



Ana Raquel Pereira Lourenço

Relatório de Estágio em Distribuição Farmacêutica

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Olga Simões e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Raquel Pereira Lourenço

Relatório de Estágio em Distribuição Farmacêutica

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Olga Simões e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Raquel Pereira Lourenço, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010798, 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 Acompanhamento Farmacêutico.

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, 11 de setembro de 2015.

Agradecimentos

Aos meus pais, por me terem ajudado neste longo caminho, pelo apoio sem limites, pela constante paciência e por me desafiarem todos os dias!

À minha melhor amiga, pelas aventuras!

Às minhas afilhadas, por estes 4 anos!

A todos os professores da Faculdade de Farmácia, por todo o conhecimento transmitido,

À Plural-Cooperativa Farmacêutica, CRL por me receber enquanto estagiária,

A toda a minha família e restantes amigos, obrigada por todo o apoio!

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. ANALISE SWOT	3
2.1 Pontos fortes	4
2.2 Pontos fracos	6
2.3 Oportunidades	6
2.4 Ameaças	7
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8
4. BIBLIOGRAFIA	8

I. INTRODUÇÃO

O estágio curricular é o solidificar do conhecimento adquirido ao longo de cinco anos proporcionado pelo Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Representa o primeiro contacto prático com as diversas áreas de atividade de um Farmacêutico, possibilita não só por à prova todo o conhecimento técnico e científico que adquirimos como também expormo-nos à vida profissional. Faz parte do nosso dever investir na nossa formação, procurar meios para expandir o nosso conhecimento e experiência para garantir a atualização constante, com compreensão científica e técnica vasta, flexível e transversal a várias áreas da nossa atividade. Dado isto, torna-se importante realizar um estágio em distribuição farmacêutica, com o objetivo de conhecer a distribuição por grosso de medicamentos e o papel do farmacêutico neste campo.

A Distribuição por grosso, segundo o Decreto-Lei nº176/2006 de 30 de Agosto, é “atividade de abastecimento, posse, armazenagem ou fornecimento de medicamentos destinados à transformação, revenda ou utilização em serviços médicos, unidades de saúde e farmácias, excluindo o fornecimento ao público”[1] seguindo as Boas Práticas de Distribuição e com o tempo de resposta adequado. E o farmacêutico em distribuição, como pessoa responsável, deve “cumprir e fazer cumprir as normas respeitantes ao armazenamento, conservação e distribuição de produtos farmacêuticos e zelar pela sua segurança e condições de higiene e manutenção, em conformidade com as boas práticas de distribuição”[2]

A PLURAL - COOPERATIVA FARMACÊUTICA, CRL, é uma cooperativa que tem como objetivo a comercialização e distribuição de medicamentos de uso humano, medicamento de uso veterinário, dispositivos médicos e oferece ainda outros tipo de serviços aos seus parceiros. Este relatório tem por objetivo apresentar a análise SWOT do estágio realizado na PLURAL, Crl, tendo como orientação a Dra. Olga Simões, durante o período de 4 de maio a 31 de julho de 2015, com um total de 356 horas.

2. ANALISE SWOT

A análise SWOT do estágio resulta do cruzamento de vários fatores que contribuíram para a minha experiência e desenvolvimento de competências enquanto estagiária e futura Farmacêutica. É a integração do conhecimento adquirido ao longo da minha formação académica aplicado a situações reais.

PONTO FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none">• Empresa estruturada e organizada;• Sinergia entre as plataformas logísticas;• Sistema automatizado de aviamento;• Regra do “first in... first out”;• Gestão de <i>stock</i>.	<ul style="list-style-type: none">• Passar a ver o medicamento como “mais uma caixa”;• Número limitado de tarefas que podemos desempenhar enquanto estagiários;• Trabalho rotineiro;• Duração do estágio.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none">• Ver de perto a implementação das boas práticas na distribuição;• Observar o funcionamento de alguns setores;• Aprender procedimentos ligados à Logística Inversa, devoluções e reclamações;• Compreender o papel do farmacêutico na distribuição.	<ul style="list-style-type: none">• Crise económica;• Dependência de fatores externos.

