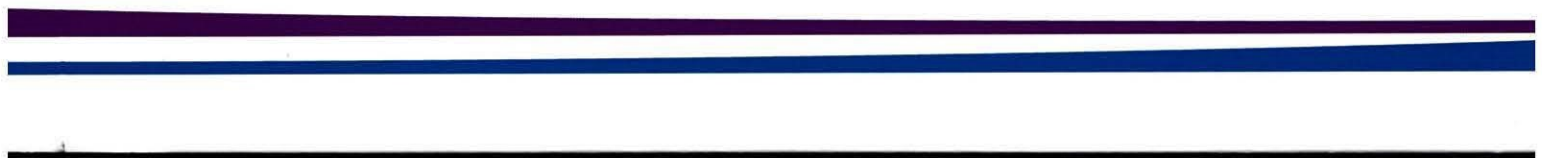


RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL I

Licenciatura em Farmácia

HERNÂNI DELGADO ALMEIDA MEDINA





Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL I

HERNÂNI DELGADO ALMEIDA MEDINA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM FARMÁCIA

Janeiro/2012



Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL I

Este relatório foi realizado no âmbito Estágio Profissional I

Orientador de Estágio - Dr.^a Sandra Cristina Espírito Santo Ventura.

HERNÂNI DELGADO ALMEIDA MEDINA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM FARMÁCIA

Janeiro

Guarda

2012

AGRADECIMENTO

Um agradecimento em especial a Farmácia Tavares pela oportunidade concedida que, com certeza, será inesquecível. Obrigado pela paciência, pelos ensinamentos, pelos momentos de humor, pelo companheirismo, pelo apoio e compreensão. A todas, um sincero muito obrigado com votos de felicidades.

As coordenadoras de estágio, agradeço pela preocupação, devoção no ensinamento dos seus alunos, prestabilidade e disponibilidade para auxílio deste estudante.

PENSAMENTO

Escuto e esqueço; vejo e recordo; faço e entendo.

Tao Te King [1]

SIGLAS E ABREVIATURAS

Dr.^a – Doutora

Dr. – Doutor

ANF – Associação Nacional de Farmácias;

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

MSRME – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial;

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica;

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica;

SNS – Serviço Nacional de Saúde.

PSA – Antígeno específico da próstata

IMC – Índice de Massa Corporal

IVA – Imposto de Valor Acrescentado

PVP – Preço de Venda ao Público

VALORMED – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólido

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Localização	10
Figura 2 - Sifarma 2000	11
Figura 3 - Exterior da Farmácia	13
Figura 4 - Zona de ortopédicos	14
Figura 5 - Zona de puericultura.....	14
Figura 6 - "Zona quente" da Farmácia	15
Figura 7 - Produtos de tratamento dermatológicos	15
Figura 8- Produtos de Higiene Oral	16
Figura 9 - Zona atrás do balcão	16
Figura 10 - Zona de Atendimento	17
Figura 11 - O balcão.....	17
Figura 12- Zona de atendimento personalizado	18
Figura 13 - Armário de gavetas de medicamentos	18
Figura 14 - Armários dos genéricos	19
Figura 15 - Armários de genéricos	19
Figura 16 - Zona de recepção	19
Figura 17 - Zona de conferência e facturação	20
Figura 18 - Prateleiras de arquivos.....	20
Figura 19 - O laboratório.....	20
Figura 20 - Materiais do laboratório	21
Figura 21 - Especialidades farmacêuticas de aplicação tópica.....	22
Figura 22 - Zona de excedentes.....	22
Figura 23 - Zona de excedentes.....	23
Figura 24 - Frigorífico.....	23
Figura 25 - Gabinete da Directora Farmacêutica	23
Figura 26 - Sala de convívio dos funcionários	24
Figura 27 - Sala de reuniões	24
Figura 28 - Biblioteca.....	24
Figura 29 - Circuito do Medicamento	25
Figura 30 - Aparelho de avaliação de tensão arterial	42
Figura 31 - CR 3000 RC	43

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	8
1. A FARMÁCIA TAVARES – CARACTERIZAÇÃO	10
1.1. LOCALIZAÇÃO	10
1.2. RECURSOS HUMANOS	11
1.3. SISTEMA INFORMÁTICO	11
1.4. ESPAÇO FÍSICO	12
2. O CIRCUITO DO MEDICAMENTO	25
2.1. ENCOMENDAS	26
2.2. RECEPÇÃO DA ENCOMENDA	28
2.3. ARMAZENAMENTO E ARRUMAÇÃO	31
2.4. DISPENSA	32
2.4.1. MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	33
2.4.2. MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	34
2.4.3. TIPOS DE VENDA	35
2.5. CONFERÊNCIA E FACTURAÇÃO DO RECEITUÁRIO	36
2.6. CONTROLO DE PRAZOS DE VALIDADE	38
2.7. DEVOLUÇÕES	39
3. PREPARAÇÃO DE MANIPULADOS	39
4. SERVIÇOS PRESTADOS PELA FARMÁCIA	41
4.1. VALORMED	41
4.2. OS SERVIÇOS PRESTADOS A POPULAÇÃO	41
4.3. CONSULTAS	43
5. ANÁLISE CRÍTICA	45
6. CONCLUSÃO	47
7. WEBGRAFIA/ BIBLIOGRAFIA	48
8. ANEXOS	49
ANEXO A	50
ANEXO B	51
ANEXO C	52

INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado com base na realização do Estágio Profissional I, referente ao 4º ano do Curso de Farmácia 1º Ciclo, do Instituto Politécnico da Guarda, em Farmácia Comunitária. O período de estágio teve início no dia 26 de Setembro de 2011 e terminou ao 13 de Janeiro de 2012, com um horário decidido em consenso entre estagiário e o seu respectivo orientador, num total de 455 horas, com média diária de 7 horas.

A orientadora do estágio foi a Dr.^a Joana Cabral e como coordenadoras e supervisoras as docentes Dr.^a Maria de Fátima dos Santos Marques Roque e a Dr.^a Sandra Cristina Espírito Santo Ventura.

Sendo a saúde um bem essencial a qualquer indivíduo, independentemente da sua etnia, cultura e tradição, é inquestionável que esta seja de todos um direito fundamental à vida, devido a necessidade de bem-estar do próprio. Uma das formas de se obter tal bem e fazer reger esse direito é através de substâncias, de origens variadas, da qual resultam os medicamentos. Como qualquer produto, o fabrico do medicamento tem um custo científico e monetário o que acarreta também um custo ainda maior para o adquirir. O problema reside na ignorância que o indivíduo tem sobre os medicamentos, desde do seu efeito terapêutico até as suas reacções adversas, assim como o seu controlo. Neste contexto, surge então o Técnico de Diagnóstico e Terapêutica (ou Técnico de Farmácia), um profissional com o objectivo de esclarecer, ajudar e aconselhar a sua própria sociedade sobre os medicamentos, de modo garantir o seu uso racional. Para realizar o seu papel na sociedade, cabe ao Técnico apreender conhecimentos teóricos e práticos sobre as várias vertentes que caracterizam a sociedade e o medicamento. O conhecimento prático é o mais relevante já que o Técnico é um “mediador” entre a sociedade e o medicamento. Um dos métodos para se conhecer a componente prática da profissão é através da realização de estágios. Com o estágio é possível ao aluno ter uma noção e perspectiva realista do seu futuro trabalho, conhecendo e compreendendo os seus direitos e deveres, funções e deontologia inerentes à prática profissional.

O estágio contempla uma série de objectivos e actividades devidamente estruturados e descritos no regulamento específico do estágio profissional I. Os objectivos definidos como gerais:

- Favorecer, em contexto geral, a integração das aprendizagens que vão sendo desenvolvidas ao longo do curso, de modo que o perfil do estudante vá ao encontro das competências necessárias no âmbito da sua formação;
- Preparar o estudante para dar resposta às exigências da sociedade, promovendo a socialização e integração profissional.

Os específicos foram os seguintes:

- Desenvolver competências científicas e técnicas que permitam a realização de actividades subjacentes à profissão do Técnico de Farmácia, 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 numa equipa multidisciplinar;
- Responder aos desafios profissionais com inovação, criatividade e flexibilidade.

Este relatório é um texto descritivo sobre os objectivos e actividades que foram executadas, representando na sua totalidade o aprendizado durante o estágio. Tendo isto em vista, os seguintes tópicos abordam:

- A Farmácia Tavares, já que foi o local onde se efectuou este estágio;
- O circuito do medicamento;
- Outros serviços prestados pela Farmácia;
- Conclusão/análise crítica.

1. A FARMÁCIA TAVARES – CARACTERIZAÇÃO

A Farmácia Tavares é relativamente nova. Propriedade de Cristina Vilhena Barros Sociedade Unipessoal Lda., e inaugurada a aproximadamente três anos, é uma farmácia que procura se distinguir dentre as restantes, tanto na oferta de serviços e produtos como no relacionamento com o utente.

