



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Farmácia

Relatório Profissional II

Ana Filipa Vitarela Dias

junho | 2015



Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL II

ANA FILIPA VITARELA DIAS

CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO

junho | 2015



Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO

4º ANO / 2º SEMESTRE

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL II

ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

FARMÁCIA VIRIATO, VISEU

ANA FILIPA VITARELA DIAS

SUPERVISOR: DR.ª SARA RAQUEL LÍRIO SOUSA AUGUSTO

ORIENTADOR: DR.ª MARIA DE FÁTIMA DOS SANTOS MARQUES ROQUE

SIGLAS

AIM - Autorização de Introdução no Mercado

ANF - Associação Nacional de Farmácias

CNP- Código Nacional do Produto

DCI – Denominação Comum Internacional

ESS - Escola Superior de Saúde

FEFO - *First Expired First Out*

FIFO - *First In First Out*

hCG - Hormona Gonadotrofina Coriónica Humana

IMC - Índice de Massa Corporal

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

IPG - Instituto Politécnico da Guarda

IVA - Imposto Sobre o Valor Acrescentado

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

OMS - Organização Mundial de Saúde

PCHC - Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

PVP – Preço de Venda ao Público

RCM - Resumo das Características do Medicamento

RE - Receita Especial

SAMS - Sistema de Assistência Médico-Social

SIGREM - Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos

SNS - Sistema Nacional de Saúde

TF – Técnico(s) de Farmácia

UC - Unidade Curricular

ABREVIATURAS

°C – graus Celsius

% – percentagem

Kg - quilogramas

m - metros

AGRADECIMENTOS

Concluído mais um estágio do meu percurso académico, quero agradecer a todos os intervenientes do local de estágio, Dr.ª Sara Augusto, Dr.ª Dina Belo, Dr.ª Carolina Coelho, Dr.ª Cláudia, Dr. Luís Henriques, Dr. Vasco Justino, Bruno Sardinha e Catarina Pereira por todos os conhecimentos transmitidos ao longo deste estágio. Deixo também um especial agradecimento ao Dr. Tiago Saraiva, seus pais e esposa, Dr.ª Patrícia Albuquerque, por me terem permitido a realização de um segundo estágio em farmácia comunitária nas suas instalações. Agradeço também à minha colega estagiária Melanie Sousa pela companhia durante estes três meses.

Os meus agradecimentos são também dirigidos à minha orientadora de estágio Prof. Dr.ª Fátima Roque e aos restantes docentes da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda por todos os conhecimentos transmitidos ao longo da minha formação académica.

Obrigada a todos!

PENSAMENTO

“ Cedo se exercita quem se quer tornar um mestre.”

(Friedrich Schiller)

ÍNDICE DE TABELAS

	Página
Tabela 1. Valores de referência relativos à glicemia capilar (mg/dL).....	33
Tabela 2. Valores de referência relativos ao colesterol total e triglicerídeos (mg/dL)...	34
Tabela 3. Valores de referência relativos à pressão arterial (mmHg).....	35
Tabela 4. Classificação do IMC (kg/m ²).....	35

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
1 - FARMÁCIA COMUNITÁRIA.....	3
1.1 - FARMÁCIA VIRIATO	3
1.1.1 - Localização.....	3
1.2 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3
1.3 - RECURSOS HUMANOS	4
1.4 - ESPAÇO FÍSICO	4
1.4.1 – Espaço exterior	4
1.4.2 – Espaço interior.....	4
1.4.2.1 – Zona de atendimento ao público.....	5
1.4.2.2 – Zona de Atendimento Personalizado	6
1.4.2.3 – Laboratório	6
1.4.2.4 – Instalações sanitárias	6
1.4.2.5 - Zona de descarga de encomendas	6
1.4.2.6 – Zona de receção de encomendas	7
1.4.2.7 – Armazém	7
1.4.2.8 – Gabinete de Administração	7
2 - EQUIPAMENTOS E SISTEMA INFORMÁTICO	8
2.1 - SISTEMA INFORMÁTICO SIFARMA2000®	8
2.2 - FUNCIONAMENTO DO ROBOT ROWA®	9
2.3 - CAIXA AUTOMÁTICA CASHGUARD®	10
2.4 – SISTEMA DE SENHAS	10
3 - GESTÃO E APROVISIONAMENTO	12
3.1 - FORNECEDORES	12
3.2 - REALIZAÇÃO DE ENCOMENDAS	13
3.3 - RECEÇÃO E CONFERÊNCIA DE ENCOMENDAS.....	14
3.4 - DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS	15
3.5 - ARMAZENAMENTO	16
3.6 – CONTROLO DOS PRAZOS DE VALIDADE	17
4 – FARMACOTECNIA.....	18
5 - DISPENSA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE.....	21

5.1 - MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	21
5.1.2 – Medicamentos sujeitos a receita médica especial	25
5.2 - MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	26
5.3 – OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE	27
5.3.1 – Medicamentos e produtos de uso veterinário	27
5.3.2 – Produtos fitoterapêuticos	27
5.3.3 – Dispositivos médicos	28
5.3.4 - Suplementos alimentares e produtos de alimentação especial	28
5.3.5 – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC).....	30
5.3.6 - Artigos de puericultura.....	30
6 - OUTROS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS.....	32
6.1 – AVALIAÇÃO DOS PARÂMETROS BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS	32
6.1.2 – Determinação dos níveis de glicémia capilar	33
6.1.3 – Determinação dos níveis de colesterol e triglicéridos	33
6.1.4 – Teste de gravidez	34
6.1.5 – Determinação da pressão arterial, IMC, peso e altura	34
6.2 – CONSULTAS DE PRESTAÇÃO DE OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE	36
6.3 – VALORMED	36
6.4 – OUTRAS ATIVIDADES	37
6.4.1 – Formações.....	38
7 - FARMACOVIGILÂNCIA	39
CONCLUSÃO.....	40
BIBLIOGRAFIA	42
ANEXOS	45
ANEXO A - Validação de pictogramas na população idosa	
ANEXO B – Fatura de encomenda	
ANEXO C – Folha de requisição de benzodiazepinas, estupefacientes e psicotrópicos	
ANEXO D – Nota de devolução	
ANEXO E – Lista de Controlo de Prazos de Validade	
ANEXO F – Receita médica manual	
ANEXO G – Receita médica especial	
ANEXO H – Cartão de pontos da farmácia Viriato	
ANEXO I – Livro didático sobre o “O teu amigo sol” (Parte I)	

ANEXO J – Livro didático sobre “O teu amigo sol” (Parte II)

ANEXO L – Livro didático sobre “O teu amigo sol” (Parte III)

ANEXO M – Livro didático sobre “O teu amigo sol” (Parte IV)

ANEXO N – Livro didático sobre “O teu amigo sol” (Parte V)

ANEXO O – *Voucher* de desconto em protetores solares

ANEXO P - Certificado da formação "Farmácia e o Aconselhamento à Mulher em Anticoncetivos

RESUMO

O presente documento foi elaborado no contexto da unidade curricular, Estágio Profissional II que teve a duração de 500 horas distribuídas aproximadamente por um período de três meses. Nele estão descritas todas as atividades e procedimentos que foram realizados durante o estágio na farmácia Viriato, desde a receção de medicamentos e produtos de saúde até à sua dispensa, assim como todos os serviços e cuidados de saúde prestados e que vão de encontro às necessidades da população em geral.

A saúde tem sido desde sempre considerada uma prioridade social, objeto de constante pesquisa e investimento pela sociedade de forma a aumentar a esperança média de vida da população mundial, daí que um dos principais objetivos de todos os profissionais de saúde é promover a saúde, educando a população de forma a controlar, proteger e prevenir uma patologia. Dado isto, é de extrema importância para a formação académica dos estudantes a realização deste estágio, pois permite adquirir competências e conhecimentos essenciais para a prática futura, ficando com a noção do papel que terá de desempenhar numa farmácia comunitária.

INTRODUÇÃO

O presente relatório foi realizado no âmbito da unidade curricular (UC) Estágio Profissional II, inserida no 2º semestre do 4º ano, do plano de estudos do Curso de Farmácia - 1º Ciclo, da Escola Superior de Saúde (ESS) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). Este estágio foi realizado em Viseu, na farmácia Viriato, tendo decorrido entre 23 de fevereiro de 2015 e 29 de maio de 2015, perfazendo um total de 500 horas.

O referido estágio teve a orientação da professora Maria de Fátima dos Santos Marques Roque da ESS e supervisão da Dr.ª Sara Raquel Lírio Sousa Augusto.

O estágio de integração à vida profissional constitui uma importante vertente da formação, que permite ao estudante aprender no seio da equipa multidisciplinar de saúde e em contacto direto com o utente/doente. O estatuto legal da carreira de Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica, estabelecido no Decreto-Lei nº 564/99 de 21 de Dezembro refere como conteúdo funcional do Técnico de Farmácia (TF) o desenvolvimento “de atividades no circuito do medicamento, tais como análises e ensaios farmacológicos, interpretação da prescrição terapêutica e de fórmulas farmacêuticas, sua separação, identificação e distribuição, controlo da conservação, distribuição e *stocks* de medicamentos e outros produtos, informação e aconselhamento sobre o uso de medicamentos” ^[1]. Este estágio visa a integração e autonomia no desempenho das diferentes funções do TF em que a aprendizagem se desenvolve em contexto real, tendo como principais objetivos educacionais: favorecer, em contexto real, a integração das aprendizagens que vão sendo desenvolvidas ao longo do curso, de modo que o perfil do estudante vá ao encontro das competências necessárias no âmbito da sua formação; preparar o estudante para dar resposta às exigências da sociedade, promovendo a socialização e integração profissional.

No final deste estágio o estudante deverá demonstrar capacidade científica na realização de atividades subjacentes à profissão do TF, no enquadramento das várias áreas de intervenção profissional; aplicar os princípios éticos e deontológicos subjacentes à profissão; desenvolver e avaliar planos de intervenção adequadamente integrados numa equipa multidisciplinar; responder aos desafios profissionais com inovação, criatividade e flexibilidade. Para que isso seja possível, foi definido um plano de estudos que inclui uma série de atividades que devem ser desenvolvidas pelo estudante, tais como:

- Receção, conferência e envio de encomendas;
- Armazenamento correto de medicamentos;
- Controlo dos prazos de validade e devolução de medicamentos;
- Aconselhamento e dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e outros produtos de saúde;

- Receção da prescrição médica, validação e interpretação da mesma;
- Conhecimento da posologia, modo de administração, interações e contra-indicações de medicamentos;
- Dispensa de medicamentos psicotrópicos, estupefacientes e aplicação da legislação associada;
- Reconhecimento dos principais acordos existentes com o sistema nacional de saúde (SNS) e outras entidades;
- Preparação e registo de medicamentos manipulados;
- Organização e conferência de receituário;
- Avaliação e determinação de parâmetros fisiológicos e bioquímicos (pressão arterial, colesterol, glicémia, triglicérideos, testes de gravidez).

No decorrer do estágio foi também realizado um trabalho que consistiu na validação de pictogramas na população idosa. Para a concretização deste foram feitos questionários a cerca de dez pessoas com idade igual ou superior a 65 anos (**Anexo A**).

Ao longo deste relatório são descritas todas as atividades realizadas durante o período de estágio, e posteriormente é feita a análise crítica onde são mencionados pontos fortes e fracos do respetivo estágio. A construção do relatório tem por base as orientações do Guia de Elaboração e Apresentação de Trabalhos Escritos da ESS.

1 - FARMÁCIA COMUNITÁRIA

A farmácia comunitária constitui um espaço responsável pela prestação de cuidados de saúde de elevada diferenciação técnico-científica, que tenta servir a comunidade com qualidade. Na farmácia comunitária realizam-se atividades dirigidas para o medicamento e atividades dirigidas para o doente. Para que o profissional de farmácia possa realizar estas atividades necessita de instalações, equipamentos e fontes de informação apropriadas, ou seja, precisa que a farmácia possua a estrutura adequada para o cumprimento das suas funções ^[2].

1.1 - FARMÁCIA VIRIATO

1.1.1 - Localização

A farmácia Viriato é uma farmácia da cidade de Viseu que presta serviços comunitários à população há cerca de cinquenta e nove anos. Durante cinquenta e três anos funcionou perto do monumento do guerreiro lusitano, Viriato, no entanto como o acesso ao estacionamento era difícil para os utentes, a farmácia mudou de instalações, de modo a facilitar o acesso da população a este estabelecimento. Com isto, situa-se numa zona de “passagem”, em que há uma constante necessidade de alargar a oferta para uma procura tão diferenciada, tentando assim satisfazer sempre as necessidades dos utentes/clientes que a procuram, oferecendo os melhores serviços.

1.2 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento das farmácias abrange os períodos de funcionamento, diário e semanal, e os turnos de serviço permanente, de regime de reforço e de regime de disponibilidade, segundo o Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto ^[3].

A farmácia Viriato está aberta diariamente das 9 até às 22 horas, à exceção dos domingos e feriados. Para além disso, de dezassete em dezassete dias a farmácia permanece em turno de serviço permanente, ou seja, mantém-se em funcionamento ininterruptamente durante 24 horas seguidas, desde a hora de abertura até à hora de encerramento do dia seguinte. Como tal, a partir das 24 horas e até às 9 horas o atendimento faz-se através de um postigo existente junto à porta principal do estabelecimento. Para que os serviços sejam assegurados os recursos humanos dividem-se em vários turnos rotativos.

1.3 - RECURSOS HUMANOS

Uma farmácia não funciona sem a sua vertente humana. Os recursos humanos são um dos pilares essenciais à sobrevivência do sistema de saúde e requerem especial atenção. A farmácia possui um conjunto de profissionais que zela pelo bom funcionamento, tendo sempre em conta a satisfação do utente/cliente.

Fazem parte do quadro da empresa a diretora técnica (Dr.^a Maria Antónia Caessa Rodrigues), duas farmacêuticas, sendo que uma é adjunta, conforme a alínea 1) do artigo 23º, do Decreto-Lei nº307/2007, de 31 de Agosto, coadjuvadas por cinco técnicos de farmácia e um técnico auxiliar de farmácia, conforme a alínea 2) do referido documento ^[3].

1.4 - ESPAÇO FÍSICO

Segundo o artigo 29.º, do Decreto-Lei n.º 171/2012, de 1 de Agosto as farmácias devem dispor de instalações adequadas a garantir a segurança, conservação e preparação dos medicamentos, para além de permitirem a acessibilidade, comodidade e privacidade dos utentes e do respetivo pessoal ^[4].

1.4.1 – Espaço exterior

As farmácias devem estar bem sinalizadas no exterior, sendo bem visível a sua designação, o vocábulo “farmácia” e o símbolo “cruz verde” que devem estar iluminados sempre que estas se encontrem em horário de funcionamento ou em serviço.

Na porta principal devem constar o nome da diretora técnica e ainda uma folha informativa com as farmácias de serviço.

A farmácia Viriato para além de cumprir com todas estas exigências possui ainda um bom acesso ao público, apresentando uma rampa para pessoas com deficiência motora.

1.4.2 – Espaço interior

As farmácias devem dispor, obrigatória e separadamente, de sala de atendimento ao público, armazém, laboratório e instalações sanitárias. Por outro lado, podem também dispor de divisões facultativas, designadamente gabinete da direção técnica, zona de recolhimento ou quarto e área técnica de informática ^[5]. Esta farmácia possui uma zona de atendimento ao público,

instalações sanitárias, laboratório, zona de conferência de receituário, zona de descarga e receção de encomendas, armazém, e sala de administração.

