



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Farmácia

Relatório Profissional II

Nádia Marlene Monteiro

maio | 2016





Escola Superior de Saúde
Instituto Politécnico da Guarda

CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO
4º Ano/2º Semestre

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
PROFISSIONAL II

NÁDIA MARLENE MONTEIRO

RELATÓRIO PARA AQUISIÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA EM FARMÁCIA

Mai|2016



Escola Superior de Saúde
Instituto Politécnico da Guarda

CURSO FARMÁCIA - 1º CICLO

4º Ano / 2º Semestre

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
PROFISSIONAL II

(Farmácia Avenida do Mileu - Guarda)

ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

NÁDIA MARLENE MONTEIRO

SUPERVISORES: DR^a CÁTIA ISABEL PERDIGÃO MOUTINHO

DR^a ANA CRISTINA PIMENTEL

ORIENTADOR: PROF DR^o ANDRÉ ARAÚJO

Maio|2016

SIGLAS

ANF – Associação Nacional das Farmácias

AVC – Acidente Vascular Cerebral

CCF – Centro de Conferência da Faturação

CNP – Código Nacional do Produto

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

DGS – Direção Geral de Saúde

DL – Decreto-Lei

FC – Farmácia Comunitária

FEFO – *First Expire First Out*

FIFO – *First In First Out*

IMC – Índice de Massa Corporal

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

INR – Razão Normalizada Internacional

IRS – Imposto sobre o Rendimento de Singulares

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

MSRM-E – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial

MSRM-R – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Restrita

PCHCs – Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

PIC – Preço Impresso na Cartonagem

PNV – Programa Nacional de Vacinação

PVF – Preço de Venda à Farmácia

PVP – Preço de Venda ao Público

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

SIIG – Sistemas Integrados de Informação e Gestão

SNS – Serviço Nacional de Saúde

TDT – Técnico de Diagnóstico e Terapêutica

TF – Técnico de Farmácia

UC – Unidade Curricular

Agradecimentos:

Começo por agradecer à equipa de profissionais que integra a Farmácia Avenida do Mileu todo o auxílio, apoio, disponibilidade em esclarecer dúvidas, boa disposição e transmissão de conhecimentos que me prestaram nesta última etapa precedente ao que será o meu futuro profissional.

Queria agradecer particularmente à Dr^a Cátia Moutinho e à Dr^a Ana Cristina Pimentel pela orientação e acompanhamento permitindo a realização deste estágio, e que mesmo com as suas imensas responsabilidades sempre estiveram presentes, mostrando-se sempre dispostas a esclarecer qualquer dúvida.

Tenho ainda a agradecer ao meu orientador de estágio, Prof. Dr. André Araújo, Docente da Escola Superior de Saúde, pelo seu acompanhamento ao longo do mesmo.

Por último agradeço a todas as pessoas que desde o início do curso, e ainda antes, me apoiaram nas minhas decisões mais importantes, assim como na realização de todos os estágios realizados fazendo de mim uma futura profissional mais completa.

A todos o meu Muito Obrigada...

Pensamento:

“Nada na vida se perde. Quando erramos adquirimos aprendizagem, quando corrigimos um erro, adquirimos conhecimentos, e, quando ajudamos alguém a corrigir um erro, demonstramos ter adquirido sabedoria.”

Rafael Silveira

“O sucesso nasce do querer, da determinação e da persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”

José de Alencar

ÍNDICE DE TABELAS

	Folha
Tabela 1 - Classificação do estado de nutrição de indivíduos adultos segundo o IMC	37
Tabela 2 - Valores de referência da pressão arterial.....	38
Tabela 3 - Valores de referência da glicémia	39

ÍNDICE DE ANEXOS

	Folha
Anexo 1 – Farmácia Avenida Do Mileu	49
Anexo 2 – Zona de Atendimento	49
Anexo 3 – Zona de Recepção e Conferência de Encomendas	50
Anexo 4 – Área de Armazenamento das Formas Farmacêuticas Sólidas Orais, Medicamentos Genéricos.....	51
Anexo 5 – Área de Armazenamento das Formas Farmacêuticas de Aplicação Tópica na Pele e Mucosas.....	52
Anexo 6 – Exemplo de Fatura.....	53
Anexo 7 – Requisição de Substâncias e suas Preparações Compreendidas nas Tabelas I, II, III e IV, com Exceção da II-A, Anexas ao Decreto-lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro.....	54
Anexo 8 – Boletim de Análise das Matérias-primas.....	55
Anexo 9 – Nota de Devolução	56
Anexo 10 – Nota de Crédito.....	57
Anexo 11 – Lineares de PCHCs.....	58
Anexo 12 – Receita Médica Eletrónica.....	59
Anexo 13 – Receita Médica Manual	60
Anexo 14 – Verbete de Identificação de Lotes	61

ÍNDICE GERAL

	Folha
INTRODUÇÃO	8
1. FARMÁCIA COMUNITÁRIA	10
2. FARMÁCIA AVENIDA DO MILEU - GUARDA	11
2.1. LOCALIZAÇÃO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	11
2.2. CARACTERIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	11
2.2.1. Exterior da Farmácia	11
2.2.2. Interior da Farmácia	12
2.2.2.1. Zona de Atendimento	12
2.2.2.2. Zona de Receção de Encomendas	13
2.2.2.3. Zona de Armazenamento	13
2.2.2.4. Laboratório	14
2.2.2.5. Gabinete de Atendimento Personalizado	14
2.2.2.6. Instalações Sanitárias	14
2.2.2.7. Copa	15
2.2.2.8. Sala de Arrumação	15
2.3. RECURSOS HUMANOS	15
2.4. RECURSOS MATERIAIS E SISTEMA INFORMÁTICO	15
3. GESTÃO E APROVISIONAMENTO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE	17
3.2. RECEÇÃO DE ENCOMENDAS	19
3.2.1. Devoluções de Medicamentos e Produtos de Saúde	22
3.3. ARMAZENAMENTOS DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE	22
3.3.1. Controlo de Prazos de Validade	24
3.4. FARMACOTECNIA	25
3.4.1. Preparação de Medicamentos Manipulados e Preparações Extemporâneas	25
3.5. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE	26
3.5.1. Dispensa de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica	27
3.5.2. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	28
3.5.3. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial	32
3.5.4. Dispensa de Outros Produtos de Saúde	33

