



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL I

Licenciatura em Farmácia

Fábio Miguel Gonçalves Matias

junho | 2013



CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO

4º ANO / 2º SEMESTRE

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL II

junho | 2013



CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO

4º ANO / 2º SEMESTRE

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL II

ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Este relatório surge no âmbito do Estágio Profissional II, realizado na Farmácia da Sé situada na cidade da Guarda

FÁBIO MIGUEL GONÇALVES MATIAS

ORIENTADORA: Professora Fátima Roque

SUPERVISORA: Dr.ª Maria João Grilo

junho|2013

LISTA DE SIGLAS

ACSS: Administração Central do Sistemas de Saúde

ADSE: Assistência à Doença ao Serviços Cíveis do Estado

CNP: Código Nacional do Produto

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

MNSRM: Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM: Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

MSRM-E: Medicamento Sujeito a Receita Médica Especial

PVP: Preço de Venda ao Público

PVF: Preço de Venda Faturado

SNS: Sistema Nacional de Saúde

TF: Técnico de Farmácia

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	6
1. O TÉCNICO DE FARMÁCIA NA FARMÁCIA COMUNITÁRIA	8
2. FARMÁCIA DA SÉ	9
2.1. RECURSOS HUMANOS DA FARMÁCIA.....	9
2.2. ESTRUTURA FÍSICA DA FARMÁCIA	10
2.3. RECURSOS MATERIAIS E INFORMÁTICOS.....	13
2.3.1. Sifarma 2000	13
2.3.2. Outros Recursos	14
3. ACTIVIDADES REALIZADAS	15
3.1. CIRCUITO DO MEDICAMENTO.....	15
3.2. REALIZAÇÃO DE ENCOMENDAS.....	17
3.3. RECEÇÃO DE ENCOMENDAS.....	18
3.4. ARMAZENAMENTO DAS ESPECIALIDADES FARMACÊUTICAS/PRODUTOS .	21
3.5. CONTROLO DOS PRAZOS DE VALIDADE	22
3.6. CONTROLO DOS STOCKS	23
3.7. DEVOLUÇÕES.....	23
3.8. PREPARAÇÃO DE MANIPULADOS	24
3.9. DISPENSA DE ESPECIALIDADES FARMACÊUTICAS/PRODUTOS.....	25
3.9.1. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica e Sujeitos a Receita Médica Especial	26
3.9.2. Regimes Especiais de Participação	27
3.9.3. Dispensa de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica	28
3.9.4. Vendas Suspensas/Crédito	28
3.9.5. Dispensa de Medicamentos para Lares	29
3.10. AVALIAÇÃO DE PÂRAMETROS FISIOLÓGICOS E BIOQUÍMICOS	29
3.11. CONFERÊNCIA DE RECEITAS	31
4. VALORMED	33
5. FARMÁCIA EM CASA	34
6. OUTRAS TAREFAS	35
6.1. COLOCAÇÃO DE ALARMES DE SEGURANÇA	35
6.2. CONFERÊNCIA DE FATURAS.....	35

ANÁLISE CRÍTICA	36
CONCLUSÃO	38
BIBLIOGRAFIA.....	39

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Área de Cosmética	11
Ilustração 2: Celeiro	11
Ilustração 3: Zona de Dispensa de Medicamentos	12
Ilustração 4: Salas de Tratamento	12
Ilustração 5: Sifarma 2000. <i>Printscreen</i> do menu inicial do programa	14
Ilustração 6: Circuito do Medicamento na Farmácia Comunitária	15
Ilustração 7: Encomenda Telefónica. <i>Printscreen</i> do menu “Gestão de encomendas/ Requisições” do programa.	19
Ilustração 8: Menus Gestão de Encomendas e Recepção de Encomendas. <i>printscreen</i> do menu inicial do programa	20
Ilustração 9: Armário de gavetas rolantes	22
Ilustração 10: Aparelho de Medição da Glicémia.....	30
Ilustração 11: Reflotron Plus.....	31
Ilustração 12: Logotipo do Serviço de Farmácia em Case.....	34

INTRODUÇÃO

O presente relatório surge no âmbito do Estágio Profissional II, integrado no plano de estudos do 2º semestre do 4º ano do curso de Farmácia 1º ciclo. Foi realizado na Farmácia da Sé, localizada na cidade da Guarda, com Direcção Técnica da Dr.^a Maria João Grilo. O presente estágio foi orientado pela Farmacêutica Dr.^a Maria João Grilo, e por todos os profissionais. Pedagogicamente este estágio foi orientado pela docente Dr.^a Fátima Roque. Este estágio decorreu entre os dias 25 de março e 21 de junho de 2013, com um total de 500 horas. Seguindo as orientações da direcção da farmácia, estas foram distribuídas em dois diferentes horários, o da manhã e o da tarde. O primeiro das 8:30 horas às 12:30 horas e das 14:00 horas às 18 horas e o segundo das 11:00 horas às 14 horas e das 16:00 horas às 21:00 horas, perfazendo 8 horas diárias no serviço.

O relatório surge como reflexão final de todo o trabalho realizado ao longo do período de estágio que teve como objetivo principal, pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante o período teórico permitindo um contato direto com aquele que poderá ser o meu futuro profissional. O estágio tem como objetivo proporcionar a aprendizagem e treino especificamente direccionados para o exercício da atividade profissional e facilitar a nossa inserção no mercado de trabalho. Segundo o Decreto-Lei nº 564/99 de 21 de Dezembro o Técnico de Farmácia (TF) possui, como conteúdo funcional, o desenvolvimento de atividades no circuito do medicamento, tais como análises e ensaios farmacológicos, interpretação das prescrição terapêutica e de fórmulas farmacêuticas, a sua separação, identificação e distribuição, controlo da conservação, distribuição e *stocks* de medicamentos e outros produtos, informação e aconselhamento sobre o uso de medicamentos. Para que todos os pontos anteriormente descritos, sejam realizados da melhor forma possível é da máxima importância que durante o desenvolvimento da nossa licenciatura estejam presentes os estágios para que possamos aprender o contexto do futuro profissional.

Este estágio teve como objetivos gerais propostos, favorecer em contexto real, a integração das aprendizagens que vão sendo desenvolvidas ao longo do curso, de modo a que o perfil do estudante vá ao encontro das competências necessárias no âmbito da sua formação e preparar o estudante para dar resposta às exigências da sociedade, promovendo a socialização e integração profissional. Os objetivos específicos são:

- Desenvolver competências científicas e técnicas que permitam a realização de atividades subjacentes à profissão de TF, no enquadramento das várias áreas de intervenção profissional;

- Aplicar os princípios éticos e deontológicos subjacentes à profissão
- Identificar, desenvolver e avaliar planos de intervenção adequadamente integrados numa equipa multidisciplinar;
- Caracterizar a aplicação informática utilizada e relacionar com as áreas funcionais da farmácia;
- Responder aos desafios profissionais com inovação, criatividade e flexibilidade;

Ao longo do meu estágio desempenhei várias tarefas, realizadas com o intuito de aprender e consolidar os conhecimentos e destreza adquiridos ao longo do meu percurso académico. Tentei sempre desempenhá-las da melhor forma e também ajudar os profissionais na execução das mesmas, mostrando-me sempre disponível. No decorrer do relatório serão descritas todas as atividades realizadas, descrevendo todos os procedimentos necessários para a sua execução. Acabo este relatório com uma análise crítica onde faço uma reflexão sobre o meu desempenho neste que foi o meu Estágio Profissional II.

1. O TÉCNICO DE FARMÁCIA NA FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Para o desenvolvimento das sociedades é condição essencial o desenvolvimento de profissões que tenham como objetivo melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. O uso do medicamento na sociedade, é visto como um meio gerador de melhor qualidade de vida inquestionável, tendo o TF um papel crucial no contexto do medicamento, intervindo em todo o circuito do medicamento.

No âmbito da Farmácia Comunitária cabe a todos os profissionais de farmácia assegurar a dispensa do medicamento de acordo com a prescrição médica, sendo da sua competência informar o consumidor sobre a correta utilização do medicamento, posologia e duração do tratamento, tendo sempre como objetivo a racionalização do uso do medicamento, educando o consumidor sobre os riscos associados ao uso incorreto ou indiscriminado do mesmo. O seu papel foca-se assim numa forte orientação para o utente, zelando pelo seu bem-estar e, sempre que se verificar necessário, reencaminhar os utentes para o Médico, após compreender as suas necessidades.

O exercício da sua profissão deve ainda munir-se de competências como precisão, precaução, do cumprimento das regras e da deontologia, de uma orientação para a qualidade, para a constante atualização de conhecimento e para o negócio.