2.1 PONTOS FORTES

É responsabilidade da distribuição farmacêutica assegurar que os produtos de saúde oriundos da Indústria Farmacêutica cheguem às farmácias e outras entidades de saúde autorizadas nas condições adequadas, respeitando as propriedades específicas de cada produto. A distribuição farmacêutica teve de adequar as dimensões, estrutura e complexidade às novas exigências do mercado farmacêutico. Todos os procedimentos são delineados para manter a qualidade do medicamento, desde a receção e verificação das encomendas, armazenamento, controlo do *stock*, gestão das encomendas, reclamações, devolução, distribuição, transporte, entre outros.

A PLURAL, Crl, cobre as necessidades de proximamente 75% do território nacional, para tal possui 6 plataformas logísticas estrategicamente localizadas trabalhando em sinergia: Caldas da Rainha, Covilhã, Faro, Montijo, Santa Maria da Feira e Coimbra (Eiras), sendo esta última a sede da cooperativa. Possui ainda um armazém situado em Cernache dedicado à logística inversa. O armazém localizado em Eiras, como sede, possui centralizados vários departamentos e serviços. Para além de ser uma plataforma logística comporta diversos departamentos da empresa como, o departamento de compras, financeiro, informático, contabilidade e recursos humanos. No edifício estão ainda localizados o gabinete de atendimento personalizado (GAP), as reclamações e a cantina/bar.

O recurso à tecnologia tem sido um grande aliado da distribuição farmacêutica permitindo aumentar a produtividade, racionalizar os processos de logística, evitar erros no aviamento e aumentar a rapidez de resposta às exigências do mercado farmacêutico e das farmácias. Posto isto, a PLURAL, Crl, possui um sistema automatizado para o aviamento das encomendas da empresa austríaca KNAPP, é constituído por duas máquinas automáticas: a SDA (*system dynamic automatation*) e a LMS (*lower mechanism system*) e dois sistemas semi-automáticos: o MPS (*Manual Picking System*, através de rádio frequência) e o sistema de frio MVC (*Modular Vertical Carousel*)[3]. A SDA e a LMS sendo sistemas automáticos a única intervenção por parte do operador é enchimento dos canais e, caso a banheira pare na estação de controlo, confirmação do número de produtos por linha descrito na folha de verificação impressa. O MPS é realizado através da rádio frequência. A rádio frequência é um sistema que permite a arrumação e o aviamento correto dos produtos. Cada produto tem um código de identificação que está atribuído à sua localização, cada posição está identificada com um código de barras. Esta tecnologia promove a mobilidade (por se tratar de uma tecnologia sem fios), aumenta a produtividade e principalmente diminui erros, quer na arrumação quer no aviamento. Por exemplo, para arrumar um produto: 1) ler o código de

barras do produto e indicar o número de unidades, o aparelho de rádio frequência automaticamente indica a localização do produto, 2) ir até ao local, arrumar o(s) produto(s) e confirmar a posição do produto lendo o código de identificação da localização, se a posição não for a correta o sistema alerta. Este procedimento minimiza dois possíveis erros: produtos mal arrumados e erros de *stock*.

Após receção do produto, este é encaminhado para o armazém, onde é arrumado no local adequado, conforme descrito a cima, e respeitando as condições especificadas pelo fabricante, luz, humidade e temperatura. O armazenamento é feito segundo a regra do “*first in, first out*”, ou seja, os produtos rececionados são colocados atrás dos produtos já existentes. No entanto, se os produtos novos têm prazo de validade inferior aos já existentes, são colocados à frente, para que estes sejam escoados primeiro. Esta metodologia é importante em qualquer empresa, mas tem uma importância reforçada na distribuição de medicamento:

1. O *stock* é muito grande, tanto em número de referências de produtos como em número de unidades por referência, se não houver um procedimento ao arrumar, facilmente um produto de prazo de validade antigo pode ficar esquecido no meio de outros com prazo de validade mais longo, até o prazo de validade expirar.
2. Diminui o número de reclamações e devoluções de produtos por se encontrarem perto ou fora do prazo de validade.
3. Permite um melhor controlo de *stock*.