3.5.4.1. Produtos de Cosmética e Higiene Corporal.....	33
3.5.4.2. Medicamentos de Uso Veterinário	34
3.5.4.3. Dispositivos Médicos.....	34
3.6. CONFERÊNCIA DO RECEITUÁRIO	35
4. OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE PRESTADOS AO UTENTE	37
4.1. DETERMINAÇÃO DE PARÂMETROS BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS.....	37
4.1.1. Avaliação do Índice de Massa Corporal.....	37
4.1.2. Avaliação da Pressão Arterial	38
4.1.3. Avaliação da Glicémia.....	39
4.1.4. Avaliação da Colesterolemia.....	39
4.2. CONSULTAS DE NUTRIÇÃO	40
4.3. ENTREGAS AO DOMICÍLIO	40
4.4. RECOLHA DE MEDICAMENTOS PARA A VALORMED.....	41
CONCLUSÃO E ANÁLISE CRÍTICA.....	42
BIBLIOGRAFIA	44

INTRODUÇÃO

O estágio constitui uma vertente crucial para a formação dos estudantes proporcionando ao estudante uma aprendizagem social, profissional e cultural e a participação em situações reais da vida e trabalho [1].

O relatório tem como finalidade descrever e refletir o trabalho e atividades realizadas no decorrer do estágio, cujo objetivo principal é colocar em prática os conhecimentos teórico-práticos adquiridos ao longo do curso. Assim o presente relatório surge no âmbito da realização da Unidade Curricular (UC) Estágio Profissional II, na área da Farmácia Comunitária (FC), inserida no plano curricular do 2º semestre do 4º ano do curso de Farmácia do 1º Ciclo da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio decorreu na farmácia Avenida do Mileu, pertencente ao distrito da Guarda, com uma duração de 500 horas distribuídas de acordo com o horário do local de estágio. Teve início no dia 15 de fevereiro de 2016, terminando a 20 de maio de 2016 com interrupção de 5 dias úteis, para o período de férias da Páscoa, sob orientação pedagógica do Prof. Dr. André Araújo e no local de estágio pela Dr.^a Cátia Moutinho e Dr.^a Ana Cristina Pimentel.

Esta componente curricular, como integração à vida profissional, visa a completa integração e autonomia na concretização das diferentes tarefas adjacentes à profissão Técnico de Farmácia (TF), onde o estudante com a realização do estágio deve ser capaz de atingir os objetivos de aprendizagem e competências propostos. Como principais objetivos educacionais encontram-se favorecer, em contexto real, a integração das aprendizagens que vão sendo desenvolvidas ao longo do curso, de modo, a que o perfil do estudante vá de encontro às competências necessárias na sua formação, e prepará-lo para que tenha capacidade de dar resposta às exigências da sociedade, promovendo a socialização e integração profissional.

As atividades a realizar e os objetivos a atingir foram inicialmente estabelecidos com o orientador de estágio da instituição acolhedora. Encontram-se entre eles a realização de atividades ao longo do circuito do medicamento aplicando os conhecimentos teórico-práticos adquiridos, assim como o aperfeiçoamento das aptidões e competências em todas as fases do mesmo desde a receção até à dispensa, passando pelo armazenamento, interpretação de prescrições médicas, conferência de receituário, controlo de prazos de validade, entre outros.

A realização das diversas tarefas e o respetivo procedimento de trabalho nas diferentes áreas do circuito do medicamento em FC irão ser expostas ao longo do presente relatório baseando-me nos conhecimentos adquiridos no meu percurso académico e durante o estágio,

irei enunciar ainda o funcionamento e organização da farmácia e para finalizar faço uma conclusão e análise crítica com uma pequena reflexão do meu desempenho neste estágio.

1. FARMÁCIA COMUNITÁRIA

A FC é o local, com elevada acessibilidade para a população, onde se podem adquirir medicamentos, outros produtos de saúde e serviços, uns são dirigidos para o medicamento, outros ao utente. Dos serviços e cuidados fornecidos ao utente encontram-se a dispensa, a indicação, a revisão terapêutica, a educação do utente, a farmacovigilância, o seguimento farmacoterapêutico, e no geral, o uso racional do medicamento [2, 3].

Inicialmente as farmácias eram responsáveis por disponibilizar, preparar e avaliar os produtos utilizados no tratamento de diversas doenças, embora o aconselhamento fosse já posto em prática. Seguidamente com o aparecimento e crescimento da indústria farmacêutica, e com o intuito de acompanhar a inovação das novas tecnologias, esse papel passou de apenas providenciar medicamentos à população para estar mais atentos ao utente. A divulgação de informações à população, educação e comunicação na promoção da saúde pública, a disponibilização de informação sobre medicamentos, aconselhamento e a educação e formação de equipas passaram a estar muito presentes [4].

A FC exige, cada vez mais, profissionais bem preparados tecnicamente e com conhecimentos e competências sociais que garantam a correta abordagem aos utentes e uma eficaz compreensão/resolução das suas necessidades e expectativas [4].

