



Vanessa Sofia Ferreira Branquinho

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Vanessa Sofia Ferreira Branquinho

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária na Farmácia Luciano & Matos

Estágio em Farmácia Comunitária orientado pela Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

julho de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Vanessa Sofia Ferreira Branquinho, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011158044, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

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

Coimbra, ----- de----- de 2016.

(Vanessa Sofia Ferreira Branquinho)

Agradecimentos

À Dr.^a Maria Helena Costa Amado, pela oportunidade que me deu de realizar o Estágio Curricular na Farmácia Luciano & Matos e pela confiança que depositou em mim.

À Dr.^a Andreia Rocha, Dr.^a Mélanie Duarte, Dr.^a Rosa Cunha, Dr.^a Carmen Monteiro, ao Dr. Gonçalo Lourenço, Dr.^a Mónica Gomes, ao Sr. Manuel Rodrigues, à Susana Ribeiro e ao Filipe André, por todo o apoio, disponibilidade, conhecimentos e conselhos que levarei para a vida, pela amizade e boa disposição.

Aos meus colegas estagiários e amigos, Rui Ferreira, João Durães, Filipa Carvalho, Tiago Leitão e Ângela Guedes, Inês Sancho e Carmelita Sousa pelo companheirismo, amizade, cumplicidade e entreaajuda.

À D. Rosa Cortesão e D. Fernanda pela simpatia e carinho.

À minha família, que sempre me incentivou para continuar a lutar pelos meus sonhos, nunca desistir mesmo que pareça impossível ultrapassar os obstáculos, pela compreensão da minha prolongada ausência, pela paciência e sobretudo, pelo grande amor e apoio incondicionais.

Aos meus amigos da faculdade e de infância, pelos momentos de diversão, de desabafo, de motivação e inspiração, de alegria e de paz, que mesmo longe estão sempre perto.

Índice

Abreviaturas.....	2
1. Introdução.....	3
2. Análise SWOT	4
2.1. Análise Interna.....	5
2.1.1. Pontos Fortes.....	5
2.1.2. Pontos Fracos.....	10
2.2. Análise Externa.....	13
2.2.1. Oportunidades	13
2.2.2. Ameaças.....	17
3. Casos clínicos.....	20
4. Conclusão	21
5. Bibliografia.....	22
6. Anexos.....	24

Abreviaturas

AINE – Anti-Inflamatório Não Esteróide

ANF – Associação Nacional das Farmácias

CATI – Centro de Apoio à Terceira Idade

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MNSRM-EF – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de dispensa Exclusiva em Farmácia

PNV – Plano Nacional de Vacinação

RAM – Reação Adversa a Medicamentos

RSP – Receita Sem Papel

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SMS – *Short Message Service*

I. Introdução

Cinco após ter iniciado o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, eis que chega a última etapa deste longo percurso, o Estágio Curricular em Farmácia Comunitária. Foi ao longo destes anos que tive oportunidade de adquirir conhecimentos e competências e deles retirar o máximo para, posteriormente, serem aplicados. É nesta fase final, que se inicia o contacto real com o mercado de trabalho e onde se experiencia o dia-a-dia de um farmacêutico na farmácia comunitária.

É na farmácia comunitária que o farmacêutico pode ter um contacto mais direto e mais próximo com o utente, sendo o ato farmacêutico crucial para incentivar um uso racional do medicamento e uma maior adesão à terapêutica, promovendo a saúde e bem-estar da população. É no utente que o farmacêutico, atualmente, está mais focalizado, deixando de lado a ideia de apenas ser um especialista do medicamento e passando a ser um agente de saúde pública, um prestador de cuidados de saúde, com o qual o utente tem uma maior facilidade em se dirigir, sendo assim, o farmacêutico, um importante elo de ligação entre o utente e outros profissionais de saúde.

O estágio que realizei teve lugar na Farmácia Luciano & Matos situada na cidade de Coimbra, no período compreendido entre 11 de janeiro e 27 de abril de 2016, tendo feito um total de 654 horas, sob orientação da Dr.^a Maria Helena Correia Amado. A Farmácia Luciano & Matos presta serviços farmacêuticos à população desde 1929, e situa-se, atualmente, na Praça 8 de Maio, na Baixa de Coimbra.

A apresentação deste relatório encontra-se na forma de análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), tendo em conta a experiência neste estágio, ao longo destes três meses e meio, analisando fatores internos e externos, e tendo em conta o contributo que irá ter para o sucesso da minha futura carreira, enquanto farmacêutica.

2. Análise SWOT

A análise SWOT permite a elaboração de uma análise interna e externa, havendo uma exposição e associação sobre os pontos fracos e fortes, e sobre as oportunidades e ameaças, que surgiram durante o estágio. O termo SWOT é formado pelas iniciais das palavras *Strenghts* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

Um dos pontos indicados, estando sublinhado, foi considerado simultaneamente ponto fraco e ameaça, sendo esta classificação justificada posteriormente.

Tabela I – Análise SWOT do Estágio Curricular em Farmácia Comunitária.

		Pontos Fortes	Pontos Fracos	
Análise Interna		<ul style="list-style-type: none"> • Plano semanal dos estagiários e divisão de tarefas • Organização nas funções de cada elemento da equipa da farmácia • Serviços e campanhas Holon • Apresentação de Protocolos de Aconselhamento Farmacêutico • Formações • Sábados e serviços • Medicamentos manipulados • Execução de um inventário de stock regularmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Aconselhamento na área de Dermofarmácia e Cosmética e Puericultura • Administração de vacinas e injetáveis • Interpretação de receitas manuais • <u>Homeopatia</u> 	
			Oportunidades	Ameaças
	Análise Externa		<ul style="list-style-type: none"> • Localização da farmácia • Farmácias Holon • Sistema de Gestão de Qualidade • Kaizen • Receitas Sem Papel (RSP) 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Homeopatia</u> • Liberalização no mercado dos MNSRM • Posição económica atual

2.1. Análise Interna

2.1.1. Pontos Fortes

Plano semanal dos estagiários e divisão de tarefas

No primeiro dia do meu estágio, fui rececionada pela Dr.^a Andreia Rocha que, entre apresentações aos vários espaços da farmácia e integração na equipa da farmácia, foi-me apresentado quais as várias etapas que iria passar ao longo do meu estágio. Comecei pela arrumação de medicamentos e outros produtos nos devidos lugares da farmácia e pela receção de encomendas em que fazia o controlo dos prazos de validade, marcação e atualização de preços e, caso necessário, devoluções de produtos que estavam danificados.

Estas etapas iniciais foram das mais importantes para me familiarizar com os lugares de armazenamento de cada produto da farmácia, com as embalagens, associando os nomes comerciais com as substâncias ativas, e sobretudo, para desenvolver competências de organização dos produtos e gestão das encomendas, sendo que este é um ponto fundamental a nível de logística organizacional para toda a equipa e a nível financeiro para a farmácia.