A distribuição farmacêutica deve ter um *stock* permanente de medicamentos em quantidade e variedade suficientes para garantir o aprovisionamento adequado e contínuo das farmácias e outras unidades de saúde. A gestão do *stock* é uma das atividades mais críticas para que este objetivo seja alcançado, contempla o controlo dos prazos de validade, controlo de lotes, atribuição de localizações a novos produtos, inventários por localização ou por produto, e ainda recolha de produtos por ordem da autoridade competente ou pelo titular de autorização de comercialização ou pelos respetivos representantes. Os produtos com prazo de validade inferior a 4 meses são separados e encaminhados para o armazém de Logística Inversa para serem devolvidos ao fabricante, os produtos com embalagens danificadas são retirados e seguem o mesmo procedimento.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de realizar parte do inventário de posições. O inventário de posições é uma ferramenta que tem como objetivo verificar se os produtos estão arrumados na posição correta, consiste na leitura do código de barras da posição seguida da leitura do código de barras do produto correspondente, com os aparelhos de

rádio frequência. Posteriormente, é impresso um relatório das leituras realizadas e é feita a sua análise. Várias situações podem ser encontradas: 1) O produto pode não estar na posição correta; 2) pode não existir o produto na localização mas existe em *stock* virtual e é necessário perceber o porque da posição estar vazia: O *stock* virtual está errado? Ou o produto está arrumado em outra posição? 3) o código do produto foi lido na posição correspondente mas o sistema informático indica que a quantidade existente é zero. Todos estes dados contribuem para a avaliação do *stock*, permitem corrigir erros e estruturar estratégias para minimizar erros futuros.

2.2 PONTOS FRACOS

A distribuição por grosso do medicamento é uma área totalmente diferente, no dia-a-dia num armazém há um afastamento do medicamento, cada medicamento torna-se “mais uma caixa”, que tem características específicas de armazenamento e distribuição.

Na PLURAL, Crl, dada a estrutura, complexidade e organização o número de tarefas que podemos desempenhar enquanto estagiários é limitado. Cada funcionário tem o seu papel e responsabilidades bem definido e como estagiário inexperientes a nossa intervenção é mínima. O nosso contributo é limitado ao abastecimento dos canais nas máquinas automáticas SDA e a LMS, apoio ao sistema de frio MVC, triagem dos produtos recebidos pelo departamento das reclamações e auxiliar na gestão de *stock*: com o inventário de posições e verificação de validades. Estas tarefas, embora sejam tarefas de grande importância e responsabilidade, tornam-se rotineiras e monótonas ao longo de um estágio de 3 meses. A distribuição de medicamentos engloba um conjunto de atividades, procedimentos, processos e recursos que integrados contribuem para a qualidade do serviço prestado pela mesma. Enquanto estagiários podemos interagir de perto com toda a dinâmica de um armazém de distribuição, mas dado as limitações descritas a cima, na minha opinião, a duração do estágio é longa, e menos tempo seria suficiente para observar a distribuição por grosso de medicamentos e o papel do farmacêutico nesta área.

2.3 OPORTUNIDADES

A distribuição de medicamentos é uma etapa importante do circuito do medicamento, ao longo da formação académica tomamos conhecimento das implicações legais e burocráticas que acarreta. O plano de estágio delineado permite observar a implementação de algumas das normas descritas no manual de boas práticas na distribuição e ainda assistir

ao funcionamento de alguns setores cruciais da distribuição por grosso de medicamentos.

