



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Farmácia

Relatório Profissional I

Ana Rita Abreu Freitas

janeiro | 2015





Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL I

ANA RITA ABREU FREITAS

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM FARMÁCIA

janeiro | 2015



Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

LICENCIATURA EM FARMÁCIA - 1º CICLO
4º ANO / 1º SEMESTRE

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL I

ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

ANA RITA ABREU FREITAS
ORIENTADORA: PROFESSORA FÁTIMA ROQUE
SUPERVISORA: DRA. ÁLEA ABREU FERREIRA

janeiro | 2015

Agradecimentos

Gostaria de começar por agradecer à Farmácia Vitória por me receber mais uma vez nas suas instalações. Quero agradecer em particular à minha supervisora Dra. Álea Abreu Ferreira por mais uma vez acompanhar este percurso tão importante e me ajudar e orientar da melhor forma possível apesar de toda a responsabilidade e trabalho que possuía na farmácia. Agradeço ainda aos restantes colaboradores da Farmácia Vitória sejam eles farmacêuticos, técnicos de farmácia ou auxiliares de farmácia por me acompanharem, apoiarem, ajudarem e ensinarem, mostrando sempre disponibilidade e interesse para o meu melhor desempenho.

Agradeço também à Diretora do curso de Licenciatura em Farmácia e minha orientadora de estágio a professora Fátima Roque pelas informações cedidas para o melhor funcionamento do estágio.

Pensamento

“A maior recompensa pelo nosso trabalho não é o que nos pagam por ele, mas aquilo em que ele nos transforma.”

John Ruskin

SIGLAS

AF – Auxiliares de Farmácia

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

ANF – Associação Nacional das Farmácias

BI – Bilhete de Identidade

CC – Cartão de Cidadão

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CNP – Código Nacional do Produto

DCI – Denominação Comum Internacional

FEFO – *First Expired First Out*

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

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PRM – Problemas Relacionados com os Medicamentos

PVA – Preço de Venda ao Armazenista

PVF – Preço de Venda à Farmácia

PVP – Preço de Venda ao Público

SNS – Sistema Nacional de Saúde

TF – Técnicos de Farmácia

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Farmácias pertencentes ao grupo Still The Same.	12
Figura 2. Entrada da Farmácia Vitória pela parte exterior do centro comercial.	15
Figura 3. Entrada principal da Farmácia Vitória.	16
Figura 4. Sala de atendimento ao público.....	16
Figura 5. Sala comum.....	17
Figura 6. Painel principal do Sifarma2000®.....	18
Figura 7. Postos de receção de encomendas.....	22
Figura 8. Interior do robot.	25
Figura 9. Exterior do robot.	25
Figura 10. Gabinete de atendimento personalizado.	42

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Horário de funcionamento da Farmácia Vitória.	14
Tabela 2. Valores de pressão sistólica e diastólica e respetiva avaliação da tensão arterial.....	43

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1. Etapas do circuito do medicamento.	20
---	----

ÍNDICE

1. O GRUPO <i>STILL THE SAME</i>	12
2. A FARMÁCIA VITÓRIA	14
2.1. LOCALIZAÇÃO.....	14
2.2. HORÁRIOS.....	14
2.3. RECURSOS HUMANOS	15
2.4. ESTRUTURA FÍSICA	15
2.4.1. Espaço exterior	15
2.4.2. Espaço interior	16
2.5. LEGISLAÇÃO FARMACÊUTICA E DOCUMENTAÇÃO	18
2.6. SISTEMA INFORMÁTICO	18
3. CIRCUITO DO MEDICAMENTO	20
3.1. ELABORAÇÃO DE ENCOMENDAS.....	20
3.2. RECEÇÃO DE ENCOMENDAS	22
3.3. ARMAZENAMENTO	23
3.3.1. Robot	24
3.3.2. Inventário e Controlo de Prazos de Validade	26
3.3.3. Devoluções	26
3.4. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE	27
3.4.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	29
3.4.2. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica e outros produtos farmacêuticos	32
3.4.3. Vendas suspensas	33
3.4.4. Entregas ao domicílio	34
3.4.5. Reservas	34
4. PREPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS MANIPULADOS	36

4.1. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	37
4.2. MATÉRIAS-PRIMAS	37
4.3. MANIPULAÇÃO.....	
4.4. REGIME DE PREÇOS	38
5. PROCESSAMENTO E FATURAÇÃO DO RECEITUÁRIO.....	39
6. VALORMED	41
7. OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE PRESTADOS NA FARMÁCIA.....	42
7.1. AVALIAÇÃO DE PARÂMETROS BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS.....	42
7.1.1. Avaliação da tensão arterial e da frequência cardíaca	43
7.1.2. Medição do colesterol total	44
7.1.3. Medição de triglicérides	45
7.1.4. Medição da glicémia	45
CONCLUSÃO.....	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48

ANEXOS

ANEXO I – Fatura	51
ANEXO II – Nota de Devolução	52
ANEXO III – Receita Informatizada	53
ANEXO IV – Receita Manual	54
ANEXO V – Receita Especial	55
ANEXO VI – Documento comprovativo da venda de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes.....	56
ANEXO VII – Boletim de Análise	57
ANEXO VIII – Ficha de Preparação de Manipulados	58

ANEXO IX – Rótulo	61
ANEXO X – Ficha de Cálculo de Preço de Manipulados.....	62
ANEXO XI – Verso da Receita Médica	63
ANEXO XII – Cartão individual próprio da farmácia para registo dos valores obtidos aquando da determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos.....	64

INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio insere-se no âmbito da unidade curricular de Estágio Profissional I, inserida no 1º semestre do 4º ano do plano de estudos do Curso de Farmácia – 1º Ciclo, da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda. O estágio foi realizado na Farmácia Vitória, em Guimarães, no período de 6 de outubro de 2014 a 11 de janeiro de 2015, com uma carga horária de 490 horas.

A coordenação e orientação estiveram a cargo da docente Fátima Roque, enquanto a supervisão no local de estágio esteve a cargo da Dra. Álea Abreu Ferreira.

As farmácias são cada vez mais consideradas pelos utentes não só locais de dispensa de medicamentos mas também locais de prestação de serviços de saúde, sendo muitas das vezes o primeiro recurso para obter aconselhamento e acompanhamento nas mais diversas situações e são reconhecidas como um espaço de saúde de grande importância.

Os técnicos de farmácia juntamente com os farmacêuticos são os profissionais de saúde presentes nas farmácias que contactam diretamente com os utentes. Por este motivo é importante que estes profissionais sejam pessoas capazes de ajudar o utente satisfazendo ao máximo as suas necessidades e aconselhando-o da melhor forma possível. Assim, podemos caracterizar os técnicos de farmácia como profissionais competentes, ativos, conscientes e responsáveis.

A licenciatura em farmácia trata-se de um curso predominantemente técnico sendo por este motivo de grande importância a realização de estágios na carreira de um técnico de farmácia. A área de intervenção destes profissionais de saúde é o Medicamento e o Utente/Doente, sendo crucial para os técnicos de farmácia a inserção no seio de uma equipa multidisciplinar de saúde e o contacto direto com o utente/doente que a realização do estágio proporciona.

O estágio profissional torna-se uma unidade curricular imprescindível para a inserção na atividade profissional pois permite aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso académico, a familiarização com as tarefas diárias do técnico de farmácia e a perceção do trabalho de equipa. Este apresenta como principais objetivos educacionais o favorecimento, em contexto real, da integração das aprendizagens que vão sendo desenvolvidas ao longo do curso, de modo a que o estudante transponha para a prática as competências adquiridas durante a sua formação para

responder às exigências da sociedade, promovendo a sua socialização e integração profissional.

Durante o estágio foi possível a realização de forma autónoma de várias atividades que permitiram alcançar os objetivos propostos. As atividades planeadas para realizar no decorrer do estágio foram, designadamente a receção e conferência de encomendas; a elaboração de encomendas e sua transmissão; o armazenamento dos medicamentos e outros produtos de saúde; a construção de fichas técnicas de entrada de matérias-primas; a participação nos diversos processos de registo desde a entrada até à dispensa de medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes; o aviamento de receita médica e informação ao utente; a dispensa de medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica; o controlo de prazos de validade; a recolha de medicamentos para devolução à VALORMED; a preparação de manipulados de acordo com as Boas Práticas de Preparação de Manipulados; a participação na prestação de serviços farmacêuticos aos utentes.

A metodologia utilizada na realização do presente relatório de estágio é descritiva, baseando-se essencialmente nos conhecimentos adquiridos durante o estágio e nos três anos de formação no curso de Farmácia - 1º Ciclo.

1. O GRUPO *STILL THE SAME*

A Farmácia Vitória pertence à empresa Lifejourney SA, sendo a mesma uma das empresas do grupo *Still the Same*.

O grupo surgiu em 2005 com o objetivo de adquirir e explorar uma rede sólida de farmácias, contando atualmente com um total de sete farmácias (Figura 1) estando a sua sede presente no Porto. Todas as farmácias pertencentes a este grupo dispõem de uma equipa de suporte e gestão formada por elementos especializados em várias áreas, otimizando assim processos e garantindo a eficiência dos mesmos, o que potencia os resultados do grupo.

Farmácia Vitória	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Guimarães• Fundada em: 2009
Farmácia Sampaio	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Porto• Fundada em: 2009
Farmácia Coimbra	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Coimbra• Fundada em: 2010
Farmácia Baptista	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Faro• Fundada em: 2011
Farmácia Sequeira Correia	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Albufeira• Fundada em: 2013
Farmácia João XXI	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Montijo• Fundada em: 2013
Farmácia Maio	<ul style="list-style-type: none">• Cidade: Leiria• Fundada em: 2012

Figura 1. Farmácias pertencentes ao grupo *Still The Same*.

O grupo *Still The Same* pretende ser uma mais-valia para cada cliente no que respeita à promoção da sua saúde e bem-estar, fazendo por merecer a sua confiança. Para isso, o grupo:

- Oferece a cada cliente um serviço de excelência em todas as suas vertentes
- Disponibiliza medicamentos e outros produtos e serviços de saúde relevantes para melhorar a saúde e bem-estar dos clientes
- Aconselha de forma profissional, competente e dedicada

- Contribui para a prevenção de doenças e correta utilização de medicamentos
- Acompanha de forma personalizada cada cliente, garantindo a sua fidelização e proximidade.

As farmácias pertencentes a este grupo regem-se por determinados valores, nomeadamente a competência, a honestidade, a motivação, a excelência, o espírito de equipa, o profissionalismo e a ambição. Além disso, as farmácias pretendem servir os seus clientes ajudando-os a todos os níveis, auxiliando os mesmos a atingir um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de dor e doenças.

O grupo *Still The Same* situa todas as suas farmácias em locais estratégicos, oferecendo horários alargados, com uma grande diversidade de produtos e com entregas ao domicílio, o que permite uma maior comodidade ao cliente.

2. A FARMÁCIA VITÓRIA

2.1. LOCALIZAÇÃO

A Farmácia Vitória foi fundada em Março de 2009 e encontra-se situada na Alameda Doutor Mariano Felgueiras, na freguesia de Creixomil, concelho de Guimarães, distrito de Braga.

Esta farmácia encontra-se dentro de um centro comercial, o que possibilita um grande número de clientes ocasionais mas também, na sua maioria, fidelizados. A farmácia possui protocolos com diversificadas empresas que permite aos colaboradores das mesmas possuir determinado desconto sobre os produtos adquiridos. Além disso, a farmácia possibilita a todos os outros clientes um sistema de pontos, o que permite uma maior fidelização.

O centro comercial onde a farmácia se encontra situa-se no centro da cidade e é abrangido por uma boa rede de transportes públicos. Possui também um vasto estacionamento para automóveis particulares, com lugares reservados para a farmácia. O centro comercial possui ainda na sua parte exterior uma praça de táxis, o que possibilita uma fácil deslocação por parte dos clientes. A farmácia disponibiliza aos seus clientes quer particulares quer empresas, o serviço de entregas ao domicílio, para que deste modo o cliente não seja obrigado a deslocar-se à farmácia para obter os medicamentos e produtos de saúde que necessita.