Quando já estava preparada para executar as iniciais tarefas de forma autónoma, fui introduzida na medição de parâmetros bioquímicos no “Gabinete de Utente”. Inicialmente, houve uma fase teórica em que li o manual “Check Saúde Guia Prático” da ANF, seguindo, depois, para uma fase prática em que fiz medições de glicémia, de colesterol total, triglicéridos, pressão arterial e peso corporal. Esta etapa foi essencial, pois foi o primeiro contacto com o público, começando assim, por desenvolver capacidades de aconselhamento ao utente. Havia um registo dos valores dos vários parâmetros bioquímicos na ficha do utente no sistema informático ou num cartão de registo destes valores, de maneira a que pudesse verificar quais eram os valores ditos “normais” para aquele utente, sendo que, desta forma, a monitorização era mais fácil.

A fase seguinte foi a conferência e organização do receituário e fecho de lotes, em que, mais uma vez houve uma parte teórica e uma parte prática. Fiquei, então, com uma perspetiva de todos os organismos de participação e sistemas de complementaridade que poderiam surgir no atendimento ao público.

A Farmácia Luciano & Matos tem protocolos com algumas instituições, nomeadamente CATI e Casa dos Pobres. Antes de iniciar a etapa final, fiz o aviamento e a faturação de receitas e regularização de vendas suspensas e a crédito dos utentes destas

instituições. Foi, assim, uma estratégia para a preparação para o atendimento ao público, uma vez que deu oportunidade de praticar, no sistema *Sifarma 2000*[®], todo o processo de atendimento.

A etapa final foi, então, o atendimento ao público. Inicialmente, observei os atendimentos feitos pelos elementos da equipa, sendo que depois comecei a realizá-los autonomamente.

Todas estas etapas têm esta sequência no início do estágio. Posteriormente, depois de passar por todas elas, é feito um plano semanal em que, a cada estagiário é atribuída a tarefa de execução de uma das diferentes etapas, nos diferentes dias da semana, havendo assim uma melhor organização das atividades realizadas por cada estagiário. Desta forma, adquiri o máximo de conhecimentos de cada etapa e a rotatividade de tarefas permitiu-me colocá-los sempre em prática.

Organização nas funções de cada elemento da equipa da farmácia

Cada elemento da equipa é responsável por diversas tarefas diárias, o que demonstra a organização interna, e assim estas tarefas são realizadas da melhor maneira devido à dedicação do elemento. As várias etapas foram introduzidas pelos elementos responsáveis por cada uma delas, sendo que, cada vez que surgiam dúvidas sabia a quem me dirigir. Estas dúvidas surgiram na receção de encomendas, na conferência do receituário e fecho de faturação e na área de dermocosmética, veterinária e MNSRM no atendimento ao balcão. Assim sendo, salienta-se a organização da farmácia contribuindo para um trabalho mais produtivo e rentável.

Serviços e campanhas Holon

A farmácia comunitária, hoje em dia, já não é apenas um local de dispensa de medicamentos, é um local de saúde pública em que o farmacêutico tem a preocupação e a capacidade de aconselhar e orientar os utentes para uma melhor qualidade de vida, contribuindo para o bem-estar destes. Na Farmácia Luciano & Matos são prestados diferentes serviços farmacêuticos de promoção da saúde e do bem-estar, tais como a administração de vacinas e injetáveis, preparação individualizada da medicação, consulta farmacêutica, medição de parâmetros bioquímicos (glicémia, triglicéridos e colesterol total) e medição de pressão arterial. Tive a experiência de executar os dois últimos, após ter passado por uma fase teórica e uma fase prática em que me foram ensinadas as técnicas e fui adquirindo capacidades de aconselhamento conforme os valores que surgiram aos diversos

tipos de utentes. A administração de injetáveis é destinada a utentes com prescrição de vacinas não incluídas no PNV; a preparação individualizada da medicação destina-se a utentes polimedicados com dificuldade na gestão da toma dos medicamentos no dia-a-dia e a consulta farmacêutica destina-se a utentes com doenças crónicas, com idade superior a 65 anos, problemas de saúde não controlados, polimedicados e/ou dificuldade na gestão de medicamentos.

Também estão disponíveis outros tipos de serviços especializados que são assegurados por profissionais externos à farmácia, são esses serviços de podologia, pé diabético, nutrição e dermofarmácia. Este tipo de serviços decorre de forma periódica e por regime de marcação.

Para a realização deste tipo de serviços a farmácia dispõe de dois gabinetes, onde todos os procedimentos são realizados de modo a preservar o conforto e privacidade do utente, tendo cada um deles as condições específicas, com dimensões e funcionalidades diferentes, para que cada serviço se possa realizar com a melhor qualidade.

Ao longo do meu estágio também decorreram algumas campanhas: rastreio do colesterol, rastreio do cancro colo-retal (Anexo 1) e uma avaliação da qualidade do sono baseada num questionário. Para o rastreio do colesterol apenas se poderiam incluir utentes com idade superior a 35 anos e que não estivessem medicados com nenhum tipo de medicamento para controlo deste valor. No rastreio do cancro colo-retal submeteram-se candidatos de acordo com os critérios estabelecidos, sendo que a farmácia apenas recolheu as amostras de fezes para deteção de sangue oculto e informou-os aquando da chegada dos resultados, encaminhando ou não para o médico.

Foi um dos pontos mais fortes no estágio, pois foi desta forma que senti que o farmacêutico tem um papel realmente importante na prevenção da doença e na promoção da saúde e bem-estar, pois ter saúde não significa só ausência de doença.

Apresentação de Protocolos de Aconselhamento Farmacêutico

O aconselhamento farmacêutico foi uma das competências adquiridas e desenvolvidas ao longo do meu estágio. No dia-a-dia, surgem várias situações na farmácia às quais o farmacêutico deve saber intervir e resolver da melhor maneira. Para uma preparação mais eficiente e prática, na farmácia estavam disponíveis os protocolos Holon (Anexo 4). O objetivo destes protocolos é uniformizar formas e regras de atendimento para melhor servir a comunidade e, portanto, dar uma orientação ao farmacêutico em situações recorrentes na farmácia, tais como otalgias, gripes e constipações, ansiedade e insónia, dores músculo-

esqueléticas, obstipação, febre, entre outras. Estes protocolos são compostos por uma enquadramento teórico sobre a patologia, questões a colocar ao utente, situações que requerem encaminhamento para o médico, medidas não farmacológicas e medidas farmacológicas, e um fluxograma de aconselhamento.

Foi proposto a cada um dos estagiários escolher três desses protocolos, estudá-los e apresentá-los à equipa de forma a ser mais prática e interativa a aprendizagem destes. Foi um dos pontos fortes do meu estágio, pois foi um grande apoio a nível de aconselhamento ao público em relação a situações muito comuns, principalmente de gripes, constipações, ansiedade e dores músculo-esqueléticas, muito incidentes nos meses de estágio.

Formações externas e internas

Durante o estágio surgiu a hipótese de assistir a várias formações complementares, dentro e fora da farmácia. O objetivo destas formações é a transmissão de conhecimentos relativamente a novos produtos ou a produtos já existentes no mercado. Dentro do espaço da farmácia surgiram formações de *Niquitin*[®], *IOMA*[®] e *Vicks*[®]. Também assisti a várias formações, fora da farmácia, de produtos de vários laboratórios e empresas, tais como, da Pharma Nord, tendo sido apresentados suplementos alimentares da gama BioActivo[®]; do laboratório Edol, com a apresentação de colírios e outros produtos desenvolvidos pelo laboratório; da GlaxoSmithKline (GSK), em que apresentaram um novo MNSRM-EF, o Flonaze[®] e por último o Neo-Sinefrina Alergo[®], também da GSK.