Desta forma, podemos afirmar que a marca mais distintiva de uma farmácia são os recursos humanos, onde o impacto destes no serviço prestado é muito abrangente, desde a qualidade de gestão, a organização, a fidelização de utentes, entre outros [4].

Segundo o Decreto-Lei (DL) n.º 564/99, de 21 de dezembro, o TF integra uma das profissões de Técnico de Diagnóstico e Terapêutica (TDT) cujas funções/tarefas incidem no desenvolvimento de atividades no circuito do medicamento como, a interpretação da prescrição terapêutica, ensaios e análises farmacológicos, a preparação, identificação e distribuição de fórmulas farmacêuticas, o controlo de *stocks*, distribuição e conservação, informação e aconselhamento sobre o uso do medicamento [5].

Cabe a este profissional assegurar a dispensa do medicamento ou produto de saúde de acordo com a prescrição médica, garantindo a correta utilização do medicamento, uma vez que o TF é um dos últimos profissionais de saúde a estar em contacto com o utente [4, 6]. Estes devem ter em consideração determinados princípios, presentes na carta de ética e código deontológico, com o intuito de estabelecer relações interdisciplinares com os utentes e outros profissionais de saúde [6].

2. FARMÁCIA AVENIDA DO MILEU - GUARDA

2.1. LOCALIZAÇÃO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A farmácia Avenida do Mileu é uma das dez farmácias existentes na cidade da Guarda, situa-se na Avenida Cidade de Watterbury na Póvoa do Mileu e devido à sua localização torna-se um local afluente para os utentes, muitos deles já fidelizados, uma vez que proporciona um acesso direto ao centro da cidade.

O horário normal de funcionamento da farmácia Avenida do Mileu é de segunda a sexta-feira das 8:00h às 20:30h e aos sábados das 9h às 19:30h, estando encerrada aos domingos e feriados. De 10 em 10 dias a farmácia encontra-se permanentemente ao dispor dos utentes, ou seja presta os seus serviços durante 24 horas sem qualquer tipo de interrupção, de acordo com o DL n.º 7/2011, de 10 de janeiro. Assim, até às 24:00h a farmácia encontra-se aberta, sendo o atendimento realizado através de um postigo a partir dessa hora. Esta medida é uma mais-valia, pois as pessoas passam a poder dispor de farmácias, mesmo durante a noite, garantindo que os medicamentos sejam comercializados em segurança [7].

2.2. CARACTERIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Como dito anteriormente, a FC é um local que se caracteriza pela prestação de cuidados de saúde dirigidas à comunidade, permitindo uma assistência de forma racional, segura e de qualidade. Para o cumprimento das suas funções são necessárias instalações, equipamentos e fontes de informação apropriadas [2].

A farmácia Avenida do Mileu reúne todas as características essenciais para o cumprimento de todas as atividades inerentes. É composta por duas secções, a entrada principal da farmácia que dá acesso à zona de atendimento ao público, e outra zona mais interior onde se encontra a área de receção de encomendas, a área de armazenamento, o laboratório, a copa e as instalações sanitárias, estando ambas a secções interligadas entre si.

2.2.1. Exterior da Farmácia

De acordo com o DL n.º 307/2007 de 31 de agosto, a farmácia deve divulgar de forma visível informações importantes para os utentes, nomeadamente o nome do diretor técnico, o horário de atendimento, as escalas de turnos das farmácias de serviço permanente, a existência de livro de reclamações, o vocábulo “farmácia” ou o símbolo “cruz verde” de forma visível [3].

A farmácia Avenida do Mileu (Anexo 1) é bem visível do exterior devido ao letreiro com o seu nome, assim como pela existência da cruz verde característica das farmácias colocada perpendicularmente ao edifício, na qual passam informações como o horário de funcionamento, as horas e a temperatura exterior. Na porta principal encontra-se afixado o horário de funcionamento, a direção técnica e a escala do serviço das farmácias. Junto encontra-se o postigo de atendimento noturno e uma campainha. Para além disso, a farmácia possui montras, um espaço destinado a afixar promoções ou campanhas de determinados produtos ou serviços de acordo com a época sazonal e com o objetivo de captar a atenção do público. Para que a montra tenha sucesso é essencial que esta seja frequentemente renovada, às vezes com marcações antecipadas com algumas marcas ou quando se considera oportuno, devendo estar enquadrada com a época sazonal.

A área exterior possui ainda um estacionamento reservado aos utentes e uma rampa para facilitar o acesso aos utentes com deficiência motora.

2.2.2. Interior da Farmácia

Para garantir a segurança, a devida conservação dos medicamentos, acessibilidade e privacidade dos utentes são necessárias instalações, equipamentos e fontes de informação adequados, estando as farmácias comunitárias sujeitas a legislação.

Desta forma, de acordo com a Deliberação n.º 1502/2014, de 30 de julho que regulamenta as áreas mínimas das farmácias, estas devem apresentar uma área útil total mínima de 95 m² e devem dispor de uma sala de atendimento ao público, um armazém, um laboratório, instalações sanitárias e um gabinete de atendimento personalizado, exclusivamente para a prestação de serviços específicos como administração de primeiros socorros, administração de medicamentos, utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica e administração de vacinas não incluídas no Programa Nacional de Vacinação (PNV) [8, 9].

A farmácia Avenida do Mileu em termos estruturais está dividida em oito áreas distintas: a zona de atendimento, zona de receção de encomendas, zona de armazenamento, laboratório, gabinete de atendimento personalizado, instalações sanitárias, uma área com diversas funções, incluindo a copa, e uma sala para arrumação na cave.