A principal missão das farmácias comunitárias, na nossa sociedade, é satisfazer as necessidades dos utentes, dispensando-lhes medicamentos/produtos para a correta terapêutica (posologia, indicações terapêuticas e outros), de forma a que a mesma seja bem sucedida. A orientação para o negócio é também crucial para o funcionamento da Farmácia Comunitária, quer na realização das atividades relacionadas com a gestão dos recursos materiais e humanos da farmácia assim como na sua dinamização.

O equilíbrio entre a ética e a orientação para o negócio é uma premissa essencial para o bom desenvolvimento das suas atividades e da sustentabilidade da farmácia.

2. FARMÁCIA DA SÉ

O alvará da farmácia foi atribuído ao Dr. Manuel Estevão na data de 28/03/1953. Mais tarde passaram a ser proprietários da farmácia os filhos Dr. José Estevão e a Dr.^a Margarida Estevão.

A Dr.^a Maria João Grilo atual proprietária e Diretora Técnica adquiriu a farmácia em 1991. A Farmácia da Sé funcionou até 1997 junto da Sé Catedral, na praça Luís de Camões, sendo então transferida para a Rua Batalha Reis devido à deterioração do imóvel onde se situava em funcionamento.

Desde então a Farmácia da Sé tem-se destacado devido à sua crescente preocupação com o utente/cliente, oferecendo modernas instalações (380 mts²), estacionamento privado, horário alargado de funcionamento, equipas de enfermagem disponíveis durante o dia, entrega de medicamentos ao domicílio e outros serviços inovadores, como por exemplo a venda de Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e outros produtos numa plataforma online, tornando-se uma farmácia de referência com um dinâmico espírito empreendedor cujo intuito é satisfazer a totalidade das necessidades dos utentes/clientes.

O seu horário de funcionamento é das 9H00 até as 21H00 da noite, encontrando-se de serviço de dez em dez dias.

2.1.RECURSOS HUMANOS DA FARMÁCIA

A Farmácia da Sé possui uma equipa de profissionais de saúde sob a gestão da direção técnica: quatro farmacêuticos e duas técnicas de farmácia, todos eles com tarefas perfeitamente definidas, sendo que as tarefas de atendimento ao público e de *BackOffice* são comuns a todos eles, um responsável pela recepção de encomendas e uma administrativa que trabalha a tempo inteiro para a realização de todos os trabalhos administrativos tanto da Farmácia da Sé como da Farmácia Linaida, localizada na cidade de Lisboa, mas que é da mesma propriedade da Farmácia da Sé. Encontram-se também a tempo inteiro uma profissional responsável pela área de cosmética e também uma outra à de nutrição e dietética. Existe também uma responsável não a tempo inteiro, que realiza tratamentos de beleza através de uma prévia marcação. Ao longo da semana também se deslocam à farmácia enfermeiros que realizam diversas tarefas como por exemplo administração de injectáveis e

uma nutricionista. Por fim, mas não menos importante, uma auxiliar da limpeza que trabalha, também, a tempo inteiro ao serviço da Farmácia.

2.2. ESTRUTURA FÍSICA DA FARMÁCIA

A Farmácia tem ao dispor de todos os seus utentes medicamentos e/ou produtos de saúde, bem como, manipulados mediante prescrição médica ou presentes na Farmacopeia Portuguesa. Para além disso, é um local de aconselhamento terapêutico profissional e que oferece uma vasta gama de outros serviços farmacêuticos.

O espaço interior da farmácia poderá ser dividido em três grandes áreas: as áreas de atendimento ao público, a destinada a todo o trabalho de *BackOffice* e as salas de tratamento

A área de trabalho de *BackOffice* é constituída por um gabinete, ocupado pela chefia, um laboratório, uma casa de banho, a zona de receção de encomendas e uma sala de descanso do pessoal. É também nesta área da Farmácia que se encontram vários armários destinados ao armazenamento dos medicamentos e produtos diversos disponíveis e um frigorífico onde são armazenados todos os medicamentos termolábeis. É neste local que se realiza todo o trabalho também ele inerente ao bom funcionamento da Farmácia, mas que não é acessível ao público. Foi neste local que desempenhei a maioria das tarefas que me foram propostas ao longo deste estágio.

A área de atendimento geral representa a maior área da Farmácia. Esta está dividida em três áreas, nomeadamente, a de cosmética, a de nutrição e dietética e a área de dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), MNSRM, entre outras especialidades farmacêuticas.

Na área da cosmética (Ilustração: 1), encontramos toda a variedade de produtos cosméticos, como por exemplo, protetores solares, produtos de maquilhagem, entre outros. Podemos também encontrar uma grande variedade de gamas das mais diversas marcas, como por exemplo Uriage®, L'Oréal®, Avene®, L'Oréal Paris®, Caudalie®, Phyto®, Orlane®, Vichy®, Skinceuticals®, Klorane®, Mustela Bébé®, Nutribén®. Nesta zona da farmácia encontra-se uma profissional a tempo inteiro, para que todo o aconselhamento possa ser prestado da melhor forma possível. A profissional tem ao seu dispor um sistema informático, para que todo o atendimento seja realizado no local de receção do utente.



Ilustração 1: Área de Cosmética

Fonte: <http://www.facebook.com/photo.php?fbid=1251458744678&set=t.1775811751&type=1&theater>

Na área de nutrição e dietética (Celeiro[®]) (Ilustração 2:) encontram-se todos os produtos de dietética, nutrição, produtos vitamínicos, fitoterápicos, pré-natais e uma vasta gama de produtos pós-natais.

Tal como acontece na área da cosmética também aqui se encontra uma profissional para efectuar todo o processo de aconselhamento. Também esta área se encontra equipada com um sistema informático para que todo o processo de registo e faturação dos produtos possa ser efetuada da melhor forma possível.



Ilustração 2: Celeiro

Fonte: <http://www.farmaciaemcasa.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=780&Action=seccao>

Por fim, a zona de dispensa de medicamentos (Ilustração: 3) é constituída por cinco balcões, onde é efectuado todo o atendimento individualizado de cada utente. Também nesta zona e por detrás dos balcões encontram-se expostos diversos MNSRM. Neste local, estão

disponíveis várias gavetas onde se encontram armazenados diversos produtos, como por exemplo, contraceptivos orais. Tal como acontece nas restantes áreas já descritas, também estes balcões estão equipados com sistema informático para realização de todo o processo de registo e facturação dos produtos.



Ilustração 3: Zona de Dispensa de Medicamentos

Fonte: <http://www.farmaciaemcasa.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=780&Action=seccao>

Ao longo da zona de atendimento encontram-se várias montras (gôndolas), onde são colocados os produtos que se pretendem vender com mais rapidez ou produtos a que lhes esteja subjacente qualquer promoção. Estas zonas estão colocadas de forma a que os produtos que lá se encontram expostos sejam bem visualizados pelo utente, captando a sua atenção para a compra.

A zona onde se encontram as salas de tratamentos é constituída por três salas e uma casa de banho que se destina aos utentes da Farmácia (Ilustração: 4). Neste local os utentes encontram um local mais reservado e onde o atendimento é mais individualizado. Numa das salas deste espaço são realizados os testes para avaliação de alguns parâmetros bioquímicos e administração de vacinas. Nas outras duas salas disponíveis efectuam-se consultas de nutrição, fisioterapia e outros tratamentos como, por exemplo, massoterapia.

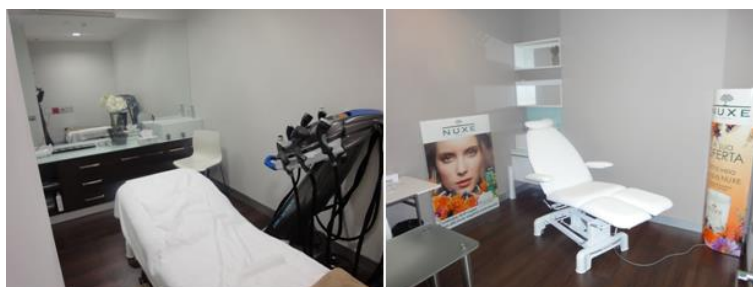


Ilustração 4: Salas de Tratamento

Fonte: <http://www.farmaciaemcasa.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=780&Action=seccao>

2.3. RECURSOS MATERIAIS E INFORMÁTICOS

A Farmácia da Sé é uma farmácia bastante inovadora que possui diversos serviços à disposição dos seus utentes, contando para isso com um forte suporte material e informático de ponta nos dias de hoje.