O horário normal de funcionamento da farmácia é das 8.30 às 21.00 horas, de segunda a sexta-feira, e das 9.00 às 20.00 no sábado, excepto quando está de serviço permanente. O serviço permanente das farmácias do distrito é estipulado pela Administração Regional de Saúde (ARS) – Guarda, segundo a Portaria n.º 31-A/2011 de 11 de Janeiro [2]. Os dias de serviço de uma farmácia vai se alternando com as restantes, isto é, havendo actualmente nove farmácias na cidade, a Farmácia Tavares está de serviço de nove em nove dias. Quando de serviço, a farmácia está aberta ao público até às 23.00 horas, e, a partir dessa hora, o atendimento ao público é efectuado através do postigo de atendimento até às 8.30 horas do dia seguinte.

Inovação, qualidade, prestabilidade, confiança e satisfação são as palavras mais adequadas para se qualificar a farmácia.

1.1. LOCALIZAÇÃO

A farmácia encontra-se na cidade da Guarda, freguesia de São Vicente, na Avenida Cidade Safed, n.º 18-A, 6300-537. Na figura abaixo, encontra-se assinalado a amarelo a localização (Figura 1).

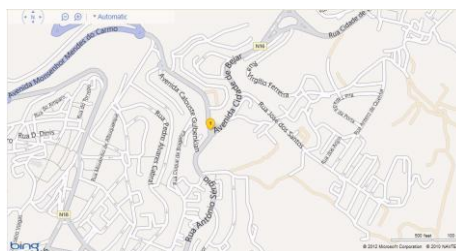


Figura 1 – Localização – fonte: <http://mapas.pai.pt/>

1.2. RECURSOS HUMANOS

Actualmente a Farmácia Tavares possui quatro profissionais, qualificados, e experientes:

- A Farmacêutica e Directora-Técnica da farmácia, Dr.^a Joana Cabral;
- A Técnica de Farmácia, Dr.^a Julieta Carvalho;
- A Técnica de Farmácia, Dr.^a Lucie Vendeiro;
- A Técnica de Farmácia, Dr.^a Sandra Carriço.

1.3. SISTEMA INFORMÁTICO

O software utilizado pela Farmácia Tavares é o Sifarma 2000 (Figura 2). Este sistema informático é característico das farmácias que estão associadas e tem contrato com a Associação Nacional de Farmácias (ANF), que por sua vez disponibiliza, não só o próprio programa, como também o restante material informático, ou seja, computadores, monitores e impressoras. Um desses computadores, torna-se o central, que permite a farmácia estar ligada directamente ao servidor da ANF e ao software realizar actualizações automáticas via Internet.

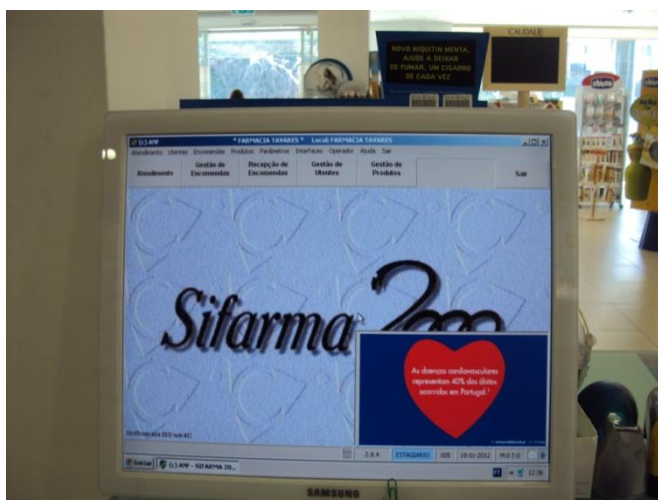


Figura 2 - Sifarma 2000 - fonte: própria

O sistema informático é fundamental para o normal funcionamento da farmácia, pois é utilizado em quase todas as suas actividades, salientando-se as que envolvem o circuito do medicamento. O programa regista detalhadamente um medicamento, desde a sua entrada na

farmácia até a sua dispensa ao utente. É de referir ainda que é um programa que valoriza a segurança já que apenas os funcionários, cada um com um respectivo código, podem trabalhar com o sistema introduzindo o código de acesso, caso contrário este não permite a sua utilização. Entre outras funções e ferramentas o sistema permite:

- Fazer encomendas de produtos farmacêuticos a fornecedores;
- Recepcionar encomendas feitas;
- Saber a localização de armazenamento de um determinado produto;
- Vender um produto;
- Facturação do receituário;
- Colocar observações e informações sobre um produto farmacêutico, por exemplo se é necessário armazená-lo no frigorífico;
- Regista o dia, hora, o fornecedor, preço e o operador que fez e recepcionou um mesmo produto farmacêutico em várias encomendas;
- Saber a que grupo terapêutico pertence um medicamento ou pesquisa-lo por grupo terapêutico;
- Pesquisa de medicamentos pelo nome comercial ou substância activa;
- Ver informações científicas do medicamento como: indicações terapêuticas, posologia, interacções medicamentosas, reacções adversas, contra-indicações;
- Consultar dados estatísticos como: número de vendas diárias, as horas em que há mais utentes, o número de encomendas que se faz a um fornecedor, entre outros;
- Controlo de qualidade e validade.

Graças ao Sifarma 2000, as actividades são realizadas com maior facilidade e rapidez, para além do facto de que minimiza significativamente o erro humano, o que torna o programa uma mais-valia para a farmácia.

1.4. ESPAÇO FÍSICO

O espaço da farmácia engloba a parte externa e interna, em que ambas possuem regras definidas por leis do Estado que devem ser minuciosamente cumpridas e a ter em consideração aquando do estruturamento e organização desse mesmo espaço.

No que toca à parte externa (Figura 3), a farmácia encontra-se devidamente identificada com uma placa com o nome da Farmácia e do Director Técnico responsável e por um letreiro luminoso adequado pelo abrigo do Artigo n.º 53.º e 54.º do Decreto-lei 48547 de 27 de Agosto de 1968 [3] e por um letreiro luminoso adequado. Ao abrigo do Artigo. N.º2 da Deliberação 414/CD/2007 de 29 de Outubro [4] o símbolo de “cruz verde” deve estar presente perpendicularmente à fachada da farmácia informando o público da existência do estabelecimento. Ainda na parte exterior, destacam-se duas montras destinadas a propaganda de produtos farmacêuticos da farmácia que vão sendo alternados de acordo com a época do ano, por exemplo, no inverno dá-se preferência aos anti-gripais. A porta de entrada da farmácia tem abertura directa para a rua, possui um postigo de atendimento ao público e é onde está fixado o horário de funcionamento da farmácia e mapa de serviços permanente.



Figura 3 - Exterior da Farmácia - fonte: própria

Pelo Artigo n.º 2º,3º da Portaria n.º 1429/2007 de 2 de Novembro [5] as Farmácias podem prestar os seguintes serviços farmacêuticos de promoção de saúde e do bem-estar dos utentes:

- Apoio domiciliário;
- Prestação de primeiros socorros;
- Venda de especialidades farmacêuticas;
- Acompanhamento/seguimento fármacoterapêutico;
- Administração de medicamentos;
- Utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica;
- Administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação;
- Campanha de informação;
- Colaboração em programas de educação para a saúde.

Aplicando conhecimentos teóricos de marketing, a zona da entrada até ao balcão são denominadas de “zonas quentes” (Figura 6), pois será esse o percurso do utente, ou seja, é o local ideal onde deveremos colocar produtos com o intuito de despertar e cativar o interesse do utente. O balcão e as zonas próximas a ele, também são locais privilegiados para a publicidade de produtos. No balcão, encontramos outros produtos, de menor porte, mas com a mesma finalidade de instigar o utente a comprar. Panfletos, revistas e imagens são outros meios de cativar um cliente, presentes no balcão. Nesta zona existem alguns expositores com produtos de alimentação para crianças, produtos de higiene oral, produtos para tratamento capilar (cabelos secos, oleosos, seborreia, para piolhos, etc.) e cremes específicos para tratamento de alguma enfermidade dermatológica (em pés, mãos, unhas ou outro) (Figura 7). Todos os produtos que estejam definidos como medicamentos, na sua respectiva embalagem, devem ser colocados atrás do balcão, fora do alcance do utente, quer sejam ou não medicamentos sujeitos a receita médica. Consequentemente, todos os medicamentos não sujeitos antes colocados a frente do balcão tiveram de ser deslocados para a parte anterior do balcão, exemplo disso foram: colutórios e pastas de dentes de marcas profissionais como Bexident, Eludril e Tantum (Figura 8). Outros produtos atrás do balcão: anti-gripais, medicamentos homeopáticos, medicamentos dietéticos, pastilhas, vitaminas e suplementos alimentares (Figura 9).