2.2.2.1. Zona de atendimento

A zona de atendimento (Anexo 2) ao público é um espaço amplo e com grande luminosidade, onde se encontram três balcões, equipados com três terminais informáticos, leitores óticos de códigos de barras, terminais multibanco, caixas registadoras, dispositivos

para a leitura dos cartões de cidadão e respetivas impressoras para a faturação das vendas. Nestes balcões encontram-se ainda alguns folhetos, revistas e alguns produtos expostos de acordo com a época sazonal. Este local é deveras importante, uma vez que é onde se estabelece a interação profissional de farmácia – utente, devendo o profissional aconselhar, esclarecer, prestar apoio e promover a adesão e o uso racional do medicamento.

Atrás dos balcões e à vista dos utentes, mas não ao seu alcance, estão alguns Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) como analgésicos, antipiréticos, anti-inflamatórios, laxantes, expetorantes, antitússicos cuja entrega deve ser intermediada por pessoal especificamente afeto à atividade da dispensa [10], e encontram-se alguns produtos dietéticos, suplementos alimentares e complexos vitamínicos. Existe ainda um determinado número de gavetas destinadas ao armazenamento de produtos como chás, pensos rápidos, fitas adesivas, termómetros, testes de gravidez.

Ainda nesta zona de atendimento encontram-se alguns expositores e prateleiras com uma variedade de produtos como Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC's), produtos de puericultura (chupetas, fraldas, biberões), produtos ortopédicos, alimentação infantil, alguns produtos de higiene oral, entre outros. Encontra-se ao dispor dos utentes uma balança que permite a determinação do peso corporal, altura e Índice de Massa Corporal (IMC), e um sofá.

2.2.2.2. Zona de receção de encomendas

Esta área da farmácia tem acesso direto à zona de atendimento, está equipada com um computador, impressora de etiquetas para marcação dos produtos sem preço impresso na cartonagem (PIC), leitor ótico de código de barras, dois telefones, e uma longa bancada que facilita a receção das encomendas e permite a disposição e separação dos produtos rececionados dos produtos por rececionar. Nesta área encontram-se *dossiers* devidamente organizados para arquivo de documentos relativos às encomendas, nomeadamente faturas, notas de crédito, notas de devolução, entre outros (Anexo 3).

2.2.2.3. Zona de armazenamento

Esta zona é comum à zona de receção. As formas farmacêuticas sólidas orais de marca estão armazenados por ordem alfabética em gavetas deslizantes, nestas gavetas encontram-se ainda formas farmacêuticas de aplicação nas mucosas (gotas nasais, auriculares, colírios, pomadas oftálmicas, supositórios), soluções e suspensões orais, dispositivos médicos como lancetas, agulhas, seringas e tiras-teste e formas farmacêuticas parentéricas. Lateralmente a esta zona encontram-se prateleiras com medicamentos genéricos igualmente armazenados por

ordem alfabética de Denominação Comum Internacional (DCI), outro local com formas farmacêuticas de aplicação tópica na pele (pomadas, cremes, loções e soluções cutâneas) e formas farmacêuticas orais líquidas e sólidas (soluções orais acondicionadas em ampolas, pós e granulados) (Anexos 4 e 5). Existe ainda um armário específico para os produtos excedentes, assim como um local destinado apenas a produtos de uso veterinário que segundo a Portaria n.º 348/98, de 15 de junho devem ser armazenados em locais distintos dos de outros medicamentos e sob as condições especificadas pelo fabricante [11]. Existe ainda um frigorífico onde se encontram armazenados todos os medicamentos que necessitam de conservação entre os 2 e 8°C, tais como insulinas, vacinas e alguns colírios e um local reservado a medicamentos estupefacientes e psicotrópicos (ex: buprenorfina, metilfenidato, fenobarbital).

2.2.2.4. Laboratório

É o local destinado à preparação de medicamentos não estéreis, principalmente reconstituição de suspensões de antibióticos. Dispõe do equipamento mínimo, que de acordo com a Deliberação n.º 1500/2004, de 7 de dezembro é de existência obrigatória para a preparação, acondicionamento e controlo [12]. Neste local estão armazenadas as matérias-primas, assim como se encontram os respetivos boletins de análise, e produtos antissépticos e desinfetantes. Aqui encontram-se ainda a Farmacopeia Portuguesa, o Formulário Galénico Português, o Prontuário Terapêutico, Índice Nacional Terapêutico que de acordo com o DL n.º 307/2007, de 31 de agosto, as farmácias têm que dispor obrigatoriamente nas suas instalações [3]. A organização das receitas médicas e faturação do fim do mês são realizados nesta zona.

2.2.2.5. Gabinete de atendimento personalizado

Está destinado à realização de um atendimento/aconselhamento mais personalizado/particular ao utente ou para a realização dos serviços de determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, administração de medicamentos injetáveis e consultas de nutrição.

2.2.2.6. Instalações sanitárias

A farmácia Avenida do Mileu tem duas instalações sanitárias, uma para os funcionários e outra que pode ser utilizada pelos utentes.

2.2.2.7. Copa

Área com diversas funções, funciona como sala de reuniões e sala de descanso.

2.2.2.8. Sala de arrumação

No piso -1 existe uma sala que serve de arquivo e para guardar os expositores e o material utilizado nas montras. Existe ainda uma cama para os dias em que a farmácia se encontra de serviço.

2.3. RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos são a base de uma instituição. O ambiente, o relacionamento entre os diversos elementos e a forma como estes se empenham e realizam as suas tarefas/funções irá condicionar a qualidade dos serviços prestados, uma vez que os objetivos a atingir são melhorar a saúde dos utentes e consequentemente a sua qualidade de vida, através de relações entre os profissionais da farmácia e os utentes [4].