2.3.1. Sifarma 2000

O SIFARMA nasceu há 15 anos fruto da tentativa de facilitar a actividade farmacêutica, no que dizia respeito unicamente ao processamento de vendas. Ao longo dos anos, esta aplicação foi sofrendo uma evolução gradual que lhe permitiu manter-se na vanguarda informática para farmácias, quer no que diz respeito à resposta às necessidades crescentes das farmácias, quer no que concerne às novas tecnologias, linguagens de desenvolvimento e respectivas plataformas.

A Farmácia da Sé encontra-se equipada com o sistema informático Sifarma 2000, que se pode ver a página inicial na ilustração 5. Este sistema permite um melhor atendimento do utente, dando uma maior segurança ao profissional, pois são várias as informações a que se podem aceder através dele como, por exemplo, interacções medicamentosas, posologia e contra indicações. Mas este não auxilia apenas na dispensa dos produtos, sendo também uma ferramenta bastante útil em todo o trabalho efetuado dentro de uma farmácia comunitária, permitindo a gestão de *stocks*, dos prazos de validade dos produtos e a impressão de etiquetas, sempre que necessário. (Mota; 2004)

No menu geral deste sistema pode-se aceder ao atendimento, à gestão dos utentes, de produtos e de encomendas, recepção de encomendas, entre outros.

Dentro de cada menu referido anteriormente são vários os processos que podem ser efetuados. No menu de atendimento podem ser realizadas vendas com ou sem participação, vendas a crédito ou suspensas, aceder aos vários planos de participação. Permite também anular, por exemplo, vendas suspensas e a crédito. Os menus de gestão e receção de encomendas, estão essencialmente criados para toda a gestão da encomenda desde o seu pedido ao fornecedor até à sua entrada na Farmácia. São várias as acções que o sistema permite efectuar.



Ilustração 5: **Sifarma 2000**. *Printscreen* do menu inicial do programa

2.3.2. Outros Recursos

A Farmácia da Sé possui ainda vários equipamentos com vista a facilitar o atendimento, como o sistema de senhas, em suma a integração deste módulo permite o avanço automático para o próximo número ao iniciar um novo atendimento. Possui ainda sistema de ar condicionado, equipamentos de medição e monitorização da temperatura e humidade, frigorífico, fotocopiadora, fax, telefone, impressoras, rede de comunicações, circuito interno de vídeo vigilância, sistemas de segurança com alarme, detetores de incêndio, marquesas, e outros equipamentos para avaliação do estado geral de saúde (Reflotron Plus®, Vibroplate® e outros).

Ao nível de software, a Farmácia da Sé utiliza vários softwares para fazer face às suas necessidades, desde um software próprio para a geração de cartões cliente integrado com a impressora dos mesmos; um software que permite o controlo de todos os movimentos de pontos gerados pelas respetivas vendas e outras soluções integradas para o respetivo controlo e um software para as entregas ao domicílio que serve como comprovativo de entrega do medicamento, criado exclusivamente para a Farmácia da Sé.

Por fim, um software que faz integração com a ficha de cliente do Sifarma 2000 para divulgação das campanhas, atividades e promoções realizadas na Farmácia da Sé por e-mail e mensagens por telefone.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

O meu período de estágio pautou-se pela realização de diversas atividades. Tenho a convicção de que dei sempre o meu melhor na execução das mesmas. Sendo eu aluno do 4º ano do curso de Farmácia, foi depositada em mim total confiança e autonomia na realização de todas as tarefas ali realizadas. Participei sempre de forma bastante ativa em todos os procedimentos inerentes ao circuito do medicamento na Farmácia Comunitária.

3.1.CIRCUITO DO MEDICAMENTO

Dentro de uma Farmácia Comunitária o circuito do medicamento é bastante simples como se pode ver através do esquema abaixo representado (Ilustração: 6). É importante antes de descrever as tarefas realizadas apresentar este pequeno resumo do que é o circuito do medicamento dentro da Farmácia Comunitária.

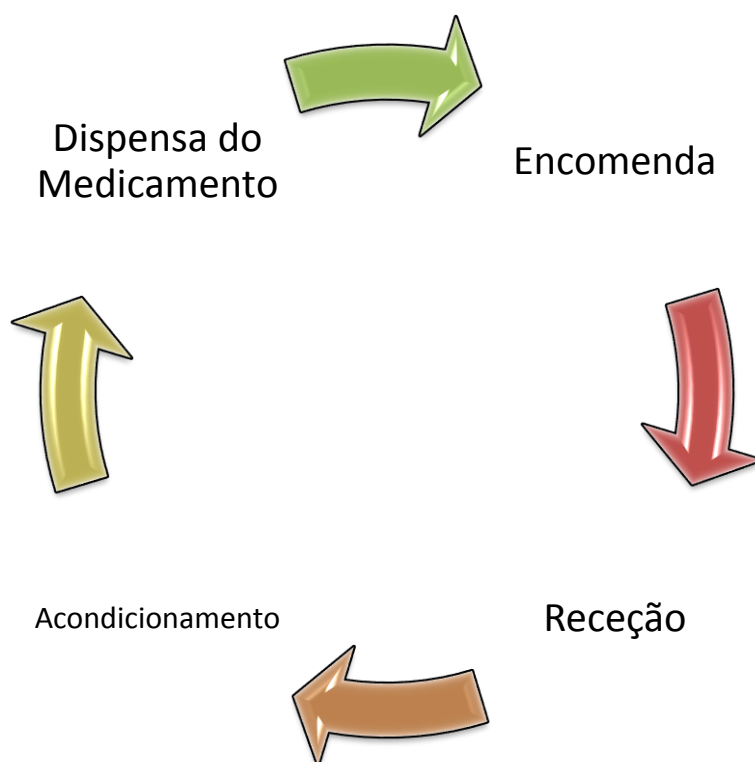


Ilustração 6: Circuito do Medicamento na Farmácia Comunitária

O circuito do medicamento na Farmácia da Sé é idêntico ao que acontece em muitas outras Farmácias. Para a aquisição de medicamentos e efetuada uma encomenda directamente ao fornecedor ou a armazenistas. De seguida e assim que a encomenda chegue à Farmácia e dada entrada da encomenda através do Sifarma2000. Depois disso todos os medicamentos são armazenados no seu lugar apropriado, para que no momento da dispensa a sua procura seja rápida e eficaz. Por fim o medicamento é dispensado ao utente. A dispensa é diferente consoante a especialidade farmacêutica a dispensar, como está referido mais à frente neste relatório.

Para que todo o circuito do medicamento funcione é essencial compreender diversos conceitos, tais como, especialidades farmacêuticas, manipulados e matérias-primas. Ainda dentro das especialidades temos vários tipos de medicamentos como os MSRM, MNSRM e Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial (MSRM-E).

De acordo com o DL n.º 72/91 de 8 de Fevereiro, Especialidade Farmacêutica é “todo o medicamento preparado antecipadamente e introduzido no mercado com denominação e acondicionamento próprio”.

Os manipulados são preparações farmacêuticas elaboradas manualmente na farmácia, segundo a arte de manipular, a partir das matérias-primas existentes, utilizando material de laboratório adequado, segundo as Boas Práticas de Manipulação em Farmácia.

As Fórmulas Magistrais são medicamentos preparados numa farmácia segundo as indicações de uma receita médica e destinado a um doente determinado.

Os Preparados Oficiais são qualquer medicamento preparado segundo as indicações de uma farmacopeia, ou de um formulário, em Farmácia de Oficina, destinado a um doente determinado.

Matéria-prima é qualquer substância ativa ou não, e qualquer que seja a sua origem, empregue na produção de um medicamento, quer permaneça inalterável quer se modifique ou desapareça no decurso do processo.

Os MSRM são todos os medicamentos que só podem ser dispensados ao utente na Farmácia Comunitária com a apresentação duma prescrição médica.

Os MNSRM são todos aqueles que não apresentam nenhuma especificação que o classifiquem como sujeito a receita médica. A dispensa destes medicamentos tem que estar de acordo com as indicações terapêuticas que se incluam na lista de situações passíveis de automedicação, incluídas no despacho n.º 17690/2007 de 23 de Julho.

Os MSRM-E são todos os medicamentos autorizados em Portugal que contêm substâncias e preparações compreendidas nas tabelas I e II anexas ao DL N. 15/93, de 22 de

Janeiro, na sua redação atual só podem ser fornecidos ao público mediante a apresentação do modelo de receita presnete no Decreto Lei nº 15700/2012.