Figura 6 - "Zona quente" da Farmácia - fonte: própria



Figura 7 - Produtos de tratamento dermatológicos - fonte: própria

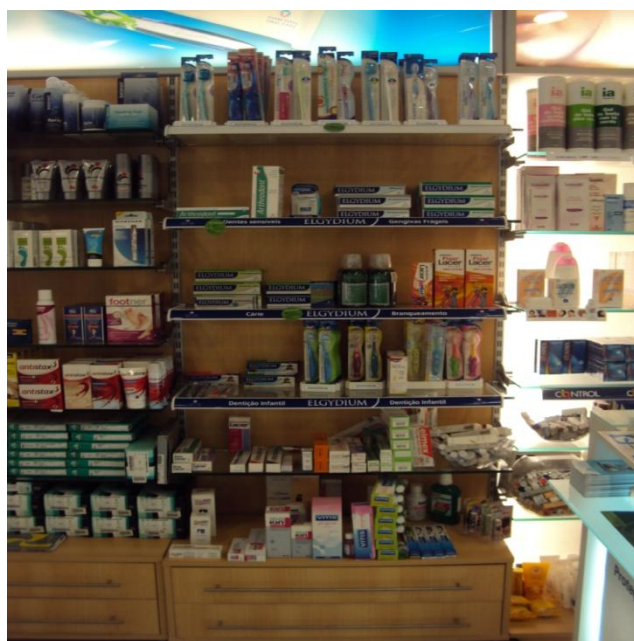


Figura 8- Produtos de Higiene Oral - fonte: própria

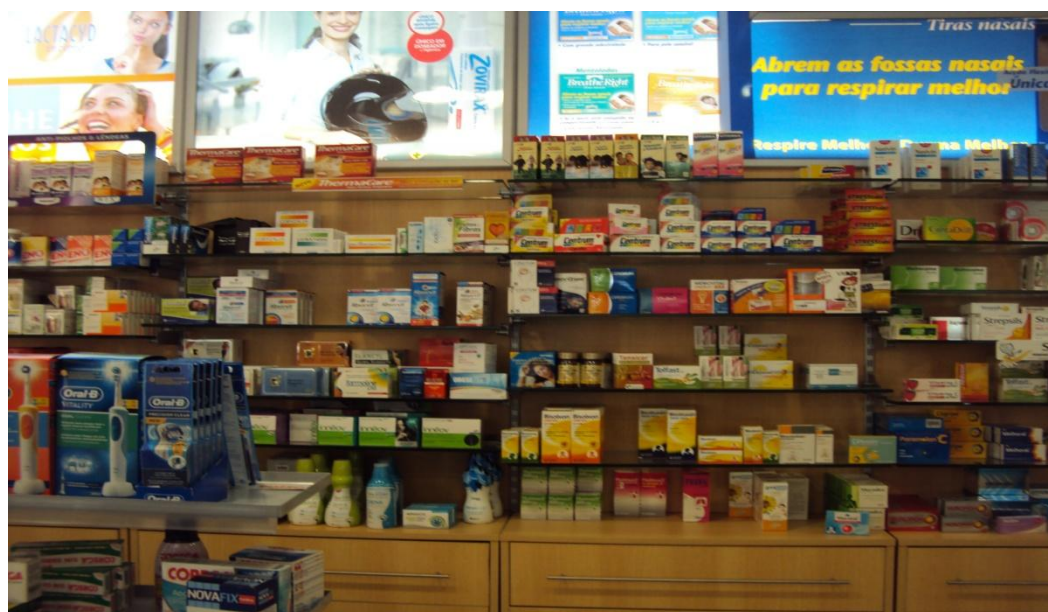


Figura 9 - Zona atrás do balcão - fonte: própria

Ainda existe um conjunto de gavetas, em baixo das estantes dos produtos acima referidos, que contêm todo o tipo de ligaduras, pensos para diversas finalidades, chás, agulhas, seringas, testes de gravidez, tampões para ouvidos e nariz, entre outros.

No balcão propriamente dito (Figura 11), é onde se realiza o atendimento ao público (Figura 10). Essa zona é dotada de um espaço devidamente iluminado e dimensões adequadas às necessidades da farmácia. Existem quatro balcões vidrados e individualizados que permitem a exposição de uma panóplia produtos/acessórios (pinças, tesouras, batons de cílios, etc.), e produtos de calçado. Em cada balcão está acoplado um terminal de computador, uma

caixa registadora, um leitor óptico, uma impressora, para os talões “factura/recibo” e processamento de receitas, e uma gaveta para guardar receitas aviadas.

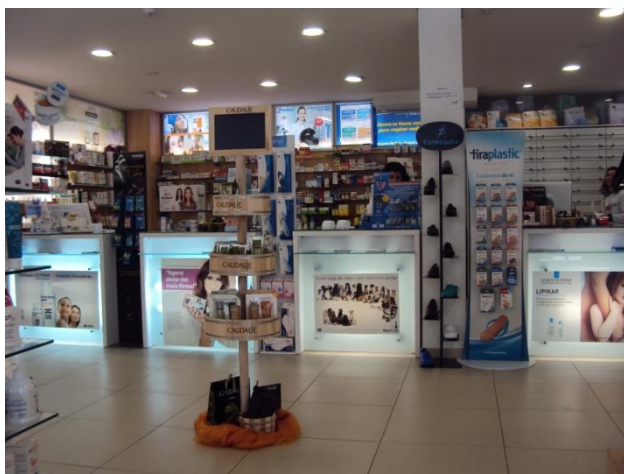


Figura 10 - Zona de Atendimento - fonte: própria



Figura 11 - O balcão - fonte: própria

Se o balcão é a zona de atendimento ao público, então não é o local ideal para se fazer um atendimento mais privativo e confidencial com um utente que requisita um serviço ou uma necessidade em particular. Para este efeito existe uma sala para o atendimento personalizado (Figura 12), situada posteriormente a zona dos ortopédicos. A sala contém uma marquesa e uma mesa com material necessário para prestar serviços de cuidados farmacêuticos. Esta área ainda possui um contentor para o lixo do grupo III e outro para o lixo do grupo IV. Existem, também, instalações sanitárias dirigidas para os utentes.

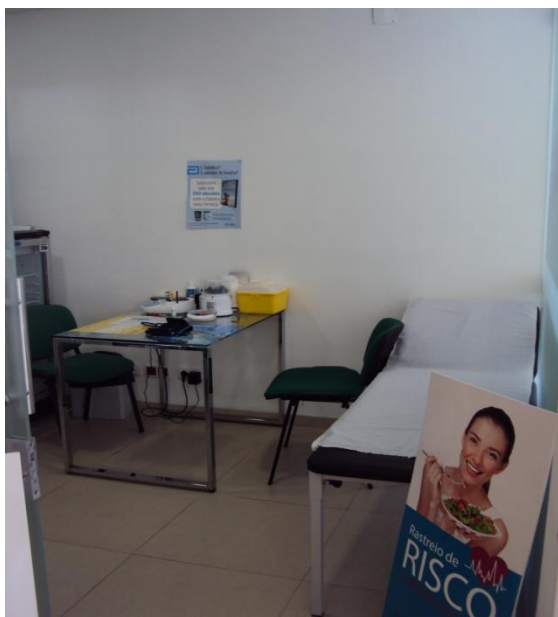


Figura 12- Zona de atendimento personalizado - fonte: própria

Relativamente aos medicamentos sujeitos a receita médica, ou “de marca”, estão armazenados em um armário, localizado atrás dos balcões (Figura 13). Os medicamentos genéricos possuem armários próprios (Figura 14 e Figura 15), ao lado do armário de medicamentos de marca, para que no momento da dispensa de medicamentos haja mais comodidade, isto é, no momento da dispensa do medicamento, torna-se viável que esse medicamento esteja próximo ao balcão para maior rapidez e eficácia da dispensa.



Figura 13 - Armário de gavetas de medicamentos - fonte: própria

Em frente dos genéricos, uma zona de acesso restrito e não visível ao utente, é o local de onde se efectuam e recepcionam as encomendas feitas (Figura 16). Esse local de trabalho é dotado de uma banca e um computador com o programa Sifarma 2000. Ao lado, encontra-se a zona de conferência e facturação do receituário (Figura 17). O computador, leitor óptico e impressora, são os instrumentos utilizados no tratamento das receitas. Em cima existem

prateleiras com pastas utilizadas para arquivar documentos como facturas e receitas (Figura 18).



Figura 14 - Armários dos genéricos - fonte própria



Figura 15 - Armários de genéricos - fonte: própria

Ao lado da zona de conferência e facturação situa-se uma instalação sanitária para uso exclusivo dos funcionários.



Figura 16 - Zona de recepção - fonte: própria



Figura 17 - Zona de conferência e facturação - fonte: própria



Figura 18 - Prateleiras de arquivos - fonte: própria

Em seguida, há uma pequena sala, com o computador central, modem e materiais informáticos e de escritório.