2.2. HORÁRIOS

A Farmácia Vitória trabalha de modo contínuo e com horários alargados (Tabela 1) de modo a satisfazer as necessidades dos clientes.

Tabela 1. Horário de funcionamento da Farmácia Vitória.

Dia da semana	Abertura	Fecho
Domingo	9:00H	22:00H
Segunda a Quinta-feira	9:00H	23:00H
Sexta-feira, Sábado e Véspera de feriado	9:00H	24:00H

2.3. RECURSOS HUMANOS

A Farmácia Vitória conta atualmente com vinte colaboradores, dos quais: dez são Técnicos de Farmácia (TF), sete são farmacêuticos e três são Auxiliares de Farmácia (AF).

Os colaboradores da Farmácia Vitória trabalham com o mesmo objetivo: ajudar os clientes a obter um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de dor e doenças. Assim, estes profissionais trabalham em conjunto, com atividades bem definidas, de modo a aumentar o seu rendimento a nível profissional, permitindo otimizar os processos funcionais na farmácia, o que leva ao melhor e mais rápido atendimento do cliente, com a maior qualidade do mesmo.

2.4. ESTRUTURA FÍSICA

As farmácias devem dispor de instalações adequadas de modo a garantir a segurança, conservação e preparação dos medicamentos, bem como a acessibilidade, comodidade e privacidade dos utentes e dos respetivos colaboradores [1].

A Farmácia Vitória está dividida de forma organizada, sendo que cada espaço está equipado de acordo com o processo que decorre no mesmo. Assim, a farmácia consegue um maior rendimento não só do espaço em si, mas também das atividades que realiza.

2.4.1. Espaço exterior

A Farmácia Vitória possui duas entradas: uma pela parte exterior do próprio centro comercial e uma pela parte interior do mesmo, sendo esta a entrada principal.

A entrada pela parte exterior do centro comercial (Figura 2) destina-se apenas aos colaboradores, fornecedores e ao atendimento quando a farmácia se encontra de serviço. Na parte exterior ao

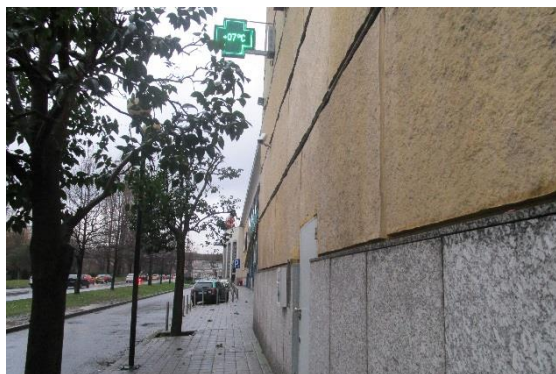


Figura 2. Entrada da Farmácia Vitória pela parte exterior do centro comercial.

centro comercial encontra-se uma cruz verde luminosa, facilitando assim a localização da farmácia, um postigo para atendimento quando a farmácia está de serviço e um local onde indica quais as farmácias que se encontram de serviço semanalmente.

Na entrada principal da farmácia (Figura 3) existe um placard que informa os serviços complementares disponíveis na mesma, identifica o diretor técnico e disponibiliza a informação sobre os horários de funcionamento da farmácia. Esta entrada é de fácil acesso o que permite que todos os utentes, nomeadamente crianças, jovens, adultos, idosos e pessoas portadoras de deficiências consigam aceder à farmácia de forma simples e rápida.



Figura 3. Entrada principal da Farmácia Vitória.

2.4.2. Espaço interior

A Farmácia Vitória é constituída por dois andares, estando presentes uma sala de atendimento ao público, um gabinete de atendimento personalizado, um armazém, um laboratório, uma sala comum, um gabinete de gestão e direção técnica, um posto de receção de encomendas, um posto de entregas ao domicílio e instalações sanitárias.

A **sala de atendimento ao público** (Figura 4) é constituída por nove postos de atendimento informatizados, sendo que cada um deles possui um computador, caixa registadora, leitor ótico e impressora, permitindo um atendimento personalizado e mais eficiente. Neste local encontram-se diversos lineares que expõem produtos cosméticos e de higiene corporal, estando estes divididos por marcas (ISDIN[®], Avène[®], La Roche-



Figura 4. Sala de atendimento ao público.

Posay[®], Uriage[®], Bioderma[®], Vichy[®], Filorga[®], Nuxe[®], Lierac[®], Rene[®]); produtos de higiene oral; produtos dietéticos e multivitamínicos; produtos de alimentação infantil; produtos de puericultura; produtos capilares; produtos sazonais; produtos de higiene íntima e Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

(MNSRM). Este local encontra-se ainda equipado com uma balança para a determinação do peso corporal e altura. O atendimento é ainda controlado por um sistema informatizado

de senhas, onde se distinguem três grupos diferentes: A – Atendimento Geral; B – Atendimento Prioritário e C – Atendimento de Reservas, estando definida a prioridade de atendimentos por B, seguido por C e finalmente A. Alguns produtos com aproximação de prazo de validade expirado encontram-se numa gôndola específica com desconto, para que o cliente possa facilmente identificar os mesmos.

O **gabinete de atendimento personalizado** é o local onde se realizam os serviços de saúde complementares e as consultas de nutrição.

O **armazém** é o local onde se colocam os medicamentos e produtos de saúde de forma organizada e de fácil acesso. O armazém encontra-se dividido por partes, de acordo com as condições requeridas pelos medicamentos e produtos de saúde, e de acordo com o tipo de medicamento e produto de saúde. A Farmácia Vitória possui também um sistema robotizado que armazena grande parte dos medicamentos e produtos de saúde.

O **laboratório** é o local onde se preparam os medicamentos. Este local possui ainda uma pequena estante com algumas obras literárias importantes para o bom funcionamento da farmácia.

A **sala comum** (Figura 5) é constituída por uma mesa, um micro-ondas, um frigorífico, uma máquina de café e vários compartimentos onde os colaboradores podem guardar os seus bens pessoais. É neste local que os colaboradores podem usufruir das suas refeições e conviver no seu tempo de pausa.



Figura 5. Sala comum.

O **gabinete de gestão e direção técnica** é o local onde se tratam grande parte dos assuntos relacionados com a farmácia, desde pequenas reuniões, à realização das encomendas diárias, trata-se da contabilidade da farmácia, localiza-se aqui o cofre e documentos essenciais para a farmácia.

O **posto de receção de encomendas** é constituído por dois computadores, uma impressora de códigos de barras e dois leitores óticos. Aqui os colaboradores conferem e rececionam devidamente as encomendas para posteriormente serem armazenadas.

O **posto de entregas ao domicílio** é constituído por um computador, um leitor ótico e uma impressora. É neste local que o responsável pelas entregas prepara e acondiciona devidamente os produtos a transportar.

As **instalações sanitárias** presentes na Farmácia Vitória podem apenas ser utilizadas pelos colaboradores uma vez que a farmácia se encontra num centro comercial e existem no mesmo várias instalações sanitárias para todos os clientes.

2.5.LEGISLAÇÃO FARMACÊUTICA E DOCUMENTAÇÃO

As farmácias regem-se por diversos Decretos-Lei para que o seu funcionamento seja fidedigno e com qualidade. Segundo um dos Decretos-Lei, nomeadamente o Decreto-Lei nº307/2007, de 31 de agosto, as farmácias têm de dispor nas suas instalações da Farmacopeia Portuguesa em edição de papel, em formato eletrónico ou *online*, a partir de sítio da Internet reconhecido pela Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P (INFARMED), bem como de outros documentos indicados pelo INFARMED. Segundo o mesmo Decreto-Lei as farmácias têm um livro de reclamações, sendo que devem enviar mensalmente para o INFARMED uma cópia das reclamações efetuadas pelos clientes. [1]

2.6. SISTEMA INFORMÁTICO

Os avanços tecnológicos permitem que cada vez mais os sistemas informáticos utilizados pelas farmácias auxiliem na receção, conferência e dispensa de medicamentos, minimizando erros e tornando todas as tarefas mais rápidas e seguras.

A Farmácia Vitória utiliza o Sifarma2000® (Figura 6) como sistema informático. Este sistema encontra-se presente em todos os postos da farmácia, podendo os colaboradores aceder através da sua conta.



Figura 6. Painel principal do Sifarma2000®.

O Sifarma2000® apresenta inúmeras funcionalidades como são exemplo [2] [3]:

Encomendas	Gerar encomendas
	Aprovar encomendas
	Enviar encomendas a fornecedores
	Rececionar encomendas
	Gerir bónus de fornecedores
	Gerir devoluções a fornecedores e regularizar stocks
Atendimento	Criar ficha de utente
	Acompanhamento local do utente
	Registo de valores em caixa
	Formas de pagamento
	Documentos a imprimir
	Com e sem participação
	Venda suspensa
	Devolução de venda
Atendimento a crédito	
Gestão de stocks	Atualização de stocks em compras e vendas
	Listagem de inventário
	Prazos de validade
	Gestão de produto
	Estatísticas
Faturação	Organização automática de receitas em lotes de 30
	Integração de receitas devolvidas
	Gestão automática de sequência de lotes
	Faturação detalhada
	Emissão de documentos para a Associação Nacional das Farmácias (ANF)
Fim de dia	Emissão de documentos internos contabilísticos
	Detalhe de vendas
	Lista de pagamentos
	Somatório de vendas
	Fim de período

3. CIRCUITO DO MEDICAMENTO

O circuito do medicamento é o percurso que os medicamentos e produtos de saúde percorrem desde a elaboração de encomendas por parte do farmacêutico até à dispensa ao cliente.

Este percurso é organizado e bem definido para que cada etapa seja corretamente realizada tornando o processo seguro e eficaz.

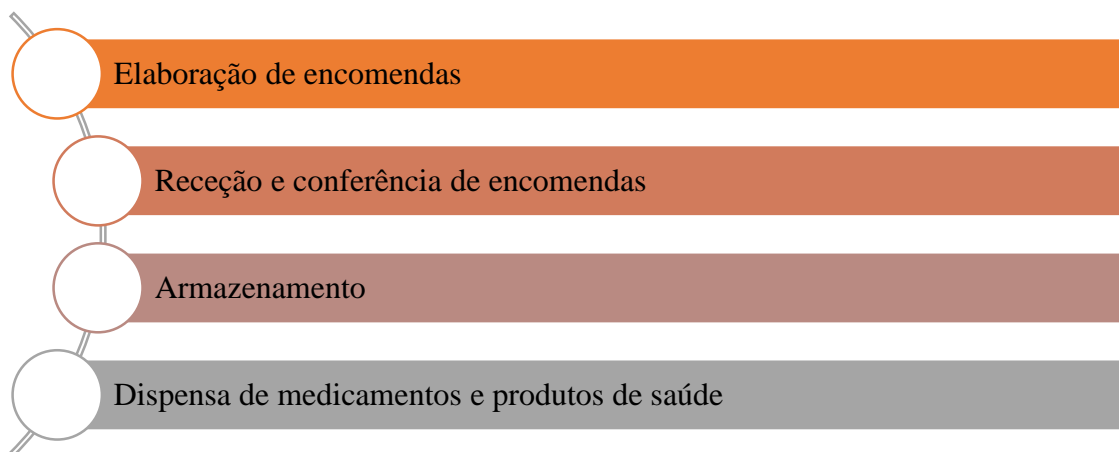


Ilustração 1. Etapas do circuito do medicamento.

3.1. ELABORAÇÃO DE ENCOMENDAS

A elaboração de uma encomenda é um procedimento imprescindível no entanto, complexo, uma vez que permite a iniciação e continuidade dos tratamentos bem como a satisfação de clientes.

Os medicamentos podem ser adquiridos aos armazenistas ou aos próprios laboratórios. Os armazenistas são aqueles que compram os medicamentos aos laboratórios e depois revendem à farmácia, funcionando assim como um elo de ligação entre os dois. As compras elaboradas diretamente aos laboratórios realizam-se através de delegados de informação médica dos próprios laboratórios.

A escolha do fornecedor passa por vários fatores, nomeadamente: boas condições comerciais, brevidade das entregas, vantagens de pagamento, descontos e bonificações, estado da apresentação das embalagens e gestão das devoluções.