Na minha perspetiva, foi um ponto muito forte, pois estas formações são de relativamente curta duração e focam-se no que é essencial saber sobre as indicações terapêuticas, posologia, contraindicações e aconselhamento na farmácia. Na minha opinião, foi uma mais-valia para um melhor desempenho no atendimento ao público e para prestar um serviço de maior qualidade aos utentes.

Sábados e Serviços

Devido à hora de funcionamento da farmácia tive oportunidade de estagiar aos sábados, sendo que, o horário da farmácia é o mesmo durante a semana, no entanto, com uma equipa mais reduzida. Nestes dias pude constatar que havia mais utentes estrangeiros e que as faixas etárias eram mais variáveis e com situações clínicas muito diferentes do que acontece durante a semana, uma vez que os utentes habituais são, maioritariamente, idosos

e com medicação crônica, portanto já habitual e sem necessidade de um aconselhamento tão focado.

Nas noites de serviço são mais prevalentes situações urgentes em que há pedidos de contraceção oral de emergência, contraceptivos de barreira, antipiréticos e analgésicos e AINE's. Também o público que procede dos Serviços de Urgência dos hospitais da cidade é muito prevalente nestas noites.

Assim sendo, os sábados e serviços, sendo dias mais calmos, permitiram-me desenvolver mais e melhor os conhecimentos relativamente a diferentes situações clínicas e respetivos aconselhamentos e a prestar uma maior atenção aos diversos casos.

Medicamentos manipulados

Um dos serviços disponíveis na Farmácia Luciano & Matos é a preparação de medicamentos manipulados, que é da responsabilidade de duas farmacêuticas para que, desta forma, haja sempre disponibilidade para a preparação destes. Um medicamento manipulado é “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico” (1). Este serviço é muito requisitado, pois nem todas as farmácias têm capacidades e condições em prepará-los. Atualmente, já não há tanta necessidade de recorrer a este tipo de medicamentos, uma vez que o mercado farmacêutico oferece várias formas farmacêuticas e várias dosagens. No entanto, não se pode desvalorizar este tipo de serviço, que ainda assim é requisitado, por permitir que se façam associações de vários princípios ativos e por, principalmente, ser personalizado de acordo as características de cada situação clínica e de cada utente.

No meu estágio tive oportunidade de preparar dois medicamentos manipulados. O primeiro foi uma *solução aquosa de ácido tricloroacético* (Anexo 2), que está indicada em *peeling* de média profundidade para o tratamento de rugas, cicatrizes superficiais, queratose actínica e discromias pigmentares (2). O segundo foi um *gel de testosterona base*, que está indicado na terapêutica de substituição da testosterona no hipogonadismo masculino (3).

Todo o processo de preparação de medicamentos manipulados está de acordo com as *Boas Práticas de Preparação de Medicamentos Manipulados* (1), tendo a farmácia todas as instalações e equipamentos apropriados para este fim. Este processo sequencial é constituído por várias etapas. Primeiramente, faz-se o preenchimento inicial da ficha de preparação de manipulados, registando o número de lote, origem, quantidade a pesar de cada matéria-prima, consultando também as fichas de seguranças respetivas. Segue-se a preparação do manipulado, seguindo e completando simultaneamente a ficha de preparação

de manipulados, registando-se o tipo de embalagem utilizado, prazo de utilização, condições de conservação, controlo de qualidade, nome e morada do doente e o nome do prescriptor. Procede-se ao cálculo do preço de venda ao público, tendo em conta o valor das matérias-primas, dos honorários da manipulação e do material de embalagem (4), anexando uma fotocópia da receita com a prescrição do manipulado e do rótulo rubricado e datado pelo operador e pelo supervisor.

A preparação de medicamentos manipulados foi um ponto muito forte no meu estágio, pois não é qualquer farmácia que tem condições para realizar este tipo de serviço. Assim, tive oportunidade de adquirir experiência e conhecimento de todo o procedimento a ter, podendo vir a ser muito útil para colocar em prática no futuro.

Execução de um inventário de stock regularmente

O *stock* de produtos da farmácia é a quantidade de produtos existentes e armazenados na farmácia com o objetivo de serem comercializados. Para haver uma boa gestão de *stocks*, é necessário a realização de inventários periódicos, ou seja, contagem física de todos os produtos da farmácia para se detetarem erros de *stock* e eliminá-los para manter um nível de *stock* ótimo. De forma a evitar esses erros por longos períodos de tempo, implementou-se uma execução de inventário de *stock*, 3 vezes por semana, de 15 produtos aleatórios na farmácia. Fazia-se, então, a contagem física dos produtos e verificava-se no sistema informático Sifarma 2000[®] se o número de embalagens reais estava de acordo com o que estava registado. Caso não estivesse de acordo, teríamos que tentar apurar quais as razões desses erros de *stock* e depois corrigi-lo.

Foi um ponto positivo, pois consegui perceber o quão é importante fazer uma boa gestão de *stock* para uma maior organização da farmácia e para manter um equilíbrio económico e financeiro.

2.1.2. Pontos Fracos

Aconselhamento na área de Dermofarmácia e Cosmética e Puericultura

A farmácia Luciano & Matos dispõe de uma grande variedade de produtos na área de Dermofarmácia e Cosmética. Já na fase do atendimento ao público deparei-me com várias situações em que eram pedidos produtos cosméticos e aconselhamento sobre estes.

Inicialmente, foi muito complicado, pois era das áreas que me deixava mais insegura devido à variedade de produtos existentes em cada linha e, talvez, ao facto das embalagens de cada linha não se diferenciarem facilmente umas das outras a nível visual, tanto a nível estético (forma da embalagem, cor...) como a nível de texto de leitura rápida, não permitindo identificar de forma instantânea a que se destinava o produto. Esta dificuldade foi sendo ultrapassada ao longo do estágio devido a um estudo pessoal dos catálogos das linhas de produtos cosméticos existentes na farmácia, devido a diversas explicações dos elementos da equipa e devido a uma formação que me foi dada a oportunidade de presenciar sobre todos os produtos da linha *IOMA*[®], em que, não só houve uma explicação dos produtos existentes da linha, como também de quais os cuidados a ter com a limpeza, hidratação e outros cuidados da pele de uma forma geral. Foi uma grande ajuda pois comecei a perceber quais são os produtos mais indicados para cada tipo de situação, tendo em conta os pormenores que caracterizavam cada linha de produtos cosméticos.

Outra das áreas onde senti mais dificuldade em transmitir informações sobre o uso dos produtos foi a puericultura. É uma área muito específica que apresenta diversos tipos de produtos para diferentes necessidades, sendo que cada idade tem uma necessidade diferente. Mais uma vez, os esclarecimentos por parte da equipa foram fundamentais para um melhor aconselhamento e desempenho no atendimento ao público relativamente a esta área.

Apesar destas dificuldades, sinto que na fase final do meu estágio já me sentia mais confiante perante questões e aconselhamento sobre estas áreas, tendo sido, depois de ultrapassadas as dificuldades, uma mais-valia para o futuro.