O laboratório é a zona seguinte (Figura 19). No seu interior, são produzidos os medicamentos manipulados, reconstituídos antibióticos e feito o registo da entrada/saída de matérias-primas. O laboratório é constituído por uma bancada, um lavatório, prateleiras de vidro que expõem instrumentos necessários à manipulação, balanças e um armário onde todas as matérias-primas estão devidamente arrumadas por ordem alfabética com os respectivos boletins de análises.



Figura 19 - O laboratório - fonte: própria

Ao abrigo da Portaria n.º 594/2004 de 2 Julho [6], o laboratório possui o seguinte material (Figura 20):

- Alcoómetro;
- Almofarizes de vidro e de porcelana;
- Balança analítica com capacidade para pesar até 200g;
- Balança com capacidade para pesar até 500mg;
- Banho de água termostaticado;
- Cápsulas de porcelana;
- Copos de várias capacidades;
- Espátulas metálicas e não metálicas;
- Funis de vidro;
- Matrizes de várias capacidades;
- Papel de filtro;
- Papel indicador pH universal;
- Pedra para a preparação de pomadas;
- Pipetas graduadas de várias capacidades;
- Provetas graduadas de várias capacidades;
- Vidros de relógio;
- Termómetro;
- Tamis.



Figura 20 - Materiais do laboratório - fonte: própria

No laboratório há ainda um extintor por motivos de segurança e prateleiras com os reagentes.

Á frente do laboratório há um armário exclusivo para especialidades farmacêuticas de aplicação tópica (Figura 21).



Figura 21 - Especialidades farmacêuticas de aplicação tópica - fonte: própria

Entre o laboratório e o local onde estão armazenados os medicamentos genéricos, há um espaço relativamente grande onde estão arrumados os excedentes dos vários produtos da farmácia (Figura 22 e Figura 23). O local é composto por vários armários e uma banca. Cada armário tem uma determinada especialidade farmacêutica, por exemplo, o armário destinado a arrumação das especialidades farmacêuticas de aplicação tópica. Existem exceções, em consequência da enorme variedade de produtos da farmácia. A banca serve como local de armazenamento provisório e para se conferir encomendas, que normalmente são de grandes dimensões, e que foram feitas directamente a um fornecedor específico. Situado também na zona dos excedentes está um frigorífico (Figura 24), para conservação de medicamentos a baixas temperaturas, valores compreendidos entre os dois e oito graus célsius. Dentro do frigorífico há um termómetro que permite o controlo da temperatura interna.

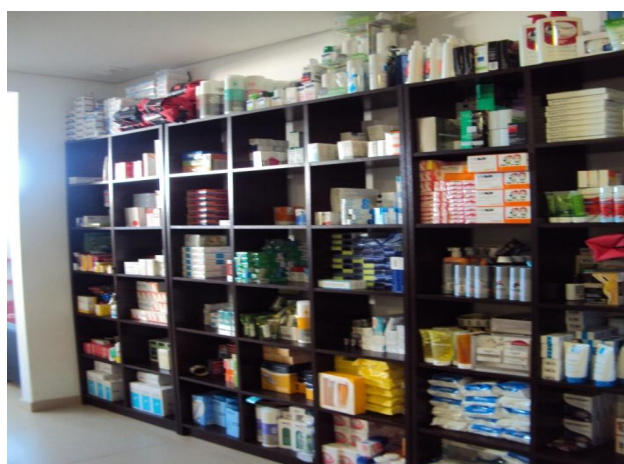


Figura 22 - Zona de excedentes - fonte própria



Figura 23 - Zona de excedentes - fonte: própria

Por fim, há uma sala a seguir a zona dos excedentes. A sala é simultaneamente: gabinete da Directora-Técnica, biblioteca, sala de reuniões e a sala de convívio dos funcionários (Figura 25, Figura 26, Figura 27 e Figura 28). Destina-se à gestão e contabilidade da Farmácia e à realização de reuniões. A biblioteca é actualizada e organizada, com as publicações obrigatórias, recomendadas e periódicas, documentos de gestão e facturas e registo de substâncias psicotrópicas e benzodiazepinas de meses anteriores.



Figura 24 - Frigorífico - fonte: própria



Figura 25 - Gabinete da Directora Farmacêutica - fonte: própria



Figura 26 - Sala de convívio dos funcionários - fonte: própria



Figura 27 - Sala de reuniões - fonte: própria



Figura 28 - Biblioteca - fonte: própria

2. O CIRCUITO DO MEDICAMENTO

Este capítulo aborda um conjunto de actividades realizadas na farmácia, que estão directamente ligadas ao medicamento, desde da sua aquisição até a sua dispensa. O seguinte esquema (Figura 29) contempla as ditas actividades:



Figura 29 - Circuito do Medicamento - fonte: própria

Basicamente, as actividades apresentadas no esquema fazem parte um conjunto de operações que visa assegurar à farmácia, materiais e serviços, neste caso especialidades farmacêuticas, a adquirir, adequados à utilização a que se destinam, nas quantidades necessárias, nas datas de utilização previstas e por um custo mínimo, de modo a garantir um bom funcionamento da mesma. Esse conjunto de operações denomina-se de aprovisionamento. Utilizando o aprovisionamento, a farmácia toma conhecimento das suas necessidades e as dos seus utentes, o que lhe permite antecipar-se a essas mesmas necessidades, tornando-se mais eficiente e eficaz na realização das suas funções e satisfação dos seus clientes. Com a ajuda do Sifarma 2000, este procedimento torna-se muito viável e simples de se executar, pois o programa permite o registo de todo o movimento dos produtos existentes na farmácia o que facilita o seu controlo em quantidade, qualidade, custo, satisfação e lucro. Através do programa, todas as especialidades farmacêuticas possuem uma ficha que caracteriza o produto em vários aspectos:

- Nome do produto;

- Código do produto;
- Fórmula farmacêutica;
- Dosagem;
- A quantidade de medicamentos por embalagem;
- Fabricante;
- Histórico de compra e venda;
- Stock mínimo e máximo;
- Stock actual;
- Família;
- Prateleira;
- Preço de custo;
- Preço de venda ao público (PVP);
- Preço máximo autorizado (PMA);
- Fornecedor preferencial;
- IVA;
- Prazo de validade.

Exemplificando, com o Sifarma 2000, podemos verificar o escoamento diário, mensal ou anual de um produto, o que permite estipular uma quantidade mínima e máxima desse mesmo produto. Consequentemente, sempre que se vender o produto, o Sifarma 2000 automaticamente informa o operador de que é preciso encomendar o produto que foi vendido de modo a repor a quantidade anteriormente predefinida, ou seja, a farmácia terá o produto sempre disponível no seu stock.

2.1. ENCOMENDAS

As encomendas representam a aquisição de especialidades farmacêuticas por parte da farmácia, a fim de repor o seu stock. A compra dos produtos é feita através de fornecedores com quem a farmácia possui contratos. A encomenda é feita pelo Sifarma 2000.

Existem 2 tipos de encomendas:

- As diárias (Anexo A) – encomendas de rotina, de grandes proporções, onde se encontram listados todos os produtos em que o stock precisa ser repostado na quantidade máxima predefinida, em um determinado fornecedor;
- As manuais (Anexo B) – encomendas excepcionais, de pequenas quantidades, em que o produto encomendado não há ou nunca existiu em stock na farmácia.

Outra excepção é a encomenda feita directamente via telefone a um fornecedor. As encomendas feitas via telefone para o fornecedor são registadas no Sifarma 2000 como enviadas via papel porque não existe no programa a opção de enviar a encomenda por telefone.

O número de vezes que a farmácia efectua encomendas diárias varia, mas segundo a Farmácia Tavares, ela faz o número de encomendas diárias correspondentemente com o número de vezes em que o fornecedor principal faz entregas diárias.

Relativamente as encomendas manuais, o número de vezes que a farmácia as realiza é directamente proporcional ao número de casos excepcionais que surjam na farmácia.

Os fornecedores da Farmácia Tavares são: Cooprofar, Cofanor e Alliance Healthcare e Udifar, sendo o principal a Cooprofar, e os restantes actuando como alternativa. O papel dos fornecedores é muito relevante para as farmácias. A função do fornecedor é servir de intermediário entre a farmácia e os laboratórios que produzem as especialidades farmacêuticas, para satisfação dos requisitos da farmácia de forma rápida e eficiente. A farmácia escolhe os seus fornecedores segundo parâmetros para evitar falhas de aprovisionamento e do circuito do medicamento. Os parâmetros são:

- Melhores condições de pagamento;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Rapidez, distancia e frequência das entregas;
- Menos faltas de produtos;
- Facilidades nas devoluções e resolução dos prazos de validade;
- Preços de custo menores;
- Bonificações e descontos;
- Entre outros.