3.2.REALIZAÇÃO DE ENCOMENDAS

São três, as formas de realização de encomendas na Farmácia. Cada uma delas é utilizada conforme a situação, dependendo se são encomendas diárias, encomendas realizadas por via telefónica no momento da necessidade do medicamento ou encomendas de maiores dimensões, onde cada produto é comprado em grandes quantidades e normalmente é efetuada directamente ao fornecedor.

As encomendas diárias, tal como o próprio nome indica, são realizadas todos os dias a diferentes horas, já predefinidas para cada dia da semana. Todos os produtos dentro da farmácia possuem um stock mínimo e um stock máximo, sempre que o produto atinge o seu stock mínimo “cai” automaticamente na encomenda diária. Assim, devido ao elevado fluxo de vendas da farmácia, sempre que se realiza uma encomenda deste tipo são vários os produtos que estão presentes para serem pedidos ao armazenista. O profissional que realiza a encomenda terá que realizar uma análise, produto a produto, uma vez que determinados produtos possuem avisos, como por exemplo, “Pedido exclusivo para a Cooprofar”, e, neste caso, se a encomenda não estiver a ser realizada para este armazenista o produto terá que ser retirado da mesma. Assim que todos os produtos se encontrem revistos, o pedido é enviado para o armazenista. Todo este processo é efectuado através do Sifarma2000 no menu gestão de encomendas.

Os pedidos realizados por via telefónica são efetuados sempre que necessário, ou seja, sempre que haja falta do medicamento, é feito um pedido por telefone ao armazenista e desta forma o medicamento chega de forma muito mais rápida à farmácia. Assim consegue-se uma maior satisfação do utente, pois o tempo de espera é muito menor.

As encomendas de maior dimensão, como por exemplo os pedidos para a área da cosmética, são apenas realizadas pelo diretor da Farmácia e são feitas diretamente ao fornecedor. Este tipo de encomendas só são realizadas se houver viabilidade económica para a Farmácia. Esta avaliação é realizada pelo responsável da encomenda.

Os fornecedores e os armazenistas de medicamentos são seleccionados consoante a exigência da Farmácia. De uma forma geral os fornecedores são escolhidos tendo em conta os seguintes aspetos:

- Pontualidade e periodicidade da entrega de encomendas;

- Tipo de produtos fornecidos;
- Vantagens de pagamento;
- Descontos e bonificações;
- Estado de conservação dos medicamentos;
- Apresentação das embalagens no ato de entrega;
- Gestão de devoluções;
- Capacidade de resposta às reclamações.

Os principais fornecedores da Farmácia da Sé são a Cooprofar, OCP, Alliance Healthcare e a Udifar, sendo que, destes, a Cooprofar e a OCP são os mais utilizados, possivelmente não só devido às condições que apresentam para a Farmácia, mas também devido à sua proximidade geográfica, Guarda e Viseu, respetivamente.

3.3.RECEÇÃO DE ENCOMENDAS

O processo de entrada de encomendas na Farmácia segue dois processos, tendo em conta se a encomenda é realizada por telefone ou se a encomenda for diária. Este processo tem como objectivo fazer com que os produtos recepcionados possam fazer parte do stock informático da Farmácia. Todo esse processo, independentemente do tipo de encomenda, é realizado mais uma vez com a ajuda do suporte informático Sifarma2000. Todas as tarefas aqui descritas foram as tarefas que mais vezes realizei dentro da farmácia. Por fim, esta era realizada por mim de uma forma completamente autónoma, surgindo apenas algumas dúvidas rapidamente esclarecidas pelo profissional mais próximo.

Antes de qualquer processo realizado no suporte informático é necessário retirar todos os produtos das banheiras e de seguida colocá-los no lado direito da bancada, onde são colocados todos os produtos que ainda não fazem parte do stock. Nesse mesmo lado existe a inscrição “Produtos em Conferência, Não Arrumar”. De seguida é dada entrada da encomenda. À medida que os produtos vão sendo repostos no stock, são colocados no lado esquerdo da bancada, onde está a inscrição “Produtos já Conferidos, Arrumar”. Depois de todo o processo, é necessário proceder à arrumação dos produtos no respectivo local reservado para o efeito.

Sempre que necessário, como já referi anteriormente, realizam-se encomendas através de contacto telefónico com os fornecedores.

Neste caso, antes de se proceder à recepção da encomenda terá que se registar a mesma através do menu “Gestão de Encomendas” presente no Sifarma2000, criando uma encomenda manual. Nestes casos é importante referenciar a encomenda como sendo telefónica, para que a mesma apareça referenciada a verde, como se pode ver na Ilustração 7.

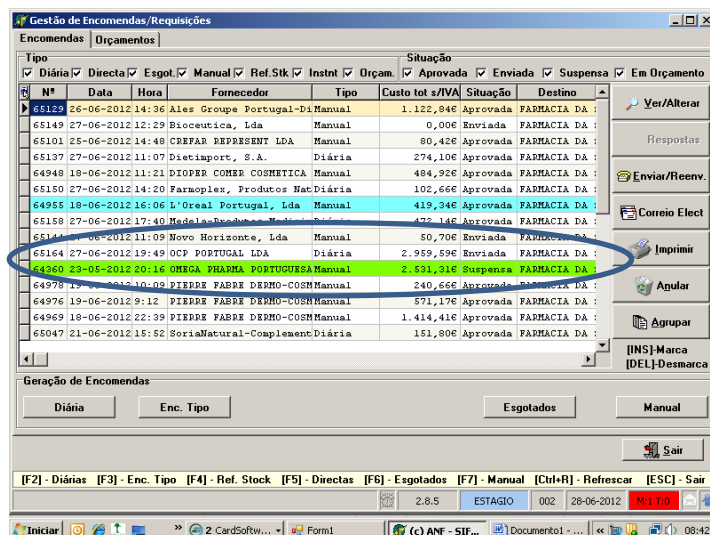


Ilustração 7: Encomenda Telefónica. *Printscreen* do menu “Gestão de encomendas/ Requisições” do programa.

Assim, estas ficam perfeitamente identificadas e desta forma previne-se o aparecimento de erros durante o manuseamento do Sifarma2000. Depois disto envia-se a encomenda na forma de “ papel”, e desta forma a encomenda não segue para o fornecedor e fica registada no menu “Recepção de Encomendas” pronta para ser recepcionada.

De seguida selecciona-se o menu “Recepção de Encomendas” (Ilustração 8) e dá-se início à recepção da mesma. Durante a recepção de encomendas é necessário ter em conta alguns aspectos, nomeadamente, a quantidade, para que não haja qualquer tipo de erros nos stocks prazo de validade, que em certos casos tem que ser alterado, por exemplo, no caso do stock se encontrar a 0 ou da validade do produto a que se está a dar entrada ser menor do que a registada no sistema. Um aspecto bastante importante na entrada da encomenda é o preço de venda ao público (P.V.P). Nos produtos em que o P.V.P é calculado pela Farmácia o preço é calculado através do preço de venda faturado (P.V.F). Nos produtos em que o preço está pré definido é apenas necessário confirmar se o preço presente na embalagem corresponde ao preço apresentado pelo sistema. Antes de se terminar a recepção da encomenda todas as quantidades e P.V.F têm que ser novamente conferidos, com os valores apresentados na factura do fornecedor. De seguida, termina-se a encomenda, com a salvaguarda de que os produtos que foram pedidos, mas não enviados, terem que ser retirados do sistema, para que

não sejam novamente pedidos ao fornecedor. Assim estes produtos aparecem automaticamente na realização da próxima encomenda diária.

No caso das encomendas diárias apenas se efectua a sua recepção, tendo também em conta todos os aspectos referidos anteriormente para que não ocorram quaisquer erros. O mesmo acontece com as encomendas de maiores dimensões.

Por fim o original da factura é rubricado pelo operador e arquivado na pasta específica de cada fornecedor.

A recepção de medicamentos Estupefacientes, Psicotrópicos e de Benzodiazepinas é realizada da mesma forma que os restantes produtos, contudo estes têm que ser registados no sistema informático, confirmando-se o número da factura no sistema. A nível de documentação, a farmácia recebe uma requisição para que sirva de comprovativo de recepção deste tipo de medicamentos. As mesmas são rubricadas e carimbadas pelo Farmacêutico Adjunto, para que no final do mês sejam entregues os duplicados em envelope fechado ao fornecedor, sendo o original arquivado em pasta própria durante um período de três anos.

Durante a recepção de matérias-primas, as mesmas fazem-se acompanhar de um documento, o boletim de análise, onde constam o nome e a apresentação da mesma. O documento é arquivado em pasta própria para o efeito.