Os fornecedores da Farmácia Vitória são a Alliance Healthcare, OCP, Plural e Proquifa. Como a farmácia pertence a um grupo de sete farmácias, está ainda autorizada a contactar as outras farmácias do grupo para satisfazer alguma necessidade ocasional.

Na Farmácia Vitória existem encomendas por *modem* e encomendas por telefone. Nas encomendas por *modem* estão inseridas as encomendas diárias e as encomendas instantâneas, sendo que as encomendas manuais podem ser por *modem* ou telefone.

As encomendas diárias, são tal como o nome indica, as encomendas elaboradas diariamente para repor os *stocks* que se encontram em falta na farmácia. O Sifarma200 tem grande utilidade nesta fase uma vez que na ficha de cada produto informa os níveis mínimos e máximos de *stock*, sendo que quando a quantidade presente na farmácia de determinado produto se encontra em número igual ou inferior ao *stock* mínimo, o produto é automaticamente adicionado à encomenda com a quantidade necessária para atingir o *stock* máximo. Quando o farmacêutico avalia as propostas dos produtos que se encontram nas encomendas diárias pode suprimir ou adicionar produtos, de acordo com a previsão das necessidades. Estas necessidades são avaliadas para cada produto de acordo com a época sazonal e a informação do produto referente no Sifarma, nomeadamente o histórico de vendas, as médias mensais e os índices de rotatividade. Após verificação de toda a encomenda, o farmacêutico aprova a mesma e envia-a via *online* ao fornecedor pretendido.

As encomendas instantâneas são poucas vezes realizadas na Farmácia Vitória uma vez que tornam a sua conferência mais difícil e demorada. Este tipo de encomendas é efetuado apenas em casos “urgentes” nos quais durante o atendimento o colaborador verifica a rutura de *stock* de determinado produto que necessita dispensar ao cliente. Aqui, o colaborador verifica através do Sifarma, na ficha do produto, se o fornecedor possui em *stock* esse produto e procede à encomenda instantânea.

As encomendas manuais são as encomendas correspondentes a reservas por parte dos clientes, ou seja, aquando do atendimento o colaborador verifica que a farmácia não possui em *stock* determinado produto. Após informar o cliente elabora uma reserva, fornecendo ao cliente um papel com a informação necessária para posterior levantamento. O colaborador fica responsável por colocar as informações referentes a esta reserva num ficheiro colocado num dos computadores da farmácia, para que deste modo, a determinadas horas, um dos colaboradores elabore a encomenda ao fornecedor, quer por telefone, quer por *modem*.

Na Farmácia Vitória apenas podem ser efetuadas encomendas aos armazenistas, sendo que as encomendas aos próprios laboratórios apenas são elaboradas na Farmácia Sampaio, sendo posteriormente os medicamentos e produtos de saúde distribuídos por todas as farmácias do grupo.

A realização do estágio permitiu-me observar a elaboração de uma encomenda diária que na Farmácia Vitória apenas é realizada por determinados colaboradores e foi também possível que eu realizasse com total autonomia encomendas instantâneas e manuais quer por *modem* quer por telefone.

3.2. RECEÇÃO DE ENCOMENDAS

As encomendas chegam à Farmácia Vitória através de fornecedores devidamente licenciados e autorizados para a distribuição de medicamentos e outros produtos farmacêuticos.

A entrega de encomendas na farmácia ocorre várias vezes ao dia, todos os dias. Os medicamentos e produtos de saúde vêm acondicionados em contentores de plástico (“banheiras”) e são acompanhados pela respetiva fatura, emitida em duplicado.

Após a entrega da encomenda é requerido, por parte do fornecedor uma assinatura do colaborador da farmácia de modo a confirmar a receção da mesma. Posteriormente o colaborador começa então a rececionar a encomenda num dos postos de receção de encomendas (Figura 7).

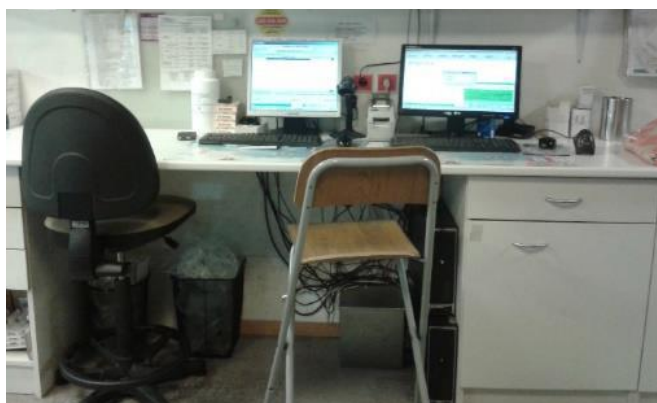


Figura 7. Postos de receção de encomendas.

Na receção de encomendas diárias e instantâneas é necessário seleccionar a encomenda através do número da mesma; quando se trata de uma encomenda manual, é necessário elaborar no Sifarma uma encomenda, fazendo a sua transferência e de seguida é rececionada.

A receção das encomendas é feita da mesma forma para todos os tipos de encomendas, sendo que o colaborador responsável pela entrada de encomendas, sendo mais frequentemente um AF, faz a leitura ótica de produto por produto, conferindo as validades dos mesmos. A fatura (Anexo I) identifica: o fornecedor, o número da fatura, a data, a designação do produto (Código Nacional do Produto (CNP), nome comercial, forma farmacêutica, dosagem e tamanho das embalagens), quantidade encomendada e

quantidade enviada, o preço de venda ao público (PVP), o preço de venda ao armazenista (PVA), o preço de venda à farmácia (PVF), o imposto sobre o valor acrescentado (IVA), o preço total de custo à farmácia e as unidades totais enviadas. Com o auxílio da fatura, o AF compara toda a informação referente na fatura com a apresentada no sistema informático, corrigindo os prazos de validade quando o *stock* se encontra a zero e corrigindo o PVF quando este é diferente do indicado na fatura.

Os produtos termolábeis devido às suas necessidades especiais são os primeiros a ser rececionados e armazenados, assegurando assim que não há alteração do produto.

Aquando da receção de cada encomenda, seja ela diária, manual ou instantânea, é necessário preencher um documento disponível na Dropbox da Farmácia Vitória. Neste documento preenchem-se os seguintes campos: data de receção da encomenda, armazenista, número de linhas, estado (conforme ou não conforme), operador e, quando necessário, colocar observações. Quando as encomendas não estão conforme o faturado pelos fornecedores, é necessário o operador contactar o fornecedor e proceder à reclamação. No final, é ainda necessário preencher outro ficheiro, estando este também presente na Dropbox da Farmácia Vitória, com os seguintes campos: data da reclamação, armazenista, guia de remessa / fatura, nome da pessoa por quem foi atendido, motivo da reclamação, número da reclamação e operador.

As matérias-primas são encomendadas aos mesmos fornecedores que os medicamentos e outros produtos de saúde. Estas têm obrigatoriamente de ser encomendadas separadamente dos restantes produtos e têm de vir acompanhadas pelo respetivo boletim de análises com a informação: nome do fabricante, nome e apresentação da matéria-prima, lote, prazo de validade e data de fabrico, características organoléticas, análise química e orientações de conservação. O boletim de análises fica arquivado num *dossier* na Farmácia Vitória, no entanto, a fatura é enviada para a Farmácia Sampaio, sendo neste local arquivada num dossier próprio para produtos consumíveis, ou seja, produtos para serem utilizados pela farmácia.

Durante o período de estágio foi-me possível rececionar todos os tipos de encomendas de forma autónoma, no entanto, sempre que necessário era auxiliada por um dos colaboradores aquando da existência de alguma dúvida.

3.3. ARMAZENAMENTO

Após a receção de uma encomenda é de extrema importância colocar os produtos rececionados no local correto, sendo assim fácil encontrá-lo e dispensá-lo.

A Farmácia Vitória possui o seu armazém dividido, estando os produtos diferenciados de acordo com o tipo de produto e as condições que o mesmo requer, uma vez que, as condições de iluminação, temperatura, humidade e ventilação das zonas de armazenamento devem respeitar as exigências específicas dos medicamentos, de outros produtos farmacêuticos, químicos, matérias-primas e materiais de embalagem, devendo estas condições ser verificadas e registadas periodicamente [4]. Este registo é realizado mensalmente por um AF.

Alguns medicamentos e produtos de saúde encontram-se expostos na zona de atendimento, sendo que os restantes se encontram no armazém. Este local encontra-se assim dividido em prateleiras contendo as mesmas os produtos de acordo com as suas propriedades e características:

- Produtos de puericultura (ex. Biberons, chupetas)
- Produtos de higiene corporal e dermocosmética organizados por ordem alfabética de nome comercial
- MNSRM organizados por ordem alfabética de nome comercial
- Soluções orais organizadas por ordem alfabética
- Suspensões orais organizadas por ordem alfabética
- Géneros alimentícios
- Frigorífico para armazenar produtos termolábeis
- Robot
- Produtos em *stock* com grande quantidade de robot organizados por ordem alfabética de nome comercial
- Produtos em *stock* com grande quantidade de robot organizados por ordem alfabética de Denominação Comum Internacional (DCI) quando se trata de medicamentos genéricos
- Armário para armazenar matérias-primas

3.3.1. Robot

A Farmácia Vitória possui um sistema robotizado que permite armazenar e dispensar medicamentos e produtos de saúde. Este sistema pertence à marca Apostore® e armazena cerca de dez mil produtos no seu interior. O robot armazena a maior parte dos medicamentos, sendo exceção os xaropes, as ampolas e as embalagens de grandes dimensões ou com formas diferentes do habitual.

O sistema robotizado possui interiormente (Figura 8) duas **estantes** onde se encontram armazenados os produtos; duas **pinças** que deslocam os mesmos quer para os armazenar, quer para os dispensar; três **outlets** por onde são dispensados os produtos; quatro **prateleiras** que auxiliam no armazenamento dos produtos; e um sistema de **Vidcap®** que auxilia no correto armazenamento dos produtos. Exteriormente (Figura 9) este sistema possui três **monitores**, contendo o primeiro informação geral sobre as tarefas que o robot se encontra a realizar, o segundo é o utilizado para a introdução dos produtos no robot e o terceiro é constituído por várias câmeras que permitem a visualização do interior do robot; um **leitor de código de barras** para a leitura de cada medicamento ou produto de saúde introduzido; um **teclado**; um **rato ótico**; e um **tapete rolante**.



Figura 8. Interior do robot.

O robot é uma mais-valia para a farmácia uma vez que permite a dispensa através do método *First Expired First Out* (FEFO), o que auxilia no controlo dos prazos de validade dos medicamentos e produtos de saúde.



Figura 9. Exterior do robot.

Os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos encontram-se também armazenados no robot, estando assim num local reservado com fechadura de segurança e localizados em prateleiras que permitam a arrumação dos referidos medicamentos de forma correta [5].

A realização deste estágio permitiu-me armazenar os mais diversos medicamentos e produtos de saúde no seu respetivo local, de acordo com as suas características. Esta tarefa torna-se de extrema importância não só para manter as propriedades dos produtos mas também para saber a localização exata de cada produto aquando da sua dispensa ao cliente.

3.3.2. Inventário e Controle de Prazos de Validade

O prazo de validade de um medicamento é o período de tempo durante o qual as características físicas, químicas, microbiológicas, galénicas, terapêuticas e toxicológicas não se alteram ou sofrem modificações dentro de limites aceitáveis e bem definidos [6].

A Farmácia Vitória emite mensalmente listagens de produtos que têm prazo de validade igual ou inferior a seis meses. Nestas listagens consta o código do produto, a designação, o *stock* e o prazo de validade.

Os produtos de uso veterinário e os produtos do protocolo *Diabetes Mellitus* são retirados cinco meses antes do seu prazo de validade terminar. Os produtos cosméticos e de higiene corporal quando se encontram com prazo de validade inferior a seis meses são colocados com desconto numa gôndola presente no local de atendimento, de modo a escoar mais rapidamente o produto. Os medicamentos presentes no robot são retirados com cerca de dois meses de antecedência.

Todos os medicamentos e produtos de saúde cujo prazo de validade se encontra a expirar são recolhidos e devolvidos aos respetivos fornecedores ou laboratórios acompanhados de uma nota de devolução.