Assim, no que se refere aos recursos humanos, a equipa de profissionais responsável pelo funcionamento da farmácia Avenida do Mileu é constituída por 5 elementos, duas farmacêuticas, duas TF e uma auxiliar de farmácia. Pertencente à equipa exterior à farmácia existe uma nutricionista que dá consultas, sob marcação prévia, durante a manhã de sexta-feira. Todos os elementos repartem o seu tempo entre atendimento e aconselhamento, determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos e conferência de receituário, havendo, no entanto, tarefas devidamente atribuídas.

2.4. RECURSOS MATERIAIS E SISTEMA INFORMÁTICO

Uma abordagem adequada para ir ao encontro das necessidades dos utentes inclui a integração de todas as funções, serviços e responsabilidades. As farmácias necessitam de sistemas informáticos para gerir a informação dos utentes e fontes de informação sobre os medicamentos. A implementação de sistemas integrados de informação e gestão (SIIGs) contribuem para um aumento da qualidade e segurança dos serviços prestados. Estes consistem em tecnologias que permitem que todos os profissionais que intervenham diretamente na prestação de cuidados de saúde orientem as informações necessárias para exercerem as suas funções em segurança, qualidade e ao mais baixo custo [2].

Desta forma a farmácia Avenida do Mileu possui diversos equipamentos desde circuito interno de vídeo vigilância, sistemas de segurança com alarme, detetores de incêndio, telefones, fotocopiadora, impressora, *fax*, frigorífico, leitores de códigos de barras, uma impressora de etiquetas, terminais de multibanco, 4 terminais informáticos equipados com o sistema informático SIFARMA 2000® da responsabilidade da Associação Nacional das

Farmácias (ANF), equipamentos de medição e monitorização da temperatura e humidade (termohigrómetro) e dispositivos de medição da glicémia, colesterol, ácido úrico, Índice Normalizado Internacional (INR), entre outros.

O sistema informático SIFARMA 2000® inicialmente foi desenvolvido numa tentativa de facilitar a atividade farmacêutica nomeadamente no processamento de vendas. O sistema foi sofrendo uma evolução gradual dando resposta às necessidades crescentes das farmácias [13].

Este *software* permite fazer uma gestão do produto desde a sua entrada até à sua saída, permite efetuar vendas, escolhendo o tipo de venda que o utente pretende (sem participação, com participação, suspensão, a crédito) fazendo a atualização automática do *stock*. Para um melhor atendimento ao utente e dando uma maior segurança ao profissional, cada produto apresenta um perfil associado, que possui informações importantes como indicações terapêuticas, precauções, interações, contraindicações, posologia. Além disso, permite a criação de fichas de utentes, onde ficam gravadas informações, permitindo consultar as vendas de cada utente e conseqüentemente fazer um acompanhamento farmacoterapêutico [2].

Permite ainda um controlo dos *stocks*, definir *stocks* máximos e mínimos de acordo com as saídas, através dos quais o sistema gera propostas de encomendas para posterior aprovação e envio ao fornecedor, permite criar encomendas, processar a sua receção inserindo diversas informações relativas ao produto, entre as quais o prazo de validade, facilitando o seu controlo e gestão, proceder a devoluções e a sua regularização nos *stocks*. Em relação à faturação permite a gestão de lotes faturados e de lotes por faturar, entre muitas outras funcionalidades [13].

Estas funcionalidades possibilitam a diminuição da probabilidade de erro, a rentabilização do tempo permitindo a dedicação dos profissionais a outras tarefas e uma gestão mais eficaz e segura dos medicamentos e produtos de saúde, assegurando um bom funcionamento da farmácia [13].

3. GESTÃO E APROVISIONAMENTO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

As farmácias comunitárias como referi anteriormente têm como principal objetivo a cedência de medicamentos em condições que minimizem os riscos do seu uso [4]. Para que a dispensa e aconselhamento ocorram adequadamente deve ser realizada uma gestão eficaz dos *stocks*, ou seja a farmácia deve dispor dos produtos necessários em tempo útil e nas quantidades apropriadas de modo a garantir o bom funcionamento da mesma.

A gestão consiste num conjunto de quatro processos planeamento, organização, direção e controlo, de forma a obter os resultados esperados e garantindo a qualidade, eficácia e eficiência dos produtos na quantidade e disponibilidade pretendidas [14]. É um processo complexo que deve ser realizado ao longo do circuito do medicamento (Fig.1), mas crucial para o bom funcionamento da farmácia.

A reposição dos *stocks* dos produtos que são dispensados diariamente é essencial na farmácia Avenida do Mileu, desta forma são mantidos os níveis mínimos destes produtos.



Figura 1 - Circuito do medicamento na Farmácia Avenida do Mileu

3.1. PROCESSAMENTO DE ENCOMENDAS

A gestão de *stocks* é uma atividade de elevada importância, dependente de vários fatores como o hábito dos utentes, a média mensal da rotação dos *stocks*, a capacidade de armazenamento da farmácia, a época do ano, entre outros, e de forma a não comprometer as necessidades diárias dos utentes e não haver ruturas de *stock* é essencial realizar encomendas constantes [2]. Assim a aquisição dos produtos é realizada recorrendo a armazenistas e laboratórios, sendo importante existir uma boa relação entre os fornecedores e a farmácia. A sua seleção varia de acordo com as exigências de cada farmácia, e é necessário ter em consideração determinados aspetos como a qualidade e organização do fornecedor, a pontualidade e periodicidade das entregas, as vantagens de pagamento, a realização de descontos e bonificações, o estado de conservação e apresentação das embalagens no ato de entrega, a facilidade de realizar devoluções e a capacidade de resposta.

A farmácia Avenida do Mileu selecionou como fornecedor principal a Udifar, no entanto também recorre à Cooprofar, essencialmente quando os produtos se encontram esgotados, devido à sua localização, rapidez e frequência de entrega e à Empifarma para produtos específicos, procurando sempre que possível que o utente/cliente saia beneficiado.