Sempre que um novo produto chega à Farmácia é necessário criar uma ficha de produto, e a mesma deve ser preenchida de acordo com as características e especificações do mesmo. Nestes casos é bastante importante que sejam definidos os *stocks* mínimos e máximos assim como o local de armazenamento.

Por fim, procede-se ao armazenamento dos produtos no seu local apropriado.



Ilustração 8: Menus Gestão de Encomendas e Recepção de Encomendas. *printscreen* do menu inicial do programa

3.4.ARMazenamento DAS ESPECIALIDADES FARMACÊUTICAS/PRODUTOS

Todos os dias, são vários os produtos que chegam a farmácia e como seria de esperar os mesmos terão que ser arrumados em local próprio.

Todos os medicamentos e restantes produtos que dão entrada na farmácia possuem um lugar específico para a sua arrumação o que facilita bastante, sempre que os mesmos são necessários. Ao longo da zona de *BackOffice* encontram-se várias prateleiras para que todos os produtos que não podem ser expostos possam ser arrumados de uma forma organizada. Existe também um armário deslizante onde são guardados todos os produtos dos laboratórios Sandoz, Rathipharm, entre outros. Também aqui são guardados todos os leites e farinhas entre outros MNSRM.

Por outro lado os MSRM são guardados num armário de gavetas rolantes (Ilustração 9), organizados por ordem alfabética, segundo a sua forma farmacêutica. Organiza-se da seguinte forma:

- Colírios e pomadas oftálmicas;
- Pomadas ginecológicas;
- Supositórios;
- Injectáveis;
- Pomadas;
- Pós em carteiras e saquetas;
- Comprimidos, cápsulas e drageias;
- Suspensões Orais (Antibióticos);
- Suspensões Orais;
- Loções;
- Loções Ginecológicas;
- Gotas;

Existem algumas excepções que também se encontram armazenados neste mesmo local como os dispositivos médicos pertencentes ao protocolo da diabetes e os produtos homeopáticos.



Ilustração 9: Armário de gavetas rolantes

Fonte: <http://www.farmaciaemcasa.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=780&Action=seccao>

As compressas, seringas, algodão entre outros materiais de tratamentos, são guardados numa outra gaveta específica para este efeito. Também os produtos veterinários são guardados num local específico. Vários produtos são armazenados numa série de gavetas existente atrás dos balcões. Se os mesmos não couberem nesse mesmo local, são armazenados na zona de *BackOffice*. Todos os produtos de cosmética ou da zona do Celeiro[®], como por exemplo os chás, são guardados nas respectivas zonas. Produtos que sejam para ser devolvidos aos seus fornecedores possuem também uma zona específica para a sua arrumação. Existe também um frigorífico de média dimensão para que os medicamentos termolábeis possam ser ali arrumados. Também este se encontra organizado por ordem alfabética para facilitar a sua organização. Todos os estupefacientes e psicotrópicos são armazenados num cofre.

A Farmácia estende-se ainda por dois apartamentos no mesmo edifício onde se procede ao armazenamento dos produtos de maior volume nomeadamente, leites e brinquedos da marca Chicco[®].

3.5.CONTROLE DOS PRAZOS DE VALIDADE

O controlo dos prazos de validade dos produtos é realizado, pelo menos, uma vez por mês. Para este efeito, é impressa uma listagem com os produtos e os seus prazos de validade para que todos os produtos sejam conferidos. No impresso onde se encontram descritos os produtos é escrito o prazo de validade mais curta. Se o prazo de validade for inferior a quatro meses ou mesmo que já tenha sido ultrapassado o produto é retirado do seu local e no caso dos medicamentos, estes são enviados para o ValorMed, ou então em alguns casos os

fornecedores efetuam a sua troca. No caso do prazo de validade ser inferior a quatro meses, mas ainda possua alguns meses de validade o produto é colocado num local atrativo para o cliente para que possa ser vendido e também, são criadas promoções como, por exemplo, “na compra de 2 pague 1”. Estas promoções são apenas realizados em produtos não medicamentosos.

Desta forma consegue-se controlar o prazo de validade dos produtos e vendê-los antes que este chegue ao fim.

3.6.CONTROLO DOS STOCKS

Para o bom funcionamento da Farmácia é essencial que todos os stocks se encontrem controlados, para que todos os produtos possam ser pedidos aos fornecedores no momento correto. É impressa uma folha onde se encontram os produtos e o seu respectivo stock, com o objectivo de se ir ao local de arrumação e conferir se realmente o stock se encontra correcto. Se o mesmo não acontecer anota-se o verdadeiro valor para que de seguida seja corrigido através do sistema informático. Estes controlo é realizado a produtos em que se “suspeite” que o seu stock se encontre errado.

3.7.DEVOLUÇÕES

São vários os motivos que podem levar à devolução de um produto: se os produtos rececionados possuírem um prazo de validade muito curto, más condições de entrega, como por exemplo embalagem danificada, ou quando está em causa a segurança do doente o INFARMED Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P (INFARMED) emite uma circular dando a informação que o produto será retirado do mercado e o motivo.

Existe ainda outro caso onde podem ser efectuadas devoluções. No caso de os produtos serem transferidos para o stock da Farmácia Linaida. Nestes casos é emitida uma nota de devolução para que o produto deixe de estar presente no stock da Farmácia da Sé.

Todo este processo é efetuado uma vez mais com o auxílio da aplicação informática Sifarma2000, onde é seleccionado o menu nota de devolução. De seguida regista-se o produto, a quantidade e o motivo da devolução. De seguida é impressa a nota de devolução para que a mesma possa ser arquivada.

3.8.PREPARAÇÃO DE MANIPULADOS

Ao longo do meu estágio foram apenas duas as oportunidades que tive para preparação de manipulados, o que é normal uma vez que não é muito comum a necessidade da preparação dos mesmos. Nestas duas oportunidades preparei uma pomada de vaselina salicilada.

A Farmácia da Sé está perfeitamente preparada para a preparação de manipulados possuindo os mais diversos materiais para a sua preparação.

Para que a manipulação do medicamento ocorra da melhor forma possível seguem-se todos os procedimentos e normas presentes na Farmacopeia Portuguesa. Muitas das vezes, para facilitar este processo, são consultadas as fichas de manipulação dos manipulados anteriores, que muitas das vezes são os mesmos. Nestes casos é necessária ter especial atenção e verificar se as matérias-primas são as mesmas e se as quantidades coincidem. Antes de qualquer manuseamento terão que se realizar todos os cálculos necessários para que não ocorram quaisquer tipos de erros, principalmente erros de dosagens que podem provocar danos bastante graves no utente. Assim que todas as condições estejam reunidas poderá dar-se início à preparação do manipulado e ao preenchimento da ficha de manipulação que tem que ser obrigatoriamente preenchida.

Alguns aspectos que são tidos em conta durante o preenchimento da ficha de manipulação são o nome do medicamento, teor em substância activa, a forma farmacêutica, a data da preparação, quantidade preparada, o número do lote que é inserido de acordo com o número do manipulado de cada mês, as matérias-primas, as condições de conservação, os ensaios realizados, o material usado, o tipo de embalagem, a fórmula de cálculo para o preço de venda, o nome do médico prescriptor entre outros.

Por fim é necessário que seja fotocopiada a receita do manipulado para se anexar à ficha de preparação, seguindo-se a impressão do rótulo.

É importante referir que o responsável deve proceder à assinatura da ficha de manipulação e é rubricada pelo operador em todos os campos nela presentes.

Antes do manipulado ser dispensado ao utente é necessário que o responsável verifique a ficha de manipulação e rubrique todos os campos necessários. O preço do manipulado é estipulado pelas linhas de orientação do INFARMED, publicado no manual 'Medicamentos Manipulados', de 2005.

3.9.DISPENSA DE ESPECIALIDADES FARMACÊUTICAS/PRODUTOS

A dispensa de medicamentos é a actividade mais importante dentro de uma Farmácia Comunitária, sendo também a tarefa que mais tempo ocupa. O acto de dispensa de produtos farmacêuticos vai muito mais além do que o simples facto de fornecer a medicação ao cliente. É necessário que toda a dispensa se faça acompanhar de uma plena informação, para que a integridade do utente nunca seja posta em causa, e para que os mesmos realizem os seus tratamentos da melhor forma possível sem que ocorram quaisquer erros. Para isso é essencial um adequado aconselhamento farmacoterapêutico visando a posologia, via de administração, cuidados a ter e possíveis interações (devendo o profissional tentar informar-se da terapêutica que o utente/cliente possa estar a realizar para o despiste de interações). Estes cuidados são essenciais para o uso racional do medicamento devendo ir de encontro às expectativas e necessidades do utente, certificando-se que o mesmo ficou totalmente esclarecido sobre a medicação e sobre o tratamento que está a efetuar.