A farmácia também tem a possibilidade de obter os produtos directamente dos laboratórios (Anexo C) que os produzem. A aquisição directa de produtos aos laboratórios é feita através dos delegados de informação e venda que visitam as farmácias, apresentando propostas à farmácia. Normalmente as propostas apresentam bonificações e descontos, para a compra de uma grande quantidade do produto, para atrair o poder de compra da farmácia. Apesar das vantagens que os delegados propõem, não significa que o seja para a farmácia, isto é, quando a rotatividade do produto e/ou a promoção/oferta não justifica a compra de quantidades consideráveis. No entanto as aquisições devem ser controladas uma vez que há

que atender à capacidade de armazenamento da farmácia e ao investimento de capital que exigem.

Pelo Sifarma, há 2 meios de se enviar uma feita a um fornecedor:

- Via modem – o programa envia a encomenda via internet em formato digital;
- Via papel – o programa imprime a encomenda em papel para que seja encaminhada para o respectivo fornecedor.

No processamento da encomenda no Sifarma é preciso ter em atenção alguns aspectos relevantes antes do seu envio ao fornecedor:

- A rotatividade do produto;
- O preço de custo nos diferentes fornecedores;
- Se o stock corresponde as necessidades da farmácia;
- Bonificações e descontos.

O Sifarma 2000 permite observar simultaneamente a lista de produtos a encomendar, o preço de um produto em diferentes fornecedores e as compras e vendas de um produto. Isto confere maior eficiência e controlo na realização desta actividade e minimiza os custos desnecessários, o erro humano, prejuízos, e stocks desnecessários.

Depois de enviada, tem que esperar que a encomenda seja entregue para que se proceda a sua recepção.

2.2. RECEPÇÃO DA ENCOMENDA

Quando entregue, a encomenda precisa ser conferida e registada como tal no Sifarma 2000. A importância deste procedimento está em verificar se a encomenda chegou em bom estado, se o produto e suas quantidades são as correctas, para que então se reponha o stock.

Em primeiro lugar, é necessário identificar a encomenda efectuada no programa que corresponda à que foi entregue, através do fornecedor e do tipo de encomenda. Depois de identificada a encomenda, segue-se a recepção propriamente dita. Há duas formas de a executar: por leitura óptica de códigos de barra do produto ou pela introdução do código manualmente. Por motivos de rapidez e minimização do erro, é preferível utilizar o leitor óptico.

A encomenda quando chega a farmácia, encontra-se acondicionada e com ela a respectiva guia de remessa/nota de encomenda/factura com duplicado. A factura é dotada de:

- Número do documento;
- Identificação do fornecedor;
- Identificação de quem fez a encomenda (destinatário, a farmácia);
- Lista dos produtos, em ordem alfabética, com os respectivos códigos dos produtos, nome comercial, dosagem, forma farmacêutica e tamanho da embalagem;
- O preço que o produto custou a farmácia (preço de custo unitário);
- O IVA a qual o produto está sujeito;
- O Preço de Venda ao Público (PVP). Este não está presente nos produtos que não estão marcados e que seu preço de venda ao público é calculado pela farmácia;
- Referencia a quantidade pedida de um produto e a correspondente quantidade enviada;
- Razão pela qual o pedido não foi respondido, por exemplo: porque o produto está esgotado, porque foi retirado do mercado, porque já não é comercializado.

De seguida podemos recepcionar todos os produtos fornecidos através da leitura óptica do código de barras de cada embalagem, em que se dá prioridade aos que são armazenados no frigorífico, em temperaturas de 2 a 8 graus célsius. O Sifarma 2000 regista o produto numa lista a medida que se faz a leitura. O sistema informático faz o cruzamento destes dados com a nota de encomenda emitida, sendo possível detectar algumas irregularidades, nomeadamente o entrega de um produto diferente do encomendado ou de um número superior ou inferior de embalagens. Se essa possibilidade se verificar há que avisar o fornecedor.

Após a leitura de todos os produtos, faz-se uma comparação entre a lista do Sifarma 2000 e a factura. Os produtos descritos na factura como enviados devem corresponder a lista em todos os aspectos. Caso haja alguma falha na correspondência, é necessário confirma-la, identifica-la e alertar o fornecedor para que este proceda a correcção.

Com os produtos e a guia de remessa, posteriormente à confirmação da encomenda, é indispensável conferir o prazo de validade, preço de custo, preço de venda ao público e o preço total entre a lista do programa e a factura da encomenda. O prazo de validade deve ser sempre o inferior, ou seja, no momento da recepção, se há um medicamento na farmácia com a validade superior ao de um medicamento que se esteja a recepcionar, na ficha desse produto

dá-se prioridade a menor validade. Quando não existe o produto em stock, assume-se imediatamente a validade do que veio na encomenda. O preço de custo varia de fornecedor para fornecedor. Dependendo do fornecedor, colocamos o preço de custo do produto na factura desse mesmo fornecedor. O preço de venda varia consoante o produto. Há produtos em que o seu preço já se encontra estipulada pela lei, isto é, a lei permite uma percentagem de margem de lucro aos fornecedores e farmácias previamente estabelecida. Esse preço está descrito na factura, que deve ser o que rege. Outros produtos, normalmente os de venda livre, as margens de lucro ficam ao critério da farmácia. O preço total da factura é a soma do preço de custo de todos os produtos mais o IVA. Esse preço total deve idêntico na factura e na listagem do Sifarma 2000.

Finalmente, após confirmação de todos os aspectos acima referidos, podemos dar por terminada a recepção. O Sifarma 2000 de seguida apresenta outra lista de produtos encomendados mas que por algum motivo não foi entregue. Os motivos podem ser: o produto foi retirado do mercado, o fornecedor não tem o produto em stock ou não o comercializa, o produto não é comercializado no país, entre outros. Os produtos que não foram enviados são então retirados da lista para processá-los numa nova encomenda, mas em um diferente fornecedor. Caso não se faça tal acção, a recepção da encomenda fica pendente a espera dos restantes produtos.

Ao final, regista-se a entrega e coloca-se o carimbo da farmácia e assinatura na factura.

Existem alguns casos particulares na recepção de encomendas de determinados produtos, nomeadamente estupefacientes e psicotrópicos, matérias-primas e reagente, e as especialidades farmacêuticas de venda livre.

Nas especialidades farmacêuticas de venda livre, há a necessidade de marcar o preço de venda ao público com etiquetas, já que esse preço é predefinido pela farmácia.

Quando se recebem psicotrópicos e estupefacientes o processo é diferente. Este tipo de medicação tem um controlo mais rigoroso uma vez que são sujeitos a regras e legislação especial. Estes produtos possuem uma guia de remessa própria e o seu duplicado. O final da recepção deve-se gravar o número da factura da encomenda e a guia de remessa ser assinada pela Directora Técnica da Farmácia.

As matérias-primas também têm algumas diferenças quanto ao modo de recepção. Cada matéria-prima tem um boletim de análise que após ser confirmado, tem de ser

carimbado e assinado pela Directora Técnica. A matéria-prima terá a sua ficha de movimento de matérias-primas que deve conter:

- Carimbo da farmácia;
- Nome da matéria-prima;
- Outras designações da matéria-prima;
- Fornecedor;
- Número de lote;
- Data de validade;
- Laboratório de origem;
- Quantidade recebida (kg, l, ...);
- Número de embalagens;
- Número do boletim de análise;
- Uma tabela para descrição dos movimentos da matéria-prima

A ficha de cada matéria-prima é então anexa ao seu respectivo Boletim de Análise e arquivado. Sempre que se usa a matéria-prima, na ficha, terá de estar preenchido a quantidade que foi utilizada e a data.

2.3. ARMAZENAMENTO E ARRUMAÇÃO

O armazenamento é uma actividade fulcral para organização e normal funcionamento da farmácia. Dela dependem o bom processamento de outras actividades como a dispensa de medicamentos, controlo de validades e inventários.

O armário localizado atrás dos balcões é o principal local para armazenamento dos medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM). Esse armário possui inúmeras gavetas onde os medicamentos estão arrumados por ordem alfabética, segundo o nome comercial, começando na gaveta superior até a inferior. Caso existem medicamentos com o mesmo nome comercial, a sua arrumação distingue-se por dosagem, de menor para maior. As duas últimas filas de gavetas, na parte mais inferior do armário, destinam-se ao armazenamento de medicamentos sob a forma farmacêutica de xaropes, pós e granulados. No mesmo armário, há gavetas requisitadas para: os medicamentos de tratamento oftálmico, para os medicamentos que se apresentam sob a forma de supositórios e gotas, medicamentos de administração vaginal e por injectáveis, gavetas produtos de protocolo de diabéticos, e uma gaveta para os

genéricos das benzodiazepinas, já que pela lei, estas não podem estar expostas mas sim devidamente guardadas. No caso dos genéricos dos MSRM, a armazenagem é feita por ordem alfabética do nome da substância activa, e em seguida por dosagem, pois a mesma substancia activa pode apresentar diferentes dosagens. A armazenagem realiza-se da esquerda para direita, até a seguinte prateleira do mesmo armário. Ao finalizar a ultima prateleira, continuamos a arrumação no seguinte armário, na prateleira superior e assim sucessivamente. Na zona dos excedentes não existe distinção entre os medicamentos de marcas e genéricos relativamente a sua arrumação, pelo que é feita segundo os meus critérios referidos.