1.4.2.1 – Zona de atendimento ao público

A zona de atendimento ao público apresenta seis postos de trabalho individuais dispostos em linha reta, permitindo assim vários atendimentos em simultâneo diminuindo a possibilidade de existência de filas de espera e proporcionando privacidade para a abordagem de temas mais delicados, ou constrangedores para o utente/cliente. Os balcões apresentam um monitor com o sistema informático, um leitor ótico, uma impressora de faturas e recibos e ainda um terminal multibanco. À retaguarda dos balcões estão expostos vários produtos maioritariamente de venda livre, como é o caso de suplementos alimentares, produtos de higiene oral e auditiva. Existem ainda gavetas com várias divisões com material de penso, contraceptivos orais femininos, medicamentos injetáveis, entre outros produtos. Para além disso, existem também várias aberturas que constituem a saída dos medicamentos dispensados pelo *robot*.

A primeira secção com que as pessoas se deparam quando entram na farmácia diz respeito à puericultura onde estão expostos produtos para grávidas e bebés, desde produtos de higiene, alimentação, entre outros.

Do lado direito, numa zona fria em termos de estratégias de *marketing* estão expostos produtos ortopédicos e de podologia, tais como, meias de descanso, joelheiras, medicamentos antifúngicos, produtos antitranspirantes, entre outros. Junto a esta zona estão também em exibição produtos específicos de nutrição e dietética da marca EasySlim[®], nomeadamente batidos, cereais integrais, gelatinas, uma vez que a farmácia dispõe de consultas de nutrição em parceria com esta marca.

As designadas zonas quentes, segundo as estratégias de *marketing*, estão junto ao balcão de atendimento ou no corredor principal que vai dar a este, de modo que os produtos expostos estejam bem visíveis. Fazem parte da zona quente do lado direito prateleiras com produtos cosméticos e de higiene corporal (PCHC) de várias marcas conceituadas, nomeadamente Avène[®], Bioderma[®], Uriage[®], SkinCeuticals[®], La Roche-Posay[®], Martiderm[®]. Do lado esquerdo, a zona quente é compostas por expositores com produtos capilares da marca Rene[®] e Vichy[®] e também produtos para homem, incluindo contraceptivos e PCHC.

No corredor principal que vai dar à zona de atendimento estão expostas gôndolas onde os utentes/clientes podem encontrar perfumes, produtos dietéticos e suplementos alimentares.

Perto da porta de entrada principal existe, para além de um medidor da pressão arterial, que está à disposição de qualquer utente que a deseje utilizar, uma balança que permite avaliar o peso, altura e o índice de massa corporal (IMC).

1.4.2.2 – Zona de Atendimento Personalizado

Na sala de atendimento personalizado são analisados parâmetros fisiológicos e bioquímicos, como por exemplo avaliação do colesterol total, glicémia capilar, triglicérides, administração de medicamentos injetáveis, prestação de primeiros socorros e atendimento mais reservado e confidencial.

1.4.2.3 – Laboratório

O laboratório é um espaço obrigatório numa farmácia que deve reunir todas as condições exigidas e necessárias à prática de medicamentos manipulados e preparações extemporâneas. Como tal, deve estar equipado com todo o material necessário, nomeadamente uma bancada de trabalho limpa, ventilada e bem iluminada, uma zona de lavagem do material, uma balança analítica, pórfiro, espátulas, varetas, almofarizes, tamises, matérias-primas e frascos ou boiões de acondicionamento ^[3;6].

Neste espaço da farmácia existe também um frigorífico para o acondicionamento de medicamentos termolábeis, como vacinas, insulinas, colírios, entre outros.

No processo de cedência de medicamentos os farmacêuticos e TF devem obrigatoriamente dispor de acesso físico ou eletrónico que contenha informação sobre indicações, contra-indicações, interações, posologia e precauções com a utilização do medicamento. Dado isto, e como é obrigatório que as farmácias possuam Farmacopeia Portuguesa e outros documentos indicados pela Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P (INFARMED), como o Prontuário Terapêutico, Formulário Galénico Português, Índice Nacional Terapêutico, a biblioteca da farmácia também se encontra neste local.

1.4.2.4 – Instalações sanitárias

De acordo com o estabelecido por lei ^[3], a farmácia possui duas instalações sanitárias, sendo que uma é destinada aos funcionários e a outra aos utentes/clientes

1.4.2.5 - Zona de descarga de encomendas

Na farmácia existe um espaço específico para a descarga das encomendas realizada pelos distribuidores. Para tal, está à disposição uma porta das traseiras por onde isto acontece, sem interferir com o normal funcionamento da farmácia.

Quando as encomendas chegam são transportadas do piso 0 para o piso 1, ou seja para a zona de receção de encomendas, através do monta-cargas.

1.4.2.6 – Zona de receção de encomendas

As encomendas são rececionadas nesta zona específica da farmácia, onde existe um balcão com um computador com o sistema informático Sifarma2000[®], um leitor ótico, e um telefone, que é utilizado para a realização de telefonemas internos ou para os laboratórios ou empresas distribuidoras de medicamentos quando é necessário tratar de determinados assuntos. Para além disso, existem também *dossiers* onde são colocadas faturas, notas de encomenda, notas de devolução e faturas de benzodiazepinas, psicotrópicos e estupefacientes.

Os produtos que estão com prazo de validade curto estão também armazenados nesta zona da farmácia, para depois serem devolvidos aos fornecedores ou em último caso serem encaminhados para o Valormed. Encontra-se também neste espaço um aparelho designado de Robot Rowa[®], que constitui o principal local de armazenamento de medicamentos.

1.4.2.7 – Armazém

Como foi dito anteriormente o principal local de armazenamento de medicamentos é o Robot Rowa[®], no entanto são também armazenados medicamentos e outros produtos de saúde no armazém. O armazém encontra-se no piso 1 e é constituído por prateleiras onde são guardados esses produtos, ou porque existe elevado *stock* e não podem ser armazenados no seu local habitual ou porque pelas dimensões que apresentam não podem ser colocados no *robot*.

Quando os produtos ficam em falta no *robot*, ao balcão, ou noutra local da farmácia são repostos com o *stock* existente no armazém.

1.4.2.8 – Gabinete de Administração

No gabinete de administração são tratados assuntos relacionados com todo o funcionamento da farmácia, sendo realizadas reuniões com os delegados de informação médica que representam os laboratórios à qual a farmácia compra os produtos.

2 - EQUIPAMENTOS E SISTEMA INFORMÁTICO

Para que os profissionais de saúde possam realizar as atividades subjacentes a uma farmácia comunitária necessitam de instalações e equipamentos adequados.

Os equipamentos informáticos utilizados pela farmácia no processamento e registo de dados devem ser mantidos, assegurando-se as condições ambientais e de funcionamento, de tal forma que se garanta o seu funcionamento adequado e a integridade da informação [2].

2.1 - SISTEMA INFORMÁTICO SIFARMA2000®

A constante entrada e saída de medicamentos do mercado, a atualização de preços, participações e cálculo das mesmas, assim como as obrigações fiscais tornaram o sistema informático essencial ao bom funcionamento da farmácia comunitária permitindo que os profissionais de farmácia disponibilizassem mais tempo aos seus utentes.

O sistema informático utilizado na farmácia Viriato é o Sifarma2000®, creditado pelo INFARMED e desenvolvido pela Associação Nacional de Farmácias (ANF). Este programa informático foi criado há quinze anos, tendo como principal objetivo facilitar a atividade farmacêutica no que diz respeito ao processo de vendas. Ao longo dos anos, esta aplicação foi sofrendo uma evolução gradual que lhe permitiu manter-se na vanguarda de aplicações farmacêuticas. Atualmente permite também responder às necessidades crescentes das farmácias, assim como a prestação de melhores serviços, por parte dos profissionais.

Este sistema é fundamental na execução das diversas atividades da farmácia nomeadamente, atendimento; gestão e receção de encomendas; gestão de utentes e gestão de produtos. Deste modo possibilita a atualização de *stocks*; criação de encomendas, assim como a sua aprovação, envio para os fornecedores e posterior receção; gestão de bónus de fornecedores; processamento do receituário, faturação, inventário, devoluções a fornecedores e regularização do *stock*; análise da rotatividade dos produtos; controlo dos prazos de validade; controlo de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes; consulta da base de dados de todos os produtos existentes na farmácia; impressão de etiquetas; consulta e anulação de vendas, entre outras funções essenciais ao bom funcionamento da farmácia.

Relativamente à dispensa, o Sifarma2000® permite tratar várias receitas no mesmo atendimento, facilitando, deste modo o processo de venda, e conseqüentemente o trabalho dos profissionais de farmácia. Constitui também uma ferramenta determinante na qualidade da prestação dos serviços de atendimento, pois permite dar uma resposta mais rápida e eficiente aos utentes, sempre que estes solicitem algum aconselhamento, dispõe de informação de natureza

técnica e científica adequada e atualizada sobre os medicamentos de uso humano e outros produtos de saúde, nomeadamente indicações terapêuticas, posologia, reações adversas, contra-indicações, precauções de utilização e potenciais interações com outros medicamentos.

2.2 - FUNCIONAMENTO DO ROBOT ROWA®

Atualmente é de extrema importância que as farmácias acompanhem os avanços tecnológicos de forma a melhorarem a prestação de serviços e cuidados de saúde aos seus utentes/clientes.

Os sistemas de armazenamento e distribuição Rowa® mudaram profundamente os processos de trabalho nas farmácias nos últimos quinze anos [7], como é o caso da farmácia Viriato, na qual ocupa um lugar de destaque. Numa farmácia com grande afluência de utentes/clientes, como é o caso desta, existem muitos produtos em *stock*, que são armazenados no armazém e no *robot*, sendo este o principal local de armazenamento, uma vez que tem a capacidade de armazenar 14 mil medicamentos.

O Robot Rowa® constitui um sistema de armazenamento automático, controlado computacionalmente, que permite também a dispensa de medicamentos. Este aparelho encontra-se no piso 1 de forma a dispensar os medicamentos para o piso 0, ou seja, para o balcão de atendimento.

O armazenamento dos produtos no *robot* pode ser feito por dois métodos diferentes, nomeadamente por sistema semiautomático e sistema Prolog®.

Em relação ao sistema semiautomático é necessária a intervenção do utilizador que procede à leitura do código de barras do medicamento, através de um leitor ótico. Posteriormente o sistema obriga o operador a introduzir o prazo de validade do medicamento, sendo que o tempo mínimo aceitável é de seis meses. Seguidamente a embalagem é colocada num tapete rolante onde são medidas as suas dimensões por ultrassom, ficando deste modo disponível para ser armazenada. Os medicamentos são então manuseados e arrumados por um braço robotizado que se movimenta num corredor entre duas filas de cinquenta prateleiras divididas por vinte baías.

O sistema Prolog® constitui uma extensão do Robot Rowa® onde são colocados num tapete rolante grandes quantidades de medicamentos. Posteriormente, há um manuseamento de cada produto, em que a referência da embalagem é lida por radiação infra-vermelha e é feita a medição das suas dimensões para que depois o braço robotizado o possa armazenar no local correto.

Enquanto no sistema de armazenamento semiautomático é necessário indicar manualmente o prazo de validade de cada embalagem, no sistema Prolog® é preciso ter em conta que os medicamentos armazenados têm de ter um prazo de validade previamente definido.

O *robot* apresenta dois tipos diferentes de arrumação dos produtos, nomeadamente arrumação caótica e multi-arrumação. No caso da arrumação caótica este é capaz de armazenar as embalagens onde existe espaço disponível nas prateleiras (do mesmo produto), ao contrário da multi-arrumação que é ativada automaticamente quando 90% do espaço está ocupado. Neste caso, as embalagens são arrumadas umas atrás das outras, independentemente do tipo e respetiva validade o que aumenta em 40% a capacidade de armazenamento [7].

O Robot Rowa[®] representa uma mais-valia na farmácia, uma vez que permite uma maior disponibilidade para o atendimento personalizado por parte dos profissionais de saúde; rapidez no ato de dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde; rentabilização de espaço, pois devido ao armazenamento compacto, verifica-se um ganho de espaço; controlo total do *stock*, assim como do prazo de validade dos produtos. Este sistema permite também que se proceda à dispensa dos produtos tendo em conta as regras do *First In First Out* (FIFO) e *First Expired First Out* (FEFO), o que permite a rotação do *stock*.

Contudo, tem associadas algumas desvantagens, nomeadamente o facto de apenas ser possível a dispensa de um medicamento de cada vez, e ser necessário introduzir o código de barras e os prazos de validade manualmente no sistema semi-automático.

2.3 - CAIXA AUTOMÁTICA CASHGUARD[®]

A caixa automática Cashguard[®] encontra-se na zona de atendimento ao público e permite que se façam pagamentos de serviços e compras apenas com a introdução do dinheiro na caixa automática.

A gerência optou por adquirir uma caixa automática Cashguard[®] ao invés da caixa manual, dado que apresenta inúmeras vantagens, nomeadamente em questões de segurança, pois a partir do momento em que o cliente efetua o pagamento, o Cashguard[®] mantém o dinheiro inacessível a clientes e funcionários, proporcionando uma ferramenta eficaz para minimizar o risco de roubo em situação de assalto; poupança de tempo, uma vez que permite mais tempo para a relação profissional de saúde-utente/cliente e redução do erro humano, dado que a máquina é capaz de fazer o troco automaticamente e deste modo minimiza erros humanos associados.

2.4 – SISTEMA DE SENHAS

Recentemente foi implementado na farmácia Viriato um sistema de senhas que permite organizar as filas de espera por ordem de chegada, dando aos clientes que estão a aguardar a sua vez, a segurança que serão atendidos exatamente na altura certa e de forma organizada.

A gerência apostou neste método, porque para além da melhoria do fluxo de clientes atendidos, concede à farmácia uma imagem de modernidade e organização. Dado tratar-se de um sistema de atendimento metódico e bem estruturado reduz os tempos médios de espera e gera valor e satisfação para o utente/cliente, o que se traduz num aumento de vendas.

Para além destas vantagens apresenta também um sistema de estatísticas integrado que permite medir os tempos reais de espera dos utentes/clientes, dando a oportunidade à gerência de aproveitar esses dados para fazer ajustes na sua equipa de trabalho, caso seja necessário.

3 - GESTÃO E APROVISIONAMENTO

A gestão assume-se como fundamental em qualquer atividade comercial, sobretudo em tempos particularmente difíceis como os que vivemos atualmente. Gerir uma farmácia é hoje um grande desafio, tanto pela vertente comercial, como pela componente ética que lhe está associada. A farmácia contempla as componentes comercial, que é fundamental para a sua sobrevivência e a de saúde pública que é da máxima responsabilidade.

A mudança dos tempos exige que os farmacêuticos e TF assumam também o papel de gestores e adotem estratégias para aumentar a rentabilidade da sua empresa. Para isso é importante ser um bom líder, ter uma equipa constituída pelos colaboradores certos, motivando-os e delegando neles tarefas essenciais. Assim, o planeamento, organização, motivação e delegação, tornam-se fundamentais no seio de qualquer farmácia permitindo que o negócio seja otimizado com influência positiva nos resultados.