É crucial que os profissionais estejam bem instruídos e munidos de conhecimentos técnico-científicos atualizados, que possuam capacidade de reconhecer sintomas, de orientar o utente para a consulta médica sempre que seja necessário um diagnóstico médico e que possuam uma linguagem simples e perceptível.

É também importante, nos dias de hoje, que o profissional tenha noção da situação socioeconómica do utente/cliente, pois devido ao preço dos medicamentos o utente tende a alterar a posologia de forma a prolongar o tempo para aquisição de novas embalagens. Cabe ao profissional aconselhar e gerir, se possível, da melhor forma a terapêutica instituída de modo a garantir a efetividade da mesma.

Na farmácia são dispensados diversos produtos que, segundo o Decreto-Lei nº 176/2006 de 30 de Agosto, são categorizados em três tipos:

- Medicamento Sujeitos a Receita Médica, são todos os medicamentos que podem ser dispensados aos utentes mediante apresentação da receita médica, emitida por profissionais devidamente habilitados a prescrever medicamentos;
- Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial, são medicamentos que preenchem um dos requisitos:
 - Contenham uma substância classificada como estupefaciente ou psicotrópica, nos termos do decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro;

- Possam criar toxicod dependência ou ser utilizados para fins ilegais;
- Medicamento não Sujeitos a Receita Médica, aqueles que podem ser dispensados sem apresentação de receita médica e que não constituem um risco para a saúde.

3.9.1. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica e Sujeitos a Receita Médica Especial

Durante a dispensa de MSRM é necessário ter bastante atenção às receitas e vários aspectos têm que ser conferidos, como o prazo de validade das mesmas que obrigatoriamente não poderão estar ultrapassadas. Para além da validade, para que a receita seja válida, a mesma terá que conter a assinatura do médico, local de prescrição, identificação do médico e identificação do utente, correta identificação do medicamento (nome, dosagem, forma farmacêutica, posologia, número de embalagens e a sua respectiva quantidade). Deve também conter a vinheta do médico prescritor.

Segundo o Decreto-Lei nº 171/2012 de 1 de agosto, a receita médica pode ser preenchida manualmente ou informaticamente, contudo deve obedecer a algumas normas como:

- Número de embalagens prescritas, só pode ter um máximo de quatro;
- DCI ou nome genérico;
- Dosagem (no caso da mesma estar errada pode-se ceder a embalagem com a dosagem mais baixa);
- Forma Farmacêutica;
- Dimensão;
- Posologia.

Como já foi referido anteriormente o Sifarma 2000 é utilizado e auxilia no ato da dispensa. Assim, é seleccionado o menu “atendimento”, seguindo-se o submenu “com participação”. Neste é necessário o preenchimento de vários campos como o plano da receita para que as devidas participações sejam efectuadas, e é também importante o registo do número da receita. No caso de os medicamentos possuírem uma interação grave entre eles é imitada uma mensagem de aviso, tendo que o profissional justificar a utilização dos dois medicamentos. Como prevenção, os profissionais da farmácia têm por hábito

contatar o médico prescriptor por via telefónica, com o objectivo de comprovar a intenção da prescrição.

Por fim finaliza-se o atendimento e é impresso o verso da receita com as seguintes informações:

- Identificação da farmácia;
- Identificação do operador (profissional) que aviou a receita;
- PVP de cada medicamento;
- Valor total a pagar pelo utente;
- Valor da comparticipação;
- Data de dispensa;
- Designação do medicamento, dosagem e forma farmacêutica, dimensão da embalagem e número de embalagens.

Também no verso da receita o utente realiza uma rubrica para comprovar os medicamentos que adquiriu.

No caso dos medicamentos psicotrópicos ou estupefacientes a dispensa da receita e o cumprimento das exigências legais incutem ao profissional uma elevada responsabilidade. A dispensa destas especialidades é efetuada mediante a apresentação da receita médica especial também esta agora prescrita de forma electrónica e regulamentada na Portaria nº 137-A/2012 de 11 de Maio aprovada pelo INFARMED a 12 de Julho de 2012. É importante referir que receitas contendo medicamentos psicotrópicos ou estupefacientes não podem conter outro tipo de medicamentos. A receita deve estar corretamente preenchida e sem qualquer erro, com a respetiva identificação do médico (nome, morada, assinatura, data, número de inscrição na ordem dos médicos) e com a correta identificação do utente (morada, sexo, idade, nº de beneficiário e do cartão de cidadão), com a correta indicação do medicamento (nome, dosagem, forma farmacêutica, posologia, número de embalagens e sua dimensão). Também durante a dispensa, nestes casos em particular terá que se preencher um pequeno formulário através do Sifarma2000 contendo os dados do prescriptor do utente e da pessoa que se dirige à farmácia para levantar a medicação, que em muitos casos não é o próprio doente.

3.9.2. Regimes Especiais de Comparticipação

Atualmente existem vários regimes de comparticipação de receituário adaptados às diferentes situações do utente/cliente. Diversas patologias e os respetivos medicamentos são

abrangidos por um regime especial de comparticipação legalmente aceite através da publicação de um respetivo despacho ou portaria.

Para que o utente/cliente possa usufruir do respetivo regime de comparticipação o despacho deverá ser inscrito na receita por parte do médico junto do número de beneficiário no campo para o fim destinado, no caso das receitas informatizadas aparece aposto do medicamento prescrito, já no caso das receitas manuais deverá aparecer junto do número de beneficiário no campo para o fim destinado.

Determinados medicamentos abrangidos por regimes de comparticipação especiais só podem ser comparticipados quando prescritos por um médico da área.

3.9.3. Dispensa de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

No caso dos MNSRM todo o processo é muito mais simples, pois não existe a receita e apenas é efectuada a dispensa e o aconselhamento necessário. Normalmente este tipo de medicação é solicitada pelo utente, sendo importante que o profissional se encontre atento a possíveis interações com outro tratamento já existente. É importante referir que o Sifarma2000 disponibiliza uma variedade informações aquando da realização do atendimento, como por exemplo, a posologia, interações, efeitos adversos e aplicação terapêutica. No menu de “atendimento” do Sifarma2000 é seleccionado o submenu “sem comparticipação” registado e dispensado o medicamento seguindo apenas a impressão da fatura que deve ser carimbada e rubricado pelo profissional responsável pelo ato da dispensa.

3.9.4. Vendas Suspensas/Crédito

Devido à grave conjuntura económica muitos dos utentes não têm capacidade económica para pagar, no momento, a sua medicação, pedindo muitas das vezes para procederem ao pagamento posteriormente. Nestes casos é imitada uma nota de crédito que é guardada em local apropriado para que a farmácia possua uma prova em como aquela medicação não se encontra paga. Nestes casos o utente terá que assinar essa mesma nota de crédito para que não ocorram conflitos entre ambas as entidades.

Por outro lado existem as receitas suspensas, que acontecem quando a farmácia não tem disponível a medicação necessária para o utente, ou o doente vem levantar uma medicação e não possui receita médica, mas que mais tarde vai entrega-la na farmácia para que tenha direito à comparticipação. Assim é deixado ao critério do utente se quer pagar ou

não a medicação. Nestes casos é impressa também factura suspensa para se guardar em lugar apropriado para o efeito. Também é registado através do Sifarma2000 que o medicamento fica guardado para aquele utente. Assim quando é dada entrada do respectivo medicamento surge uma mensagem de aviso em como aquele medicamento se encontra guardado, e logo o medicamento não é armazenado no seu lugar habitual. Para facilitar todo este processo é preenchida uma vinheta onde uma das partes fica para a Farmácia e a outra para o utente. Quando o utente se desloca novamente à farmácia faz-se acompanhar da sua parte e assim é muito mais fácil localizar o medicamento, uma vez que esse fica guardado em lugar apropriado acompanhado da parte da vinheta que ficou ao cargo da Farmácia.

3.9.5. Dispensa de Medicamentos para Lares

A Farmácia da Sé possui vários protocolos com Lares de Idosos da zona da Guarda, ficando esta encarregue de organizar toda a medicação para as diferentes instituições. Assim que as receitas chegam à farmácia, segue-se a separação de todos os medicamentos. Neste processo todas as faltas são registadas e logo que possível são pedidas por via telefónica para os fornecedores, para que possam chegar à Farmácia o mais rapidamente possível. Todos os medicamentos são aviados da forma anteriormente descrita. Todos os medicamentos de um determinado utente do lar são guardados num saco isoladamente, sendo depois os sacos dos utentes armazenados para que possam ser entregues no lar.