Os medicamentos não sujeitos a receita médica, que se encontram atrás dos balcões e na zona dos excedentes são simplesmente arrumados pela sua indicação terapêutica e forma farmacêutica.

Os produtos de venda livre caracterizam a sua organização de acordo com o seu grupo terapêutico e depois com a sua marca.

Os estupefacientes e psicotrópicos, medicamentos de receita médica especial, são organizados de igual forma que os MSRM, mas que a lei proíbe que o seu local armazenamento esteja visível e ao alcance do utente ou de qualquer entidade desconhecida a farmácia.

As matérias-primas e reagentes são arrumados no laboratório independentemente da ordem alfabética e da forma farmacêutica.

Em comum, todas as especialidades farmacêuticas partilham o mesmo critério de armazenamento, o FEFO (First Expired First Out), ou seja, o medicamento com menor prazo de validade deve ser armazenado de forma que seja o primeiro a ser vendido pela farmácia.

É também responsabilidade da farmácia e desta actividade garantir que as especialidades farmacêuticas se encontrem devidamente armazenadas sob condições óptimas de luminosidade, humidade e temperatura, para que assim a farmácia tenha a certeza de garantir a manutenção da estabilidade e qualidade dos produtos, e dispensar ao utente um produto em bom estado.

2.4. DISPENSA

A dispensa de especialidades farmacêuticas consiste na distribuição de medicamentos, sujeitos ou não a receita médica, para os utentes quando apresentam uma receita ou se deslocam voluntariamente com o intuito de tratamento ou prevenção de uma enfermidade. É de se referir que os medicamentos sujeitos a receita médica só podem ser dispensados mediante apresentação de receita médica por parte dos utentes.

Esta actividade acarreta maior responsabilidade pois é aquela em que o erro não pode existir. Errar implica influenciar negativamente e involuntariamente a saúde do utente.

Como já foi dito, a dispensa de especialidades farmacêuticas divide-se:

- Medicamentos sujeitos a receita médica;
- Medicamentos não sujeitos a receita médica.

2.4.1. MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

Na dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica, o utente dirige-se a farmácia com a finalidade de comprar a medicação prescrita pelo médico numa receita. A receita deve estar devidamente preenchida pelo médico, e deve conter:

- Data em foi prescrito;
- Validade da prescrição;
- Local da prescrição;
- Vinheta do local da prescrição;
- Vinheta do médico e a sua especialidade;
- Assinatura do médico;
- Dados do utente nomeadamente o nome, telefone, entidade participadora, número de beneficiário.
- A medicação, referindo o nome comercial e/ou substância activa, dosagem, forma farmacêutica, quantidade e posologia.

Se por algum motivo a receita estiver mal preenchida, não se pode proceder a normal dispensa. Deve-se explicar a situação ao utente e ao médico para que de seguida se possa proceder a correcção da receita e a dispensa do medicamento.

As receitas irão passar a ser todas prescritas em computador e não a mão do médico, como era habitual. Assim, a medicação virá acompanhada do seu respectivo código o que

reduz as hipóteses de erro na dispensa praticamente nulas, desde que quem dispensa tenha o cuidado de comparar o código da embalagem com o código que se encontra na receita e confirmar se são iguais. Apesar deste melhoramento, ainda há receitas a serem prescritas a mão. Essas receitas devem compreender a Artigo 9, da Portaria 198/2011 [7], que viabiliza a receita.

Ainda na dispensa de MSRM, existem casos peculiares: os inseridos no protocolo de diabetes, os abrangidos por participações especiais, e os de receita médica especial. A dispensa de especialidades farmacêuticas inseridas no protocolo de diabetes, em que os utentes que sofrem de Diabetes Mellitus, tem a participação do Estado, nomeadamente lancetas e tiras. Este protocolo só terá efeito mediante a apresentação da receita médica. As dispensas de medicamentos sujeitos a receita médica abrangidos por participação especial, definidos por Despachos e Portarias, destinam-se a utentes que sofrem de doenças como: lúpus, hemofilia, Alzheimer, artrite reumatóide, entre outros. A dispensa de MSRM especial está direccionada aos utentes em que sua medicação se baseia em estupefacientes e psicotrópicos. Neste caso particular o utente deverá apresentar uma receita médica especial devidamente preenchida, para além de apresentar o Bilhete de Identidade de quem vai adquirir a medicação.

Seja em que tipo de venda de MSRM for, o plano de participação é um elemento muito valorizado pelo utente. Se os medicamentos prescritos para o cliente são, participados, então o cliente não pagará a totalidade do preço desses medicamentos. Dependendo do plano ou planos de participação do utente, diferente será a percentagem que a entidade participadora terá de ajudar o seu beneficiário a adquirir a medicação. Em patologias específicas existem planos de participação especial que conferem maior participação, exemplos disso são os utentes de Alzheimer e utentes que sofrem de infertilidade. Para que o utente tenha direito ao plano de participação especial, o médico deverá colocar na receita o decreto-lei ou portaria referente a participação.

2.4.2. MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

Na dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica como o próprio nome indica, não é necessário que o utente apresente receita médica para adquirir alguma medicação. Neste género de dispensa há uma maior interacção entre o utente e técnico de

farmácia se compararmos com a dispensa de MSRM. Na dispensa de MNSRM, o cliente chega a farmácia e expõe o seu problema. Atentamente, o técnico de farmácia deve analisar a situação e ponderar as suas possíveis causas, e a medicação possível de ser aconselhada, tendo sempre em vista o uso racional do medicamento e o carácter deontológico. Para uma maior certeza e segurança no medicamento que se vai aconselhar é de extrema importância perguntar ao utente sobre demais sintomas e outras questões que o técnico de farmácia ache pertinente para o caso. Exemplo disso:

- Tem a tensão alta?
- É diabético?
- Toma alguma medicação?
- Padece de alguma doença?
- Tem febre?
- Dor de cabeça?
- Tem cuidados com a alimentação?
- Fuma ou bebe?
- É asmático ou tem problemas cardíacos?
- Tem alguma alergia?
- Idade;
- Se está grávida?
- Amamenta?

2.4.3. TIPOS DE VENDA

Para se processar a venda utiliza-se o software Sifarma 2000. Com o programa podemos distinguir os diferentes tipos de venda. O programa permite realizar até vinte vendas de dispensa de MSRM ou vendas de dispensa de MSRM juntamente com MNSRM, desde que seja para a mesma pessoa. O programa distingue as dispensas como participadas e não participadas, em que correspondem as dispensas de MSRM e MNSRM respectivamente. As vendas participadas e não participadas podem ainda ser classificadas de quatro formas:

- Normal – é uma venda normal, sem nenhuma particularidade;
- Suspensas – a venda suspensa, como o próprio nome indica, é uma venda em a receita médica fica suspensa, isto é, a sua execução será feita posteriormente.

Se por uma eventualidade a farmácia não tem um medicamento que se encontra na receita, há a possibilidade de fazer a receita na venda suspensa para que depois a medicação seja entregue e a receita dispensada.

- Crédito – nesta venda, o cliente tem a opção de fazer o pagamento imediato ou num futuro próximo.
- Suspensas a crédito - é a junção da venda suspensa e a crédito. O utente pode deixar a receita para depois ser processada e pagar posteriormente.

Nas receitas médicas dispensadas pela farmácia, são impressas no seu verso dados relevantes:

- Os dados da farmácia;
- O plano de participação;
- Lote e número da receita do lote;
- A medicação dispensada;
- O valor da participação e o valor que o utente.

O valor da participação é depois reembolsado a farmácia pela entidade responsável pela participação.

2.5. CONFERÊNCIA E FACTURAÇÃO DO RECEITUÁRIO

A conferência e a facturação do receituário estão directamente relacionadas com a dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica. O valor de participação que deverá ser reembolsado a farmácia só será feito mediante comprovação através da receita que deverá ser enviada a entidade que participa o medicamento. Para tal, a receita não deverá apresentar erros tanto na prescrição como na dispensa. A conferência e a facturação permitem detectar erros, corrigi-los e enviar as receitas, para que a farmácia não fique sem a participação, o que representaria prejuízo para a farmácia.

Na conferência do receituário é então necessário verificar se a receita apresenta um dos seguintes erros:

- Receita fora de validade;

- Erro na dispensa do medicamento, nomeadamente: erro na dosagem, erro no tamanho da embalagem, erro na quantidade de medicação dispensada, erro na identificação do medicamento;
- Receita rasurada;
- Dados por preencher na receita;
- Erro ao estipular a entidade participadora;
- Dispensa de genérico sem autorização do médico;
- Erro na participação e no preço de venda ao público.