Como práticas fundamentais na gestão de uma farmácia, atualmente, há que ter em consideração, para além de outros aspetos, a gestão financeira, a gestão de recursos humanos, a gestão de recursos materiais, bem como o mercado envolvente. Assim, para que este processo seja bem conseguido, é crucial envolver os colaboradores, conhecer e analisar o mercado, fornecedores, clientes e controlar os *stocks*.

Ter o produto certo, no momento certo e na quantidade certa, é fundamental para a dinâmica da farmácia. Estas características são essenciais tanto para a satisfação do cliente como para a gestão financeira. A acumulação de produtos com baixa rotatividade condiciona a liquidez do negócio, podendo mesmo “estrangulá-lo”. Por outro lado, a falta de produtos na quantidade ou variedade necessária, resulta num mau atendimento ao cliente, podendo afastá-lo de vez. Por isso, a gestão de *stocks* é uma etapa fundamental e que é feita essencialmente a partir do histórico do consumo dos produtos e serviços por parte dos utentes. O Sifarma2000® auxilia em grande parte este processo, uma vez que permite, através da ficha do produto gerir as entradas e saídas dos mesmos, assim como verificar a existência de produtos em armazém e selecionar aqueles a encomendar, proporcionando uma boa gestão, evitando as ruturas de *stock* e garantindo o tratamento aos utentes.

3.1- FORNECEDORES

A escolha dos fornecedores tem grande importância no planeamento da farmácia, como tal é preciso descobrir quem são, onde se localizam e quais os que proporcionam melhores benefícios para a farmácia, nomeadamente pontualidade na entrega das encomendas, vantagens que permitem

em relação ao pagamento, do número de entregas diárias, descontos ou bonificações, facilidade de devolução e estado de conservação dos produtos.

As farmácias podem adquirir os produtos farmacêuticos às empresas distribuidoras ou diretamente ao laboratório. As empresas distribuidoras são as mais solicitadas pelas suas vantagens comparativamente com os laboratórios no que diz respeito à facilidade de realização da encomenda, na rapidez de entrega e na possibilidade de aquisição de produtos em pequenas quantidades. A farmácia Viriato trabalha com algumas empresas distribuidoras, tais como OCP-Portugal[®], AgroViseu[®] e Alliance Healthcare[®]. Esta farmácia tem a enorme vantagem dos produtos urgentes pedidos por telefone para a OCP-Portugal[®], terem a possibilidade de serem entregues ao utente/cliente num curto espaço de tempo, devido à proximidade física bastando para tal que um funcionário da farmácia se desloque às suas instalações. O facto de se recorrer a vários fornecedores, tem as suas vantagens, como sejam os horários de entrega diferentes e maior probabilidade de obter produtos, por vezes esgotados, evitando assim ruturas de *stock*. Para além de contar com os serviços prestados por empresas distribuidoras, a farmácia pode adquirir produtos diretamente aos laboratórios, que depois poderão ser distribuídos também por estas empresas.

3.2 - REALIZAÇÃO DE ENCOMENDAS

Para que as farmácias possam garantir o bom funcionamento dos seus serviços é necessário que não falem produtos. Para isso é fundamental realizar constantemente encomendas de maneira a adquirir esses produtos e assim satisfazer as necessidades dos utentes. O Sifarma2000[®] assume um papel preponderante na gestão das encomendas, uma vez que neste *software*, a cada produto está associada uma ficha (ficha do produto) onde estão designadas as informações comerciais sobre o produto, incluindo o *stock* máximo e mínimo definidos, tendo em conta o tipo de utentes, a publicidade por parte dos *media*, os hábitos de consumo e as variações sazonais.

No que diz respeito às encomendas estas podem ser designadas de diárias e manuais. As encomendas diárias são propostas automaticamente pelo sistema informático quando o *stock* do produto se encontra abaixo do valor mínimo predefinido, permitindo manter os níveis de *stock* dos produtos vendidos durante o dia, assegurando deste modo a terapêutica aos utentes. Esta proposta de encomenda é analisada pelo profissional de saúde de forma a acrescentar ou suprimir pedidos, de acordo com a previsão das necessidades, e posteriormente enviada para os fornecedores.

Dado que a farmácia recebe várias encomendas deste tipo ao longo do dia, isto permite manter os *stocks* baixos, obtendo maior segurança a nível de prazos de validade, sem risco de esgotar os produtos.

As encomendas manuais são realizadas quando se verifica a rutura repentina de um produto e o medicamento que o doente necessita não se encontra na farmácia naquele momento. Estes

produtos podem ser pedidos por via telefónica ou *online* para o fornecedor e este informa a farmácia se possui ou não o produto pedido, qual o preço e o tempo de entrega. Neste caso, o profissional responsável pela venda naquele momento fica a dever o produto ao utente e terá de preencher um papel de reserva do mesmo em que deve constar o nome e contacto telefónico do utente, assim como a designação e quantidade do produto que o utente pretende, e se foi feito o pagamento ou não. Este papel de reserva do produto sai em duplicado, um para o utente para que, quando for levantar o produto encomendado, tenha um comprovativo, e outro que fica na farmácia para se saber a quem pertence o produto.

Após ser realizada a encomenda do produto em rutura, deve-se elaborar a encomenda manual que será enviada para o papel, para que conste no sistema informático, de maneira a que quando o produto chegue à farmácia seja feita a sua receção.

Relativamente às compras que são feitas diretamente aos laboratórios, estas são realizadas por meio de uma nota de encomenda por delegados de informação médica que representam os laboratórios, em que o documento original vai para o laboratório e o duplicado fica na farmácia para que seja realizada a conferência da fatura que acompanha a encomenda no momento da receção. Estas encomendas efetuam-se para medicamentos que têm muita rotatividade, tendo a vantagem económica que advém da negociação direta com os laboratórios e a desvantagem do tempo de entrega ser mais longo.

3.3 - RECEÇÃO E CONFERÊNCIA DE ENCOMENDAS

A receção dos medicamentos é um procedimento fundamental do circuito do medicamento, pois tem como objetivo a conferência qualitativa e quantitativa dos medicamentos e produtos farmacêuticos rececionados, permitindo assim um maior controlo na gestão de *stocks*.

As encomendas vêm devidamente acondicionadas em contentores próprios, fazendo-se acompanhar da respetiva fatura (**Anexo B**) emitida em duplicado e da guia de transporte. As faturas originais são arquivadas no respetivo *dossier* do armazenista e no final do mês são enviadas para a contabilidade, sendo rubricadas pelo responsável da receção da encomenda, e os duplicados e guia de transporte vão para o lixo.

Nas faturas consta a identificação do armazenista, identificação da farmácia (nº de contribuinte, morada, diretor técnico), data, local de carga, número da fatura, código nacional do produto (CNP), denominação comum internacional (DCI), forma farmacêutica, dosagem, tamanho da embalagem, quantidade pedida, quantidade enviada, preço de venda ao público (PVP), exceto para produtos cujo preço é estabelecido na farmácia, preço de faturação, percentagem de imposto sobre o valor acrescentado (IVA) referente a cada produto, motivo pelo qual não é satisfeito o

pedido de determinado produto (por exemplo “E-esgotado” ou “R-retirado”), valor total da fatura, bem como o total de embalagens.

No processo de receção de encomendas deve-se verificar se os produtos pedidos foram os enviados (DCI, forma farmacêutica, e dosagem), se estes se encontram em boas condições e nas quantidades corretas e ainda conferir os prazos de validade.

A entrada das encomendas é realizada através da opção do sistema informático Sifarma2000®, destinada à receção de encomendas, o qual permite consultar as encomendas que estão para ser rececionadas e selecionar a pretendida. Após ser inserido o número da fatura que identifica a encomenda e o valor total procede-se à receção dos produtos que pode ser feito manualmente através da leitura dos códigos de barra ou diretamente para o *robot*.

No final da receção é realizada a conferência e inserção dos preços de faturação apresentados na fatura de todos os produtos, sendo que nos produtos com PVP pré-definido, a margem é automaticamente assumida. Relativamente aos produtos em que isso não acontece (por exemplo: PCHC, dispositivos médicos), é necessário efetuar o cálculo, sendo colocada a margem correspondente. Após a receção destes produtos são impressas automaticamente etiquetas com a DCI, dosagem, forma farmacêutica, código de barras, CNP e o PVP, para depois serem colocadas nos produtos.

Em relação aos produtos termolábeis, estes são entregues em contentores de cor diferente e são os primeiros a ser rececionados para que possam ser colocados, logo que possível, no frigorífico. Fazem parte destes produtos vacinas, insulinas, colírios, entre outros.

Chegam também diariamente à farmácia benzodiazepinas, estupefacientes e psicotrópicos que são rececionados da mesma forma que os outros produtos, no entanto estes para além de trazerem consigo uma fatura original e em duplicado, fazem-se acompanhar também de uma folha de requisição de registo (**Anexo C**) dos referidos medicamentos também em duplicado que se encontra numerada, assinada e carimbada pelo fornecedor. Cabe à diretora técnica ou às farmacêuticas rubricar e carimbar o documento original desta classe de medicamentos que devem permanecer arquivados na farmácia por um prazo de três anos, no entanto o duplicado devidamente assinado e carimbado será entregue mais tarde ao fornecedor como comprovativo de entrega destes medicamentos na farmácia.

3.4 - DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

Por vezes há situações em que é necessária a emissão de uma nota de devolução ao armazenista ou laboratório. As devoluções de medicamentos ou produtos farmacêuticos podem ter de ser realizadas por diferentes motivos, nomeadamente quando estes se encontram com um prazo

de validade curto (inferior a seis meses), embalagem incompleta ou em mau estado de conservação, engano no pedido ou entrega, ou ainda quando é enviada uma circular (**Anexo D**) com a informação de que o produto deverá ser retirado do mercado.

Todas as devoluções são comunicadas *online* à autoridade tributária, dando conhecimento da circulação de medicamentos/produtos farmacêuticos, uma vez que a nota de devolução serve como guia de transporte.

Para a realização desta tarefa recorre-se ao sistema informático Sifarma2000[®], onde se seleciona informaticamente a opção “Encomendas”, “Gestão de devoluções” e se introduz o respetivo fornecedor, número da fatura, denominação dos produtos a devolver, a quantidade e o motivo de devolução. Posteriormente é impressa a nota de devolução em triplicado, sendo que a original e o duplicado são entregues ao transportador no ato da recolha do produto depois de devidamente assinadas e carimbadas, e o triplicado fica arquivado na farmácia.

O fornecedor ao receber a nota de devolução e o produto pode trocá-lo por um diferente do devolvido ou enviar o mesmo produto, ou por outro lado, pode devolver à farmácia o valor de compra do produto, emitindo uma nota de crédito. Se a devolução não for aceite pelo fornecedor, os produtos voltam à farmácia, sendo depois encaminhados para o Valormed.

3.5 - ARMAZENAMENTO

O armazenamento dos medicamentos e produtos de saúde é um processo que ocorre logo após a receção das encomendas, como tal devem ser criadas as condições necessárias de armazenamento de modo a garantir uma correta conservação. Dado isto, as instalações de armazenamento devem permanecer sempre limpas e sem detritos, poeiras e agentes infestantes.

A condição ambiental é diretamente responsável pelo maior número de alterações e deteriorações nos medicamentos, por isso, o controlo periódico da temperatura, luz e humidade do local onde eles ficam armazenados é fundamental. Dado isto, os medicamentos termolábeis são conservados no frigorífico com temperaturas entre 2 a 8 °C, os medicamentos que não necessitam de refrigeração são conservados à temperatura ambiente (não superior a 25 °C), e os medicamentos fotossensíveis armazenados na ausência total de luz. A humidade relativa deverá ser inferior a 60%.

Deste modo, e segundo as características dos produtos farmacêuticos estes serão colocados em locais de armazenamento específicos. Devido a este fator a farmácia Viriato tem que possuir diferentes locais de armazenamento. O principal local de armazenamento é o Robot Rowa[®] onde se encontram a maioria dos medicamentos, em que este funciona segundo o método do FEFO, ou seja os medicamentos com o prazo de validade mais curto são dispensados primeiro, relativamente aos produtos com validade superior.

Os medicamentos que são adquiridos em grandes quantidades devido ao espaço limitado no *robot* são colocados temporariamente no armazém onde são armazenados segundo designação, forma farmacêutica, dosagem e de acordo com o método FIFO, em que os produtos que chegam primeiro à farmácia devem ser os primeiros a serem dispensados.

Quanto às matérias-primas, estas são armazenadas no laboratório num compartimento específico de modo a permitir um fácil e rápido acesso no momento da sua utilização.

3.6 – CONTROLO DOS PRAZOS DE VALIDADE

O prazo de validade é considerado 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 ^[8].

O controlo dos prazos de validade é essencial, de forma a garantir a segurança, eficácia e qualidade dos medicamentos e produtos de saúde. Na farmácia Viriato este controlo é efetuado mensalmente ou de dois em dois meses.

Quando os produtos são armazenados no *robot* o sistema obriga o operador a introduzir o prazo de validade inscrito na embalagem durante a receção, processo este que deve ser feito com muito rigor, para não dar origem a erros. Este sistema está programado para retirar os medicamentos que se encontram a dois meses de expirar o prazo de validade.

No caso dos produtos que não estão armazenados no *robot*, o controlo dos prazos de validade é feito manualmente através de uma lista emitida pelo sistema informático “Lista de Controlo de Prazos de Validade” (**Anexo E**). Esta lista indica o CNP, e a designação do produto, assim como a quantidade existente em *stock* e o suposto prazo de validade. De seguida, mediante a lista é verificado se os produtos têm realmente a validade que é indicada, e caso conste algum produto ou medicamento com prazo de validade expirado ou em que só lhe restem três meses de validade ou menos, estes são retirados do *stock* e colocados numa determinada prateleira para depois serem devolvidos aos fornecedores.

4 – FARMACOTECNIA

A farmacotecnia é o setor responsável pela preparação de formulações de medicamentos que se encontram indisponíveis no mercado.

No passado, em farmácia comunitária os produtos dispensados eram maioritariamente preparados, segundo a arte farmacêutica. Com o desenvolvimento da Indústria Farmacêutica, esta atividade tem vindo a decrescer. Hoje em dia, este tipo de atividade é realizado principalmente para situações específicas de pediatria, geriatria, oncologia e dermatologia, sendo feita a preparação individualizada de medicamentos com as dosagens e forma farmacêutica ajustadas, permitindo assim dar respostas às necessidades específicas de cada utente.

De maneira geral, os medicamentos podem ser classificados segundo a sua preparação em especialidades farmacêuticas ou medicamentos manipulados. Relativamente aos medicamentos manipulados estes ainda se podem dividir em magistrais e officinais. Magistrais quando a sua preparação na farmácia se faz segundo uma receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina e officinais quando a sua preparação é feita segundo as indicações de uma farmacopeia ou formulário, destinado também a um doente específico ^[9].

Com o recurso a fontes especializadas no apoio à preparação e dispensa de manipulados, como o Formulário Galénico Português e a Farmacopeia Portuguesa e seguindo as Boas Práticas a Observar na Preparação de Medicamentos Manipulados, aprovadas pela Portaria nº 594/2004, de 2 de Junho, é possível obter medicamentos manipulados padronizados, seguros, eficazes e com garantia de qualidade ^[10].