No saco do utente ou é escrito o nome do mesmo ou é anexada a nota de crédito no nome do utente. Este fato fica ao critério de cada lar.

3.10. AVALIAÇÃO DE PÂRAMETROS FISIOLÓGICOS E BIOQUÍMICOS

A Farmácia da Sé, no sentido de aumentar o seu leque de serviços prestados ao utente, apresenta uma vasta gama de serviços nomeadamente a avaliação dos parâmetros como o colesterol, triglicéridos, glicose capilar, antigénio específico da próstata, ácido úrico, pressão arterial, entre outros. Ao longo do meu estágio tive apenas a oportunidade de realizar a avaliação da tensão arterial, do colesterol, determinação da glicémia capilar e dos triglicérideos. Estes testes foram realizados com plena autonomia por forma a facilitar o trabalho desenvolvido na farmácia. Quando se encontra na Farmácia a enfermeira de serviço, este tipo de testes é apenas realizado por ela, mas como estas não se encontram a tempo inteiro, sempre que necessário, são os outros profissionais a realizá-lo.

De todos os testes realizados na farmácia a medição da pressão arterial, glicémia e colesterol são os testes mais frequentemente realizados.

A maioria dos testes é realizada através do equipamento Reflotron Plus®, à exceção da medição dos valores de glicémia e medição da pressão arterial. O processo é bastante simples, fazendo-se uma punção capilar no dedo do utente com uma lanceta, seguindo-se da recolha do sangue para um tubo circular. O sangue é depois colocado na tira adequada ao tipo de teste a realizar e de seguida insere-se a tira no Reflotron Plus® (Ilustração 11). Terão que se aguardar alguns segundos para que toda a leitura seja realizada. Assim que a medição esteja concluída é impresso um *ticket* com os valores. Para facilitar a interpretação dos resultados no *ticket* são apresentados também os valores de referência. Assim de acordo com os valores obtidos é feito todo um aconselhamento ao utente. Antes da realização de qualquer tipo de teste é necessário ter especial atenção à validade das tiras pois as mesmas, devido à pouca frequência de utilização, poderão estar ultrapassadas.

Semanalmente é realizada a limpeza do aparelho com álcool a 70°, seguindo-se da calibração. Para isso são utilizadas tiras especialmente criadas para o efeito. Por fim, os valores são registados numa pasta específica para que possam ser arquivados.

Para a medição da glicémia é utilizado um aparelho próprio sendo a quantidade de sangue necessário muito inferior, aos outros tipos de testes, apenas uma gota de sangue. Para a recolha do sangue é também utilizada uma lanceta.



Ilustração 10: Aparelho de Medição da Glicémia

Fonte: <http://www.google.pt/imgres?q=accu-chek+glicémia&hl=pt-PT&biw=1280&bih=664&tbn=isch&tbnid=IG25fFPnoZXeYM:&imgrefurl=http://diabetes-botucatu.blogspot.com/2011/06/manual-d>



Ilustração 11: Reflotron Plus

Fonte: <http://www.google.pt/imgres?q=accu-chek+glicemia&hl=pt-PT&biw=1280&bih=664&tbn=isch&tbnid=IG25fFPnoZXeYM:&imgrefurl=http://diabetes-botucatu.blogspot.com/2011/06/manual-d>

3.11. CONFERÊNCIA DE RECEITAS

Todas as receitas que passam pela farmácia são cuidadosamente armazenadas e conferidas. Para o efeito de armazenamento das receitas existem oito compartimentos para pré-separação das receitas. Estes encontram-se divididos em Sistema Nacional de Saúde (SNS) conferido, e não conferido, Assistência na Doença aos Serviços Cíveis do Estado (ADSE) para conferir, e conferidas, outras conferidas e não conferidas e receitas para conferir e conferidas. Assim que termina o atendimento o profissional coloca a receita no respectivo local, normalmente nas receitas por conferir. É importante referir que ao longo do meu estágio deixou-se de separar as receitas pelo organismo da ADSE, começando este a fazer parte do SNS.

Como já foi referido anteriormente as receitas são impressas no seu verso e são também carimbadas e rubricadas pelo profissional responsável pelo atendimento. De seguida o profissional responsável de cada mês confere as receitas tendo em conta alguns aspectos, como validade, se a receita se encontra assinada pelo utente, se os medicamentos foram correctamente aviados, se o organismo está correctamente identificado, entre outros. No final da correcção a receita é rubricada no seu verso pelo responsável e só desta forma a receita é considerada corrigida. Depois de corrigidas as receitas são separadas por organismo e por lotes. Em cada organismo é criado um lote sequencial, sendo que cada lote é constituído por trinta receitas. Só se avança para o lote seguinte a partir do momento em que o anterior fica

completo. Toda esta identificação de receitas é feita automaticamente através do Sifarma2000, cabendo apenas ao profissional a tarefa de conferência e organização das receitas. Sempre que exista algum erro na receita o mesmo deve ser devidamente corrigido. Depois de conferidas e organizadas por lotes as receitas são guardadas em local próprio.

Esta foi uma das tarefas que realizei de forma mais recorrente na farmácia, conferindo diariamente uma série de receitas.

À medida que os lotes de cada organismo vão ficando completos são impressos os Verbetes de Identificação do Lote, que são carimbados e anexados ao respectivo lote. Nesse impresso constam algumas informações importantes como o nome da farmácia, mês, ano e o número do respectivo lote bem como o organismo pertencente.

Todo o receituário é no fim de cada mês enviado para a ANF e para a Administração Central dos Sistemas de Saúde (ACSS).

Em cada um dos locais referidos anteriormente as receitas são novamente conferidas. Se nessa conferência for detectado alguns erros a receita é novamente encaminhada para a Farmácia para que se possa proceder à sua correcção.

Todo este processo é realizado para que a Farmácia possa receber o valor das respetivas participações que foram efectuadas aos utentes no momento da dispensa de medicamentos.

4. VALORMED

O programa VALORMED também se encontra na Farmácia da Sé, o contentor está localizado à entrada da farmácia para que seja facilmente visualizável pelos clientes.

Este programa é um programa que gere os resíduos provenientes dos medicamentos e das suas embalagens. Os produtos do contentor vão assim sofrer um tratamento adequado de modo a minimizar o seu impacto no meio ambiente, sendo incinerados. A energia resultante desse processo é aproveitada para a geração de energia sob a forma de eletricidade.

Quando o contentor está cheio deve ser selado e pesado, é então preenchido um documento da VALORMED em duplicado, sendo a cópia para a farmácia. A folha contém alguns campos essenciais como o peso, a data e o nome da farmácia. Por fim, o contentor é recolhido pela Cooprofar, procedendo-se então à encomenda de um outro contentor ao mesmo fornecedor.

5. FARMÁCIA EM CASA

A Farmácia da Sé, tendo em vista a modernização do seu atendimento e a proximidade aos seus utentes, disponibiliza a todos eles a oportunidade dos medicamentos lhes serem entregues em sua casa. Para isso basta entrar em contacto telefónico com a Farmácia e solicitar o serviço de Farmácia em Casa (Ilustração 12).

Todos os serviços são registados em Papel para que possam ser arquivados em pasta própria para o efeito.

Para a dispensa de produtos nesta modalidade não é apenas utilizado o Sifarma2000. Este apenas é utilizado para dar saída do produto e para que o mesmo deixe de fazer parte do stock da farmácia. Para se registar o serviço é utilizado um programa específico para o efeito, onde é registada a pessoa requerente do serviço, a sua morada entre outros pontos. De seguido é impressa uma folha onde se encontra registado o serviço e esta terá que ser assinada pela pessoa a quem vão ser entregues os produtos. Todos estes documentos são arquivados em pasta própria.



Ilustração 12: Logotipo do Serviço de Farmácia em Casa

Fonte: <https://www.facebook.com/media/set/?set=a.1076538571783.9714.1775811751&type=3>

6. OUTRAS TAREFAS

6.1.COLOCAÇÃO DE ALARMES DE SEGURANÇA

Devido ao crescente número de roubos que a Farmácia tem vindo a sentir, começaram a colocar-se alarmes de segurança em alguns produtos por forma a tentar prevenir esses mesmos roubos. Em todos os produtos que se encontram expostos na zona frontal dos balcões, ou seja, nas zonas de menor vigilância por parte dos funcionários. A colocação de alarmes de segurança nas embalagens é feita antes da exposição dos artigos, ainda na zona de BackOffice, para que se alguém tentar roubar os mesmos, soe um alarme sonoro na Farmácia.