Com o auxílio das listagens os TF responsáveis por esta tarefa conferem fisicamente a quantidade de produto e os prazos de validade dos mesmos, efetuando se necessário correções. Estas correções podem ser do prazo de validade, anotando a validade mais curta na listagem impressa e posteriormente procede-se à correção dos prazos de validade no sistema informático ou então correção de *stock*, sendo que é necessário primeiramente averiguar o motivo de erro de *stock* e posteriormente alterar no sistema informático o valor real de *stock*.

Durante o período de estágio foi-me possível auxiliar os colaboradores da Farmácia Vitória no processo de inventário e controlo de prazos de validade. Nesta tarefa eu realizava a contagem física dos produtos inseridos na listagem e colocava os prazos de validade reais de cada produto para posteriormente o colaborador proceder às respetivas alterações no sistema informático, sendo-me permitido observar a realização deste processo.

3.3.3. Devoluções

A devolução de determinado produto ao fornecedor pode ocorrer devido à remoção do produto do mercado pelo INFARMED ou pelo laboratório que o comercializa, embalagem danificada ou incompleta, erros no envio dos produtos (produto

não pedido e faturado ou envio de quantidade diferente da solicitada), pedidos efetuados por engano, prazos de validade, entre outros.

Para a devolução do medicamento ou produto de saúde é necessário elaborar no Sifarma uma Nota de Devolução (Anexo II), constando na mesma a identificação da farmácia, o número da nota de devolução, o nome comercial do(s) produto(s), o(s) código(s) e quantidade(s) devolvida(s), o fornecedor e o motivo da devolução. A Nota de Devolução é impressa em triplicado, sendo cada exemplar carimbado e rubricado e são enviadas duas cópias para o fornecedor e a terceira é arquivada na farmácia.

Aquando da devolução o fornecedor pode emitir uma Nota de Crédito à farmácia, enviar o mesmo produto com as características necessárias ou simplesmente rejeitar a devolução, reenviando os produtos para a farmácia. Nesta situação a farmácia é obrigada a assumir o produto como quebra de *stock* traduzindo-se em prejuízo e sendo o produto enviado para a destruição em segurança.

A realização do estágio permitiu-me não só observar mas também realizar devoluções aos fornecedores sempre com a supervisão de um colaborador.

3.4. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

As farmácias são locais de venda de medicamentos e produtos de saúde onde os clientes procuram melhorar o seu bem-estar. Nestes locais os clientes procuram a ajuda de profissionais de saúde competentes, nomeadamente farmacêuticos e TF para os ajudar em determinadas patologias mas também para os ajudar a sentir melhor consigo mesmos.

Os farmacêuticos e TF são profissionais responsáveis e com elevado grau de conhecimento que pretendem ajudar os clientes nas suas decisões. Os farmacêuticos e TF têm como responsabilidade a cedência, a indicação, a educação para a saúde, a farmacovigilância, o seguimento farmacoterapêutico e a promoção do uso racional do medicamento.

A cedência de medicamentos e produtos de saúde é o processo no qual o farmacêutico ou TF, após avaliação do produto, cede-o ao cliente mediante prescrição médica ou em regime de automedicação ou indicação farmacêutica, informando da melhor maneira possível o cliente para o correto uso dos medicamentos. Na cedência de medicamentos o farmacêutico ou TF avalia a medicação dispensada, com o objetivo de identificar e resolver problemas relacionados com os medicamentos (PRM), protegendo o doente de possíveis resultados negativos associados à medicação [4].

A indicação farmacêutica consiste na seleção de um MNSRM e/ou indicação de medidas não farmacológicas por parte do farmacêutico ou TF. Este procedimento tem como objetivo aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave, auto limitante, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do doente [4].

A educação para a saúde é um processo ativo no qual o farmacêutico ou TF pretende mudar os comportamentos individuais de risco do cliente e deste modo, melhorar a saúde das pessoas. Para isso, o farmacêutico ou TF fornece aos clientes conhecimentos, habilidades e atitudes para os mesmos saberem como prevenir e lidar com a doença, possibilitando assim a participação na tomada de decisões acerca da sua própria saúde [4].

A farmacovigilância tem como objetivo a identificação, quantificação, avaliação e prevenção dos riscos associados ao uso dos medicamentos em comercialização, permitindo o seguimento dos possíveis efeitos adversos dos medicamentos [4]. Esta etapa juntamente com o seguimento farmacoterapêutico tornam-se fulcrais no bem-estar do doente aquando da administração de medicamentos.

O seguimento farmacoterapêutico é o processo que permite ao farmacêutico ou TF acompanhar o cliente de forma continuada, sistemática e documentada, responsabilizando-se pelas necessidades relacionadas com os medicamentos do mesmo [4].

O uso racional de medicamentos consiste em seleccionar um medicamento, dispensá-lo corretamente, tomá-lo na altura e na dose certas, com intervalos e duração adequados, devendo o fármaco ser efetivo. O uso racional dos medicamentos tem como finalidade a promoção de uma prescrição racional e do uso correto dos medicamentos [4].

Os farmacêuticos e TF dispensam Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) e MNSRM sendo que devem sempre ter em conta o uso racional do medicamento, o bem-estar e necessidades do doente, bem como a promoção da sua saúde.

Um medicamento pode ser definido como toda a substância ou associação de substâncias apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em seres humanos ou dos seus sintomas ou que possa ser utilizada ou administrada no ser humano com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou, exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas [7].

3.4.1. Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Os MSRM são aqueles que preenchem uma das seguintes condições: possam constituir um risco para a saúde do doente, direta ou indiretamente, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica; possam constituir um risco, direto ou indireto, para a saúde, quando sejam utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam; contenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar ou se destinem a ser administrados por via parentérica [7]. Estes medicamentos podem apenas ser vendidos em farmácias e têm de ter obrigatoriamente o PVP impresso na cartonagem. A dispensa deste tipo de medicamentos pode apenas ser feita mediante apresentação de receita. Atualmente a receita pode ser informatizada ou manual.

As **receitas informatizadas** (Anexo III) são as atualmente aconselhadas uma vez que permitem aumentar a segurança no processo de prescrição e dispensa, facilitar a comunicação entre profissionais de saúde de diferentes instituições e agilizar processos. Uma receita informatizada tem obrigatoriamente de conter [8]:

- Número da receita – O número da receita é constituído por 19 dígitos e a receita não pode ser fotocopiada nem podem ser produzidas cópias.
- Identificação do local de prescrição
- Identificação do médico prescriptor – efetuada através do nome clínico, especialidade (se aplicável), contacto telefónico e número da cédula profissional.
- Identificação do utente – nome, número de utente, regime especial de comparticipação de medicamentos.
- Entidade financeira responsável
- Identificação do medicamento
- Data da prescrição
- Assinatura do médico prescriptor

As receitas não podem conter rasuras que de algum modo alterem a prescrição, sem as mesmas estarem autenticadas pelo médico. Este modelo de receitas permite ao médico elaborar receitas renováveis facilitando o acesso por parte dos doentes aos medicamentos de que necessitam para tratamentos prolongados, sem prejuízo do imprescindível controlo médico. Apenas podem ser prescritos em receita renovável, os medicamentos que se destinem a tratamentos de longa duração e os produtos destinados

ao autocontrolo da *Diabetes Mellitus*. A receita renovável tem uma validade de seis meses e é composta por três vias.

As **receitas manuais** (Anexo IV) têm de possuir todas as normas de uma receita informatizada e ainda ser selecionado o âmbito que possibilita a dispensa de uma receita manuscrita (falência informática, inadaptação do prescriptor, prescrição no domicílio ou até 40 receitas/mês). As receitas não podem conter caligrafias diferentes e não podem ser prescritas com canetas diferentes ou a lápis. Estas situações são motivo para que as receitas não sejam aceites nas farmácias, pois deixam de ser comparticipadas. O número de embalagens prescritas deve constar em cardinal e por extenso. Não é permitida mais do que uma via da receita manual [8].

Em ambas as receitas podem ser prescritas no máximo quatro embalagens de medicamentos, sendo quatro o número limite de medicamentos diferentes. Para cada medicamento podem apenas ser prescritas até duas embalagens, excetuando o caso do medicamento se apresentar sob a forma unitária, podendo, nesta situação, serem prescritas até quatro embalagens iguais [7].

As regras de prescrição de medicamentos indicam que o médico tem de prescrever os medicamentos pela indicação da DCI, seguindo-se da forma farmacêutica, dosagem, apresentação ou tamanho da embalagem e posologia. A prescrição por nome comercial do medicamento ou do titular de Autorização de Introdução no Mercado (AIM) apenas pode ser utilizada quando os medicamentos de marca não possuem similares, não disponham de medicamentos genéricos similares comparticipados ou então por justificação técnica do médico nas seguintes situações:

- a) Margem ou índice terapêutico estreito – Esta justificação está limitada ao conjunto de medicamentos previamente identificado pelo INFARMED.
- b) Reação adversa prévia – Esta alínea apenas se aplica às situações em que tenha havido reação adversa reportada ao INFARMED, isto é, a um determinado medicamento (marca comercial) e a um utente em particular, pelo que esta exceção só pode ser evocada nestas condições.
- c) Continuidade de tratamento superior a 28 dias - Medicamento destinado a assegurar a continuidade de um tratamento com duração estimada superior a 28 dias.

Atualmente existe apenas um modelo de receita médica, no entanto, as mesmas podem ser prescritas com seis regras diferentes [8]:

- RN – Receita Normal

- RE – Receita Especial
- MM – Receita de Medicamentos Manipulados
- MD – Receita de Produtos Dietéticos
- MDB – Receita de Produtos para o Autocontrolo da *Diabetes Mellitus*
- OUT – Receita de outros produtos

Os medicamentos sujeitos a **receita médica especial** são os estupefacientes e psicotrópicos. Nestas receitas (Anexo V) o dispensador tem de verificar se a receita obedece às normas de uma receita como para outro medicamento, e é obrigatório que numa receita especial apenas estejam presentes medicamentos psicotrópicos e estupefacientes. Durante a faturação deste tipo de medicamentos o Sifarma obriga o dispensador a preencher um conjunto de informações, nomeadamente:

- Identificação do médico prescriptor
- Nome e morada do doente
- Nome, morada, idade, número e data de emissão do bilhete de identidade (B.I.) ou cartão de cidadão (C.C.) do adquirente.

Esta informação é impressa em dois documentos comprovativos de venda de psicotrópicos e estupefacientes (Anexo VI), sendo estes mesmos documentos anexados à fotocópia da receita e guardada num arquivo presente no escritório.

A prescrição de **medicamentos manipulados** (Anexo VII) apenas pode conter este tipo de medicamentos, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos/produtos. Existem alguns medicamentos manipulados que possuem comparticipação, constando os mesmos no Anexo do Despacho n.º 18694/2010, 18 de novembro. Os medicamentos manipulados devem ser prescritos numa receita médica normal, na qual o médico deve indicar a fórmula e a designação F.S.A. – *fac secundum artem* (faça segundo a arte) ou mencionar o termo “manipulado”, para que o medicamento seja comparticipado ao doente.

A prescrição de **produtos dietéticos** tem de conter apenas este tipo de produtos, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos/produtos. Também nos produtos dietéticos existem comparticipações dependendo do produto.

Os **produtos destinados ao autocontrolo da *Diabetes Mellitus*** têm que ser prescritos isoladamente, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos/produtos. Estes produtos podem ser prescritos em receitas renováveis e a sua prescrição segue as mesmas regras que os medicamentos, nomeadamente, no que respeita ao número de embalagens por receita.

Os **medicamentos de receita médica restrita** são aqueles cuja utilização é reservada a certos meios especializados por preencherem uma das seguintes condições:

a) Destinarem-se a uso exclusivo hospitalar, devido às suas características farmacológicas, à sua novidade ou por razões de saúde pública;

b) Destinarem-se a patologias cujo diagnóstico seja efetuado apenas em meio hospitalar ou estabelecimentos diferenciados com meios de diagnóstico adequados, ainda que a sua administração e o acompanhamento dos pacientes possam realizar-se fora desses meios;

c) Destinarem-se a pacientes em tratamento ambulatorio, mas a sua utilização seja suscetível de causar efeitos adversos muito graves, requerendo a prescrição de uma receita médica, se necessário emitida por especialista, e uma vigilância especial durante o período de tratamento.

