a nível da Saúde Pública.

Durante o meu estágio, não tive a oportunidade de assistir ou realizar a qualquer troca de seringas por *kits* de prevenção, no entanto, tive conhecimento do programa e dos procedimentos associados, o que constituiu, por si só, uma oportunidade de aprendizagem.

- Domingo de Serviço

Seguindo o conselho dos colaboradores da Farmácia Pisco, durante o estágio realizei um domingo de serviço, que me proporcionou uma experiência diferente da habitual e característica dos dias úteis, o atendimento de utentes pontuais, que não se deslocam normalmente à farmácia, exigindo da minha parte um esforço adicional para os servir com a melhor qualidade possível.

3.2.2. Ameaças

- Redução do poder de compra da população

Face à atual conjuntura económica do país, a redução do poder de compra da população é um facto perfeitamente evidente e estabelecido e que tem vindo a afetar a acessibilidade dos utentes, principalmente os idosos, aos cuidados de saúde e, especificamente, aos medicamentos.

Com efeito, foram algumas as situações que pude presenciar ao longo do estágio em que os utentes deixaram de comprar medicamentos que precisavam devido ao preço dos mesmos, tendo sido clara a sua preocupação em saber logo à partida os encargos que teriam com as receitas antes de qualquer outra questão.

Mais denotadas e acentuadas ainda, foram as dificuldades nas vendas de produtos de dermofarmácia e cosmética, tendo sido poucos os atendimentos em que foram solicitados ou adquiridos.

- Resistência aos medicamentos genéricos

Um dos aspetos que mais dificultou a comunicação com o utente e, conseqüentemente, o atendimento, ao longo de todo o período de estágio, foi a resistência aos medicamentos genéricos, quer por parte dos utentes quer por parte dos prescritores.

Com efeito, pude observar que, contrariamente ao que está legislado, muitas vezes a prescrição não é feita por Denominação Comum Internacional (DCI) das substâncias ativas e que os utentes são incitados pelos prescritores a não adquirirem o medicamento genérico, alegando diferente, e até mesmo falta de eficácia, do mesmo relativamente ao medicamento de marca. Igualmente comuns, foram as situações em que constatei que, estando a prescrição feita por DCI, o médico prescriptor optava por manuscruver e até mesmo colocar, no espaço dedicado na receita eletrónica à posologia, o nome comercial que deveria ser dispensado ao utente.

Considero que esta situação constitui uma ameaça à profissão farmacêutica, dado que descredibiliza o trabalho e provoca desconfiança nos utentes relativamente aos farmacêuticos que, na tentativa de minimizar os gastos com a medicação, referem como alternativa o medicamento genérico e são vistos como trapaceiros, criando, assim, dificuldades na comunicação e na relação com o utente e dificulta o próprio atendimento.

É da responsabilidade do farmacêutico informar o utente sobre a existência de medicamentos genéricos comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde e sobre aquele que

tem o preço mais baixo, reforçando a ideia de que os medicamentos genéricos têm a mesma qualidade, eficácia e segurança que os medicamentos de referência, de marca, no entanto a um preço inferior. No entanto, essa comunicação não é sequer possível em algumas situações porque a resistência leva a que nem queiram obter a informação.

Quando um médico prescreve por nome comercial, a margem de manobra do farmacêutico torna-se pequena porque a legislação não permite ao farmacêutico substituir a prescrição pelo medicamento genérico, sendo essa decisão exclusiva do utente, que a maior parte das vezes não quer “alterar” a receita.

- Falta de medicamentos

A crescente falta de medicamentos nas farmácias é uma realidade e um problema de saúde pública que condiciona fortemente o acesso da população aos medicamentos e que põe em causa a credibilidade das farmácias e dos farmacêuticos. A exportação paralela surge como a causa principal de toda esta problemática e entende-se como a distribuição paralela de produtos farmacêuticos que decorre das diferenças de preços entre os diferentes mercados nacionais no âmbito do Espaço Económico Europeu. (9)

Em Portugal, devido às sucessivas baixas de preços impostas, os medicamentos têm preços muito inferiores a outros países europeus, nomeadamente países do Centro e do Norte da Europa, levando a que as companhias farmacêuticas racionem o abastecimento de medicamentos para o mercado português em benefício da exportação para os países onde o preço dos medicamentos é superior e que, portanto, lhes permitem obter uma maior margem de lucro. (10)