Para que estas preparações possam ser efetuadas, as farmácias de oficina têm de ter condições adequadas a estas práticas, nomeadamente um laboratório com as condições necessárias, podendo ser estabelecidos por lei ou pelo INFARMED requisitos especiais quanto a instalações e a listas de equipamentos adicionais de existência obrigatória. O laboratório da farmácia Viriato possui uma bancada de trabalho em mármore, facilmente lavável e uma zona de lavagem de material. Possui ainda todo o material obrigatório por lei nomeadamente almofarizes de vidro e porcelana, balança, espátulas, pórfiro, entre outros ^[6]. Antes de se iniciar a preparação é necessário garantir que se possui todos os materiais, que a área de trabalho se encontra limpa e que as

matérias-primas se encontram em condições de respeitar a segurança e qualidade do preparado final.

Os medicamentos manipulados são prescritos em modelo de receita normal e com a indicação “medicamento manipulado” ou “f.s.a.” (*fac secundum artem*), sendo que estas receitas devem ser exclusivas do manipulado, uma vez que existe um organismo específico de comparticipação para este tipo de medicamentos. É importante mencionar que existe uma lista de medicamentos manipulados comparticipados a 30%, aprovada pelo Ministério da Saúde, que consta do Despacho n.º 18694/2010 ^[11], a qual é preciso ter sempre presente na preparação de medicamentos manipulados.

Como não há muitas variações do tipo de pedidos de manipulados que chegam à farmácia, existem tabelas de preços e fichas de preparação dos manipulados mais comuns na farmácia.

Aquando da preparação dos medicamentos manipulados é necessário preencher a respetiva ficha de preparação onde é registada a designação do medicamento manipulado preparado, a data de preparação, quantidade a preparar, identificação das matérias-primas a utilizar, número do lote, origem, quantidade calculada e quantidade pesada, rubrica do operador e do diretor técnico. Prossegue-se o registo do modo de preparação e da instrumentação utilizada.

No fim da preparação, procede-se ao correto acondicionamento do medicamento que é feito tendo em conta o estado físico, forma farmacêutica, volume, quantidade do produto a acondicionar. Podendo ser acondicionadas em boiões no caso de pomadas ou cremes ou em frascos de vidro tipo âmbar no caso de xaropes ou suspensões.

A rotulagem do medicamento é obrigatória e tem de ter a identificação da farmácia (nome, endereço e telefone), identificação do diretor técnico, identificação do médico prescriptor, identificação do doente, a fórmula do medicamento, quantidade dispensada, data de preparação, prazo de utilização, número do lote, as condições de conservação, as precauções especiais de utilização e a via de administração.

O PVP dos medicamentos manipulados é calculado segundo a Portaria n.º769/2004, de 1 de Julho, com base no valor das matérias-primas, os honorários de manipulação e o material de embalagem ^[12].

Como foi referido acima, não existe grande variedade nos medicamentos manipulados preparados, sendo que o preço destes medicamentos já está estipulado numa tabela que existe na farmácia.

Durante o período de estágio tive a oportunidade de preparar vaselina salicilada a 2% para o tratamento da crosta láctea de um bebê. Para a preparação deste manipulado tive de proceder inicialmente à pesagem do ácido salicílico (2g) e vaselina sólida (100g). Seguidamente efetuei a pulverização do princípio ativo e depois a sua tamisação. Por fim, incorporei aos poucos o ácido salicílico na vaselina até obter uma pomada com uma boa consistência. No final de tudo procedi ao acondicionamento da pomada e fiz a respetiva rotulagem.

Por vezes, é também necessário fazer a reconstituição de um pó para a preparação de suspensões ou soluções extemporâneas, como por exemplo de antibióticos, sendo um processo que efetuei com regularidade.

5 - DISPENSA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE

A dispensa de medicamentos e produtos de saúde é uma das principais atividades realizadas em farmácia comunitária em que o profissional de saúde cede medicamentos ou substâncias medicamentosas aos utentes mediante prescrição médica, regime de automedicação ou indicação farmacêutica acompanhada de toda a informação indispensável para o uso correto dos medicamentos.

De acordo com o DL 176/2006, de 30 de Agosto, é considerado medicamento 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 ^[13].

Os medicamentos são classificados, quanto à dispensa, em MSRM e MNSRM sendo que os MSRM podem ainda ser classificados em medicamentos de receita médica renovável, medicamentos de receita médica especial e medicamentos de receita médica restrita, de utilização a certos meios de utilização, que serão descritas mais à frente ^[14].

5.1 - MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

A receita médica é um documento através do qual são prescritos, por um médico ou, nos casos previstos em legislação especial, por um médico dentista ou por um odontologista um ou mais medicamentos, num máximo de quatro embalagens por receita ^[15]. Consideram-se MSRM todos aqueles que 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; que 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; que contenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar ou que se destinem a ser administrados por via parentérica ^[14].

Segundo a Portaria nº 46/2012 a prescrição de medicamentos deve ser realizada, por via eletrônica de forma a aumentar a segurança no processo de prescrição e dispensa, facilitar a comunicação entre profissionais de saúde de diferentes instituições e agilizar processos. No entanto, existem situações excepcionais em que a prescrição por via manual (**Anexo F**) prevalece, nomeadamente quando há falência do sistema informático, inadaptação do prescritor, previamente confirmada e validada anualmente pela respetiva ordem profissional, prescrição ao domicílio e quando o médico prescreve até quarenta receitas por mês ^[16].

A receita médica renovável é utilizada na prescrição de medicamentos que se destinam a determinadas doenças crónicas ou tratamentos prolongados e possam, no respeito pela segurança da sua utilização, ser adquiridos mais de uma vez, sem necessidade de nova prescrição médica. Este tipo de receita é constituído por três vias, com um prazo de validade de seis meses para cada uma, contado da data de prescrição e com a indicação «1.ª via», «2.ª via» e «3.ª via» ^[10;14].

A receita médica especial é destinada a medicamentos que contenham substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicos, que em caso de utilização anormal possam dar origem a riscos importantes de abuso medicamentoso, criar toxicod dependência ou ser utilizados para fins ilegais. Este tipo de receita está identificado com a sigla RE (receita especial) ^[10;14].

A receita médica restrita está reservada a certos meios especializados, sendo de uso exclusivo hospitalar, para patologias cujo diagnóstico seja efetuado em meio hospitalar ou destinados a tratamentos de ambulatório ^[10;14].

A prescrição de medicamentos inclui obrigatoriamente a DCI, forma farmacêutica, dosagem, apresentação ou tamanho da embalagem e posologia. Em cada receita podem ser prescritos até quatro medicamentos distintos, num total de quatro embalagens por receita e no máximo duas embalagens por medicamento. Podem ainda ser prescritas quatro embalagens do mesmo medicamento, no caso deste se apresentar sob a forma de embalagem unitária. Por outro lado, a prescrição pode incluir a denominação comercial do medicamento ou nome do titular de autorização de introdução no mercado (AIM) nos casos em que não existem medicamentos similares aos de marca; medicamentos que não disponham de genéricos similares comparticipados; quando o médico justificar devidamente que o medicamento apresenta margem ou índice terapêutico estreito de acordo com a informação prestada pelo INFARMED, colocando a seguinte expressão “Exceção a) do art. 6.º - Margem ou

índice terapêutico estreito”; suspeita previamente reportada ao INFARMED, de intolerância ou reação adversa a um medicamento com a mesma substância ativa, mas identificado por outra denominação comercial, caso em que vem descrito “Exceção b) do n.º 3 do art. 6.º - Reação adversa prévia” e ainda no caso do medicamento se destinar a assegurar a continuidade de um tratamento com duração superior a vinte e oito dias, “Exceção c) do n.º 3 do art. 6.º - Continuidade de tratamento superior a 28 dias”^[17].

Antes da concretização da dispensa de medicamentos os profissionais de saúde devem analisar a receita médica e verificar se esta se encontra em conformidade com a legislação e se está devidamente preenchida com o número da receita, identificação do local de prescrição, identificação do prescriptor, identificação do utente (nome, número de utente), identificação do regime de comparticipação, identificação do medicamento, data da prescrição, assinatura do prescriptor e validade.

Constituem motivos para recusar o aviamento da receita se a mesma não obedecer aos modelos em vigor, se tiver correções/rasurados sem rubrica do prescriptor, não estiver dentro da validade e se não estiver autenticada pelo médico^[17].

No ato da dispensa de medicamentos os profissionais de farmácia devem informar os utentes da existência de medicamentos genéricos similares ao prescrito, comparticipados pelo SNS, e o que tem um preço mais baixo disponível no mercado. Dado isto, as farmácias têm de ter em *stock*, no mínimo, três medicamentos com a mesma substância ativa, forma farmacêutica e dosagem, de entre os que correspondem aos cinco mais baratos de cada grupo homogéneo, podendo o doente optar por qualquer um deles, exceto quando na receita venha mencionada a alínea a) ou b), em que o profissional de saúde tem a obrigação de dispensar o medicamento referido. No caso de estar descrita a alínea c) o utente pode optar por outro medicamento desde que este tenha um preço inferior àquele que é prescrito pelo médico^[16;17].

Depois de conferidas todas as condições exigidas pela lei referente ao receituário, o profissional de saúde pode então proceder à dispensa dos medicamentos que constam na receita médica e assegurar que o medicamento é entregue ao paciente certo, na dose prescrita, na quantidade adequada; que sejam fornecidas as informações suficientes para o uso correto e que seja acondicionado de forma a preservar a qualidade do produto.

Ainda relativamente à dispensa de medicamentos é necessário ter em conta o regime de comparticipação referido na receita médica, uma vez que a legislação atual possibilita a comparticipação de medicamentos através de um regime geral e de um

regime especial. No regime geral, o estado paga uma percentagem do PVP dos medicamentos consoante os escalões e a sua classificação farmacoterapêutica, enquanto que o regime especial de comparticipação se destina a beneficiários e a patologias ou grupos especiais de utentes.

No que respeita às entidades comparticipadoras pode-se verificar que são inúmeras as que ficam responsáveis por pagar parte dos custos associados ao medicamento, como é o caso do SNS que é a entidade mais comum a participar os medicamentos, sendo abrangida pelo Regime Geral (01), Regime Especial (48), Produtos do Protocolo DS (diabéticos), entre outros. Para além desta entidade existem vários subsistemas de comparticipação ao que chamamos de complementaridade à comparticipação do SNS, como por exemplo Sistema de Assistência Médico-Social (SAMS), entre outros. Nestes casos é necessário tirar fotocópia da receita e no verso desta deve constar o número do documento pessoal do utente, comprovativo da referida complementaridade (que deverá ser apresentado pelo utente no início da venda), para que depois essa entidade possa efetuar o pagamento à farmácia do valor que o utente não pagou. A receita original é enviada para o SNS e a fotocópia para o subsistema complementar.

As receitas destinadas a utentes abrangidos por um regime especial em função da sua patologia devem referir junto aos medicamentos prescritos o despacho que autoriza o respetivo regime para que o profissional de farmácia possa selecionar no sistema informático o desconto que tem de fazer consoante o despacho que abrange o medicamento/doença, como é o caso da doença de Alzheimer. Este regime especial só é aplicável para determinados medicamentos se a receita for prescrita por um médico da especialidade.

Outra situação que se pode enquadrar na venda de MSRM é o caso das vendas suspensas. As vendas suspensas são realizadas geralmente quando o utente não leva receita por impossibilidade de se dirigir ao médico tendo a responsabilidade de entregar a receita num prazo máximo de trinta dias, impossibilidade por parte da farmácia em disponibilizar a totalidade dos medicamentos prescritos, ou no caso do utente não querer levar todos os medicamentos prescritos, ficando a receita guardada na farmácia. Nestes casos normalmente o utente paga o medicamento na totalidade, e posteriormente dirige-se à farmácia com a receita médica, para regularizar a venda e ser reembolsado com a respetiva comparticipação. Por outro lado, se o utente tiver ficha na farmácia e for um

utente habitual, paga apenas a sua parte e posteriormente entrega a receita médica na farmácia para regularização da venda suspensa.

É de salientar que após a dispensa de MSRM o farmacêutico ou quem o coadjuve deve datar, assinar e carimbar o verso da receita médica, devendo ser impressos informaticamente os respetivos códigos identificadores.

5.1.2 – Medicamentos sujeitos a receita médica especial

Como já foi referido no presente documento, estão sujeitos a receita médica especial (**Anexo G**) medicamentos que contenham substâncias classificadas como estupefacientes ou psicotrópicos, que em caso de utilização anormal possam dar origem a riscos importantes de abuso medicamentoso, criar toxicodependência ou ser utilizados para fins ilegais. Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são substâncias extremamente importantes para a medicina e as suas propriedades, desde que usadas de forma correta, podem trazer benefícios terapêuticos.

Este tipo de medicamentos é apenas dispensado em farmácias mediante a apresentação de uma receita médica especial, onde constam os mesmos dados das outras receitas com a diferença de possuírem as iniciais RE. Neste tipo de receita não podem constar outros grupos de medicamentos.

O processo de dispensa deste tipo de medicamentos é semelhante ao já referido anteriormente, no entanto é necessário registar no sistema informático os dados do utente (nome, morada), do adquirente (nome, morada, número do documento de identificação, idade) e o nome do médico. Além disso, é necessário tirar uma fotocópia da receita, uma vez que o original é enviado à entidade que comparticipa os medicamentos e a outra cópia fica arquivada na farmácia para comprovar a saída das substâncias, juntamente com um talão de psicotrópicos impresso automaticamente pelo sistema informático. De acordo com a legislação vigente, as farmácias comunitárias devem enviar trimestralmente ao INFARMED o registo de entradas e o registo de saídas e, anualmente, uma relação da quantidade de estupefacientes e psicotrópicos existentes na farmácia e da quantidade que foi dispensada.

5.2 - MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

De acordo com o decreto-lei nº176/2006 de 30 de Agosto, os MNSRM são todos aqueles que não preenchem qualquer das condições previstas, no mesmo decreto, para serem classificados como MSRM. Os MNSRM também designados de medicamentos de venda livre ou OTC (“*over the counter*”) consideram-se substâncias ou associações de substâncias, utilizadas na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças, bem como outros produtos que, sejam considerados medicamentos, devendo relativamente a todos eles encontrar-se demonstrada uma relação benefício/risco, favorável à sua utilização e cujo perfil de segurança se encontre bem estudado e seja aceitável no contexto da automedicação [3].

A dispensa destes medicamentos deve ser feita de acordo com as indicações terapêuticas que se incluam na lista de situações passíveis de automedicação, incluídas no Despacho n.º 17690/2007, pois apesar de não serem MSRM, não deixam de ser considerados medicamentos, e por isso mesmo devem ser usados com precaução.

A dispensa de MNSRM tem sido uma prática muito frequente na sociedade, pois apresenta diversas vantagens, nomeadamente a maior e rápida acessibilidade aos medicamentos, o maior escoamento de utentes nas unidades de saúde em situações ligeiras e mais tempo livre por parte dos médicos para tratar situações clínicas mais graves.

O profissional de farmácia tem um papel fulcral aquando da dispensa deste tipo de medicamentos, devendo promover o uso racional, ter em conta a qualidade, eficácia, segurança, conveniência e custo, assegurando que o utente não tem dúvidas sobre a ação do medicamento, a forma como deve ser tomado, a duração do tratamento, os possíveis efeitos secundários, contraindicações e interações e a respetiva conservação.