A dispensa deste tipo de medicamentos apenas é permitida aos grupos b) e c) uma vez que os do grupo a) são de uso exclusivo hospitalar. Para poderem ser dispensados, estes medicamentos têm de conter o PVP na embalagem [7].

A realização do estágio permitiu-me a dispensa de forma autónoma de MSRM, podendo contactar com os diversos tipos de receitas. Durante o estágio dispensei medicamentos constantes em receitas manuais e informatizadas, tive contacto com receitas normais, receitas especiais, receitas de medicamentos manipulados, receitas de Produtos para o Autocontrolo da *Diabetes Mellitus* e receitas de outros produtos, não tive, contudo, oportunidade de dispensar receitas de produtos dietéticos nem receitas de medicamentos de receita médica restrita.

3.4.2. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica e outros produtos farmacêuticos

As farmácias são locais não só de venda mas também de aconselhamento, de bem-estar quer físico quer psicológico. Cada vez mais as pessoas dirigem-se à farmácia para um primeiro diagnóstico e aconselhamento. Isto torna os farmacêuticos e TF cada vez mais responsáveis pelo bem-estar e promoção de saúde do cliente.

Os farmacêuticos e TF têm a capacidade de perante a apresentação de um problema procederem a um diagnóstico e aconselhar e informar o cliente do melhor método para a sua satisfação. É também da responsabilidade destes profissionais de saúde saber quando um cliente deve dirigir-se ao médico pois a situação requer intervenção médica.

Assim, os farmacêuticos e TF acarretam cada vez mais conhecimentos mas também responsabilidades, sendo os profissionais de saúde em quem os clientes depositam grande confiança e procuram cada vez mais ajuda.

Os farmacêuticos e TF são profissionais de saúde capazes de solucionar alguns problemas dos clientes. Para isso procedem à seleção de determinado medicamento, tendo em conta o princípio ativo, dosagem, frequência de administração, duração do tratamento e forma farmacêutica, de acordo com o problema de saúde do cliente. É de extrema importância fornecer ao cliente o maior número de informações possíveis para a boa adesão à terapêutica, nomeadamente a posologia, modo de administração, precauções de utilização, contraindicações e interações, efeitos indesejáveis e reações adversas. O profissional de saúde tem ainda a obrigação de informar o cliente sobre medidas não farmacológicas que podem ajudar na resolução do seu problema., quer estas sejam utilizadas a solo ou acompanhadas por medidas farmacológicas.

A Farmácia Vitória possui ainda um extenso número de produtos cosméticos e de higiene corporal que são bem conhecidos pelos seus colaboradores de modo a ajudar o cliente na escolha dos mesmos pois, estes são os produtos que mais dificuldade os clientes tem em escolher. Os farmacêuticos e TF têm como dever reconhecer a necessidade do cliente e aconselhá-lo do melhor modo para a sua satisfação.

A realização do estágio possibilitou-me um elevado número de dispensa e aconselhamento de medicamentos e produtos de saúde não sujeitos a receita médica, apesar dos colaboradores me permitirem a realização deste processo de forma autónoma, mostraram-se sempre disponíveis para me ajudar aquando da existência de dúvidas.

3.4.3. Vendas suspensas

A venda suspensa de um medicamento pode ocorrer quando a receita não é dispensada na sua totalidade, quer por não existir no momento da venda *stock* que permita a dispensa da receita na sua totalidade, quer por o cliente não desejar levar consigo todos os medicamentos constantes na receita, mas desejar levá-los mais tarde. Neste caso é emitido um talão com a data de venda do medicamento e o cliente tem o prazo de um mês para se dirigir à farmácia, sendo que posteriormente esta é fechada e o cliente perde a possibilidade de levantar os restantes medicamentos.

A venda suspensa pode também ser feita a clientes habituais em situações muito particulares, sendo as mesmas quando um cliente necessita de determinado medicamento e o profissional que está a realizar o atendimento verifica no histórico que se trata

realmente de um cliente habitual, e se trata de medicação habitual para tratamento de uma doença crónica. Durante o atendimento ao público que realizei no estágio foi-me permitido a elaboração de vendas suspensas sempre com autorização do responsável de turno e a regularização das mesmas.

3.4.4. Entregas ao domicílio

A Farmácia Vitória disponibiliza aos seus clientes quer estes sejam empresas quer sejam particulares, um serviço de entregas ao domicílio desde dezembro de 2010. Esta atividade tem como objetivo a fidelização e satisfação de um maior número de clientes.

As entregas ao domicílio podem ser requeridas através de quatro métodos: telefone, fax, *e-mail* e atendimento ao balcão. A supervisão deste serviço pertence à diretora técnica, sendo que a organização do serviço pertence a um TF responsável unicamente por esta tarefa. O TF conta ainda com a ajuda permanente de um AF e quando necessários, outros colaboradores da farmácia auxiliam nesta importante tarefa.

Diariamente são transportados os medicamentos e produtos de saúde no carro da empresa. O percurso da entrega é previamente definido de acordo com o tipo de medicamento a transportar, dando privilégio aos medicamentos termolábeis que devido às suas características não possibilitam um tempo demorado desde a saída do medicamento da farmácia até ao seu destino.

Os clientes diários da farmácia que requerem este serviço são na sua maioria empresas com as quais a farmácia tem determinados protocolos. Assim, a farmácia além de se disponibilizar a transportar os medicamentos e produtos de saúde ainda possibilita uma redução de 10% ao valor dos produtos.

Com o serviço de entregas ao domicílio e as empresas protocoladas, a farmácia conseguiu aumentar o número de clientes fidelizados.

O estágio permitiu-me observar e colaborar de forma ativa no processo de entregas ao domicílio, desde a receção dos pedidos, passando pela sua faturação e respetiva entrega nos respetivos locais, sendo este processo sempre supervisionado e auxiliado pelo TF responsável.

3.4.5. Reservas

O serviço de reservas ocorre quando durante um atendimento o profissional não possui *stock* para dispensar determinado medicamento. É nestas alturas que o farmacêutico ou TF contacta o(s) fornecedor(es) necessário(s) de modo a conseguir o

medicamento ou produto de saúde com a maior brevidade possível. Após confirmação com o fornecedor, o profissional de saúde realiza uma reserva.

A reserva consiste em entregar um papel ao cliente preenchido com os seguintes campos: nome cliente, data, colaborador, quantidade e identificação do medicamento ou produto. Posteriormente, o colaborador preenche os mesmos campos num ficheiro em Excel que se encontra num dos computadores da Farmácia Vitória.

A Farmácia Vitória pode ainda consultar na ficha de cada produto o *stock* do mesmo nas outras farmácias do grupo e, quando necessário, pode contactar as farmácias para pedir o produto em falta.

Durante o atendimento ao público por vezes foi necessário realizar reservas de determinados medicamentos e produtos de saúde. Para isso seguia as instruções dos colaboradores de modo a satisfazer as necessidades do cliente.

4. PREPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS MANIPULADOS

A preparação de medicamentos é uma técnica bastante antiga sendo que desde o início dos tempos as populações sentiam a necessidade de fazer preparados para curar doentes.

Hoje em dia a produção de medicamentos em escala industrial satisfaz grande parte das necessidades dos doentes, no entanto, não consegue satisfazer por completo as mesmas. Assim, a preparação de medicamentos é uma técnica que tem sido utilizada ao longo dos anos, sendo ainda hoje praticada quer em farmácias hospitalares quer em farmácias de oficina.

Um medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. Uma fórmula magistral é todo o medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina. Um preparado oficial é qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço [9]. A preparação de um medicamento manipulado está reservada a algumas situações específicas como são exemplo o ajuste da dosagem ou a forma farmacêutica.

A preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina é regulamentada pelo Decreto-Lei nº 95/2004, de 22 de abril e pela Portaria nº 594/2004 de 2 de junho, que legisla as boas práticas que se devem deter na preparação de medicamentos manipulados quer seja em farmácia de oficina ou hospitalar.

Aquando da apresentação de uma receita de um manipulado deve iniciar-se uma análise atenta da prescrição para verificar se a receita médica cumpre os requisitos de participação, a inexistência de incompatibilidades físico-químicas, a viabilidade das doses prescritas, a posologia e a via de administração, bem como o modo de preparação. Por vezes o médico refere qual o recipiente no qual o medicamento deve ser acondicionado, bem como o número de unidades a preparar.

Durante a realização do estágio foi-me permitido observar e auxiliar na preparação de um manipulado, sendo cada processo explicado pelo colaborador que manuseou o mesmo. O manipulado que me foi permitido observar a sua preparação foi álcool a 60° com ácido bórico.

4.1. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

A Farmácia Vitória possui um laboratório reservado e devidamente equipado para a preparação de medicamentos manipulados. Este local é iluminado e ventilado, com temperatura e humidade adequadas e é equipado com superfícies e equipamentos de fácil limpeza e desinfeção.

O laboratório é constituído por uma bancada para a lavagem e secagem do material usado na preparação do medicamento manipulado e possui alguns armários onde se armazenam separadamente o material de embalagem, as matérias-primas e os materiais de laboratório. Este local encontra-se ainda equipado com uma pedra de pomadas, uma balança analítica, um misturador nomeadamente um Unguator® e um banho de água termostaticado. No laboratório existe também uma estante onde se guardam os *dossiers* com os boletins analíticos, fichas do produto, registo dos medicamentos manipulados realizados na farmácia e é aqui que se encontra grande parte da bibliografia existente na farmácia.

4.2. MATÉRIAS-PRIMAS

A matéria-prima é toda a substância ativa ou não, que se emprega na preparação de um medicamento, quer permaneça inalterável quer se modifique ou desapareça no decurso do processo [10].

As matérias-primas utilizadas na preparação de medicamentos manipulados têm de constar na Farmacopeia Portuguesa, nas farmacopeias de outros Estados membros da União Europeia, na Farmacopeia Europeia ou na documentação científica compendial e possuir um boletim de análises (Anexo VIII) que comprove que as mesmas cumprem com os requisitos da farmacopeia onde a respetiva matéria-prima se encontra descrita [4] [9].

4.3. MANIPULAÇÃO

O farmacêutico deve começar por analisar a receita do medicamento manipulado, seguindo-se a limpeza da área de trabalho e a escolha do material necessário para a preparação.

A preparação do medicamento manipulado deve reger-se pelo Formulário Galénico Português quando descrito neste, devendo-se previamente consultar o protocolo, ou então verificar no histórico dos medicamentos manipulados da farmácia se o mesmo já foi realizado. Posteriormente realiza-se a preparação seguindo o protocolo e preenchendo a ficha de preparação de manipulados (ANEXO IX). No fim da preparação

é atribuído um lote ao medicamento manipulado sendo que este consiste no número do medicamento manipulado e o ano em que o mesmo é preparado (exemplo: 29/2014) e coloca-se o rótulo do medicamento. De seguida arrumam-se as matérias-primas e procede-se à lavagem do material utilizado e à limpeza da bancada.

No final do preenchimento da ficha de preparação de manipulados a mesma é arquivada num *dossier* presente no laboratório, sendo também preenchida uma ficha de cálculo de preço. O rótulo (ANEXO X) presente na embalagem do medicamento manipulado identifica a farmácia, o nome do utente, lote, designação do medicamento manipulado, prazo de validade e algumas atenções. Por fim é impressa uma etiqueta com o preço do medicamento manipulado, sendo a mesma colocada na embalagem.

4.4. REGIME DE PREÇOS

A ficha de cálculo do preço do medicamento manipulado (ANEXO XI) contabiliza:

- As matérias-primas: quantidade utilizada na preparação e fator multiplicativo
- Os honorários de manipulação
- O material de embalagem: quantidade e fator multiplicativo fixo.

Após preenchimento da ficha de cálculo do preço, o farmacêutico arquiva a mesma num *dossier* presente no laboratório.

5. PROCESSAMENTO E FATURAÇÃO DO RECEITUÁRIO

O processamento e faturação do receituário são de extrema importância uma vez que, grande parte dos medicamentos dispensados pela farmácia são compartilhados pelo Estado, seguradoras ou outras entidades. Assim, é essencial que todo o receituário esteja devidamente tratado pois caso contrário as entidades participadoras não reembolsam a farmácia, causando perda monetária à mesma.