Entre várias atividades, pude acompanhar:

- 1) A receção de medicamentos e outros pedidos, e colaborar na avaliação dos critérios de aceitação das mesmas, como prazos de validade, lotes e conformidade com as características descritas pelo fabricante;
- 2) O atendimento telefónico no GAP, perceber quais as questões colocadas pelos profissionais de saúde e como os operadores respondem às necessidades e exigências da farmácia;
- 3) A atividade do gestor de *stock*, auxiliando com o inventário de posições, verificação de prazos de validade e lotes;
- 4) Os responsáveis pelo *stock* de grupo e vendas diretas;
- 5) O setor de distribuição e transporte, e compreender o mapa das rotas assim como alguns processos burocráticos envolvendo os recursos humanos e técnicos;
- 6) A receção dos pedidos pelas farmácias e posterior repartição pelos vários módulos do sistema de aviamento automático e semi-automático, tarefa realizada pelos chefes de armazém.

Ao longo dos 3 meses tive hipótese de participar na triagem dos produtos recebidos pelo departamento das reclamações, auxiliar na gestão de *stock* e apoiar algumas estações de aviamento, como já referi a cima. Outro especto enriquecedor foi a visita ao armazém localizado em Cernache, responsável por todos os procedimentos de Logística Inversa. Com isto pude compreender os procedimentos referentes aos circuito do medicamento quando este se encontra danificado/ adulterado ou fora do prazo de validade (ou com prazo de validade perto de expirar).

O farmacêutico em distribuição para além de fazer cumprir as normas respeitantes ao armazenamento, conservação e distribuição de produtos farmacêuticos, é responsável pela gestão dos recursos humanos, monitorização dos equipamentos para controlo de temperatura e humidade dos diversos pontos do armazém, gerir reclamações e conflitos que possam surgir com as farmácias.

2.4 AMEAÇAS

A crise económica e financeira que Portugal e o resto da Europa se encontra teve um grande impacto na área da saúde, com imposição de novas políticas de saúde. A distribuição por grosso de medicamentos, à semelhança de outros intervenientes no circuito do medicamento, é fortemente dependente das políticas do medicamento. O preço do

medicamento e dos produtos de saúde sofreu alterações, várias farmácias encerraram ou passam por problemas financeiros graves. O poder de compra das farmácias é limitado e as encomendas aos distribuidores por grosso de medicamento são racionalizadas apenas aos produtos essenciais. A distribuição do medicamento foi obrigada a fazer ajustes, rentabilizando ao máximo os recursos humanos e técnicos.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O medicamento está sujeito a normas de qualidade, segurança e eficácia, consolidadas na atuação conjunta dos vários responsáveis ao longo do seu circuito. Os diferentes intervenientes devem seguir um conjunto de princípios e procedimentos para manter a sua qualidade e integridade ao longo da cadeia de abastecimento.

Ao longo da nossa formação foi nos dados a conhecer o enquadramento legal exigido nesta área, mas a sua verdadeira extensão e aplicação é muito mais complexa. Na distribuição por grosso de medicamentos, o diretor técnico realiza, e é o responsável por inúmeras tarefas que permitem garantir a qualidade e conformidade do medicamento, embora não lide diretamente com o mesmo. O farmacêutico é um profissional de saúde que possui formação científica e técnica que lhe permite apresentar várias valências e operar em várias etapas do circuito do medicamento.

4. BIBLIOGRAFIA

1. Decreto-Lei nº 176/2006, de 30 de Agosto
2. Decreto-Lei n.º 288/2001, de 10 de Novembro.
3. PLURAL, Crl. Disponível na Internet:
<http://www.plural.pt/Quemsomos/tabid/146/Default.aspx>.

Imagem da capa:

4. Plural - Cooperativa Farmacêutica, Crl (Facebook). Disponível na Internet:
<https://www.facebook.com/141349545882600/photos/pb.141349545882600.-2207520000.1441725114./1160514513966093/?type=3&theater>.