O preço de venda ao público é um erro frequentemente detectado na conferência. Os preços máximos autorizados e o preço de venda ao público são actualizados trimestralmente pela Associação Nacional de Farmácias (ANF), o que pode fazer com que alguns preços fiquem desactualizados e que constituam erros nas receitas.

Na facturação, o processo é um pouco mais longo e é feito todos os dias, até o seu envio às respectivas entidades. Depois das receitas corrigidas e dos preços verificados é necessário então organizar as receitas previamente ao seu envio. A facturação contempla algumas regras:

- Separar as receitas por entidade participadora;
- Em cada entidade, separar as receitas por lotes e em cada lote organiza-las por ordem crescente de um à trinta;
- Quando todos os lotes e organismos estiverem completos, emitem-se os verbretes (resumo de um lote de cada organismo), a relação de resumo de lotes (resumo de todos os lotes de cada organismo) e a factura (resumo de cada organismo);
- Uma factura para todas as entidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e as restantes entidades tem uma factura própria;
- Para o Centro de Conferência de Receituário enviam-se as receitas, os verbretes, e os originais e cópias da relação de resumo de lotes, facturas, notas de crédito e de débito, se houver, do SNS;
- Para o Presidente da ANF envia-se uma carta com uma factura, nota de crédito e nota de débito, do SNS;
- Enviam-se a ANF três facturas, três resumos de lotes, os verbretes, as receitas, e dois mapas, de todas as entidades;
- A ANF distribui pelas entidades a sua respectiva facturação;

- Na farmácia ficam cópias de facturas e de resumos de lotes para a contabilidade da própria.

As receitas enviadas para o Centro de Correção de Receituário e para ANF são avaliadas e corrigidas. As que tem erros, são devolvidas a farmácia e as participações não são pagas. Justificando e corrigindo a receita, as farmácias tentam recuperar a participação para não tenha prejuízo financeiro.

O receituário de psicotrópicos é tratado de modo distinto. As receitas dos estupefacientes e psicotrópicos são emitidas em triplicado. Ao dispensar esses medicamentos o Sifarma emite um papel para facturação normal da receita original, e dois documentos de psicotrópicos, com o nome de quem adquire a medicação e a respectiva medicação. Os documentos de psicotrópicos são anexos ao duplicado e triplicado da receita em que um fica na farmácia e outra é enviado ao Infarmed (Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.). Seguidamente emite-se o balanço de entrada e saídas dos psicotrópicos de cada mês, o qual se deve confirmar com as respectivas receitas desse mês. O documento de psicotrópico juntamente com o duplicado da receita deve ser enviado para o INFARMED, e tem que ser anexado ao balanço, enviado também numa carta para o Presidente do Conselho de Administração do INFARMED.

2.6. CONTROLO DE PRAZOS DE VALIDADE

Os medicamentos são obrigados por lei, a terem inscrito na sua embalagem o seu prazo de validade (para que tenha conhecimento de quando o produto já não se apresenta em condições normais). Este procedimento deve garantir que os medicamentos encontram-se dentro do prazo ideal para seu consumo.

A farmácia tem a opção de recolher os produtos que vão terminar o prazo de validade com três meses de antecedência para posterior devolução aos devidos fornecedores. A devolução deve ser acompanhada por duas notas de devolução carimbadas e assinadas.

Os fornecedores podem optar por enviar os mesmos produtos, com maior prazo de validade, notas de crédito com o valor equivalente à nota de devolução, ou um produto similar. Quando as devoluções são aceites é possível regulariza-las.

Se a devoluções não forem aceites, os produtos retornam a farmácia e dá-se quebra dos mesmos. As quebras são guardadas na farmácia durante cinco anos.

2.7. DEVOLUÇÕES

Existem diferentes casos em que é preciso devolver produtos aos respectivos fornecedores. Os motivos para justificar a devolução, apresentados pelo Sifarma 2000 eram:

- Fora de prazo;
- Embalagem danificada;
- Produto danificado;
- Outros.

A recepção de encomenda e controlo de validade são actividades, em que, dependendo das condições do produto, pode ocorrer a devolução de produtos apresentando o motivo.

Outro género de devolução é a que acontece na dispensa de medicamentos. Se o utente, que adquiriu um produto, deseja devolve-lo a farmácia, por algum motivo, então faz-se a devolução da venda e devolve-se ao utente o que foi pago ou substitui-se o produto por outro semelhante.

3. PREPARAÇÃO DE MANIPULADOS

A preparação de um manipulado é uma prática que, nos dias que correm, tem caído em desuso, é uma actividade também executada na farmácia. Segundo o INFARMED, “os medicamentos manipulados são medicamentos preparados segundo fórmulas magistrais ou officinais, cuja preparação compete às farmácias ou serviços farmacêuticos hospitalares, sob a directa responsabilidade do farmacêutico”.

O manipulado que foi preparado foi o da vaselina salicilada a 5%, com indicação terapêutica como queratolítico, sob a forma farmacêutica de pomada. Segundo a prescrição: «5 gramas (g) de ácido salicilico e vaselina q.b para perfazer 100g», o que indicava que como matérias-primas seriam necessárias 5g de ácido salicilico para 95g de vaselina. Este manipulado foi então preparado de acordo com o Manual de Boas Práticas em Preparação de

Medicamentos Manipulados, Portaria 549/2004, e sobre supervisão da Directora-farmacêutica.

Antes de proceder a lavagem e desinfectação, foi recolhido todos os materiais necessários:

- Porfírio;
- Espátulas;
- Vaselina sólida;
- Ácido salicilico em pó;
- Balança;
- Papel vegetal;
- Álcool a 70%;
- Material de acondicionamento.

Depois de lavar as mãos de forma asséptica, desinfecta-se os materiais a utilizar com álcool a 70%. Calçam-se as luvas e procede-se à pesagem das matérias-primas no papel vegetal. Já com matérias-primas no porfírio, junta-se um pouco de cada matéria-prima, e com movimentos circulares, horizontais repetitivos das espátulas, obtêm-se uma pomada branca, homogénea, e sem grânulos. Seguidamente retira-se o preparado para um acondicionamento apropriado e fecha-se o mesmo. Após ter o produto acondicionado, realiza-se a limpeza e arrumação de todo o material utilizado até então. De seguida completa-se o rótulo de modo a rotular a embalagem de acondicionado. Este rótulo compreende:

- Nome do destinatário;
- Fórmula;
- Número do lote;
- Preço;
- Posologia;
- Via de administração
- Data de preparação;
- Prazo de utilização.

Antes de terminar o procedimento, preenche-se a ficha de preparação de manipulados com os seguintes dados:

- Nome do manipulado;
- Lote interno;
- Matérias-primas utilizadas;
- N° de lote do boletim de análise;
- Quantidade pesada de cada matéria-prima;

- Procedimentos da manipulação;
- Acção farmacológica;
- Condições de conservação;
- Prazo de utilização;
- Nome e morada do destinatário;
- Nome do prescriptor;
- Controlo do produto acabado.

Dá-se por completo a execução desta actividade logo após o cálculo do preço do medicamento manipulado e a sua venda ao utente.

4. SERVIÇOS PRESTADOS PELA FARMÁCIA

4.1. VALORMED

A ValorMed [8] é uma organização com o intuito de recolher medicamentos dos utentes, que estejam fora de prazo, danificados ou que não são utilizados para se proceder a sua correcta eliminação. As farmácias têm parcerias com essa instituição para que estas aceitem as devoluções de medicamentos que os utentes trazem as farmácias e que os coloquem no contentor próprio da empresa. Esse contentor é depois recolhido e substituído.

4.2. OS SERVIÇOS PRESTADOS A POPULAÇÃO

- Avaliação dos valores de pressão arterial;
- Avaliação de parâmetros bioquímicos;
- Consultas de dietista;
- Entrega ao domicílio

Estes serviços são de enorme relevância para a população, que na sua maioria esta envelhecida, e precisa de um apoio e cuidados de saúde constantes.

A avaliação da pressão arterial é efectuada através um aparelho electrónico colocado no braço, sobre a artéria. É conveniente que não haja nenhum, objecto ou peça de roupa a

obstruir a circulação sanguínea. Durante a avaliação, o utente não pode se mover nem falar. Como parâmetros de referência são considerados valores máximos de 120 mmHg (milímetros por mercúrio) de pressão sistólica e 80 mmHg de pressão diastólica e de pulsação menos de 100 batimentos cardíacos por minuto.



Figura 30 - Aparelho de avaliação de tensão arterial – fonte: própria

Os parâmetros bioquímicos que a farmácia se disponibiliza a avaliar são:

- Glicemia capilar
- Triglicéridos
- Colesterol total
- Colesterol HDL
- Ácido úrico
- Antígeno específico da próstata (PSA).