Administração de vacinas e injetáveis

De acordo com a Deliberação nº 139/CD/2010, A administração de vacinas não incluídas no PNV é um dos serviços disponíveis na Farmácia Luciano & Matos, que só pode ser realizada após uma formação complementar específica sobre administração de vacinas e suporte básico de vida, reconhecido pela Ordem dos Farmacêuticos (OF) (5).

Devido a estas condições, apenas os elementos da equipa devidamente qualificados podem realizar esta função, e, assim, portanto, não tive oportunidade de o fazer. Era umas das competências que gostaria de ter adquirido, pois, na minha opinião, é um serviço que pode fazer toda a diferença, sendo aqui mais uma vez demonstrado a prestação de serviços farmacêuticos de promoção de saúde e do bem-estar dos utentes.

Interpretação de receitas manuais

A prescrição por via manual é a prescrição de medicamentos efetuada num documento pré-impreso. As receitas manuais são o tipo de receitas menos comuns na farmácia sendo que, apenas podem ser emitidas em determinadas situações: falência do sistema informático, inadaptação fundamentada do prescritor, prescrição ao domicílio ou outras situações em que podem ser prescritas até um máximo de 40 receitas médicas por mês (6). Quando estas surgiam, tinha algumas dificuldades em interpretar o que estava prescrito devido, sobretudo, à caligrafia do prescritor. Para ultrapassar esta dificuldade tinha sempre que confirmar com um elemento da equipa a medicação que deveria ceder. Desta forma sentia-me mais segura em todo o procedimento de cedência da medicação, pois com este tipo de receitas a probabilidade de erro na dispensa de medicação é maior, o que podia pôr em causa a saúde do utente. Caso fosse necessário, teria de se ligar ao prescritor para confirmar a medicação prescrita.

Esta dificuldade só foi sendo ultrapassada com a familiarização dos produtos existentes na farmácia e com as diversas caligrafias que iam surgindo, fazendo uma interpretação mais rápida e correta do produto que era prescrito.

Também, com este tipo de receitas, podem surgir outros tipos de erro não relacionados com a cedência da medicação. Exemplos desses erros que me aconteceram no estágio foram relativamente na inserção do plano de participação ou regime de participação em que havia esquecimento ou confusão. Só com a experiência adquirida é que esta dificuldade foi sendo superada e na fase final do estágio esses erros já não eram tão comuns.

Homeopatia

A homeopatia é a “terapêutica que utiliza, para prevenção e tratamento, medicamentos homeopáticos obtidos a partir de substâncias denominadas *stocks* ou matérias-primas homeopáticas, de acordo com um processo de fabrico descrito na Farmacopeia Europeia ou, na sua falta, em farmacopeia utilizada de modo oficial num Estado membro da União Europeia, e que pode conter vários princípios” (7).

Na Farmácia Luciano & Matos a homeopatia é uma área pouco explorada, sendo que durante o meu estágio não tive oportunidade de contactar com estes produtos. No entanto, atualmente esta é uma das áreas que tem vindo a crescer e há cada vez mais investimento neste tipo de produtos. Portanto, na minha opinião, penso que é necessário que todos os farmacêuticos estejam preparados e formados nesta área, devido ao aumento da procura

destes produtos. Uma vez que na farmácia não tive contacto com homeopáticos, não me foi permitido desenvolver competências para aconselhamento destes, o que é um ponto desfavorável para o meu futuro, pois a minha incapacidade de aconselhar nesta área poderá revelar-se como uma insegurança caso, futuramente, trabalhe numa farmácia que ceda este tipo de produtos.

2.2. Análise Externa

2.2.1. Oportunidades

Localização da farmácia

A Farmácia Luciano & Matos localiza-se em plena Baixa de Coimbra, mais especificamente na Praça 8 Maio, nº40-41, sendo esta uma zona estratégica e privilegiada, visto que se encontra perto de locais turísticos, consultórios médicos e Mercado Municipal. Esta localização permite uma grande afluência de pessoas residentes da zona de Coimbra e de outros pontos do país ou estrangeiro e um público relativamente variado, apesar de a maioria ser população idosa. Esta heterogeneidade contribui para a aprendizagem da adequação do aconselhamento e discurso, perante o tipo de público que fosse surgindo.

Farmácias Holon

Uma das farmácias que fazem parte do Grupo Holon é a Farmácia Luciano & Matos. Este é um grupo nacional de farmácias, que surgiu em 2008, caracterizadas por serem autónomas e independentes e partilharem a mesma marca, imagem e forma de estar e ser, sendo que o objetivo é otimizar a atividade diária da farmácia, tendo em conta uma prestação de serviços com qualidade ao utente, baseado num sistema inovador e sustentável. *Holon* vem do grego *holos*, ou seja, “algo que é um todo em si mesmo e, simultaneamente, uma parte de um sistema maior.” (8,9).

É uma farmácia moderna, profissional e completa, tendo à sua disposição, uma série de serviços de excelência direcionados para qualidade de vida e bem-estar dos utentes dos quais se destacam: consulta farmacêutica, preparação individualizada da medicação, consulta de nutrição, pé diabético, podologia, dermocosmética, entre outros (9).

Nas farmácias Holon existe uma variedade de produtos de marca própria, produtos Holon. São únicos e diferenciadores que, mais uma vez, reforçam a imagem das farmácias incluídas neste grupo. São várias as categorias de produtos Holon: higiene oral,

dermocosmética, emagrecimento, primeiros socorros, medicação familiar, produtos de puericultura, aos quais recorri em múltiplas situações clínicas (9).

Verifica-se uma boa gestão económica das farmácias Holon, devido à centralização de negociação de compras. Ou seja, negociam diretamente com os laboratórios e fornecedores de forma a ter benefícios nos preços dos produtos comercializados na farmácia reduzindo os custos operacionais destas. Apesar de não ter tido contacto direto com esta realidade, pude verificá-la na receção de encomendas aquando da verificação de preços.

Outra das características principais deste grupo são os Protocolos de Aconselhamento Farmacêutico, como referi num dos pontos fortes, que foram muito úteis durante todo o estágio.

Sendo assim, foi uma experiência muito positiva e enriquecedora ter tido a oportunidade de contactar com o conceito das farmácias Holon, podendo ter sido uma boa preparação para o futuro, caso volte a ter contacto com farmácia pertencentes a este grupo. A farmácia Luciano & Matos é, portanto, um espaço de eleição no âmbito de promoção de saúde e bem-estar, em que o farmacêutico tem um papel ativo na contribuição de conhecimentos e aconselhamento para uma melhor qualidade de vida e saúde do utente, tendo como foco principal um atendimento personalizado, oferecendo diversos produtos e serviços farmacêuticos e especializados.

Sistema de Gestão de Qualidade

A CNCA Farmácia, Lda. – Farmácia Luciano & Matos possui um Sistema de Gestão da Qualidade, sendo certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008. Esta norma baseia-se em alguns princípios de gestão da qualidade: focalização nos clientes, envolvimento das pessoas, abordagem à gestão através de um SGQ, melhoria contínua, abordagem à tomada de decisões baseada em factos, entre outros (10). Devido a esta certificação, a farmácia está focada na eficácia máxima do Sistema de Gestão de Qualidade para ir ao encontro da satisfação das necessidades e requisitos dos clientes, aumentando assim, a satisfação destes (11).