O Centro de Conferência de Faturas (CCF) é o local de conferência de faturas para pagamento pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS), sendo para este local enviadas todas as receitas processadas nas farmácias.

As farmácias têm obrigatoriamente de garantir que, independentemente da forma de envio utilizada, o registo de entrada da informação respeitante ao mês anterior ocorre no CCF até ao dia 10. Caso a receção da informação seja registada após a data limite definida, esta será processada apenas no ciclo de conferência seguinte, ou seja, no próximo mês [11].

O processo de conferência decorre no CCF desde a entrada da informação de faturação até ao dia 25 desse mês. Neste dia disponibilizam-se às Farmácias, através do Portal, os erros e diferenças identificados, com referência à respetiva fatura e apresentação da justificação das retificações realizadas [11].

Aquando da dispensa de um MSRM participado, é impresso automaticamente no verso da receita (Anexo XII) os seguintes elementos e exatamente por esta ordem [11]:

- Identificação da Farmácia
- Data da dispensa
- PVP de cada medicamento
- Participação do Estado, em valor, por cada medicamento
- Encargo do utente, em valor, por cada medicamento
- Valor total da receita
- Valor total da participação do Estado
- Valor total do encargo do utente
- Impressão do código do medicamento em caracteres e códigos de barras
- Impressão de informação relativa ao exercício do direito de opção por medicamento.

Na Farmácia Vitória cada operador confere, no final do dia, as receitas dispensadas, assinando-as, colocando a data e carimbando-as com o carimbo da farmácia. De seguida coloca as suas receitas num separador para as mesmas serem digitalizadas.

As receitas são digitalizadas por data e operador para que caso seja necessário consultar alguma dispensa seja mais fácil encontrar a receita pretendida. Após digitalização as receitas são organizadas.

A organização das receitas consiste em separá-las primeiramente por organismos, sendo depois cada organismo organizado por lote, contendo cada lote um total de trinta receitas que são organizadas numericamente. No final da organização das receitas as mesmas são colocadas num separador para serem posteriormente enviadas para a Farmácia Sampaio, sendo aqui novamente conferidas e enviadas para o CCF.

As receitas especiais são enviadas para a Farmácia Sampaio juntamente com as outras receitas, no entanto, as suas fotocópias e os documentos comprovativos da venda de medicamentos psicotrópicos que se encontram anexados são arquivados na Farmácia Vitória.

A gestão de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes ocorre mensalmente, sendo primeiramente organizadas as fotocópias pelo número de saída/registo desde o início até ao final do mês anterior. Após organização é necessário verificar individualmente as receitas conferindo o prazo de validade da receita, o prazo de validade do B.I./C.C. (quando se trata de um B.I./C.C vitalício coloca-se a data de emissão do mesmo), a identificação do médico, a informação do doente, a informação do adquirente e o produto. Posteriormente são impressas duas vias, uma para a ANF e uma para ser arquivada na Farmácia Vitória, dos seguintes documentos:

- Lista de Entradas de Estupefacientes e Psicotrópicos
- Lista de Saídas de Estupefacientes e Psicotrópicos
- Balanço de Entradas e Saídas de Estupefacientes e Psicotrópicos

A realização do estágio permitiu-me interagir de forma ativa e autónoma no processamento e organização do receituário. Foi-me possível digitalizar e organizar as receitas de forma autónoma, bem como auxiliar na gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos.

6. VALORMED

A VALORMED é uma sociedade sem fins lucrativos que se responsabiliza pela gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. Esta sociedade resultou da colaboração da indústria farmacêutica, dos distribuidores, das farmácias, do Governo e, principalmente, de toda a população, permitindo um sistema seguro e eficaz, capaz de remover e tratar os resíduos de embalagens de medicamentos.

A Farmácia Vitória possui um contentor na área de atendimento onde é possível a população colocar os produtos, podendo estes ser medicamentos fora de prazo de validade ou que já não são utilizados, materiais utilizados no acondicionamento e embalagem dos produtos adquiridos (cartonagens vazias, folhetos informativos, frascos, etc.), mesmo que contenham restos de medicamentos e, ainda, os acessórios utilizados para facilitar a administração dos medicamentos (colheres, copos, seringas doseadoras, etc) [12].

O contentor, uma vez cheio, é selado e entregue aos distribuidores de medicamentos que os transportam para as suas instalações e os retêm em contentores estanques, sendo estes posteriormente transportados para um Centro de Triagem. No Centro de Triagem os resíduos são separados e classificados para serem entregues a gestores de resíduos autorizados responsáveis pelo seu tratamento, nomeadamente reciclagem (papel, plástico, vidro) ou incineração segura com valorização energética dos restantes resíduos.

Os farmacêuticos e TF têm um papel fundamental neste processo uma vez que divulgam as campanhas de comunicação e informação que são produzidas pela VALORMED, informando, aconselhando e esclarecendo possíveis dúvidas da população, sensibilizando a mesma para as boas práticas ambientais.

Durante a realização do estágio participei ativamente nas campanhas propostas por esta sociedade.

7. OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE PRESTADOS NA FARMÁCIA

A Farmácia Vitória além do aconselhamento e dispensa de medicamentos e produtos de saúde, disponibiliza também aos seus clientes outros cuidados de saúde, sendo estes prestados no gabinete de atendimento personalizado (Figura 10). Os cuidados de saúde prestados incluem a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos,

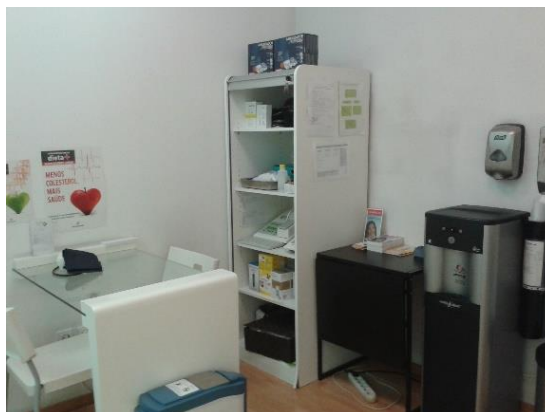


Figura 10. Gabinete de atendimento personalizado.

consultas de nutrição, rastreios e administração de injetáveis e vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação.

7.1. AVALIAÇÃO DE PARÂMETROS BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS

A Farmácia Vitória tem disponíveis como testes de determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos a medição da tensão arterial, medição do colesterol total, medição de triglicéridos e medição da glicémia.

Estes testes têm elevada relevância como indicadores do estado de saúde do utente pois permitem o seguimento farmacoterapêutico de cada utente de uma forma mais próxima. A realização destes testes possibilita ao farmacêutico/TF algum tempo com o utente, no qual pode averiguar entre outros aspetos, o modo como o utente se tem sentido, se tem experimentado algum tipo de efeito indesejado, se a medicação é efetiva e segura para aquele utente. O profissional consegue deste modo aconselhar o utente, intervindo ativamente na melhoria do seu estado de saúde.

A Farmácia Vitória disponibiliza aos seus clientes um cartão individual próprio da farmácia (ANEXO XIII) para registo dos valores obtidos aquando da realização de determinado teste. Assim, o farmacêutico/TF consegue avaliar mais facilmente a evolução do estado de saúde do cliente e auxilia os médicos no controlo e ajuste da terapêutica.

A realização deste estágio permitiu-me realizar os testes de determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos de forma autónoma, bem como observar alguns dos rastreios decorridos durante o período em que estive presente e a administração de injetáveis e vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação.

7.1.1. Avaliação da tensão arterial e da frequência cardíaca

A hipertensão arterial é uma doença bastante presente na população em geral, sendo reconhecida como fator de risco das doenças cardiovasculares. Em Portugal, existem cerca de dois milhões de hipertensos sendo que destes, apenas metade tem conhecimento de que tem pressão arterial elevada, apenas um quarto está medicado e apenas 16 por cento estão controlados. Hoje sabe-se que a adoção de um estilo de vida saudável pode prevenir o aparecimento da doença e que a sua deteção e acompanhamento precoces podem reduzir o risco de incidência de doença cardiovascular [13].

A pressão arterial é a força que o sangue em circulação exerce nas paredes arteriais e deverá manter-se dentro de limites saudáveis sendo medida em milímetros de mercúrio (mmHg). A pressão arterial é mais elevada quando o coração bombeia o sangue e diminui quando o coração relaxa entre batimentos, existindo por este motivo um valor máximo e um mínimo. Os valores de pressão sistólica e pressão diastólica permitem-nos avaliar o estado da tensão arterial do doente (Tabela 2).

Tabela 2. Valores de pressão sistólica e diastólica e respetiva avaliação da tensão arterial.

	Pressão sistólica	Pressão diastólica
Ótima	≤ 120 mmHg	≤ 80 mmHg
Normal	120 a 129 mmHg	80 a 84 mmHg
Normal Alta	130 a 139 mmHg	85 a 89 mmHg
Hipertensão	≥ 140 mmHg	≥ 90 mmHg

A regular medição da pressão arterial torna-se essencial para determinar a hipertensão pois esta doença é praticamente assintomática, podendo apenas manifestar-se através de sinais como a ocorrência de cefaleias, tonturas ou um mal-estar vago e difuso, sendo estes sinais comuns a muitas outras doenças. Com o decorrer dos anos, a pressão arterial acaba por lesar os vasos sanguíneos e os órgãos vitais (o cérebro, o coração e os rins), provocando vários sintomas e sinais de alerta [13].

Existem vários fatores de risco que aumentam a probabilidade de uma pessoa se tornar hipertensa. Os fatores de risco podem ser modificáveis (excesso de peso ou obesidade, sedentarismo, dieta rica em sal e gorduras, consumo excessivo de álcool, tabagismo) ou não modificáveis (predisposição hereditária, idade avançada, raça negra, sexo masculino), tornando-se necessário que o farmacêutico/TF aquando da realização deste teste tenha em conta estes mesmos fatores e faça uma avaliação ao utente [14].

Após avaliação da pressão arterial é necessário que o farmacêutico/TF aconselhe o utente da melhor forma possível, devendo incentivar o mesmo a adotar um estilo de vida saudável, sendo para isso necessária a redução da ingestão de sal na alimentação, a preferência por uma dieta rica em frutos, vegetais e com baixo teor de gorduras saturadas, a prática de exercício físico, o consumo moderado de álcool e a cessação do hábito de fumar. É de extrema importância o farmacêutico/TF avaliar de modo correto a situação clínica do cliente e deve, sempre que necessário, aconselhar o mesmo a uma consulta médica.

7.1.2. Medição do colesterol total

O colesterol é uma das principais substâncias gordas presentes no organismo e é essencial para o bom funcionamento do mesmo. Este pode ter duas origens: produção pelo próprio organismo, em particular no fígado ou então pode ser obtido através da alimentação, em particular pela ingestão de produtos animais como são exemplo a carne, os ovos e os produtos lácteos [15].

A existência de colesterol no organismo é essencial para o funcionamento das células, no entanto, quantidades demasiado elevadas poderão ser prejudiciais, uma vez que este pode acumular-se e depositar-se nas paredes das artérias, formando a aterosclerose. A acumulação destes depósitos faz com que o calibre das artérias seja reduzido significativamente, diminuindo a quantidade de sangue transportada aos órgãos nomeadamente ao coração e cérebro, podendo causar acidentes vasculares, ataques cardíacos, insuficiência renal, impotência sexual, entre outros.

O colesterol não se dissolve no sangue, sendo por este motivo transportado por proteínas. A junção do colesterol com as proteínas denomina-se de lipoproteínas podendo estas ser HDL (high density lipoprotein) ou LDL (low density lipoprotein) [15] [16].

A hipercolesterolemia pode resultar de diversos fatores de risco podendo estes ser ou não modificáveis. Os principais fatores de risco que aumentam a probabilidade de início ou agravamento de doença cardiovascular são o tabagismo, o excesso de peso e a obesidade, uma dieta inapropriada, sedentarismo, pressão arterial elevada, diabetes e história familiar de doença cardíaca [15] [16].