Existem outros fornecedores com os quais a farmácia trabalha em menor escala, visto que muitas vezes, por motivos económicos, torna-se mais rentável realizar encomendas diretas ao fornecedor. Neste caso, os produtos são selecionados consoante a necessidade, podendo usufruir de ações promocionais e há a possibilidade de negociar com os delegados de informação médica, já que se deslocam à farmácia regularmente. Normalmente são mais vantajosas, uma vez que estão sujeitas a condições de pagamento e bonificações mais favoráveis, no entanto exigem a compra de maiores quantidades de produtos e apresentam um prazo de entrega maior. Em alguns casos os laboratórios disponibilizam-se para a elaboração de lineares, montras e oferecem ações de formação sobre os respetivos produtos, tornando-se uma vantagem para os profissionais permitindo um melhor aconselhamento do utente.

O conhecimento dos produtos existentes no mercado e procurar estar sempre atualizado é importante. Quando um novo produto é lançado no mercado, a farmácia é previamente informada via *fax* através de campanhas de lançamento do produto, em complementaridade são enviados delegados de informação médica às farmácias de forma a promover o produto esclarecendo quais as vantagens em relação aos seus equivalentes.

É possível classificar as encomendas em 3 tipos diferentes, podendo ser diárias, manuais ou diretas.

Na farmácia Avenida do Mileu são realizadas 2 encomendas diárias que têm como finalidade satisfazer a maioria das necessidades da farmácia e repor os *stocks* dos produtos dispensados ao longo do dia.

Como foi referido anteriormente, é possível definir os *stocks* mínimos e máximos dos produtos, tendo em consideração a sua rotatividade, racionalização dos custos, desperdícios e ruturas. É necessário haver um conhecimento mínimo dos hábitos e necessidades dos utentes para permitir estabelecer as quantidades adequadas de produtos, para que o intervalo entre o *stock* mínimo e máximo não seja demasiado elevado. Assim, quando os *stocks* mínimos são atingidos, são criadas automaticamente no sistema informático propostas de encomenda, sugerindo a reposição do *stock* máximo. Mais tarde vão ser analisadas e corrigidas pelo responsável, uma vez que pode haver a necessidade de acrescentar ou diminuir pedidos, e são enviadas via *modem* ao fornecedor.

Há, no entanto, determinadas situações, especificamente quando há rutura de *stocks* ou são solicitados produtos pelos utentes que não fazem parte do *stock* normal da farmácia, onde se recorre a pedidos por via telefónica ou através de plataformas online dos respetivos fornecedores. Quando a encomenda chega à farmácia é criada manualmente no sistema para posterior receção. As encomendas por telefone têm como finalidade procurar satisfazer as necessidades dos utentes.

As encomendas realizadas diretamente ao laboratório ou através dos delegados de informação médica que se deslocam regularmente à farmácia são designadas de encomendas diretas. São realizadas numa periodicidade inferior, em maiores quantidades de acordo com as vantagens económicas, rotação do produto, época do ano entre outros fatores, tendo por base as vendas do ano anterior. Geralmente são encomendados produtos sazonais, medicamentos genéricos, MNSRM, e PCHC's e são da responsabilidade da diretora técnica ou farmacêutica responsável.

3.2. RECEÇÃO DE ENCOMENDAS

A conferência e receção de encomendas é uma tarefa muito importante para o bom funcionamento da farmácia, pois qualquer erro cometido nesta fase pode condicionar todo o circuito, incluindo a não correspondência dos *stocks* que conseqüentemente podem levar a problemas ao nível do atendimento aos utentes.

Depois dos produtos serem devidamente requisitados, são entregues na zona de receção da farmácia. Estes vêm em contentores apropriados devidamente fechados e identificados. Juntamente com os medicamentos e produtos de saúde vem a fatura ou guia de remessa emitida em duplicado, contendo informações como a identificação do fornecedor,

número da fatura/guia de remessa, o Código Nacional do Produto (CNP), DCI, forma farmacêutica, dosagem, tamanho, quantidade pedida e enviada, Imposto Sobre o Valor Acrescentado (IVA), Preço de Venda ao Público (PVP) e Preço de Venda à Farmácia (PVF) de cada produto (Anexo 6). Isto permite assegurar que os produtos recebidos correspondem aos encomendados.

Este processo é realizado com a ajuda do sistema informático SIFARMA 2000®, no qual é selecionada a encomenda em questão, e após a introdução do número de identificação da fatura/guia de remessa e o montante total procede-se ao registo dos produtos através da leitura ótica do respetivo CNP. É de salientar que caso existam medicamentos termolábeis na encomenda estes são os primeiros a serem rececionados para serem armazenados no devido local.

No momento da receção é necessário ter em atenção certos critérios como, o aspeto geral dos produtos (embalagens primária e secundária, características organoléticas), a quantidade, lote e prazo de validade que é alterado/atualizado apenas se não houver nenhum produto em *stock* ou se o produto rececionado apresentar um prazo de validade mais curto. É necessário ainda a conferência dos PVF e PVP, quando o PVP não corresponde ao PIC este deve ser alterado, já quando os produtos não têm este último, normalmente MNSRM, é necessário calcular o PVP tendo em conta o PVF, as taxas de IVA e as margens de comercialização estabelecidas. Nestes produtos que necessitam de ser etiquetados são impressos os PVPs em etiquetas, destinadas a ser coladas nos mesmos tendo em atenção para não cobrir informação importante tal como o lote, prazo de validade, indicações, posologia, composição.

Para finalizar, confirma-se o número de produtos e linhas inseridas com o que é faturado pelo armazenista e se o montante introduzido no Sifarma 2000® inicialmente corresponde ao que consta na fatura. Estando tudo correto termina-se a operação, podendo aparecer um alerta de todos os produtos em falta. Estes são retirados do sistema caindo automaticamente noutra encomenda para outro fornecedor, e emite-se um comunicado ao INFARMED, dando conhecimento dos produtos não disponíveis.