Durante o estágio pude assistir a vários procedimentos em que esta política de qualidade estava a ser aplicada e benéfica. Exemplos destes procedimentos são: a separação das formas farmacêuticas na receção de encomendas para haver uma maior segurança no armazenamento e, posterior, cedência, para evitar trocas que podem ter consequências graves; a verificação dos prazos de validade e stocks, também na receção de encomendas,

melhorando a gestão de recursos. Outro exemplo é a verificação de receitas pouco tempo após a dispensa, fazendo um controlo mais rápido e eficaz da dispensa correta e para detetar erros atempadamente, para evitar, mais uma vez riscos para a saúde do utente e para identificar erros de faturação e receituário.

As auditorias externas, precedidas de auditorias internas, são dois procedimentos que têm o objetivo determinar se o SGQ aplicado está conforme os requisitos desta Norma e com os requisitos do SGQ estabelecidos. Durante o meu estágio tive oportunidade de assistir aos dois tipos de auditorias, tendo sido auditada na auditoria interna. Foi uma experiência muito enriquecedora e que valorizou o meu estágio, pois retiro daqui conhecimentos que poderei aplicar futuramente, caso me encontre numa empresa que possua esta certificação.

Desta forma a farmácia adquire competências para uma melhoria contínua dos processos e Sistemas de Gestão de Qualidade, o que é traduzido numa performance geral melhorada o que influencia positivamente os resultados da farmácia. É desta forma que é demonstrado um compromisso com a qualidade e a satisfação dos utentes (10).

Kaizen

Na farmácia Luciano & Matos está implementado um sistema organizacional, o *Sistema Kaizen*, pela ANF em parceria com o Kaizen™ Institute, desde janeiro de 2015. Este sistema surgiu no Japão por Masaaki Imai. *Kai* significa “mudar” e *Zen* significa “melhor” e, portanto, este sistema é uma ferramenta da melhoria contínua e é reconhecido mundialmente como uma estratégia competitiva de longo prazo, pois os resultados a longo prazo verificam-se através de pequenas mudanças e cumprimento destas ao longo do tempo (12).

A política dos “5S” também faz parte deste sistema: *SERI* – Triagem; *SEITON* – Arrumação; *SEISO* – Limpeza; *SEIKETSU* – Normalização; *SHITSUKE* – Disciplina. Cada um destes “S” são importantes para assegurar o cumprimento do sistema, tendo todos eles uma elevada importância para a melhoria contínua.

Consegui verificar a aplicação deste sistema em várias situações do dia-a-dia. Por exemplo, a colocação de “imagens sombra” dos objetos mais utilizados em vários locais, de forma a contribuir para uma organização a nível de disposição destes objetos, sendo que depois de utilizados, estes objetos teriam de ser colocados nas “imagens sombra” respetivas.

Outra das principais estratégias são as “reuniões Kaizen”, que são reuniões periódicas com a duração de 10/15 minutos, que se realizam com um intervalo de 2 dias

com o intuito de alinhar objetivos, criar mecanismos de resolução rápida para os problemas que possam surgir, acompanhar o cumprimento das normas de trabalho e qualidade, propor potenciais melhorias, entre outros objetivos. Estas reuniões têm um suporte físico, um quadro (Anexo 3) onde se fazem, por exemplo, registos das tarefas a desenvolver por cada um dos elementos da equipa numa tabela “Plan, Do, Check, Act”, dos indicadores de performance (KPI), dos problemas que iam surgindo e a sua resolução de acordo com os 3C’s (Caso, Causa e Contra-Medida) e continha um mapa mensal onde se registavam as atividades que iriam decorrer no mês presente. Pude assistir a inúmeras reuniões e destaco que é uma estratégia muito eficaz onde se pode trocar muita informação útil e necessária, num espaço de tempo curto, em que se resolvem problemas e estipulam-se objetivos, aumentando assim a produtividade da farmácia.

Com este tipo de sistema, a farmácia ficou ainda mais organizada e mais operacional, aumentando a rentabilidade com pequenas mudanças, que se verificou terem grande influência no sucesso do mesmo. Foi uma grande oportunidade ter tido contacto com este “universo Kaizen”, pois daqui retive que, por mais pequenas que as mudanças possam ser, vai haver sempre uma consequência a longo prazo, neste caso a consequência é e deverá ser positiva.

Receita Sem Papel (RSP)

No decorrer do meu estágio assisti à introdução, no circuito do receituário, da receita desmaterializada, denominada por Receita Sem Papel (RSP), que entrou em vigor dia 1 de abril de 2016. Este novo tipo de receita é, como o nome diz, uma receita sem suporte material. O utente passa, então, a ter apenas um novo guia de tratamento específico, sendo que este guia é fornecido pelo prescriptor e destina-se exclusivamente ao utente, ou seja, é pessoal e intransmissível, pelo que não deve ser deixado na farmácia em nenhuma situação (13). Este guia de tratamento pode ser enviado para o endereço de correio eletrónico do utente ou para o telemóvel por via SMS, no entanto, caso o utente prefira, este também pode ser fornecido em suporte papel (13). No guia vem descrito o número de prescrição, que é lido eletronicamente na farmácia, no caso do guia de tratamento ser em suporte papel e é introduzido manualmente no caso de ser enviado para o endereço de correio eletrónico ou por via SMS. O código matriz, o código de acesso e dispensa e o código de direito de opção também estão descritos no guia de tratamento, sendo que os dois últimos códigos têm de ser inseridos manualmente no sistema informático aquando da aquisição dos produtos na farmácia. Este também inclui, tal como anteriormente, o DCI da substância ativa

do medicamento, a forma farmacêutica, a dosagem, a apresentação, a quantidade, a posologia e informação sobre os preços dos medicamentos (14).

Uma das vantagens deste tipo de receitas é que o utente pode adquirir produtos prescritos em diferentes linhas de prescrição da mesma RSP em farmácias diferentes ou em momentos diferentes. No entanto, esta vantagem não se verifica em caso de falência do sistema informático no momento da dispensa, sendo que o guia de tratamento possui códigos específicos situados na parte inferior da folha que devem ser fornecidos à farmácia para uma leitura com equipamento específico para fazer-se o registo da dispensa dos produtos prescritos (13).

Devido à introdução deste tipo de receitas, foram criados dois novos lotes exclusivos: lote 97, para receitas desmaterializadas sem erros de validação e lote 96, para receitas desmaterializadas com erros de validação. Estes lotes não podem ser editados e corrigidos e não apresentam lotes com limite de 30 receitas, como acontecia com os lotes 99 e 98. Desta forma, deixa de haver uma verificação e contagem manual, tal como se faz com os lotes 99 e 98, uma vez que deixa de haver receitas sem papel impresso (15).