A realização deste teste não implica que o utente se encontre num período de jejum, no entanto, o teste deve ser realizado de manhã e o valor do colesterol total deve ser inferior a 190mg/dl [15]. Após a realização do teste o farmacêutico/TF deve informar o cliente da melhor forma possível, aconselhando um estilo de vida saudável, estando

inseridos a prática de exercício físico, a alimentação saudável, a ingestão de álcool com moderação e cessação do hábito de fumar, devendo sempre que necessário aconselhar o utente a uma consulta médica.

7.1.3. Medição de triglicérideos

Os triglicéridos são um outro tipo de gorduras presentes no sangue. Estes provêm sobretudo das gorduras contidas nos alimentos e são armazenados no nosso organismo sob a forma de energia.

A medição de triglicérideos tem grande relevância pois permite complementar a medição do colesterol no estabelecimento de um perfil lipídico. Para a realização deste teste é necessário que o utente se encontre em jejum entre 12 e 14 horas e sem ingestão de álcool num período mínimo de 24 horas.

Os valores de referência determinam como valor normal 150 mg/dl o valor de triglicérideos no sangue [16].

7.1.4. Medição da glicémia

A glicémia corresponde aos níveis de glicose no sangue e é bastante importante na diabetes uma vez que esta doença crónica se caracteriza pelo aumento dos níveis de açúcar (glicose) no sangue e pela incapacidade do organismo em transformar toda a glicose proveniente dos alimentos [17].

A insulina é uma hormona que faz parte do nosso organismo e é responsável por fazer com que o açúcar existente no sangue seja bem aproveitado de modo a produzir energia. Quando isto não acontece, as pessoas sentem-se com falta de forças e ficam com hiperglicemia.

Os principais sintomas de hiperglicemia incluem urinar em grande quantidade e várias vezes, sede constante e intensa, sensação de boca seca, fome constante e difícil de saciar, cansaço, visão turva e prurido no corpo, designadamente nos órgãos genitais [18].

Os valores de referência estimam um valor de glicemia entre 80 e 110 mg/dl antes das refeições e entre 110 e 140 mg/dl depois das refeições [18]. As pessoas com diabetes devem ao máximo tentar aproximar os seus valores dos valores de referência, no entanto, o farmacêutico/TF deve ter em conta alguns fatores como a idade da pessoa e os anos de evolução da diabetes.

CONCLUSÃO

Os técnicos de farmácia são profissionais de saúde competentes que procuram utilizar os seus conhecimentos para a satisfação dos clientes, ajudando-os a sentir-se melhor a todos os níveis. Estes profissionais são humildes ao reconhecer que todos os dias são dias de aprendizagem e de novas oportunidades, sendo cada cliente único bem como a sua problemática.

Os estágios proporcionam aos alunos uma consolidação de conhecimentos previamente adquiridos bem como uma aprendizagem do real funcionamento de uma farmácia e de casos clínicos reais, em que cada cliente tem uma personalidade única bem como a sua patologia, sendo necessário o estudante adaptar-se para que consiga ultrapassar as suas dificuldades e assim ajudar o cliente.

No final do estágio o estudante é capaz de demonstrar as diferentes competências profissionais do Técnico de Farmácia nas áreas específicas de atuação, possuindo capacidade científica e técnica na realização de atividades subjacentes à profissão que se encontra a estudar, no enquadramento das várias áreas de intervenção profissional; é capaz de aplicar os princípios éticos e deontológicos subjacentes à profissão; desenvolve e avalia planos de intervenção adequadamente integrados numa equipa multidisciplinar e é capaz de responder aos desafios profissionais com inovação, criatividade e flexibilidade.

As farmácias são hoje em dia locais de muita procura e por diversos motivos. Há clientes que procuram a farmácia como primeira avaliação da sua patologia e clientes que procuram a farmácia como última etapa na obtenção da terapêutica necessária, devendo o técnico de farmácia possuir conhecimentos suficientes para ajudar o cliente. Deve ainda falar de forma clara, simples e explícita para que o cliente não sinta dificuldades em entender o esquema posológico e seja então possível uma boa adesão à terapêutica. Os clientes procuram também as farmácias por estas prestarem serviços de saúde, tornando-se muitas das vezes os técnicos de farmácia conselheiros importantes na melhoria da saúde dos clientes.

A Farmácia Vitória proporcionou-me um excelente estágio na medida em que consegui colaborar em todas as etapas do circuito do medicamento e integrar-me numa equipa real e multifuncional. Aqui aprendi que o mais importante é trabalhar em equipa, fazendo cada colaborador as tarefas que lhe são inculcadas de modo a proporcionar um atendimento personalizado, rápido e responsável ao cliente. Todos os colaboradores desta

farmácia me auxiliaram em algum ponto e por esse motivo agradeço mais uma vez a disponibilidade que sempre demonstraram, ajudando-me a ultrapassar medos e dificuldades existentes.

A realização deste estágio mostrou-me que os sistemas informáticos se tornam peças cruciais durante todo o circuito do medicamento, pois auxiliam em todas as etapas do mesmo, minimizando erros e tornando os processos mais rápidos.

Na minha opinião os estágios são cruciais para o desenvolvimento dos estudantes pois é aqui que consolidam conhecimentos e vivem experiências reais que os tornam mais preparados para o mundo do trabalho. Perante as minhas dificuldades aconselho a escola a incluir no plano de estudos algumas aulas sobre os sistemas informáticos existentes, aulas de puericultura e aulas práticas para determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, pois acredito que tornará o estudante mais confiante aquando da realização do estágio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Decreto-Lei 307/2007, Regime jurídico das farmácias de oficina, de 31 de agosto
- [2] Sifarma 200 versão 2.8.87. Documento de apoio ao utilizador, janeiro 2013. Acedido em <http://pt.scribd.com/doc/125757573/Manual-Versao287> a 08 de dezembro de 2014.
- [3] Análise da Aplicação Informática: SIFARMA (*Documento adaptado de trabalho realizado por Pedro Ivo Mota, Março 2004*). Acedido em 08 de dezembro de 2014.
- [4] Santos, H. et al (2009). *Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária. Ordem dos Farmacêuticos*. Conselho Nacional da Qualidade: Departamento da qualidade, 3º ed., pp.10-20.
- [5] Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (2009). *Orientações para o armazenamento de medicamentos, produtos farmacêuticos e dispositivos médicos*. Cuidados Continuados Saúde e Apoio Social: Unidade de Missão para os Cuidados Continuados Integrados, pp. 6.
- [6] Francisco Veiga. *Estabilidade de Medicamentos*. Acedido em https://www.infarmed.pt/pt/noticias_eventos/eventos/2005/impacto_qualidade/ESTABILIDADEINFARMED.pdf a 28 de dezembro de 2014.
- [7] Decreto-Lei n.º 176/2006, Estatuto do Medicamento. Ministério da Saúde, 30 de agosto
- [8] INFARMED (2014). *Normas relativas à prescrição de medicamentos*. Consultado a 04 de janeiro de 2015 em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_prescricao.pdf
- [9] Decreto-Lei n.º. 95/2004, Regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados, 22 de abril
- [10] Ivo, R. (2005). *Medicamentos Manipulados*. INFARMED, Ministério da Saúde: Lisboa.
- [11] ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (2014). *Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Faturas do SNS*.
- [12] VALORMED, (2014). *CIDADÃO E COMUNIDADE*. Acedido a 12 de janeiro de 2015 em <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/22>
- [13] Portal da Saúde, (2014). *Hipertensão Arterial*. Acedido a 12 de janeiro de 2015 em <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/enciclopedia+da+saude/ministeriosaude/doencas/doencas+do+aparelho+circulatorio/hipertensao+arterial.htm>

- [14] BIAL, (2009). *Hipertensão arterial*. Acedido a 12 de janeiro de 2015 em http://www.bial.com/imagem/Caderno%20saude_Hipertensao%20arterial_V2.pdf
- [15] BIAL, (2014). *Doenças cardiovasculares*. Acedido a 13 de janeiro de 2015 em http://www.bial.com/pt/a_sua_saude.10/areas_terapeuticas_bial.13/doencas_cardiovasculares.21/hipercolesterolemia.a59.html
- [16] EUROMEDIC. *Colesterol*. Acedido a 13 de janeiro de 2015 em <http://www.euromedic.pt/media/232477/colesterol.pdf>
- [17] Portal da Saúde (2013). *Diabetes*. Acedido a 13 de janeiro de 2015 em <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/enciclopedia+da+saude/ministeriosaude/doencas/doencas+cronicas/diabetes.htm#>
- [18] Portal da Diabetes. *Hiperglicemia*. Acedido a 13 de janeiro de 2015 em <http://www.apdp.pt/index.php/diabetes/a-pessoa-com-diabetes/hiperglicemia>

ANEXOS

ANEXO I – Fatura



FACTURA - Original

ARMAZEM PORTO Rota : R319
 Nr : 98A0056710 Pag. : 1 / 1
 Data : 2015/01/15

V 00000000980000002000020150000001/56710

ALLIANCE HEALTHCARE, S.A.
 Sede Social:
 Rua Eng.ª Ferreira Dias, 728, 3.º Piso Sul
 4149-014 PORTO PORTUGAL
 Contr: 502693150 C.R.C. 51991 Porto
 Capital Social: EUR
 Armazem:
 Rua Eng.ª Ferreira Dias, 738 4149-014 PORTO
 Telef: 226158700 Fax: 226107969

Codigo	Designacao	Ped	Env	PVP	Preco	MG	VDesc	Tx.Ch	PVP	Total IVA	Lote
Nr.Externo 2015/01/15 13:03											
A 2624682	BRISOVENT DISKUS 2500/D 60D									6	1464
A 5401670	CANDESANTAN MG 16 MG 56 CMP PHX									6	0001
A 6221101	EPITACT EPITHELIU ORTESE CORRECAO HV S									6	14115-B
A 6221101	EPITACT EPITHELIU ORTESE CORRECAO HV S									6	14115-B
A 5252978	LERCANIDIPINA MG 10MG 56CMP GP									6	8M39A013
A 7827873	MEDI 189 AG N2 PE FECH. C/SIL									6	2538556
A 5588009	MILID CMP DISP 300MG X20									6	20614
A 5243670	MONTELUCASTE MG 10MG 14 CMP REV GEN									6	J59771
A 5552567	OLANZAPINA MG 5 MG 28 CMP CRO AUR									6	088A13001-D
A 8347906	SARGENOR AMP RES 10 X20									6	317579
A 5242557	SILDENAFIL MG 50 MG 8 CMP REV SDE									6	EE1721
A 5433773	TELMISARTAN MG 80MG 28CMP ALT									6	K001A

Contenedor: A 021128

Teva Smart / 01-2015 - 1762.95 de 5662.65

Produtos em Falta:

5398037 PRADAXA CAP 150MG X60 1 Eq. Labor.

[MG Margem Legal Arms. Margem Legal Farm. [MG Margem Legal Arms. Margem Legal Farm. [MG Margem Legal Arms. Margem Legal Farm.]