Ao longo do meu estágio, as constantes falhas no abastecimento e ruturas de stock de alguns medicamentos, desde os novos anticoagulantes orais a colírios para o tratamento do glaucoma, levaram a que fosse necessária a aquisição direta dos mesmos aos laboratórios, com consequente redução da margem de negócio para a farmácia, para além de criarem dificuldades na gestão do relacionamento com os utentes, que se viam obrigados a ter de voltar à farmácia mais tarde e, em alguns casos, mais do que uma vez na mesma semana, para levantar a medicação em falta, e perpetuando também o pensamento de que a farmácia estaria com problemas económicos que, manifestamente, não é o caso da Farmácia Pisco.

4. Conclusão

O conhecimento que nos é oferecido a nível académico constitui, inquestionavelmente, uma ferramenta essencial para um bom desempenho profissional, no entanto, julgo que é da prática e da experiência que se obtém o maior conhecimento.

O estágio realizado na Farmácia Pisco constituiu uma oportunidade de reconhecimento da atividade do farmacêutico, no contexto da farmácia comunitária, tendo-me permitido a integração, a consolidação e o enriquecimento de conceitos teóricos obtidos durante a minha formação académica, bem como a aquisição de novos conhecimentos e o desenvolvimento de competências e aptidões pessoais, tornando-me mais confiante e autónoma nas minhas tarefas, resultando num crescimento pessoal e profissional.

As oportunidades e os pontos fortes identificados no contexto do estágio resultaram numa experiência rica em aprendizagens, suplantando as fraquezas, que me tornaram mais vulnerável, afetando o meu desempenho inicial, e as ameaças ao normal decorrer do estágio.

As ciências da saúde e com elas, claro está, as ciências farmacêuticas estão em constante evolução, o que justifica a necessidade de formação contínua. Assim, torna-se imperativa a adoção de uma atitude proativa de constante atualização e formação e de disponibilidade para adquirir novas competências, rentabilizando os conhecimentos e competências adquiridos durante esta experiência e melhorar o que comprometeu um desempenho superior da minha parte, no sentido de cumprir da melhor forma possível as minhas funções e dignificar a profissão farmacêutica.

5. Bibliografia

1. FARMACÊUTICOS, Ordem Dos - Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF). **Conselho Nacional da Qualidade, 3ª edição**. 3ª Edição (2009) 53.
2. FARMÁCIAS PORTUGUESAS - **Cartão Saúde** [Em linha] [Consult. 26 mar. 2016]. Disponível em <https://www.farmaciasportuguesas.pt/saуда>
3. SPMS - **Receita Sem Papel** [Em linha], atual. 2016. [Consult. 2 abr. 2016]. Disponível em <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>
4. INFARMED - **Psicotrópicos e Estupefacientes** [Em linha], atual. 2010. [Consult. 20 abr. 2016]. Disponível em https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA_MAI_SOBRE/SAIBA_MAI_ARQUIVO/22_Psicotropicos_Estupefacientes.pdf
5. ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE; INFARMED; MINISTÉRIO DA SAÚDE - Normas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde. (2015) 1–23.
6. ACTIVA, Cosmética - **Plataforma Cosmética Activa** [Em linha] [Consult. 4 mar. 2016]. Disponível em http://www.cosmeticaactiva.pt/index.php?option=com_users&view=login&Itemid=447&return=aHR0cDovL3d3dy5jb3NtZXRpY2FhY3RpdmEucHQv
7. SERVIER; SOCIEDADE PORTUGUESA DE COLOPROCTOLOGIA - **Curso Online para Farmacêuticos sobre Doença Hemorroidária** [Em linha], atual. 2016. [Consult. 15 abr. 2016]. Disponível em <http://www.curso-doenca-hemorroidaria.pt/>
8. VALORMED - **Valormed** [Em linha] [Consult. 12 mar. 2016]. Disponível em <http://www.valormed.pt/>
9. EUROPEAN ASSOCIATION OF EURO-PHARMACEUTICAL COMPANIES - **Parallel Distribution** [Em linha] [Consult. 16 abr. 2016]. Disponível em <http://www.eaepc.org/parallel-distribution/what-is-it>
10. APIFARMA; DELOITTE - Caracterização e valorização do (des)abastecimento do mercado farmacêutico nacional. (2012) 1–84.