Tive a oportunidade de efetuar algumas dispensas com este tipo de receitas em que os utentes traziam o guia de tratamento em suporte papel ou por via SMS. Todo o procedimento de dispensa ocorreu de forma normal, como é explicado anteriormente. Apesar de ter sido um processo novo, foi bem aceite e percebido pelos utentes e pela equipa, no entanto senti que tinha de explicar constantemente e reforçar a ideia que o guia de tratamento era exclusivamente para os utentes e que teriam de o guardar até lhes serem dispensados todos os medicamentos prescritos. Devido à divulgação da introdução das RSP pela comunicação social, houve muitos utentes que tiveram a necessidade de nos questionar como seria esse novo processo, e uma vez que a equipa já estava previamente esclarecida e preparada para este novo tipo de receitas, esta foi capaz de esclarecer as dúvidas apresentadas.

2.2.2. Ameaças

Liberalização no mercado dos MNSRM

De acordo com o Decreto-Lei n.º 134/2005, de 16 de agosto, os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), podem ser comercializados ao público fora das farmácias, em locais com as condições legais e regulamentares para o decorrer dessa atividade (16).

Este tipo de medicamentos faz, cada vez mais, parte do consumo da população, permitindo a esta uma maior autonomia nas questões de saúde. Assim sendo, a automedicação é um fenómeno recorrente e uma prática habitual no dia-a-dia.

É com a liberalização no mercado dos MNSRM que as farmácias comunitárias se deparam com uma maior competição, principalmente, a nível de preços. Neste aspeto, as farmácias comunitárias tiveram a necessidade de evidenciar o seu valor, diferenciando-se destes locais pela qualidade e prestação de aconselhamento especializado, sendo este garantido pela vertente técnico-científica e humana do farmacêutico. Assim, há uma demonstração que o farmacêutico não é alguém que simplesmente dispensa produtos, é sim, um agente de saúde pública, tendo o elevado grau de responsabilidade em promover a saúde e bem-estar dos utentes e o uso racional dos medicamentos. Tais condições poderão não se encontrar nestes locais de venda de MNSRM. As condições que a farmácia tem são importantes, pois, apesar dos MNSRM não necessitarem de uma prescrição médica para ser comprados, são medicamentos que devem ser dispensados com aconselhamento, pois, sem este, poderá haver uma má utilização ou uma RAM que poderiam ser evitados e que podem ter consequências muito graves para a saúde do utente.

A Farmácia Luciano & Matos, em relação a esta situação, tem preços de venda ao público muito competitivos e revela uma preocupação em acompanhar a variação de preços da concorrência direta. A diferenciação da Farmácia Luciano & Matos também se encontra na disponibilidade de vários serviços, tal como a preparação individualizada da medicação, na promoção de campanhas de educação e saúde e sobretudo no aconselhamento personalizado e direcionado a cada utente e situação clínica.

Foi recentemente aprovado a formação do grupo de medicamentos não sujeitos a receita médica de dispensa exclusiva em farmácia (MNSRM-EF) (17). Desta forma há uma maior valorização à farmácia comunitária e aos profissionais de saúde integrados nas equipas das farmácias, tendo sido um ponto muito favorável.

Há, contudo, uma constante ameaça por parte dos locais de venda de MNSRM, em relação à minha formação profissional, podendo sentir que a minha futura profissão possa ser desvalorizada, e em relação ao sustento financeiro e económico das farmácias comunitárias.

Posição económica atual

Nos últimos anos tem-se vindo a verificar uma crise económica não só a nível nacional, mas também a nível mundial. Como consequência desta situação, o setor da saúde,

foi um dos que mais foi afetado através da implementação de medidas de contenção de despesas. A farmácia comunitária foi também atingida, instalando-se a crise no setor farmacêutico, verificando-se reduções sucessivas dos preços dos medicamentos e das suas margens de comercialização, entre outras medidas.

A crise não chegou só às farmácias comunitárias, também atingiu todas as famílias. Com um baixo poder de compra, a população tem feito reduções nos gastos, incluindo nas despesas de saúde, olhando muitas vezes para os medicamentos como um bem luxuoso e não como um bem necessário para manter e/ou melhorar a qualidade de vida. Foi assim, com este pensamento, que muitas pessoas chegavam à farmácia. Presenciei situações em que primeiramente me questionavam qual era o custo total dos medicamentos que eram prescritos pelo médico e só depois tomavam a decisão de quais os produtos que queriam levar, tendo muitos utentes recusado levar alguns produtos devido ao custo elevado destes. A minha tentativa de explicar o quão era importante a toma daquele medicamento saía, por vezes, falhada. Os utentes procuram, cada vez mais, o mais barato e por vezes o utente opta por não comprar o medicamento por não ter dinheiro, mesmo sabendo que poderá colocar a sua saúde em risco.

Este tipo de situações limitou o meu desenvolvimento em relação a técnicas de venda de produtos farmacêuticos, a nível de vendas cruzadas, uma vez que o utente apenas prefere comprar o que é realmente necessário para aquela situação clínica, muitas vezes desvalorizando a obtenção de outros produtos que pudessem prevenir o problema de saúde em causa.

Esta posição económica atual contribui para uma situação desfavorável em todo o tipo de setores, atingindo todo o tipo de pessoas. Acrescentando a crise no setor farmacêutico com a crise que atinge as famílias portuguesas, concluo que a previsão futura poderá não ser a melhor, no entanto o farmacêutico não pode deixar de responder a estas dificuldades e deve haver uma união do setor para conseguir atingir-se determinados objetivos, em que a diferenciação e o foco no utente têm a maior importância.

3. Casos clínicos

Caso 1

Utente do sexo feminino, com idade aproximada de 20 anos, dirige-se à farmácia referindo que está com sintomas iniciais de infeção urinária: disúria, necessidade constante de urinar e sensação de peso na bexiga. Refere que no mês anterior teve um episódio com este tipo de infeção, tendo tomado fosfomicina 2000 mg, prescrito pelo médico. Pede novamente esta medicação, mas sem receita médica.

Intervenção farmacêutica:

Sendo a fosfomicina, um antibiótico, foi explicado à utente a razão pela qual não pôde haver cedência deste medicamento, pois é um medicamento sujeito a receita médica e não havia qualquer tipo de prescrição médica. Assim, foram aconselhadas medidas não farmacológicas: beber muitos líquidos, ter uma boa higiene íntima, usar vestuário adequado e micções frequentes e após as relações sexuais. Foi, então, recomendado um suplemento alimentar *Holon Protect Uriflash*[®], contendo arando vermelho (*Vaccinium myrtillus*) e uva-ursina (*Arctostaphylos uva-ursi*), sendo muito utilizado na prevenção e tratamento de infeções urinárias. Foram, mais uma vez, reforçadas as medidas não farmacológicas e se caso a infeção persistisse ou piorasse deveria consultar o médico.

Caso 2

Utente do sexo feminino, com idade aproximada de 50 anos, recorre à farmácia queixando-se de prisão de ventre.

Intervenção farmacêutica:

Foi perguntado à utente se a situação era frequente, ao que o utente respondeu que normalmente já sofria com prisão de ventre, tendo piorado nos últimos dias. Foi recomendado um suplemento alimentar *Holon Plus Psyllium*[®], composto por psílio (*Plantago psyllium*), uma fibra rica em mucilagens hidrófilas. Sendo um laxante expensor de volume fecal, os primeiros a serem recomendados nesta situação, regula o trânsito intestinal. As medidas não farmacológicas foram também recomendadas: ingestão de muitos líquidos ao longo do dia, fazer exercício físico adequado à idade, por exemplo, caminhadas de 20/30 minutos diariamente, ingerir alimentos ricos em fibra, não reprimir a vontade de evacuar e educar o intestino para um determinado horário.