De acordo com o artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto as farmácias podem também fornecer ao público, medicamentos e produtos para uso veterinário; medicamentos e produtos homeopáticos; produtos naturais; dispositivos médicos; suplementos alimentares e produtos de alimentação especial; produtos fitofarmacêuticos; PCHC; artigos de puericultura e produtos de conforto [3].

De entre estes produtos, os mais requisitados na farmácia Viriato, são os produtos para uso veterinário, dispositivos médicos, produtos fitoterapêuticos, PCHC e artigos de puericultura.

Ainda neste âmbito, a farmácia dispõe de um cartão cliente que permite acumular pontos após a compra de MNSRM e outros produtos de saúde e possibilita depois de atingido um certo número de pontos o desconto monetário em produtos da mesma classe. Este cartão para além de ser vantajoso para a farmácia e para os clientes tem como objetivo principal a fidelização (**Anexo H**).

5.3 – OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE

5.3.1 - Medicamentos e produtos de uso veterinário

Segundo o DL n.º 237/2009, de 15 de Setembro é considerado produto de uso veterinário a substância ou mistura de substâncias, sem indicações terapêuticas ou profiláticas, destinada aos animais, para promoção do bem-estar e estado higio-sanitário; coadjuvando ações de tratamento, de profilaxia ou de manejo zootécnico, designadamente o da reprodução; ao diagnóstico médico-veterinário; e ao ambiente que rodeia os animais, designadamente às suas instalações ^[18].

Na farmácia Viriato os medicamentos e produtos de uso veterinário mais frequentemente solicitados são destinados principalmente a animais de estimação, como cães e gatos, nomeadamente desparasitantes internos, na forma de comprimidos e pasta (por exemplo: Drontal[®], Strongid[®]); os desparasitantes externos, na forma de coleiras, pó ou solução (por exemplo: Frontline[®], Advantix[®]), contraceptivos (Megecat[®] para gatas e Piludog[®] para cadelas), champôs, entre outros. Estes produtos encontram-se armazenados num local distinto dos medicamentos de uso humano, para que não sejam confundidos.

O profissional de saúde tem o dever, tal como em qualquer outro tipo de produto de fazer um bom aconselhamento acerca da sua utilização, tendo em conta as características do animal (porte, idade), conservação do produto, modo de administração, interações, efeitos secundários e contra-indicações.

5.3.2 – Produtos fitoterapêuticos

A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera como produtos fitoterapêuticos, os produtos medicinais acabados e etiquetados, cujos ingredientes

ativos são formados por partes aéreas ou subterrâneas de plantas ou outro material vegetal (sumos, resinas, óleos), ou combinações destes em estado bruto ou em formas de preparações vegetais [19].

A terapêutica à base de plantas tem adquirido ao longo dos tempos uma importância crescente. Alguns fatores explicam o aumento do uso desses medicamentos, como os avanços ocorridos na área científica que permitiram o desenvolvimento de produtos fitoterapêuticos seguros e eficazes, e também a forte tendência de procura, pela população, como resposta aos “males do século”, tais como o stress, a obesidade ou os problemas do sono. Nesta farmácia há alguma procura destes produtos, especialmente infusões para o controlo da obesidade e obstipação.

5.3.3 – Dispositivos médicos

“Os dispositivos médicos são importantes instrumentos de saúde que englobam um vasto conjunto de produtos. São destinados, pelo seu fabricante, a serem utilizados para fins comuns aos dos medicamentos, tais como prevenir, diagnosticar ou tratar uma doença humana. Devem atingir os seus fins através de mecanismos que não se traduzem em ações farmacológicas, metabólicas ou imunológicas, embora a sua função possa ser apoiada por esses meios, destinado pelo fabricante a ser utilizado em seres humanos para fins de diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento ou atenuação de uma doença; diagnóstico, controlo, tratamento, atenuação ou compensação de uma lesão ou de uma deficiência; substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico e controlo da concepção” [20].

A farmácia Viriato tem ao dispor dos seus utentes/clientes uma variedade de dispositivos médicos, nomeadamente produtos ortopédicos (por exemplo: meias de compressão, canadianas), coletores de urina, termómetros, dispositivos de medição da pressão arterial, material para tratamento e proteção de feridas, entre outros.

5.3.4 - Suplementos alimentares e produtos de alimentação especial

Em certos momentos da vida, devido a vários fatores, tanto biológicos como sociais, o organismo não recebe as quantidades necessárias dos compostos que lhe são

essenciais. Daí ser importante uma suplementação alimentar para colmatar essa falha e permitir que o organismo mantenha as suas funções normais.

Ao abrigo do decreto-lei n.º 227/99, de 22 de Junho ^[21], com as alterações introduzidas pelo decreto-lei n.º 285/2000 de 10 de Novembro entende-se por géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial os produtos alimentares que, devido à sua composição ou a processos especiais de fabrico, se distinguem claramente dos géneros alimentícios de consumo corrente, são adequados ao objetivo nutricional pretendido e são comercializados com a indicação de que correspondem a esse objetivo.

Considera-se alimentação especial a que corresponde às necessidades nutricionais de pessoas cujo processo de assimilação ou o metabolismo se encontra perturbado; com capacidade limitada, diminuída ou alterada para ingerir, digerir, absorver, metabolizar ou excretar géneros alimentícios correntes ou alguns dos nutrientes neles contidos ou seus metabolitos; que se encontram em condições fisiológicas especiais e que, por esse facto, podem retirar particulares benefícios da ingestão controlada de certas substâncias contidas nos alimentos e latentes ou crianças de 1 a 3 anos de idade em bom estado de saúde ^[22].

Os suplementos alimentares são destinados a complementar a dieta alimentar normal, tendo como objetivo colmatar determinada falha ou melhorar alguma condição. Estes são compostos por diversas substâncias e devem ser tomados com precaução, pois apesar de serem produtos de venda livre, não se pode inferir que são produtos livres de complicações. Assim, o profissional de saúde desempenha um papel importante no aconselhamento deste tipo de produtos, devendo assegurar que o seu consumo é feito de forma segura e responsável.

Na farmácia Viriato existem produtos aconselhados para pessoas com condições especiais, tais como o Fortimel[®], e as farinhas Resource[®]. Para a alimentação infantil, estão disponíveis diversos tipos de leite e farinhas, consoante as diversas etapas de crescimento ou necessidades dos bebés. Relativamente aos suplementos alimentares existe uma grande oferta de produtos para a enorme procura dos mesmos, nomeadamente para estudantes em épocas de exames (Memofante[®]), pessoas com, cansaço intelectual e físico (Absorvit Energia[®]), mulheres na menopausa (Absorvit 50+[®]), idosos (Cerebrum 50+[®]), entre outros.

5.3.5 – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC)

Conforme descrito no DL n.º 296/98, de 25 de Setembro um PCHC é qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contacto com as diversas partes superficiais do corpo humano designadamente epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos, ou com os dentes e as mucosas bucais, com a finalidade de, exclusiva ou principalmente, os limpar, perfumar, modificar o seu aspecto, proteger, manter em bom estado ou de corrigir os odores corporais [23].

Nos últimos anos a procura destes produtos tem aumentado, não só porque as pessoas se preocupam cada vez mais com a sua aparência e bem-estar, mas também com o tratamento de problemas dermatológicos.

Os profissionais de saúde devem estar em constante formação acerca deste tipo de produtos, pois apesar de parecerem inócuos podem desencadear reações alérgicas, e por isso devem conhecer bem os produtos de forma a poderem aconselhá-los em diferentes situações. O aconselhamento de um produto deste tipo deve ter em conta o estado fisiológico e histológico do tecido a tratar, a sensibilidade demonstrada pelo utente a produtos anteriormente utilizados, assim como a idade e a situação económica do utente/cliente.

A farmácia em questão dispõe de uma vasta gama de PCHC sendo usados para tratar ou prevenir situações clínicas específicas, nomeadamente o aparecimento de rugas, estrias, pele seca, pele acneica, queda de cabelo, entre outros. Dada a altura do ano em que nos encontramos os produtos mais solicitados são os protetores solares.

5.3.6 - Artigos de puericultura

A puericultura dedica-se ao estudo dos cuidados com o ser humano em desenvolvimento, mais especificamente com o acompanhamento do desenvolvimento infantil. Para que as crianças cresçam de maneira saudável e estejam preparadas para enfrentar as transformações que ocorrem no seu organismo, é necessário que recebam cuidados específicos, capazes de promover o seu bem-estar físico e prevenir problemas que possam interferir no seu desenvolvimento neuropsicomotor.

A farmácia Viriato dispõe de vários produtos de higiene, conforto, biberões, chupetas, entre outros produtos destinados a bebés e crianças. No entanto, também nesta

área possui produtos para grávidas e mulheres em amamentação, nomeadamente cintas, soutiens de amamentação e PCHC. No aconselhamento destes produtos, os profissionais de farmácia devem ter em conta qual o material mais adequado para cada idade, de modo a proteger e promover a saúde da criança.

6 - OUTROS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

De acordo com a Portaria n.º 1429/2007, de 2 de Novembro de 2007, que vem concretizar os serviços que as farmácias de oficina podem prestar aos utentes, “as farmácias foram evoluindo na prestação de serviços de saúde e, de meros locais de venda de medicamentos, transformaram-se em importantes espaços de saúde, reconhecidos pelos utentes” [24].

Dado que, a dispensa de medicamentos é apenas uma das partes que pode assegurar resultados terapêuticos positivos, a prática de cuidados centrados no utente, direcionados para o bem-estar social bem como a oferta de serviços cada vez mais sofisticados, faz com que os profissionais de saúde assumam um incontestável papel na saúde pública.

Atualmente, as farmácias podem prestar vários serviços farmacêuticos de promoção da saúde e bem-estar dos utentes, nomeadamente apoio ao domicílio, administração de primeiros socorros; administração de medicamentos; utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica; administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação; programas de cuidados farmacêuticos; campanhas de informação e colaboração em programas de educação para a saúde [24].

Seguidamente serão relatados alguns dos serviços que são prestados com maior frequência na farmácia Viriato.

6.1 – AVALIAÇÃO DOS PARÂMETROS BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS

A farmácia é o estabelecimento de saúde ao qual os utentes mais recorrem, não só para receberem aconselhamento farmacêutico, mas também para a determinação dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos e posterior avaliação do seu estado de saúde.

Na farmácia os utentes podem realizar vários testes para avaliação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, tais como glicémia capilar, níveis de colesterolémia e trigliceridémia, realização de testes de gravidez através dos níveis da hormona gonadotrofina coriónica humana (hCG), medição da pressão arterial e avaliação do IMC, peso e altura. A realização de todos estes testes só é possível através de equipamentos adequados à sua prática correta, devidamente calibrados e em boas condições de utilização.

6.1.2 – Determinação dos níveis de glicémia capilar

A determinação da glicémia é fundamental não só para o controlo da Diabetes *Mellitus* em pessoas com a patologia diagnosticada, mas também para a sua identificação precoce, de modo a prevenir complicações futuras. A medição é feita recorrendo a uma gota de sangue através da punção digital, usando um aparelho e tiras de teste adequadas, devendo-se recomendar ao utente sempre que possível um jejum de pelo menos oito horas.

Os valores de referência relativos aos níveis de glicémia capilar para pessoas sem diabetes e com a patologia diagnosticada, determinados em jejum ou após as refeições estão descritos na tabela 1.

Tabela 1. Valores de referência relativos à glicémia capilar (mg/dL) ^[25]

Situação	Concentração de glicose	Medição
Hiperglicemia	≥ 126	Jejum
Anomalia da glicémia	110 – 125	
Normal	70 – 109	
Hipoglicémia	< 70	
Diabetes	≥ 140	Pós-prandial
Normal	< 140	

Depois de efetuada a medição é importante analisar os valores obtidos, informar o utente e no caso de valores alterados deve-se aconselhar o utente para a prática de um estilo de vida saudável (alimentação saudável, prática de exercício físico), a medição regular dos níveis de glicémia, toma dos medicamentos corretamente (se for o caso) ou em último caso encaminhar o utente ao médico.

6.1.3 – Determinação dos níveis de colesterol e triglicerídeos

O colesterol é indispensável ao organismo, quer na integridade das células quer na produção de hormonas, no entanto valores elevados são prejudiciais à saúde. Dado isto, e uma vez que normalmente os valores de lípidos no sangue não provocam

sintomas é importante efetuar o controlo destes frequentemente, pois são os principais responsáveis pela ocorrência de doenças cardiovasculares nos últimos anos.

Os valores de referência para o colesterol total e triglicérideos estão apresentados na tabela 2.

Tabela 2. Valores de referência relativos ao colesterol total e triglicérideos (mg/dL) ^[25].

Situação	Colesterol Total	Triglicérideos
Normal	< 190	< 150

A determinação dos valores de colesterol e triglicérideos faz-se da mesma forma como na glicémia capilar.

6.1.4 – Teste de gravidez

A gravidez é determinada pela quantidade de hCG que está presente na urina. Esta hormona, produzida pelo organismo de uma mulher grávida, é libertada pela placenta imediatamente após a conceção e aumenta rapidamente na fase inicial da gravidez. O teste é feito a partir de uma pequena amostra de urina que é colocada em contacto com a tira de teste que contém anticorpos de hCG. Os anticorpos anti-hGC reagem com a hormona presente na urina formando um complexo. O resultado é positivo quando aparece uma risca na vertical. Caso não se forme o complexo corado, o resultado é negativo. O resultado demora apenas alguns segundos.

Convém sempre salientar que este teste deve ser realizado preferencialmente com a primeira urina da manhã, uma vez que esta se encontra mais concentrada tornando o teste mais fiável.

6.1.5 – Determinação da pressão arterial, IMC, peso e altura

A tensão ou pressão sanguínea é a força constante que o sangue exerce nas paredes dos vasos sanguíneos. São muitas as pessoas que se dirigem à farmácia para saber como estão os níveis da sua pressão arterial. Na farmácia Viriato existe um medidor da pressão arterial automático onde os utentes podem fazê-lo de forma

autônoma ou com o apoio dos profissionais de saúde, sendo apenas necessário colocar o braço na braçadeira, estar repousado e não falar durante a medição. No final do processo o aparelho imprime um talão com os valores da pressão sistólica, pressão diastólica, pulsações por minuto e ainda os valores de referência. A tabela seguinte (tabela 3) apresenta os valores de referência.

Tabela 3. Valores de referência relativos à pressão arterial (mmHg) [26-28].

Situação	Pressão sistólica	Pressão diastólica
Ótima	< 120	< 80
Normal	120-129	80-84
Normal alto	130-139	85-89
Hipertensão Estádio 1	140 – 159	90 – 99
Hipertensão Estádio 2	≥ 160	≥ 100

Existe também na farmácia uma balança eletrônica onde os utentes podem determinar o seu peso, altura e IMC que estabelece a relação entre o peso e a altura da seguinte forma: $IMC = \text{peso (Kg)} / (\text{altura} \times \text{altura}) \text{ (m)}$.

A classificação do IMC para pessoas com idade superior a 18 anos encontra-se definida na tabela 4.

Tabela 4. Classificação do IMC (kg/m^2) [28].