Esta tarefa é realizada diariamente devido ao grande número de vendas de produtos, sobretudo cosméticos. Existe uma grande necessidade de reposição de stocks nesta área e consequentemente a colocação de alarmes nos mesmos.

Esta tarefa foi realizada quase diariamente por mim, sendo necessário ter em conta alguns aspectos na colocação dos alarmes. Sempre que possível não se podiam colocar os mesmos sobre informações importantes como, por exemplo, a sua composição, o seu Código Nacional de Produto (CNP), modo de utilização, entre outras. Normalmente os alarmes são colocados sobre informações que se encontrem escritas noutra idioma que não o Português. Desta forma previne-se a ocultação da informação importante para a correcta utilização dos mesmos.

6.2.CONFERÊNCIA DE FATURAS

Mensalmente, todas as facturas da Farmácia da Sé e da Farmácia Linaida são conferidas uma a uma através de uma lista impressa através do Sifarma2000. Normalmente esta tarefa é realizada pela administrativa da Farmácia, sendo que, durante este tempo de estágio, esta foi realizada por mim e pelos meus colegas estagiários.

Esta tarefa tem como objectivo perceber se todas as facturas se encontram presentes e se os respectivos valores que elas apresentam correspondem aos valores introduzidos no Sifarma2000 aquando da entrada da respectiva encomenda.

Durante a análise têm que se conferir os valores e os números da factura para se averiguar se os mesmos correspondem.

No caso de se detectar alguma falha, como, por exemplo, a falta de uma das facturas o mesmo terá que ser resolvido o mais brevemente possível.

ANÁLISE CRÍTICA

Depois destes quase quatro meses de estágio, aprendi bastante sobre o que será meu futuro profissional.

Também com este estágio tive a oportunidade de colocar em prática e desenvolver os conhecimentos que adquiri na teórica. Tive a oportunidade de verificar a importância dos conteúdos teóricos leccionados e o quanto estes se interligam com a prática.

Desde a chegada à farmácia que fui muito bem recebido e muito bem tratado. Fui logo integrado na equipa e desde o primeiro dia comecei logo a sentir-me completamente acolhido por toda a equipa. Este facto estava já bastante mais facilitado pois já era a segunda vez que eu estagiava neste local. Todo o pessoal da farmácia tem uma relação bastante próxima, e toda a equipa é constituída por pessoas bastante novas e que passaram pela realidade de estágio há bem pouco tempo. Isto facilitou, em muito, toda a relação e toda a compreensão de possíveis erros que possam ocorrer devido à falta de prática que nos está subjacente. É da máxima importância que as pessoas que partilham o mesmo local de trabalho, tenham uma relação de equipa. Cria-se um ambiente de trabalho óptimo e é isso que acontece na Farmácia da Sé, pois como já referi anteriormente o ambiente interpessoal é óptimo.

Todo o espaço dentro da Farmácia da Sé encontra-se muito bem organizado e é possível ver que todos os medicamentos arrumados possuem uma ordem lógica de arrumação o que facilita em muito a sua arrumação e a sua procura sempre que necessário. A área de *BackOffice*, a meu ver, é o local da farmácia onde o espaço para arrumação é mais escasso. Muitas das vezes devido ao grande volume das encomendas nem todos os produtos se conseguem expor na área de atendimento ao público, o que torna necessário a sua arrumação na área de *BackOffice*. Devido ao grande espaço exterior este possuem um espaço reduzido para este tipo de arrumações o que leva a que muitas das vezes a arrumação de produtos em excesso se torne um verdadeiro “quebra-cabeças”. Assim esta tarefa que pode parecer simples em muitos momentos, tornou-se bastante demorada devido aos aspectos referidos anteriormente.

Também nesta área foi-nos dado uma completa autonomia na realização das mais variadíssimas tarefas, acabando por ser o local da farmácia em que mais tempo estive devido a grande volume de trabalho que esta apresenta.

Foram várias as vezes que tive a oportunidade de realizar a tarefa da entrada de encomendas no stock da farmácia de uma forma completamente autónoma. É importante para mim sentir que os profissionais confiam no meu trabalho e penso ser bastante importante para

a minha confiança como profissional que nos seja dada uma completa autonomia na realização das tarefas.

Outra tarefa que realizei de uma forma completamente autónoma foi a da avaliação dos parâmetros bioquímicos. Foi das tarefas que mais gostei de realizar, pois é sempre importante o contacto com os utentes para que possamos perceber o outro ponto de vista e possamos perceber que estamos a contribuir para o seu bem-estar. Tive a sorte de todos os utentes aqui atendidos por mim serem bastante compreensivos para o facto de ser estagiário e de poder sentir alguma dificuldade na realização de alguma tarefa, o que penso que não aconteceu pois sempre me senti bastante à vontade para a realização de qualquer tipo de avaliação. Mas, como já referi anteriormente, não tive a oportunidade de realizar todos os testes ali disponíveis.

A área de atendimento é o local da farmácia que mais tempo ocupa aos profissionais de saúde ali presentes. Também esta tarefa foi realizada por mim de forma autónoma, não tantas vezes quanto o desejaria. Devido ao grande volume de trabalho que existe na zona de *BackOffice* torna-se difícil para os estagiários fazerem atendimento ao público. Penso que seria bastante mais proveitoso para os mesmo haverem mais oportunidades para o atendimento, pois embora parece uma tarefa fácil existem vários aspectos a ter em conta e só com a prática é que ganha pleno à-vontade na realização das mesmas.

CONCLUSÃO

Com estes quatro meses de estágio tive a oportunidade de estabelecer um contacto físico com a realidade dos serviços farmacêuticos na farmácia comunitária. Os objetivos apresentados para este estágio a meu ver foram completamente atingidos.

Todas as atividades que são desempenhadas pelos Técnicos de Farmácia foram, também, desempenhadas por mim, de uma forma mais ou menos participativa conforme as situações e de uma forma mais ao menos autónoma, mas sempre com um grande sentido de responsabilidade para evitar ao máximo quaisquer erros que pudessem surgir.

Todo o funcionamento da farmácia já me era completamente familiar, pois como já referi anteriormente este foi o meu segundo estágio no mesmo local. Este facto contribuiu em muito para a integração no início do estágio, pois já ninguém me era desconhecido e já conhecia de perto os procedimentos da farmácia. Assim, desde o primeiro dia de estágio que me senti plenamente integrado na equipa e nos seus procedimentos.

No decorrer do estágio não houve qualquer problema que mereça ser salientado, tudo correu pelo melhor, muito graças ao excelente ambiente vivido entre todo o pessoal da farmácia.

Realmente cada vez me convenço mais de que é a prática que cimenta os nossos conhecimentos teóricos. Assim sendo, considero que é de real importância a realização dos estágios no sentido de promover a nossa autonomia e eficiência naquele que vai ser o nosso futuro que, espero, seja de muito sucesso e competência.

BIBLIOGRAFIA

Decreto-lei nº 564/99. Regula a carreira de Técnico de Diagnóstico e Terapêutica. Nº 295. Série I-A de 21 de Dezembro de 1999. 9083

Decreto-lei nº 15/93. Revê a legislação de combate à droga. Nº18. Série I-A de 22 de Janeiro de 1993. 234-252

Decreto-lei nº 15700/2012 Aprova os modelos de receita médica, no âmbito da regulamentação da Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de maio. Nº 238 2ª Série de 30 de Novembro de 2012.

Portaria nº 137-A/2012. Estabelece o regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição de medicamentos, os modelos de receita médica e as condições de dispensa de medicamentos, bem como define as obrigações de informação a prestar aos utentes. 2º Série de 11 de Maio de 2012

Decreto-lei nº 176/2006. Estabelece o regime jurídico dos medicamentos de uso humano... Nº 167. Série I de 30 de Agosto de 2006. 6292-6383

Decreto-Lei n.º 171/2012. Aprova o modelo de receita médica destinado à prescrição de medicamentos incluindo a de medicamentos manipulados e o regime jurídico das farmácias. Nº 287. Série I-B de 1 de Agosto de 2012.

Escola Superior de Saúde da Guarda (2008). *Guia de elaboração e apresentação de trabalhos escritos*. Guarda

Escola Superior de Saúde da Guarda (2012). *Regulamento Específico do Estágio de Integração à Vida Profissional* Guarda.

Site da farmácia da Sé: <http://www.farmaciaemcasa.pt/index.php/quem-somos/8-quem-somos/59-farmacia-se>

Mota, Pedro. Análise da Aplicação Informática Sifarma2000. 2004.