4. Conclusão

Chegada ao fim mais uma etapa, o estágio na Farmácia Luciano & Matos foi, indiscutivelmente, uma importante e crucial formação contribuindo para a minha evolução profissional e pessoal. Foram meses de trabalho, rotina, aprendizagem, amizade, dedicação e esforço.

Ao longo do meu percurso académico no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, obtive as bases e conhecimentos para aplicar na minha vida profissional. No entanto, apenas a aprendizagem teórica de todo o tipo de conceitos e situações clínicas não é suficiente para nos preparar para sermos farmacêuticos de excelência. É sim, neste estágio curricular, que se consegue verdadeiramente, assimilar, interrelacionar e colocar em prática toda a componente teórica obtida ao longo dos últimos cinco anos. Foi com esta oportunidade, na Farmácia Luciano & Matos, que percebi o que é realmente ser farmacêutica e percecionei a dupla vertente desta profissão: humana e técnico-científica. Assim sendo, na minha opinião, tudo isto contribuiu para uma excelente transição para o mercado de trabalho, que não tem término aqui, pois um dia é sempre diferente do outro e cada caso surge como um novo desafio a superar.

As 654 horas, proporcionaram o tempo ideal para o Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, uma vez que é necessário não só aprender, mas também errar e daí aprender a não errar. Por vezes, a transição de vida estudantil para o mundo do mercado do trabalho não é fácil e é desgastante, mas acaba por ser compensadora na qualidade de formação que é proporcionada.

Na farmácia Luciano & Matos encontrei uma excelente equipa de trabalho, tendo esta sido indispensável para me sentir realizada e gratificante por esta experiência. Uma equipa que sendo exigente, sempre se mostrou disponível para esclarecer qualquer tipo de dúvida, que me apoiou sempre que necessário, que me repreendeu quando devido e ajudou-me e motivou-me nos momentos importantes. A adaptação foi ótima e reconheço que um bom ambiente que se encontra num local de trabalho e cooperação entre todos é fundamental para um melhor desempenho e qualidade de trabalho, contribuindo para um maior prazer e satisfação na prática da profissão, incluindo, a do farmacêutico.

Ao fim de 5 anos, sei que o caminho ainda vai ser longo e apesar das perspetivas atuais do mercado de trabalho não serem as melhores, não irei resignar-me e parar de evoluir humanamente e profissionalmente como futura farmacêutica.

5. Bibliografia

- (1) **Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho** - [Acedido a 18 de abril de 2016]. Disponível na internet:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/portaria_594-2004.pdf
- (2) **Formulário Galénico Português** – (2001)
- (3) **RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO (Testogel®)** [Acedido a 18 de abril de 2016]. Disponível na internet:
http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=34017&tipo_doc=rcm
- (4) **Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho** – [Acedido a 18 de abril de 2016]. Disponível na internet:
https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/portaria_769-2004.pdf
- (5) **INFARMED - Deliberação n.º 139/CD/2010** – [Acedido a 21 de abril de 2016]. Disponível na internet:
https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/ACTOS_SUJEITOS_A_PUBLICACAO_NO_SITE_DO_INFARMED/139_CD_2010.pdf
- (6) **Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de maio** – [Acedido a 21 de abril de 2016]. Disponível na internet:
http://sanchoeassociados.com/DireitoMedicina/Omlegissum/legislacao2012/Maio/Port_137_A_2012.pdf
- (7) **INSTITUTO DE MEDICINA TRADICIONAL - Portaria n.º 207- C/2014, de 8 de outubro** – [Acedido a 21 de abril de 2016]. Disponível na internet:
<http://www.imt.pt/Portaria%20207-C%20de%202014%208%20Out%20-%20Homeopata.pdf>
- (8) **GRUPO HOLON – O Conteito Holon** – [Acedido a 19 de abril de 2016]. Disponível na internet: http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon
- (9) **GRUPO HOLON – Grupo Holon** – [Acedido a 19 de abril de 2016]. Disponível na internet: http://www.grupo-holon.pt/system/attachment_1s/22/original/brochura%20institucional_GH_jul2012.pdf?1341392536
- (10) **Certificação ISO 9001:2008** – [Acedido a 19 de abril de 2016]. Disponível na internet: <http://www.sgs.pt/pt-PT/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and->

Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx

- (11) **NORMA PORTUGUESA – Sistema de gestão da qualidade – Requisitos ISO 9001:2008** – [Acedido a 19 de abril de 2016]. Disponível na internet:
https://www.mar.mil.br/cpce/Arquivos/ISO_9001-2008.pdf
- (12) **KAIZEN Institute – O que é Kaizen?** – [Acedido a 19 de abril de 2016]. Disponível na internet: <https://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>
- (13) **Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho** - [Acedido a 21 de abril de 2016] – Disponível na internet: <http://publicos.pt/documento/id69879391/portaria-224/2015#Artigo-1º>
- (14) **Despacho n.º 9002/2015** – [Acedido a 21 de abril de 2016] – Disponível na internet: http://sanchoeassociados.com/DireitoMedicina/Omlegissum/legislacao2015/Agosto/Desp_9002_2015.pdf
- (15) **ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS FARMÁCIAS - Circular n.º 2316 – 2015** - consultada na Farmácia Luciano & Matos
- (16) **INFARMED - DECRETO LEI n.º 134/2005, de 16 de agosto** – [Acedido a 21 de abril de 2016]. Disponível na internet:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_VI/035-B_DL_134_2005_3Alt.pdf
- (17) **INFARMED - Deliberação n.º 24 /CD/2014** – [Acedido a 21 de abril de 2016]. Disponível na internet:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/ACTOS_SUJEITOS_A_PUBLICACAO_NO_SITE_DO_INFARMED/024_CD_2014.pdf

6. Anexos

Anexo I – Campanhas Holon

REDUZA O SEU **COLESTEROL** DE UMA FORMA SAUDÁVEL.

Apóia a campanha: Amigos do Coração

NOVO
FÓRMULA INOVADORA COM O INGREDIENTE ATIVO EXTRAÍDO DA LEVEDURA DE ARROZ VERMELHO.

FAZ UM NÍVEL DE COLESTEROL SAUDÁVEL

ARTERIN®
Colesterol naturalmente saudável

Eficácia clinicamente comprovada na manutenção dos níveis normais de colesterol.

Arterin é um suplemento alimentar. O efeito benéfico é obtido com a toma diária de 1 comprimido. Não deve ser utilizado como substituto de um regime alimentar variado e equilibrado, nem de um estilo de vida saudável.

O DIAGNÓSTICO PRECOZE DO CANCRO DO INTESTINO PODE SALVAR A SUA VIDA.

DURANTE O MÊS DE MARÇO, AS FARMÁCIAS HOLON REALIZAM RASTREIOS GRATUITOS A UMA DOENÇA QUE MATA 11 PORTUGUESES POR DIA.

ACONSELHE-SE JUNTO DO SEU FARMACÊUTICO HOLON.