IMC	Classificação
< 18,5	Baixo peso
18,5-24,9	Peso normal ou recomendável
25-29,9	Pré-obesidade
30-34,9	Obesidade de classe I
35-39,9	Obesidade de classe II
≥ 40	Obesidade de classe III

A educação para a saúde é um processo ativo, que pretende implementar na população conhecimento, habilidade e atitudes de forma a prevenir e lidar com a doença, oferecendo a possibilidade de participar na tomada de decisões acerca da sua saúde. A educação para a saúde tem assim como objetivo mudar os comportamentos

individuais e, deste modo, melhorar a saúde das pessoas e prevenir a doença. Caso os valores obtidos na avaliação dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos não se encontrem no intervalo saudável ou pretendido pelo utente, cabe ao profissional de saúde aconselhar a pessoa para a prática de um estilo de vida saudável, informar/reencaminhar para as consultas de nutrição que se realizam na farmácia ou em último caso reencaminhá-la para o médico.

6.2 – CONSULTAS DE PRESTAÇÃO DE OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

Os cuidados farmacêuticos são, dentro da oferta da farmácia comunitária, os serviços melhor implementados nos dias de hoje, dado que instituem a resposta à crescente procura por melhores e mais serviços nas farmácias e à necessidade da melhoria da qualidade na sua prestação. Dado isto, a farmácia Viriato dispõe, para além de todos os serviços referidos anteriormente, de sessões de massagens, consultas de fisioterapia e de consultas de nutrição, inseridas no plano de emagrecimento da marca EasySlim®.

Uma vez que as pessoas se preocupam cada vez mais com a sua forma física e bem-estar, a farmácia decidiu recentemente colocar ao dispor dos utentes/clientes consultas de nutrição integradas na dieta EasySlim®. Esta dieta foi desenvolvida para dar resposta à procura crescente de soluções para o combate ao excesso de peso e obesidade, oferecendo uma solução bem estruturada, segura e personalizada para quem pretende perder peso de forma saudável, rápida e segura. O objetivo destas consultas é a reeducação alimentar que é feita através do acompanhamento periódico, em sessões semanais, pela nutricionista, onde o utente adquire um conjunto de estratégias de gestão de peso. Esta dieta inclui a toma de suplementos alimentares essenciais para compensar défices nutricionais habituais nas restrições alimentares e promover uma perda de peso mais eficaz.

6.3 – VALORMED

A VALORMED é uma sociedade sem fins lucrativos que resultou da colaboração entre a indústria farmacêutica, distribuidores e farmácias em face da sua

consciencialização para a especificidade do medicamento enquanto resíduo. Tem por objetivo a implementação e gestão de um sistema integrado de gestão de resíduos de embalagens e medicamentos (SIGREM), concretamente, resíduos de medicamentos fora de prazo ou inutilizáveis, materiais utilizados no acondicionamento e embalagem (cartonagens vazias, folhetos informativos, frascos, blisters, bisnagas, ampolas, entre outros), mesmo que contenham restos de medicamentos, e acessórios utilizados para facilitar a sua administração ^[29].

A comunicação e sensibilização sobre o SIGREM recorrem a vários meios, de que se salienta a importância da colaboração da farmácia, graças à proximidade de contacto com a população e à disponibilidade de profissionais qualificados, considerando a sua vocação no aconselhamento ao público. A credibilidade do aconselhamento prestado pelos profissionais de farmácia constitui, em termos de comunicação, a base mais importante para a obtenção de um nível elevado de adesão por parte do público consumidor. Dado isto, o consumidor deve estar ciente que a devolução dos resíduos de embalagens e de medicamentos à farmácia contribui para a sua própria segurança, reduzindo os riscos de consumo de medicamentos com prazo de validade caducado, automedicação e acidentes domésticos, contribui para a defesa da saúde pública, evitando a mistura de restos de medicamentos com resíduos urbanos domésticos, possibilita a valorização energética, contribuindo para a melhoria das condições ambientais, e pode considerar-se como um acto de civismo, urbanidade e consciência social.

Os resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso doados pela população são colocados em contentores específicos da VALORMED, sendo bem fechados e entregues aos respetivos fornecedores. Estes contentores são depois transportados para um centro de triagem por um operador de gestão de resíduos, onde posteriormente são separados para posterior reciclagem ou incineração ^[30].

6.4 – OUTRAS ATIVIDADES

O estágio curricular em farmácia comunitária não se prende exclusivamente ao circuito do medicamento, mas também à realização de outras atividades importantes para a saúde da população em geral. Dado que esta farmácia gosta de marcar pela diferença, estar em constante inovação, ser pró-ativa e ser reconhecida pela prestação

dos melhores serviços, foram desenvolvidas no âmbito da educação para a saúde duas formações sobre a importância da proteção solar e quais os cuidados a ter com o sol, na qual tive a oportunidade de participar.

Dado que a promoção da saúde se desenvolve através da intervenção concreta e efetiva na comunidade e pretende o desenvolvimento pessoal e social, através da melhoria da informação, educação para a saúde e reforço das competências que habilitam para uma vida saudável, a formação foi realizada em dois infantários e teve como público-alvo crianças entre os 4 e os 6 anos. Nesta formação foram referidos os benefícios e malefícios do sol, assim como as medidas que se devem adotar para prevenir problemas de saúde relacionados com a exposição excessiva ao sol.

Para além da realização da formação propriamente dita foi elaborado pelas estagiárias um pequeno livro didático (**Anexo I, J, L, M, N**) para oferecer às crianças e pais, que continha os cuidados a ter com o sol, assim como desenhos para pintar. Por outro lado, também participei na elaboração de um *voucher* (**Anexo O**) para oferecer aos pais das crianças para evidenciar o desconto que a farmácia Viriato estava a fazer na compra de protetores solares. Esta iniciativa teve como objetivo, para além da educação para a saúde, promover a compra de protetores solares que serão uma mais-valia para a proteção das crianças e adultos principalmente nesta altura do ano.

6.4.1 – Formações

Os profissionais de saúde devem permanecer em constante aprendizagem e receber formação contínua, de modo que no ato de dispensa e aconselhamento ao utente/cliente, a informação transmitida seja a mais correta e direcionada para cada caso em particular. Dado isto, são realizadas frequentemente formações, principalmente sobre novos produtos que entram no mercado ou sobre novas marcas de produtos que a farmácia pretende vender.

Neste estágio tive a oportunidade de assistir a algumas formações na farmácia, e também a uma formação sobre “Farmácia e o Aconselhamento à Mulher em Anticoncetivos” (**Anexo P**) num hotel da cidade de Viseu. Uma vez que a farmácia Viriato pertence à Cosmética Ativa®, foi-me dada também a oportunidade de fazer formações *online* de modo a adquirir conhecimentos essenciais sobre vários produtos e poder estar informada e ser capaz de fazer um bom aconselhamento quando necessário.

7 - FARMACOVIGILÂNCIA

Um medicamento só pode ser comercializado após a confirmação da sua eficácia, segurança e qualidade, bem como da garantia da relação favorável entre os benefícios e os riscos esperados. Para além dos benefícios terapêuticos que um medicamento pode proporcionar, também pode causar efeitos indesejáveis. Assim, a monitorização da segurança dos medicamentos comercializados é da responsabilidade da indústria farmacêutica através da farmacovigilância.

A OMS define farmacovigilância como o conjunto de atividades de deteção, registo e avaliação das reações adversas, com o objetivo de determinar a incidência, gravidade e nexos de causalidade com os medicamentos, baseadas no estudo sistemático e multidisciplinar dos efeitos dos medicamentos ^[31].

No âmbito da farmacovigilância o INFARMED e os seus parceiros devem monitorizar a segurança dos medicamentos na prática clínica; identificar precocemente possíveis reacções adversas; avaliar a relação benefício-risco dos medicamentos e as implicações para a saúde pública; intervir para minimizar o risco e maximizar o benefício; transmitir aos profissionais de saúde e ao público em geral informação sobre dados de segurança e monitorizar o impacto das ações desenvolvidas ^[31].

Toda a suspeita de reação adversa a medicamentos deve ser notificada, em especial quando se trata de reações graves, nomeadamente óbito, risco de morte, hospitalização, prolongamento da hospitalização, anomalia congénita e incapacidade persistente ou permanente e reações não descritas no Resumo das Características do Medicamento (RCM), devendo a informação disponível ser enviada ao INFARMED logo que possível. As suspeitas de reações adversas podem ser notificadas por profissionais de saúde como médicos, farmacêuticos, enfermeiros, médicos dentistas ou técnicos de farmácia, e por utentes ^[32].

CONCLUSÃO

O Estágio Profissional II constitui a última oportunidade da formação académica que o estudante usufrui para que possa adquirir o máximo de conhecimentos teóricos e práticos antes de enveredar na sua vida profissional.

Durante o período de estágio tive a oportunidade de passar por várias etapas do circuito do medicamento em farmácia comunitária, nomeadamente, receção de encomendas, armazenamento, controlo dos prazos de validade e dispensa de medicamentos. Para além disto, foi-me permitido fazer a avaliação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, assim como participar em outras atividades que, embora diferentes da maior parte das atividades rotineiras realizadas numa farmácia comunitária, permitiram enriquecer o meu currículo e desenvolver outras competências profissionais e também pessoais.

Dado que este estágio em farmácia comunitária contemplou mais horas do que o estágio curricular do 3º ano do curso, permitiu uma melhor adaptação ao local, assim como a aquisição de um maior leque de conhecimentos, uma vez que todos os dias aparecem situações novas com o qual nos deparamos e somos “obrigados” a lidar e ao mesmo tempo saber aconselhar o utente da melhor forma. Dado isto, posso dizer que apesar deste estágio ter permitido aprofundar os conhecimentos já adquiridos anteriormente a nível das etapas do circuito do medicamento foi ao nível do aconselhamento e dispensa de medicamentos que evoluí bastante, tendo adquirido conhecimentos base essenciais e alguma prática que posteriormente será muito útil na minha vida profissional.

Em todas as atividades que realizei fui quase sempre autónoma tendo-me esforçado sempre para ultrapassar diariamente algumas das dificuldades sentidas e ser o mais perfeccionista possível, de modo a evoluir e fazer cada vez melhor o meu trabalho, dia após dia. Apesar de ser autónoma na maior parte das tarefas que realizava pude contar diariamente com todos os profissionais da farmácia que me esclareceram as dúvidas no momento certo, estando sempre disponíveis para me ajudar em qualquer situação e me transmitiram uma panóplia de conhecimentos fundamentais para que o meu estágio fosse bem-sucedido.

Apesar de ter participado em algumas formações sobre PCHC e ter realizado outras *online* posso constatar que é ao nível do aconselhamento destes produtos que ainda sinto algumas dificuldades.

Em modo sugestivo penso que seria bastante benéfico serem abordados com mais ênfase ao longo do curso conceitos relacionados com MNSRM para que o profissional de saúde esteja apto a fazer um aconselhamento seguro, eficaz e com qualidade, de modo a satisfazer as necessidades do utente.

Em jeito de conclusão, posso afirmar que a maior parte dos objetivos propostos foram alcançados com sucesso e que o este estágio foi uma mais-valia para a minha formação académica que me permitiu, para além de consolidar conhecimentos adquiridos ao longo do curso, adquirir muitos mais em contexto real, tornando-se numa experiência muito enriquecedora tanto como estudante como futura profissional de saúde. Por outro lado, posso dizer que apesar de serem obtidos muitos conhecimentos com o estágio é com a prática profissional, empenho, humildade e força de vontade que se vão adquirindo mais competências e conhecimentos nesta área que está sempre em constante evolução.

Apesar disto, houve um objetivo que não foi possível concretizar que consistia na organização e conferência de receituário, uma vez que existe na farmácia um profissional responsável pela realização desta atividade. Contudo, e apesar de não ter participado nesta tarefa foi-me explicado de uma forma geral como se processa mensalmente a organização e conferência do receituário.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º 564/99 de 21 de Dezembro, Estatuto Legal da carreira do Técnico de Farmácia*, 1999.
- [2] Santos, H. J. (2009). *Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária*. Acedido a 16 de abril de 2015, em: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>
- [3] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto, Regime jurídico das farmácias de oficina*, 2007.
- [4] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º 171/2012, de 1 de Agosto, Regime Jurídico das Farmácias de Oficina*, 2012.
- [5] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Deliberação n.º 1502/2014, de 3 de Julho, Regulamentação das áreas mínimas das farmácias*, 2014
- [6] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Deliberação n.º 1500/2004, 7 de Dezembro, Legislação Farmacêutica Compilada*, 2004.
- [7] Glintt Farma, (2014). *Produtos e serviços de robótica*. Acedido a 26 de Abril de 2015, em: <http://sites.glintt.com/site/web/glinttfarma/produtos-e-servicos/robotica>
- [8] Veiga, F., (2005). *Estabilidade de Medicamentos*. Acedido a 15 de maio de 2015, em: <https://www.infarmed.pt/>
- [9] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei 95/2004 de 22 de Abril, Regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados*, 2004
- [10] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Portaria n.º 594/2004 de 2 de junho, Boas Práticas na Preparação de Manipulados em Farmácia de Oficina e Hospitalar – Grupo II*, 2004
- [11] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Despacho n.º 18694/2010, 18 de Novembro, Legislação Farmacêutica Compilada*, 2010.
- [12] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho, Legislação Farmacêutica Compilada*, 2004.
- [13] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S. *Decreto - Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto- Estatuto do Medicamento*, 2006

- [14] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Portaria n.º 198/2011, de 18 de Maio, Estabelece o regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição eletrónica de medicamentos*, 2011.
- [15] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto - Estatuto do Medicamento*, 2006
- [16] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de Maio, Estabelece o regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição de medicamentos, os modelos de receita médica e as condições de dispensa de medicamentos*, 2012
- [17] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde*, 2012
- [18] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º 237/2009, de 15 de Setembro, Normas relativas ao fabrico, autorização de introdução no mercado, armazenamento, comercialização e utilização de produtos de uso veterinário*, 2009.
- [19] OMS/Organización Mundial de La Salud. *Pautas para la evaluación de Medicamentos Herbarios*. Ginebra, 1991
- [20] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-lei n.º 145/2009, de 17 de Junho, Legislação Farmacêutica Compilada*, 2009.
- [21] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º. 227/99, de 22 de Junho, Regime jurídico aplicável aos géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial*, 1999.
- [22] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º.285/2000 de 10 de Novembro, Estabelece as regras respeitantes aos géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial*, 2000.
- [23] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Decreto-Lei n.º 296/98, de 25 de Setembro, Regras que disciplinam o mercado de produtos cosméticos e de higiene corporal*, 1998.
- [24] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Portaria n.º 1429/2007, de 2 de Novembro, Define os serviços farmacêuticos que podem ser prestados pelas farmácias*, 2007.
- [25] Matias, L., et al. (2005). *Checksáude - Guia Prático. Risco Cardiovascular: Parâmetros e Intervenção Farmacêutica.*, Lisboa: Associação Nacional de Farmácias. p. 17-25, 31-34, 37-39, 41-42, 63-73, 75-87, 89-101.