Caso a encomenda seja feita por telefone, primeiro é necessário criar a encomenda manualmente inserindo os produtos e a respetiva quantidade, para posteriormente ser enviada em papel, ou seja, apenas fica registada no sistema. Após este processo já se pode rececionar a encomenda.

As faturas são posteriormente rubricadas, e arquivadas em *dossiers*, organizadas por fornecedor, data, originais e duplicados. Os originais das faturas são comparados com os resumos mensais das faturas emitidos pelos fornecedores, nos quais consta o número e data

das faturas desse mês, e enviados para a contabilidade para se proceder ao pagamento mensal. Já os duplicados são arquivados na farmácia Avenida do Mileu num período mínimo de 5 anos.

Aquando da receção da encomenda pode surgir algum produto cuja ficha ainda não está criada, neste caso é necessário criá-la. Caso se trate de um produto já registado pelo INFARMED esta aparece automaticamente, sendo apenas necessário definir os *stocks* mínimos e máximos, caso contrário esta deve ser preenchida de acordo com as características do produto.

Relativamente à receção de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos esta é realizada de igual forma, no entanto há processos adicionais. No final da receção, o sistema informático pede o número da respetiva fatura para o registo de entrada dos mesmos. Acompanhando a fatura, vem um documento em duplicado, designado de Requisição de substâncias e suas preparações compreendidas nas tabelas I, II, III e IV, com exceção da II-A, anexas ao DL n.º 15/93 de 22 de janeiro (Anexo 7) [15]. Este documento é devidamente assinado e carimbado pela farmacêutica responsável, ficando os originais arquivados na farmácia pelo menos durante 3 anos e os duplicados são enviados para o fornecedor no final do mês.

No que diz respeito às matérias-primas estas vêm acompanhadas dos respetivos boletins de análise (Anexo 8) em conformidade com os parâmetros referidos na Farmacopeia Portuguesa. Estes contêm o nome e apresentação da matéria-prima, data de análise, nome do fabricante, identificação do lote, validade e características organoléticas, físicas e químicas e microbiológicas. Na farmácia Avenida do Mileu no momento da receção são acrescentados no boletim de análise, o fornecedor, o número da fatura correspondente, a data em que foi rececionado e a assinatura do operador. De seguida estes são arquivados num *dossier* no laboratório.

No entanto, durante a receção podem surgir algumas não conformidades, como o facto dos produtos não se encontrarem disponíveis, sendo necessário recorrer-se a outro fornecedor ou encomendar-se no próximo pedido, o produto pode ser entregue numa quantidade inferior à debitada na fatura, neste caso contacta-se o fornecedor para pedir a quantidade em falta ou a nota de crédito correspondente, pode ainda a embalagem encontrar-se danificada ou apresentar um prazo de validade demasiado curto, aqui procede-se à imediata reclamação ao fornecedor e à elaboração de uma nota de devolução.

A receção de encomendas foi das atividades onde participei com mais frequência. Tive a oportunidade de criar e rececionar encomendas diariamente, sempre de forma responsável e

com muita atenção, de forma a evitar situações inoportunas a nível assistencial. Esta tarefa também me permitiu contactar com os diferentes produtos pertencentes ao *stock* da farmácia.

3.2.1. Devoluções de Medicamentos e Produtos de Saúde

Como referi anteriormente podem surgir algumas não conformidades na receção das encomendas, aqui a farmácia deverá ser ativa na resolução dos problemas.

Procede-se à devolução dos produtos quando este é entregue numa quantidade superior à debitada na fatura, quando o medicamento ou a embalagem se apresenta alterado/danificada, quando um determinado medicamento é retirado do mercado ou há recolha de determinados lotes, ou quando se procede à verificação dos prazos de validade do *stock* existente na farmácia e estes estão a expirar, como abordarei mais a frente no ponto 3.3.1.

Para a elaboração de uma nota de devolução recorre-se ao sistema informático (Anexo 9). Este documento é impresso em triplicado, sendo que o original e duplicado são enviados para o fornecedor devidamente assinados e carimbados, juntamente com o produto, e o triplicado fica na farmácia. Nesta consta a identificação da farmácia e fornecedor, o produto a devolver com o nome, CNP, dosagem, forma farmacêutica, quantidade a devolver, PVP, PVF e IVA, o motivo da devolução, algumas observações, e por último a origem (número da fatura na qual veio o produto).

Antes de enviar ao fornecedor e no caso das embalagens danificadas ou produtos alterados é necessário fazer uma reclamação por telefone.

Os fornecedores podem ou não aceitar a devolução, se não aceitarem enviam o produto de volta justificando a rejeição. Caso aceitem enviam uma nota de crédito (Anexo 10) em duplicado que deve ser assinada, carimbada e enviado um exemplar ao fornecedor, enviam um produto substituto ou no caso das devoluções relativas aos prazos de validade enviam um com um prazo de validade mais alargado, juntamente com o respetivo documento. Mais tarde estas devoluções são regularizadas.

3.3. ARMAZENAMENTO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

Após a conferência e receção de encomendas procede-se ao armazenamento dos produtos sendo uma tarefa de grande importância na gestão de medicamentos e produtos de saúde. Esta deve ser feita nas condições, organização e critérios especiais de armazenamento de cada produto de forma a facilitar a visibilidade do produto em termos de leitura, permitindo um atendimento melhor e mais eficiente por parte do profissional e minimizando o risco de erro na entrega do produto.