A determinação destes parâmetros é feita com o aparelho CR 3000 RC. O aparelho tem a capacidade de medir três parâmetros diferentes simultaneamente. As avaliações mais comuns são o do colesterol total, glicemia capilar e triglicéridos. Previamente ao teste é necessário questionar o utente sobre o seu estado de saúde, se o utente se encontra em jejum, se toma alguma medicação, se sente alguma espécie de desconforto físico, quais os hábitos alimentares, se pratica exercício físico, qual o seu estilo de vida, se tem algum familiar com uma doença hereditária, entre outros. Basicamente, os testes são realizados de forma muito semelhante. O procedimento é:

- Desinfectar a zona da recolha do sangue;
- Com uma lanceta, picar o dedo e recolher uma amostra de sangue em um pequeno tubo circular oco;

- O tubo é introduzido numa cuvete, contendo uma solução própria para um determinado parâmetro bioquímico;
- Agita-se levemente a cuvete e é introduzida no aparelho para realizar o branco;
- De seguida, adiciona-se uma enzima específica do parâmetro bioquímico que se deseja;
- Agita-se e introduz-se a cuvete na máquina para uma última leitura;
- Dois minutos depois obtêm-se o resultado.

Com o resultado obtido, faz-se então uma comparação com os parâmetros de referência do que foi avaliado. Os parâmetros são:

- Para o colesterol, o valor deve estar compreendido entre 150 a 190 mg/dl (miligramas por decilitros);
- Para os triglicéridos, o valor máximo é de 150 mg/dl;
- Para a glicemia, em jejum, o valor deve pertencer ao intervalo de 70 a 110 mg/dl. Após duas horas de uma refeição, o máximo é de 145 mg/dl;



Figura 31 - CR 3000 RC – fonte: própria

4.3. CONSULTAS

As consultas de dietista são destinadas aos utentes da farmácia, e tem por objectivo ajudar o utente a alcançar um peso corporal ideal, através de um acompanhamento semanal. Nestas consultas é levada em consideração a alimentação, a actividade física e patologias do

utente. O utente pode ainda ser aconselhado a tomar medicação específica que o ajudem no seu tratamento.

A entrega ao domicílio não é mais do que a entrega de medicamentos directamente ao domicílio do utente, por parte da farmácia.

5. ANÁLISE CRÍTICA

Considero este estágio um longo e gratificante período de formação, não apenas de aprendizado mas também de experiência. Os objectivos e actividades delineados para o estágio foram por mim cumpridos com empenho e entrega, pois a farmácia depositou em mim grande confiança e responsabilidade, a qual sempre me esforcei para responder as suas expectativas. Tive oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos e práticos, retidos do estágio anterior. Aprender, cada vez mais, com vista na melhoria pessoal e profissional.

A autonomia e liberdade, que me foram concedidas, permitiram desenvolver-me muito como profissional, tornando-me mais confiante e responsável.

As actividades realizadas englobam quase na sua totalidade as que são possíveis de se realizar numa farmácia comunitária.

A elaboração de encomendas foi uma actividade em não participei activamente mas da qual compreendi conceitos gerais para a sua correcta formulação.

A recepção de encomendas era uma das minhas maiores responsabilidades na farmácia. Foi uma função que me foi confiada e a qual fazia questão de executar sem hesitações. Através desta actividade, tive maior contacto com a diversidade de especialidades farmacêuticas e conhece-las melhor. É também de se salientar que esta actividade possibilitou-me alargar a minha visão dos produtos com que a farmácia trabalha.

A recepção e o armazenamento são actividades interligadas, logo era uma actividade naturalmente realizada por mim. Permitiu-me compreender a organização da farmácia, mas também desenvolver a minha criatividade, no sentido de fazer uma arrumação organizada e pouco espaçosa. Com o armazenamento, “passei a conhecer melhor os cantos à casa”, o que facilitou a minha integração no local.

A dispensa de medicamentos foi a actividade que mais desenvolvi. O longo período ao balcão fez com que ganhasse confiança, segurança, iniciativa e destreza neste sector. No atendimento pude assimilar mais conhecimentos sobre os medicamentos sujeitos e não sujeitos a receita médica, o que se tornou uma mais-valia para o aconselhamento ao utente. Também com o Sifarma 2000, pude esclarecer as diversas dúvidas dos utentes, desde

posologia até todas as reacções adversas de um medicamento, facto caricato que realmente aconteceu. O sistema informático foi sem dúvida fonte de conhecimento e apoio, tornando-me mais autónomo, proactivo e predisposto. Mas o sistema não foi o principal meio de auxílio e de partilha de conhecimento em momentos do atendimento. O esclarecimento perante a minha orientadora de estágio e demais funcionários, fez-me adaptar com naturalidade à equipa multidisciplinar. O auge da minha adaptação, foram os debates e consensos a que a equipa teve para o aconselhamento de uma terapêutica a um utente, no qual tive oportunidade de participar. O atendimento ao balcão também me permitiu olhar para o utente de uma forma mais humana, e um relacionamento amigável, mas tendo em atenção o carisma e comportamento profissional. Este comportamento também se aplica no gabinete de atendimento personalizado. O gabinete foi um local em que foi difícil a adaptação, pois ainda não tinha confiança para interagir com o utente.

A conferência e facturação de receitas foram actividades em que pouco participei, mas a qual me foi atribuída uma explicação pormenorizada, suficiente para uma compreensão total da mesma.

O controlo de validade foi uma das actividades que executei com maior facilidade. É uma actividade muito relevante para a farmácia.

A preparação de manipulados foi uma das actividades que desenvolvi, mas apenas uma vez devido a falta de oportunidades. Foi uma actividade que efectuei por iniciativa e interesse. No decorrer do processo de manipulação, houve constantemente uma supervisão da Directora-farmacêutica. Ao final da manipulação, apresentei o medicamento manipulado à orientadora, devidamente depositado na embalagem de acondicionamento, para que fosse avaliado, tendo sido aprovado. De seguida, procedeu-se a estipulação do preço para posterior venda. Este último procedimento não foi realizado por mim mas sim pela Directora-farmacêutica.

Os serviços que prestei pela farmácia, foi na sua maioria, medição dos valores de glicemia, colesterol e a avaliação dos valores da tensão arterial. Os restantes serviços não os realizei pela falta de oportunidade ou porque não me competia, como por exemplo, as consultas.

Assim sendo, a minha análise deste estágio é extremamente positiva. A oportunidade de aplicar os conhecimentos e de adquirir novos foi uma experiência soberba, que me acompanhará ao longo da minha vida profissional.

6. CONCLUSÃO

Em suma, classifico este estágio muito positivo. Considero que na totalidade, os objectivos propostos como cumpridos assim como as actividades.

Os objectivos por mim delineados foram atingidos e ultrapassaram completamente as minhas expectativas. As actividades que realizei, ou mesmo as que efectuei com menos frequência, estão no mesmo patamar que os objectivos, ou seja, foram mais do que esperado o que só poderia ter bons resultados. Não tive obstáculos que me impedissem de realizar os objectivos e actividades, excepto a etapa da adaptação inicial e no que diz respeito a identificação das entidades referentes as participações. Assim como a cadeira de Farmácia Hospitalar, também seria interessante fazer uma simulação de uma cadeira de Farmácia Comunitária, que preparasse o aluno, e que lhe conferisse alguns conceitos e noções.

A minha perspectiva e visão sobre as farmácias comunitárias tornou-se mais clara e nítida, enaltecendo o seu trabalho e o que ela representa para a sociedade.

Durante o estágio e nesta meta final, evidenciei e interiorizei o significado desta profissão para sociedade. Uma profissão em fase de crescimento, que cada vez demonstra o seu valor para sociedade, disponibilizando-se para a ajudar, sem hesitar, com a preocupação de oferecer o melhor para a sociedade, a saúde.

7. WEBGRAFIA/ BIBLIOGRAFIA

- [1] <http://pensamentos.com.sapo.pt/educacao.htm>
- [2]
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/029-D_Port_31-A_2011.pdf
- [3]
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_I/012_DL_48547.pdf
- [4]
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/ACTOS_SUJEITOS_A_PUBLICACAO_NO_SITE_DO_INFARMED/Delib_414_CD_2007.pdf
- [5]
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/023-A3_Port_1429_2007.pdf
- [6]
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/portaria_594-2004.pdf
- [7]http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/044_Port_198_2011.pdf
- [8]<http://www.valormed.pt/>
- <http://www.infarmed.pt>
- <http://www.anf.pt/>
- ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA – Regulamento de Estágio Profissional I. Guarda, 2011/2012;
- ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA – Guia de elaboração e apresentação de trabalhos escritos. Guarda, 2008;

8. ANEXOS

ANEXO A

(Encomenda diária)

ANEXO B

(Encomendas manuais)

ANEXO C

(Encomendas directas)