- [26] Macedo, M.E., *et al.*, (2007). *Prevalência, conhecimento, tratamento e controlo da hipertensão em Portugal. Estudo PAP*. Rev Port Cardiol, 26. p. 21-39.
- [27] DIREÇÃO GERAL DA SAÚDE (2015), *Circular Normativa – Diagnóstico, Tratamento e Controlo da Hipertensão Arterial*, 2015.
- [28] Dietistas, A.P.d. (2015), *Associação Portuguesa de Dietistas*. Obtido em 26 de maio de 2015, em: <http://www.apdietistas.pt/nutricao-saude/avalie-o-seu-estadonutricional>
- [29] Valormed (2014). Acedido a 20 de maio de 2015, em <http://www.valormed.pt>
- [30] Silva, C. (2011). *A perspectiva dos Farmacêuticos Comunitários*. Acedido a 20 de maio de 2015, em: <http://repositorioaberto.up.pt>
- [31] Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.M.d.S., *Saiba mais sobre farmacovigilância*, PDF
- [32] Medicamentos de uso humano e farmacovigilância. Acedido em 21 de maio de 2015, em: <http://www.infarmed.pt>

ANEXOS

ANEXO A – Validação de pictogramas na população idosa



Escola Superior de Saúde

Instituto Politécnico da Guarda

VALIDAÇÃO DE PICTOGRAMAS NA POPULAÇÃO IDOSA

ANA FILIPA VITARELA DIAS

CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO

junho|2015

No âmbito da unidade curricular Estágio Profissional II, foi colocado em prática o desenvolvimento de um projeto de investigação relacionado com a validação de pictogramas na população idosa, tendo decorrido na farmácia Viriato, Viseu, no período compreendido entre Março e Maio de 2015. A população alvo envolvida na concretização deste estudo apresentava 65 ou mais anos.

Atualmente, com os avanços das Ciências Farmacêuticas e o constante aumento da preocupação com os cuidados de saúde, a má utilização de medicamentos tem sido um tema cada vez mais debatido e analisado. Esta má utilização piora o estado de saúde dos doentes causando grande prejuízo económico aos mesmos, e aos serviços de saúde. A falta de qualidade nas informações prestadas sobre a utilização de medicamentos é um dos fatores responsáveis por esse problema, sendo o uso de pictogramas uma estratégia sugerida para a sua resolução.

Dado que os profissionais de farmácia são os últimos profissionais de saúde com o qual o doente mantém contacto antes de iniciar o seu tratamento, estes têm um papel preponderante na comunicação com o utente fazendo com que este compreenda a informação relacionada com a sua medicação. Por vezes, esta informação não é percebida devido a diferenças entre a linguagem falada pelo utente e pelo profissional, o nível de escolaridade, ou alterações de saúde relacionadas com a idade. No entanto, tal não deverá impedir o utente na gestão da sua saúde. Através da utilização de imagens, em simultâneo com materiais escritos e falados, os profissionais de saúde poderão ajudar a melhorar a compreensão do utente relativamente aos seus medicamentos, e quais os efeitos esperados durante a sua toma.

A informação adequada sobre a doença e os seus sintomas característicos, a ênfase na necessidade de cumprir o tratamento prescrito e a disponibilização de conhecimento apropriado sobre medicamentos ao doente são aspectos importantes na adesão ao tratamento farmacológico, na melhoria dos resultados obtidos e na redução das taxas de erros de medicação. Os profissionais de farmácia têm o dever de fazer um bom aconselhamento, devendo dispor de tempo e habilidade para exercer esta importante atividade.

Este estudo tem como objetivo determinar quais as imagens que melhor são compreendidas quando se informam os utentes idosos sobre o medicamento a tomar, posologia, precauções e efeitos secundários associados. A participação neste estudo permitirá a criação de indicações ilustrativas para melhorar a comunicação e aumentar a compreensão das instruções sobre o uso dos medicamentos.

Os pictogramas podem ser definidos, como um instrumento de comunicação de utilidade pública que associa figuras e conceitos de forma concisa e esquematizada com o intuito de transmitir de forma clara, ágil e simples, informações, advertências, instruções e prescrições. Como podem amplificar o significado da língua falada, servem como um sistema suplementar de comunicação visual, ao qual o farmacêutico, e outros profissionais de saúde, podem recorrer para disponibilizar ao utente as informações mais importantes acerca do tratamento farmacológico.

Uma das contribuições dos pictogramas para a educação para a saúde é o seu poder de atrair a atenção dos pacientes e familiares para a utilização dos medicamentos, além de estimulá-los a permanecerem atentos à informação.

Para a realização deste trabalho foi necessário informar o utente sobre todos os procedimentos em curso e obter a sua aceitação para participar no mesmo. Seguidamente foi feito um questionário com alguns dados pessoais e a forma como toma os seus medicamentos para as patologias que lhe foram diagnosticadas.

Reconhecendo a importância que os pictogramas podem apresentar para o estímulo ao uso racional de medicamentos, desenvolveu-se e padronizou-se um conjunto de trinta e cinco pictogramas com o objetivo de instruir os pacientes sobre as condições de administração e cuidados na sua utilização, dado que não basta um medicamento ser seguro, no seu sentido intrínseco, mas deve-se também garantir a segurança do seu processo de utilização.

ANÁLISE:

Depois da participação de dez utentes idosos na identificação dos pictogramas pode-se constatar, que na maioria dos pictogramas a designação que era atribuída não correspondia ao seu verdadeiro significado. Em alguns casos a identificação apesar de acertada demorava algum tempo por parte do utente, que apresentava alguma dificuldade em identificar a imagem à primeira vista. Como tal, os pictogramas com um menor índice de entendimento corresponderam ao pictograma 16 (não deixar ao alcance das crianças), pictograma 19 (visão turva), pictograma 22 (tomar até acabar), pictograma 27 (fadiga), pictograma 34 (tonturas), entre outros, o que quer dizer que estes são ilegíveis e não transmitem da melhor forma o seu significado. Cabe realçar que um pictograma pode conter elementos que promovem ruídos de entendimento, como por exemplo o pictograma 5 (tomar de manhã) em que a maioria das pessoas até

descreve bem o que vê na imagem, mas não a associa ao seu verdadeiro significado. Como tal, posso afirmar que a minuciosidade dos detalhes pode prejudicar o entendimento dos desenhos e inferir que quanto mais detalhado for o pictograma, mais difícil a transmissão da informação. Por outro lado, foi referido pelos inquiridos em alguns casos, nomeadamente no pictograma 7 (1 gota no olho esquerdo) e pictograma 17 (1 gota no olho direito) que o tamanho do desenho é muito pequeno e, deste modo dificulta a interpretação da informação que este pretende veicular.

Por outro lado, houve pictogramas em que a maioria dos inquiridos identificou com muita facilidade, e sem margem para dúvidas como é o caso do pictograma 1 (dor de cabeça), pictograma 4 (dor de costas), pictograma 13 (obstipação), pictograma 28 (tosse). Nestes casos os utentes referiam que a imagem estava bem elucidativa e representava perfeitamente a situação.

Apesar de terem sido obtidas respostas corretas e incorretas, houve ainda uma grande taxa de pictogramas em que as pessoas responderam “não sei”, pois não conseguiram identificar a situação ilustrada.

As sugestões de alteração das imagens, teve uma taxa de participação muito baixa, uma vez que as pessoas não se mostraram disponíveis nem com paciência para dar a sua opinião sobre este assunto, e diziam que não sabiam como alterar a imagem para a melhorar.

Para a realização deste estudo as pessoas inquiridas mostraram-se recetivas e com vontade de ajudar, sentindo-se entusiasmadas com o tema e com as imagens. No entanto, durante a realização do mesmo foram sentidas algumas dificuldades, uma vez que a motivação dos utentes sentida no início ia diminuindo ao longo do questionário, pois estes ficavam aborrecidos a meio e perguntavam se o questionário ainda demorava muito e reclamavam que era muito grande.

Ainda no decorrer do questionário as pessoas comentavam que havia imagens repetidas e diziam, passo as expressões “outra vez a mesma imagem? ”, “esta imagem já não apareceu atrás? ”, isto aconteceu principalmente com os pictogramas 7 e 17 e com os pictogramas 24 (utilizar o inalador com câmara expansora) e 33 (administração oral), respetivamente, uma vez que estes são muito semelhantes entre si. Os inquiridos afirmavam também que muitas das imagens não transmitiam o seu verdadeiro significado e não eram perceptíveis, como é o caso do pictograma 22 (tomar até acabar) e 27 (fadiga).


No caso em que as pessoas não conseguiam identificar o pictograma ou respondiam “não sei”, depois de saberem a resposta correta afirmavam que realmente a designação dava para associar à imagem, mas que nunca chegariam à resposta certa.

Dos dez questionários feitos, apenas houve a desistência de um, de uma senhora de 85 anos, que por livre vontade quis desistir, porque afirmou que não sabia responder a nenhuma imagem e também não sabia ler nem escrever.

Na minha opinião, os pictogramas são uma boa forma de elucidar a população idosa à adesão à terapêutica e à correta utilização dos medicamentos. Para tal, devem conter imagens simples, que representem bem a situação em questão e que tenham um tamanho adequado à sua fácil e rápida identificação. Se assim não for, a utilização deste meio de informação fará com que o idoso fique confuso, indeciso, não perceba o seu significado e conduza a uma má utilização dos medicamentos. Contudo, o profissional de saúde e o profissional de farmácia em particular, têm um papel fulcral no aconselhamento, devendo auxiliar da melhor forma este público alvo que é muito suscetível a erros de medicação.

ANEXO B - Fatura de encomenda

Sede Social:
Rua do Barrilho, 235 • 4470-573 Maia
TE: +351 439 400 / Fax: +351 439 430 / Email: sgs.portugal@nccp.pt
OLY FARMACIA PRODUTOS FARMACEUTICOS, S.A. • Capital Social 25.200.000 Euros
Contribuinte Nº por via RCP • N.º de Cont. Reg. Com. Merc. 2015 e Nº 04.010



Sopista | Gualther | J. C. Crespo | Diomedes | C. R. B.

Página 1 / 1
Nº Referência: V.FAC15090564
FACTURA FAC V.FAC15090564

Armazém: VISEU
3515-342 VISEU
Telefone: [redacted] Fax: [redacted]
Aviamento: V.OUR1906010289
Volta: V-VS0534 2 VISEU
Local Carga: Nº Armazém
Data: 2015-06-01 Hora de Carga: 12:31:54

Contribuinte Nº: [redacted]
Dir. Tec.: [redacted]
Local Descarga: VI Instalações

Código	Designação	Qt. Pedida	Qt. Avisada	P.V.P. Esc	P.V.F.	Total Linha	TxC	IVA	St.	P/E	Ca	Lote
5751888	AUGMENTIN DUO 875 MG 125 MG COMP REV X1	1	0	8,30	8,26	0,00		6	E			
5084371	AVAMY'S 27,5 µG/DOSE SUSP NAS X120	3		9,44 B	7,28	21,72	04	6				1 AM21
2869584	BETAMOX PLUS 875 MG 125 MG COMP REV X16	14		8,30 B	5,21	80,94	03	6				1 D030
2869584	BETAMOX PLUS 875 MG 125 MG COMP REV X16	2		8,30 B	0,00	0,00		6				1 D035
2224582	FLIXOTAIDE INALADOR 125 µG/DOSE 120 DOSE	1	0	23,43	17,73	0,00		6	E			

Valor Sujeito IVA	IVA	Valor IVA	B:	108,12
108,66	6,00 %	6,52		


Sem Desconto:	0,00
Valor Mercadoria:	108,66
Desconto:	0,00
Imposto:	6,52
Arredondamento:	0,00
Total:	115,18
Total Emitadora:	19
Movimento de bandeiras no mês actual	
Recebidas na OCP:	6
Enviadas pr o Cliente:	57
Saldo:	57

Situação: E -> Expirado F -> Tardia N -> Não Comercializado Q -> Qty Limitada R -> Retirado X -> Net
Salvo reclamação no prazo de 5 dias, consideramos confirmado o valor da fatura.

Esc. Com. A) PIVA=5,01 B) 3,00+PIVA=7,01 C) 7,00+PIVA=10,01 D) 10,00+PIVA=20,01 E) 20,00+PIVA=50,01 F) PIVA=50,00

ANEXO C – Folha de requisição de benzodiazepinas, estupefacientes e psicotrópicos

Sede Social
Rua do Correio, 235 • 4470-573 Moita
TE: 229 409 400 / Fax: 229 409 490 / Email: ccg.portugal@ccg.pt
CCG PORTUGAL PRODUTOS FARMACEUTICOS S.A. • Capital Social 25.000.000 Euros
Contribuinte Nº 500 364 877 • Matr. Com. Reg. Econ. Moita 5014 4 Nº 34.091



REQUISIÇÃO DE SUBSTÂNCIAS E SUAS PREPARAÇÕES COMPREENDIDAS NAS TABELAS I, II, III E IV, COM EXCEÇÃO DA II-A, ANEXAS AO DECRETO-LEI Nº 15/93, DE 22 DE JANEIRO, COM RECTIFICAÇÃO DE 20 DE FEVEREIRO

Página 1 / 1


(Nos termos do art. 18º do Decreto Regulamentar nº 61/94, de 12 de Outubro)

Requiza-se a **CCP PORTUGAL PRODUTOS FARMACEUTICOS, SA** estabelecimento **VISEU**

Código	Designação	Quant. Pedida	Quant. Avulsa
5021522	FENTANILO SANDOZ 25 UGH SIST TRANS X5 MG	1	1

Original

Requisição N.º: EV.REPK150603.0003
 Nº Referência: V.FAC15062291
 Factura N.º: REPK.V.REPK150603/0003



▲ V . R E P K 1 5 0 6 0 3 . 0 0 0 3 ▲

Entidade Requisitante (carimbo)

FARMACIA [redacted]

FARMACIA [redacted]

Entidade Fornecedora

[redacted]

[redacted]

Telefone: 808220200 Fax: 229409457

Director Técnico ou Farmaceutico Responsável

N.º de insc. na O. F.:

Data: 2015-06-03

Assinatura (Legível):

Director Técnico

[redacted]

N.º de insc. na O.F.: C-2011

Data: 2015-06-03

ANEXO D – Nota de devolução

FARMACIA [REDACTED]
AV DA BELGICA, 150 RIC [REDACTED]

Cód. Farmacia [REDACTED]

Nota de Devolução N° G005/715 de **27-05-2015**
Triplificado

Para: [REDACTED] 4470-573 Maia

NIF 500364877

Motivo - CONFORME CIRCULAR LABORATORIO

Produto	Qtd.	Pr. Custo	Pr. Venda	IVA	Origem
5762299 Diclofenac Sandoz MG. 50 mg x 10 comp re	3	0.76€	1.85€	6%	
5670898 Diclofenac Sandoz MG. 50 mg x 60 comp re	3	2.26€	4.42€	6%	

Quantidade Total: 6

Custo Total: 9,12€
PVP Total: 18,81€

Observações:
CIRCULAR LABORATORIO N° QA/046/2015

Carga	Descarga
Local: [REDACTED]	Local: [REDACTED]
Inicio 27-05-2015 12:00:59	Fim:
Veículo	Recebido Por:
Código AT. 2382481220	

[REDACTED]