FARMÁCIAS HOLON
em toda loja de farmácia

Associação Portuguesa para a Prevenção e Diagnóstico do Cancro do Intestino
Associação Portuguesa de Medicina Preventiva
Associação Portuguesa de Gastroenterologia

Anexo 2 – Medicamentos Manipulados



Ficha de preparação de medicamentos manipulados

Medicamento: Solução aquosa de ácido tricloroacético a 50% (m/V)

Forma farmacêutica: Solução

Data de preparação: 12/04/2016

Número de lote: 3916

Quantidade a preparar: 50 ml

Matérias-primas	Nº de lote	Origem	Farmacopeia	Quantidade para 100ml	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do operador	Rubrica do supervisor
Ácido tricloroacético	0000616265	Panreac	BP, Ph: Eur.	50g	25g	25,003g		
Água Purificada	15060067	Aga	FP	q.b.p. 100ml	q.b.p. 50ml	36g		

Preparação

1. Verificar o estado de limpeza do material.	
2. Pesar o ácido tricloroacético para um copo de vidro.	
3. Transferir o ácido tricloroacético para uma proveta graduada, efetuando lavagens com pequenas quantidades de água purificada.	
4. Adicionar água purificada até perfazer o volume de 30 ml.	
5. Misturar até completa dissolução do ácido tricloroacético.	
6. Embalar a solução obtida e rotular.	
7. Lavar e secar o material.	
8. _____	
9. _____	
10. _____	



Ficha de preparação de medicamentos manipulados

Verificação

ENSAIO	ESPECIFICAÇÃO	RESULTADO	Rubrica do operador
Cor	Incolor	CONFORME	
Odor	Característico do ácido tricloroacético	CONFORME	
Aspecto	Homogéneo	CONFORME	
Quantidade	50ml (± 5%) (quantidade a preparar)	CONFORME (50ml)	

Aprovado Rejeitado

Supervisor: 12/04/2016

Nome e morada do doente

Nome do prescritor

Anotações

Pedido por telefone, pelo

Destina-se a ser utilizado durante a consulta

Anexo 3 – Quadro Kaizen



Anexo 4 – Protocolos Holon

FARMÁCIAS HOLON
unidade de saúde comunitária

ABORDAGEM PARA A AVALIAÇÃO E TERAPÊUTICA - DORES MUSCULO-ESQUELÉTICAS

ENQUADRAMENTO

A **melalgia** ou dor muscular, é um sintoma ou queixa muito comum e que se encontra, frequentemente, relacionado com situações de trauma, stress e traumatismos, provocados pelo esforço ou exercício físico intenso, podendo estar também associada a infeções locais (ex: gripes bacterianas ou fúngicas) ou mesmo a intoxicação medicamentosa (ex: estatínicos, inibidores da anidrase do carbono ou angiotensinas). Pode envolver mais do que um músculo e resultar subjacentes (ruído conjuntivo, espasmos, tendões). De entre as queixas musculares mais comuns destacam-se as cãibras, contusões, distensões, contusões (especialmente no tornozelo e joelho) entorses e lesões (prontuário).

Um dos fatores que mais prejudica à melalgia de origem traumática é a falta de condão fisiológica adequada e falta de preparação antes de um exercício exigente. Para além disso, o cansaço, as posturas incorretas e movimentos prejudiciais e repetitivos de um músculo também contribuem bastante para o seu surgimento.

Para além da melalgia, outras queixas muito comuns são as dores das articulações (**artalgias**) e nas costas (**lombalgias**). A artalgia está muito mais associada a artrite, artrose e também a situações agudas de gota. No caso da lombalgia, a causa mais comum são os esforços e a postura incorreta.

Na avaliação das queixas músculo-esqueléticas é essencial a análise dos sintomas que as acompanham (por exemplo, perturbações do sono e fadiga, fômites), se a dor é localizada ou se insinua para alguma parte do corpo, se se encontra relacionada com a prática de exercício físico intenso ou com algum esforço, posição incorreta e prolongada, quando ou qualquer outro fator identificado pelo doente. É igualmente importante perceber se se trata de uma situação pontual ou se é recorrente.

A instrução de terapêutica farmacológica nas afecções músculo-esqueléticas deve ser feita com precaução para não incutir no fômite de pensar situações mais graves, como por exemplo, lúpus, artrite reumatoide (dores nas articulações, particularmente nas mãos), trombose (dor muscular, perturbações do sono, fadiga, dorça de um Joelho), osteíte, osteíte, manifestações cutâneas, fômites, fômites de pesoço e dores musculares e articulares) melalgia (fadiga, náuseas, fômites, cãibras), meningite (fômites de pesoço, fômites, cãibras), entre outras.

Já a terapêutica não farmacológica deve ser recomendada, bem como as medidas preventivas, com especial destaque para a adoção de posturas que visem reduzir e uma boa condão física.

1 de 3

FARMÁCIAS HOLON
unidade de saúde comunitária

Questões a colocar ao utente para avaliação da situação

- Quando teve início?
- Que tipo de dor sente? (caracterização da dor)
- Onde se localiza? Aguda ou crónica?
- Tem mais algum sintoma? Fadiga? Fômites? Artrite?
- Já tomou alguma medicação terapêutica? Qual? Resultado?
- É frequente ter esse tipo de dor?
- Hábitos de vida de dor? Por exemplo, a traumatismo (ex: quantidade, exercício físico excessivo, posição incorreta e prolongada)?
- Tem alguma outra doença que esteja a tratar ou encontra-se a fazer algum tipo de medicação?
- Está grávida ou a amamentar?

Situações que requerem encaminhamento para nível 2 de intervenção ou referência ao médico

- O doente tenha idade inferior a 7 anos ou esteja grávida ou a amamentar;
- Os sintomas durarem há mais de 3 dias;
- O doente tenha dor severa sem explicação ou com sinais de infeção;
- O doente apresente dor recorrente e generalizada;
- O doente apresente outros sintomas como náuseas, rigidez muscular ou paralisia;
- A sintomatologia esteja associada a perturbação do sono, fadiga ou fômites;
- Suspeita a participação do profissional de que pela intervenção prevista, o problema não se atenuará; outros parâmetros associados se possam agravar; se possa afetar negativamente a eficácia do tratamento;

TRATAMENTO

Farmacológico

- Analgésicos e anti-inflamatórios no alívio sintomático da dor (para casos típicos);
- Os medicamentos tópicos só devem ser aplicados em pele íntegra.

Não Farmacológico

Sinais/Sintomas (contusões, distensões e entorses):

- Aplicação de gelo de mediana, (10-15 minutos, 2-4 vezes (48-72h após lesão));
- Descanso;
- Proteção da zona lesada;
- Elevação da zona lesada.

Sinais/Sintomas:

- Terapia térmica (após de todos os sinais de inflamação terem desaparecido - geralmente 72h após lesão); 3-20 minutos, cerca de 40°C;
- Exercícios de alongamento da zona afetada;
- Massagem local.

Medidas Preventivas:

- Relacionamento regular, adoção de posturas corretas, prática de exercício físico regular, alimentação equilibrada;
- Fazer o aquecimento necessário antes de um exercício físico intenso;
- Usar roupa e sapatos apropriados para as atividades desportivas.

2 de 3