[E1	2.24%	+	.25	5.50%	+	.63	[E4	2.00%	+	1.12	5.05%	+	2.80]
[E2	2.17%	+	.52	5.51%	+	1.31	[E5	1.84%	+	2.20	4.49%	+	5.32]

Merc.Suj.Desconto	% Iva	Vl.Incidencia	IVA	Valor Iva	LIQUIDO
Total:	6.0				VALOR FEE
MN Plat+:	69.70	23.0			IVA
Merc. Sem Desc. (#)	.0	.00		.00	
	5.23	.0	.00	.00	TOTAL
					UNIDADES
					NRLINHAS

M=Mercadoria S=Servicos
 G=G.Compr,P=PVA Arm,F=P.Venda,B=Bolsa

Local Carga : N/Armazem Viatura: ___/___/___ Data/Hora: 2015/01/15 14:10
 Local Descarga : ALAM.DR.MARIANO FELGUEIRAS,101-SHOPPING
 GUIMARAES
 4835-075 GUIMARÃES

Deixa colocados a disposicao do adquirente em 2015/01/15. Reg. ANREX Nr.PT001261. Reg. Escopilhas Nr.EC0522/2014
 MARGENS LEGAIS ANTIGAS: M0 - 31-12-2011; M1 a M6 - de 2011 a 03-2014. INFO: THYR
 AX 0.025mg e 0.1 mg (8734012 e 8734020) - de acordo com informacao do laboratóri
 Tania

50738.00
 715.00

NB3v-Processado Por Programa Certificado N° 383/AT


Uma parceria Alliance Boots, Associação Nacional das Farmácias e Jose de Mello Participações II SGPS



ANEXO II – Nota de Devolução

FARMACIA VITORIA
Alameda Dr. Mariano Felgueiras, Lj 101
4835-075 Guimarães

NIF: 507872207
Telefone: 253517180
Dir. Téc. Drª Alea Ferreira

Cód. Farmacia: 000100304


Nota de Devolução Nº G007/ 149 de **11-11-2014**
Triplificado

Para: OCP Portugal, S.A. - Sede e Armazém
R Barreiro, 235 4470-573 Maia

NIF: 500364877

Motivo -	Produto	Qtd.	Pr. Custo	Pr. Venda	IVA	Origem
	6694414 Accutrend Cholest Tra Sangue Colest X 25	2			23%	14/469856

Quantidade Total: 2 **Custo Total:**
Observações: Produtos adquiridos entre 30-09-2014 e 11-11-2014 **PVP Total:**

Carga	Descarga
Local: Alameda Dr Mariano Felgueiras, Lj 101	Local: R Barreiro, 235 4470-573 Maia
Início: 12-11-2014 14:36:59	Fim:
Veículo:	Recebido Por:
Código AT: 1671616232	

Operador: Página 1

UEC-Processado por programa certificado nº 432/AT







ANEXO III – Receita Informatizada



Receita Médica Nº



* 1 0 1 1 0 0 0 0 1 2 2 6 8 1 1 1 5 0 1 *

Utente:  Telefone: _____ R.C.:# _____ Entidade Responsável: SNS Nº. de Beneficiário: _____		RN	
	Especialidade: MEDICINA GERAL E FAMILIAR Telefone: _____	USF SAO NICOLAU  * U 0 3 0 8 7 4 *	
Rx	DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem,	N.º Extenso	Identificação Ótica
1	Acetilcisteína [Fluimucil], 600 mg, Comprimido efervescente, Blister - 20 unidade(s) Posologia: 1 de manhã e 1 a noite	1 Uma	 * 2 1 9 5 7 8 2 *
2	Omeprazol, 20 mg, Cápsula gastroresistente, Blister - 14 unidade(s) Posologia: 1 de manhã	1 Uma	 * 5 0 0 0 8 6 9 2 *
3	Nimesulida, 100 mg, Comprimido, Blister - 10 unidade(s) Posologia: de 12-12 h, durante 5 dias.	1 Uma	 * 5 0 0 0 3 2 0 8 *
4			
Validade: 30 dias Data: 2015-01-14		_____ (assinatura do Médico Prescritor)	







Processado por computador - Prescrição Eletrónica Médica - v2.2.0 - SPMS, EPE.

ANEXO IV – Receita Manual

 <p>GOVERNO DE PORTUGAL Ministério da Saúde</p>		<p>Receita Médica N.º</p>  <p>8010000001356822705</p>	
Utente: N.º de Utente: * Telefone: Entidade Responsável: <i>SAS</i> N.º de Beneficiário:		R. C.:	
		Especialidade: Telefone:	
		RECEITA MANUAL Exceção legal: <input checked="" type="checkbox"/> a) Falência informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescriptor <input type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio <input type="checkbox"/> d) Até 40 receitas/mês	
		Vinheta do Local de Prescrição	
R _x DCI/Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem		N.º Extenso	
1	<i>Celestone 500</i>		<i>1 u</i>
Posologia			
2	<i>ventolin solucão respiratório</i>		<i>1 u</i>
Posologia			
3	<i>Zithromax sup</i>		<i>1 u</i>
Posologia		<i>1 pipeta/dia - sdo</i>	
4			
Posologia			
Validade: 30 dias Data: <i>215/01/14</i> <small>(aaaa/mm/dd)</small>		(assinatura do Médico prescriptor)	

Modelo n.º 1806 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

ANEXO V – Receita Especial

Receita Médica Nº		2.ª VIA	
 GOVERNO DE PORTUGAL MINISTÉRIO DA SAÚDE	 *102100001137516952X*		
Utente: _____ Telefone: _____ Entidade Responsável: SNS Nº de Beneficiário: _____		RE	
	R.C.: _____ Especialidade: Medicina Geral e Familiar Telefone: _____	ET Guimarães  *U037202*	
DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia	Nº	Extensão	Identificação ótica
1 Buprenorfina, 8 mg, Comprimido sublingual, Blister - 7 unidade(s) Posologia: 1/2 cps ao Peq. Alm.	1	Uma	 *50023730*
2 Buprenorfina, 2 mg, Comprimido sublingual, Blister - 7 unidade(s) Posologia: 1 cp ao Peq. Alm.	2	Duas	 *50023713*
3			
4			
Validade: 6 meses Data: 2014-12-11	(Assinatura do Médico prescriptor)		

Processado por computador - SIM 2.0 - SICAD

ANEXO VI - Documento comprovativo da venda de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

FARMACIA VITORIA
Alameda Dr. Mariano Felgueiras, Lj 101
4835-075 Guimaraes
507872207
NIF:507872207
Drª Alea Ferreira
Tel.:253517180

DOCUMENTO DE PSICOTROPICOS

14-01-2015 Reg. Saída N. 1798 (DRA
)

N. Doc.: 102100001137516952
de 14-01-2015

Produto	QT
Buprenorfina Generis MG, 8 mg x 7	1
Buprenorfina Goldfarma 2 mg Comp S	2

Medico: DRA
Doente:
Morada:
Adquirente:
Morada:
BI:
Idade: 63 de 13-03-2016

ANEXO VII – Boletim de Análise



Manuel Vieira & Cº (Irmão) Sucrs., Lda.
Lapas, Apartado 1
2354-909 Torres Novas
www.alcoolmv.com

Tel: +351 249 810 730
Fax: +351 249 810 739
E-mail: alcoolmv@alcoholmv.com

BOLETIM DE ANÁLISE

Boletim n.º: 14/227

Data: 04/09/2014

Lote: 14101193 (14/193)

Validade: Setembro de 2019

Tipo de Lote: Alcool Etílico a 96% V/V Parcialmente Desnaturado com Cetrímida

Aspecto: Límpido

Cor: Incolor

Aroma: Neutro

Sabor: Alcoólico, neutro

ANÁLISES	UNIDADES	RESULTADOS	MÉTODOS
Tcor Alcoólico (a 20 °C)	% V/V	96,3	Regulamento CE 625/2003 / OIML
Densidade a 20 °C	g/mL	0,806	OIML
Acidez total (em ácido acético)	g/hL AA	< 1,5	Regulamento CE 625/2003
Ésteres (em acetato de etilo)	g/hL AA	< 1,0	Regulamento CE 625/2003
Aldeídos (em acetaldeído)	g/hL AA	< 0,5	Regulamento CE 625/2003
Alcoois superiores (em metil-2-propenol-1)	g/hL AA	< 0,5	Regulamento CE 625/2003
Metanol	g/hL AA	< 5,0	Regulamento CE 625/2003
Furfural	----	ND	Regulamento CE 625/2003


AA – Alcool Absoluto LQ - Limite de Quantificação ND - Não Detetável

Observações:

Alcool Etílico em conformidade com a especificação do Regulamento CE 110/2008 de 15 de janeiro - Anexo I.

O produto foi parcialmente desnaturado por adição de Brometo de Alquilmetilamónio (Cetrímida), ao abrigo da Portaria n.º 968/98, de 16 de novembro.

ANEXO VIII – Ficha de Preparação de Manipulados



Ficha de Preparação de Medicamentos Manipulados

Lote Nº: _____

Data: ___/___/___

MEDICAMENTO MANIPULADO: _____

DADOS DO UTENTE:

NOME: _____

MORADA: _____

CONTACTO TELEFÓNICO: _____

FORMA FARMACÉUTICA: _____ QUANTIDADE A PREPARAR: _____

VERIFICAR A LIMPEZA/ARRUMAÇÃO DO LABORATÓRIO ANTES DE INICIAR - Rubrica Operador _____

MATERIAS-PRIMAS	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	Nº DE LOTE	BOLETIM DE ANÁLISE	VALIDADE	QUANTIDADES PESADAS/MEDIDAS (em mg, g ou ml)	RUBRICA DO OPERADOR	VERIFICAÇÃO (Rubrica e data)

TÉCNICA DE PREPARAÇÃO	RUBRICA DO OPERADOR	VERIFICAÇÃO (Rubrica e data)

Página 1 de 1
IMP.11



Ficha de Preparação de Medicamentos
Mânipulados

Lote Nº:

Data: __/__/__

FORMA DE ACONDICIONAMENTO, EMBALAGEM E CAPACIDADE:

PRAZO DE UTILIZAÇÃO:

CONDIÇÕES DE CONSERVAÇÃO:

OBSERVAÇÕES:

RUBRICA DO OPERADOR:

VERIFICAÇÃO (Rubrica e data):



Ficha de Preparação de Medicamentos
Manipulados

Lote NP: _____

Data: __/__/__

CONTROLO DO PRODUTO ACABADO:

CARACTERÍSTICAS	RESULTADO		OBSERVAÇÕES
	Conforme	Não Conforme	
Caracteres organolépticos (cor, cheiro, aspecto geral...)			
pH			
Quantidade/massa/volume conforme com a prescrição			

CONCLUSÃO: _____ Data: __/__/__ RUBRICA DO OPERADOR: _____

VERIFICAÇÃO:

FARMACÊUTICO: _____ Data: __/__/__

ANEXO IX – Rótulo

FARMÁCIA VITÓRIA
Dra. Álea Abreu Ferreira
CC Guimarães Shopping, loja 101/102 GMR TLF 253517180

Doente:
Médico:
Uso Extremo

Lote: /2014
Data de preparação:
Prazo de utilização:

ANEXO X – Ficha de Cálculo de Preço de Manipulados

Cálculo do Preço de Venda

A – Matérias Primas

Matérias Primas	Quantidade adquirida	Preço de aquisição	Quantidade unitária	Preço	Quantidade usada	Fator multiplicativo	Valor
					X	X	
					X	X	
					X	X	
					X	X	
						X	

B – Honorários de manipulação

	Forma farmacéutica	Quantidade	F (€)	Fator multiplicativo	Valor
Quantidade Base			4,83	X	
Valor adicional		X		X	
Subtotal C					

C – Material embalagem

Material embalagem	Preço de aquisição	Quantidade	Fator multiplicativo	Valor
		x1	X 1,2	
		X	X 1,2	
Subtotal C				

PVP (Preço de Venda a Público) = A+B+C*1,3*1,06=

Rubrica do Operador:

Rubrica do Supervisor:

ANEXO XI – Verso da Receita Médica

FARMACIA VITORIA - Guimaraes
 Dir. Tec.: Dr^a Álea Ferreira
 Reg. C.R.C. 507872207



CAPITAL SOCIAL: Euros
 Nº de Contribuinte:
 DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
 01 - R/L/S:11/101/19
 Rec.: 1011000012268111501
 Ben.:



R011363051Ln - VENDA - 308422 () 14/01/15

Prod	PVP	PRef	Qt	Comp	Utente
------	-----	------	----	------	--------



1)	*3352184*	- Omeprazol Mylan NG, 20 mg x 14 cáps g			
	6,00	2,37	1	0,88	5,12



2)	*5876495*	- Nimesulida Pharmakern 100 mg Comprimi			
	3,84	3,41	1	1,26	2,58

T:	9,84		2	2,14	7,70
----	------	--	---	------	------

Declaro que: Me foram dispensadas as 2 embalagens de medicamentos constantes na receita e prestados os conselhos sobre a sua utilização.

Direito de Opção:

- 1 Exerci o direito de opção para o medicamento com preço superior ao 5.º preço mais barato.
- 2 Não exerci direito de opção.

Ass. do Utente

Farmacia Vitoria (Lifejourney, S.A.)

Direcção Técnica

Dra. Álea Abreu Ferreira

Guimarãesshopping, Loja 101/2 - Guimarães

Telef: 253 617 180 - Fax: 253 617 182

Reg. C.R.C. 507872207