ANEXO E – Lista de Controlo de Prazos de Validade

Lista de Controlo de Prazos de Validades


Expiram entre 01-2015 e 12-2020 no local FARMACIA


Ord.	Código	Designação	Lote	Stock	PreTel.	Validade	Correcção
1	4130084	Actrapid Penfill, 100 UI/mL x 5 sol ins SC cartucho	LOTE UNICO	2	FRG	09-2016	---
2	5251780	Apidra, 100 UI/mL x 5 sol inj SC cartucho	LOTE UNICO	1	FRG	05-2016	---
3	5064431	Apidra, 100 UI/mL x 5 sol ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	1	FRG	05-2016	---
4	8901009	Becozyne x 100 xar sob	LOTE UNICO	2	FRG	03-2016	---
5	5552047	Boxseru, 1 susp inj IM amp	LOTE UNICO	4	FRG	02-2016	---
6	3399482	Boostrix x 1 susp inj SC, IM seringa	LOTE UNICO	0	FRG	01-2015	---
7	5055173	Cervarix susp inj IM seringa	LOTE UNICO	1	FRG	11-2017	---
8	5296631	Ciclolet, 2,7/11,7 mg x 1 disp vag	LOTE UNICO	6	FRG	05-2016	---
9	9948307	Clorocil, 8 mg/mL x 5 sol col	LOTE UNICO	5	FRG	11-2016	---
10	7414987	Cylap Hyd Inj 10 Doses emul inj amp	LOTE UNICO	2	FRG	07-2016	---
11	9443424	Daktacort, 10/20 mg/g x 15 creme bisn	LOTE UNICO	7	FRG	04-2017	---
12	8487801	DDAVP Desmopressin, 0,1 mg/mL x 3 sol pulv nasal	LOTE UNICO	0	FRG	03-2015	---
13	5455588	Duac, 10/50 mg/g x 25 gel bisn	LOTE UNICO	0	FRG	07-2015	---
14	5832787	Duac, 10/50 mg/g x 50 gel bisn	LOTE UNICO	0	FRG	06-2015	---
15	2264189	Engerix B, 20 mcg/mL x 1 susp inj seringa pré-cheia	LOTE UNICO	1	FRG	04-2016	---
16	2454684	Fluarix x 1 susp inj seringa pré-cheia	LOTE UNICO	0	FRG	06-2015	---
17	5039243	Gardasil x 1 susp inj IM seringa	LOTE UNICO	1	FRG	02-2016	---
18	2150084	Glucagen, 1 mg/mL x 1 sol inj seringa	LOTE UNICO	1	FRG	07-2016	---
19	3648785	Gynoflor, 0,03/50 mg x 6 comp vag	LOTE UNICO	1	FRG	08-2017	---
20	2567782	Havrix 1440 Adulto, 1440 UEI/mL x 1 susp inj seringa pré-cheia	LOTE UNICO	3	FRG	09-2016	---
21	2568186	Havrix (720 Júnior), 720 UEI/0,5 mL x 1 susp inj seringa pré-cheia	LOTE UNICO	0	FRG	10-2016	---
22	5100235	Humalog KwikPen, 100 UI/mL x 5 sol ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	5	FRG	02-2017	---
23	2835684	Humalog Mix 25, 100 UI/mL x 5 susp ins SC cartucho	LOTE UNICO	2	FRG	06-2016	---
24	2835496	Humalog Mix 50, 100 UI/mL x 5 susp ins SC cartucho	LOTE UNICO	1	FRG	04-2016	---
25	5184015	Humalog Mix25 KwikPen, 100 UI/mL x 5 susp ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	8	FRG	10-2016	---
26	5184023	Humalog Mix50 KwikPen, 100 UI/mL x 5 susp ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	6	FRG	02-2017	---
27	2499580	Humalog, 100 UI/mL x 5 sol ins SC cartucho	LOTE UNICO	5	FRG	03-2017	---
28	2296184	Humulin M3, 100 UI/mL x 5 susp ins SC cartucho	LOTE UNICO	2	FRG	09-2016	---
29	2295889	Humulin NPH, 100 UI/mL x 5 susp ins SC cartucho	LOTE UNICO	1	FRG	02-2017	---
30	2295780	Humulin Regular, 100 UI/mL x 5 sol ins SC cartucho	LOTE UNICO	1	FRG	03-2016	---
31	8567404	Influvac x 1 susp inj seringa pré-cheia	LOTE UNICO	2	FRG	05-2016	---
32	4131587	Insulatard Penfill, 100 UI/mL x 5 susp ins SC cartucho	LOTE UNICO	4	FRG	03-2017	---
33	5354063	Insuman Basal SoloStar, 100 UI/ml x 5 sol ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	2	FRG	10-2016	---
34	5354105	Insuman Comb 25 SoloStar, 100 UI/mL x 5 susp ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	0	FRG	01-2017	---
35	5354055	Insuman Rapid SoloStar, 100 UI/mL x 5 sol ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	1	FRG	02-2016	---
36	5118190	Isadin Bacillus Caps Lactobacillus X 6	LOTE UNICO	5	FRG	12-2015	---
37	5064571	Lantus, 100 UI/ml x 5 sol ins SC caneta pré-cheia	LOTE UNICO	5	FRG	07-2017	---
38	3271780	Lantus, 100 UI/ml x 5 sol ins SC cartucho	LOTE UNICO	1	FRG	06-2017	---
39	5375720	Latanoprost + Timolol Sandoz MG, 0,05/5 mg/mL x 1 sol col	LOTE UNICO	1	FRG	10-2015	---
40	5422385	Latanoprost + Timolol Tava MG, 0,05/5 mg/mL x 1 sol col	LOTE UNICO	2	FRG	12-2015	---

ANEXO F – Receita médica manual

Receita Médica N.º

GOVERNO DE PORTUGAL
Ministério da Saúde


8010000000903123301

Utilizador: [REDACTED] N.º do Utilizador: [REDACTED] Telefone: [REDACTED] Entidade Responsável: ADSC N.º do Beneficiário: [REDACTED]	RECEITA MANUAL Exceção legal: <input type="checkbox"/> a) Falência informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescriptor <input type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio <input checked="" type="checkbox"/> d) Até 40 receitas/mês	
M35834 Dr. [REDACTED]  MFF600210	R.C.: <input checked="" type="checkbox"/> AD Especialidade: Psiquiatria Telefone:	
Vinheta do Local de Prescrição		
R. DCI/Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem		
1	Valium 5mg c/m → 25cp	1 um N.º Extensão
2	Avium c/m → 5cp.	1 um
3	Prudaxa 220mg c/m → 5cp.	1 um
4	Pr. Fenomenon 150mg ent. 5cp.	1 um
Validade: 30 dias Data: 29/07/21 Assinatura do Prescritor: [REDACTED]		Pretendo exercer o direito de opção: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Assinatura do Utilizador:

ANEXO G – Receita médica especial

GOVERNO DE PORTUGAL
MINISTÉRIO DA SAÚDE

Receita Médica Nº
* 2 0 1 1 0 0 0 0 1 6 6 1 1 9 7 4 2 0 4 *

Utante: [REDACTED] R.C.: [REDACTED] * 2 7 9 8 9 2 7 0 4 *

Telefone: [REDACTED] Entidade Responsável: SNS Nº. de Beneficiário:

[REDACTED] * M 4 3 5 6 2 *

Especialidade: [REDACTED] Telefone: [REDACTED]

C.M.T.V. H.VISEU-URG * U 1 8 7 1 0 3 *

R	DCI / Nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem,	N.º Extenso	Identificação Ótica
1	Tapentadol [Palexia retard], 50 mg, Comprimido de libertação prolongada, Blister - 30 unidade(s) Posologia: 1 comprimido de 12 em 12 horas	1 Uma	* 5 3 3 4 4 3 8 *
2			
3			
4			

Validade: 30 dias
Data: 2015-06-02

[REDACTED]

RE

Conselho Superior de Medicina - 102.0 - SNS/MS, EPPE

ANEXO H – Cartão de pontos da farmácia Viriato





Farmácia Viriato
Avenida da Bélgica, Lote 150, R/C
3510-159 Viseu

farmacia.viriato@gmail.com

232 415 137

www.viriatofarmacia.pt

www.facebook.com/viriatofarmacia.pt



Elaborado por:

Ana Filipa Dias, Escola Superior de Saúde da Guarda

Melanie Grace Sousa, Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto

Sara Almeida, Escola Superior de Saúde da Guarda

O Teu Amigo Sol





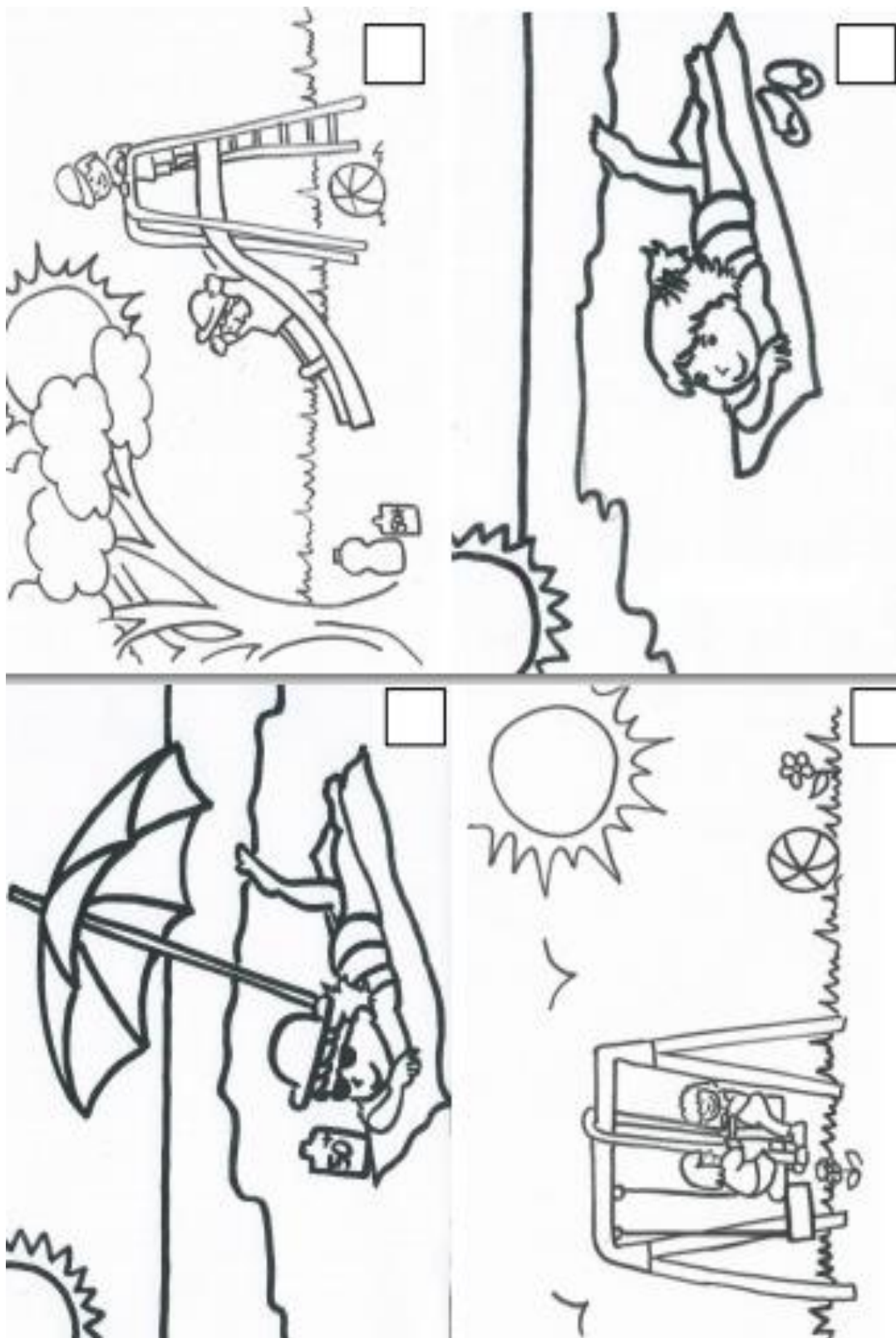
Evitar a exposição solar nas horas de maior intensidade.

Aplicar protetor solar antes da exposição ao sol.

Não expôr bebés e crianças diretamente ao sol.

Secar a criança após o banho e renovar a aplicação do protetor solar.

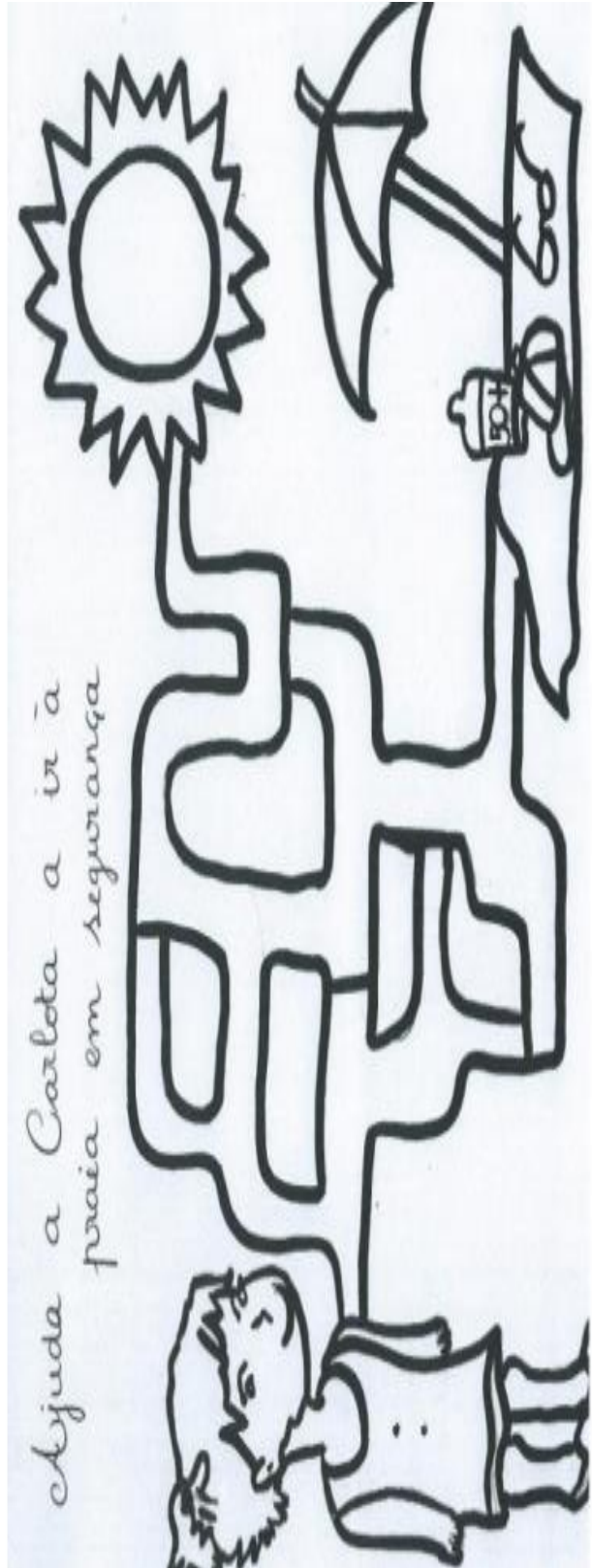
ANEXO M – Livro didático sobre “O teu amigo sol” (Parte IV)





Aplicar o protetor em quantidade suficiente, não esquecendo a nuca, orelhas e pés.

Renovar a aplicação de 2 em 2 horas ou após o banho.



ANEXO O – Voucher de desconto em protetores solares



ANEXO P - Certificado da formação “Farmácia e o Aconselhamento à Mulher em Anticoncetivos”