Assim, o armazenamento dos produtos deve ser feito nos devidos locais com condições de iluminação, temperatura, humidade e ventilação adequadas, parâmetros que devem ser registados e verificados com alguma periodicidade, de forma a assegurar as condições ideais de conservação e garantir estabilidade, ou seja, a integridade física, química e microbiológica dos medicamentos/produtos de saúde [2, 3].

Este sistema de controlo é constituído por vários dispositivos de medida de parâmetros como temperatura e a humidade e estão dispostos em diversos locais da farmácia. Assim sempre que exista alguma divergência dos valores estabelecidos (temperatura entre 15°C - 25°C e humidade relativa inferior a 60%) o sistema emite um alarme.

Na farmácia Avenida do Mileu as formas farmacêuticas sólidas orais (comprimidos, cápsulas) de marca são armazenadas em gavetas deslizantes dispostos por ordem alfabética da sua designação, dosagem e tamanho da embalagem. Ainda nestas gavetas estão armazenadas gotas orais, auriculares e nasais, formas farmacêuticas de aplicação oftálmica, dispositivos médicos usados no controlo da Diabetes *mellitus*, inaladores, formas farmacêuticas de aplicação retal e vaginal, formas farmacêuticas parentéricas e por último formas farmacêuticas líquidas orais.

Lateralmente a estas gavetas estão armazenados, em prateleiras, os medicamentos genéricos por ordem alfabética de DCI, dosagem e tamanho da embalagem. Do lado direito encontram-se formas farmacêuticas de aplicação tópica como pomadas, cremes, soluções cutâneas, pós, e ainda formas farmacêuticas orais sólidas (pós e granulados efervescentes) e líquidas (soluções orais acondicionadas em ampolas).

Na área de atendimento, atrás dos balcões e fora do alcance dos utentes, encontram-se alguns medicamentos sazonais com elevada rotatividade, assim como produtos dietéticos referentes às consultas de nutrição, suplementos alimentares e complexos vitamínicos. Estes têm como objetivo suscitar a atenção do utente/cliente. Por baixo encontram-se armazenados chás, pensos, adesivos, termómetros, seringas, entre outros produtos.

Ainda nesta zona encontram-se diversas prateleiras e expositores com produtos de higiene oral, meias de compressão, produtos de puericultura, alimentação infantil, PCHC's de várias marcas tais como Chico®, Mustela®, Caudalie®, La Roche Posay®, Uriage®, Eucerin® e Vichy®, variando a disposição dos lineares e expositores consoante a altura do ano (Anexo 11). Se os mesmos não couberem nos locais anterior enunciados, são armazenados na zona de *BackOffice*.

Os produtos cuja conservação é entre os 2°C e 8°C (termolábeis) são armazenados no frigorífico, como é o caso das insulinas, alguns colírios e vacinas.

As matérias-primas, os medicamentos de uso veterinário e os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos têm de ser armazenados separadamente dos restantes medicamentos, pois são sujeitos a medidas de armazenamento específicas [11, 16].

Algo que é necessário ter atenção no armazenamento dos produtos são as regras gerais de gestão de *stocks*, ou seja, os produtos devem ser armazenados segundo a regra do método *First in first out* (FIFO) a não ser que o produto em questão tenha um prazo de validade mais curto, neste caso coloca-se em prática o método *First expire first out* (FEFO). O armazenamento de medicamentos e produtos de saúde era um dos objetivos traçados inicialmente. Esta atividade permitiu que conhecesse os locais e as condições de armazenamento dos produtos rececionados, tendo sempre em atenção o prazo de validade.

3.3.1. Controlo de Prazos de Validade

O controlo de prazos de validade é igualmente uma tarefa importante na gestão da farmácia. Todos os laboratórios são responsáveis por estabelecer um prazo de validade aos produtos, estes são definidos a partir da realização de ensaios de estabilidade que permitem determinar o tempo durante o qual permanece sem alterações ou alterações dentro dos limites aceitáveis.

O prazo de validade de um medicamento ou produto farmacêutico consiste no período de tempo durante o qual se mantém estável ao nível físico, químico, microbiológico, toxicológico, galénico e terapêutico [17].

Apesar de haver um controlo dos prazos de validade ao rececionar os produtos, onde é feita uma atualização dos mesmos no caso de haver produtos cujo prazo de validade está desatualizado em relação ao que está indicado no sistema informático, é necessário haver um controlo mais rigoroso, uma vez que as farmácias têm que garantir o bom estado de conservação dos produtos, e não podem fornecer medicamentos ou outros produtos que excedam o prazo de validade [3].

Assim é realizada uma gestão a este nível, na qual participei e realizei com grande autonomia, verificando no *stock* existente se havia medicamentos ou produtos de saúde cujo prazo de validade expirava nos 3 meses seguintes. Desta forma evita-se que haja prejuízos desnecessários.

Na farmácia Avenida do Mileu este controlo é realizado trimestralmente, onde são recolhidos todos os produtos cujo prazo de validade esteja a expirar. Posteriormente são devolvidos ao fornecedor, elaborando uma nota de devolução. Aqui o fornecedor pode optar por enviar uma nota de crédito no valor dos produtos devolvidos, por enviar os mesmos produtos com um prazo de validade aceitável ou pode não aceitar a devolução. Neste último

caso, os produtos são novamente devolvidos à farmácia, onde são colocados nas quebras sendo necessário informar formalmente as finanças destes prejuízos. Estes podem ser enviados para incineração através da VALORMED após autorização das finanças.

3.4. FARMACOTECNIA

A farmacotecnia é o setor da FC onde se preparam medicamentos manipulados, permitindo dar resposta às necessidades específicas de determinados utentes. Hoje em dia estes medicamentos não são elaborados com tanta frequência, no entanto são úteis em certas situações tais como, as formas farmacêuticas ou a dosagem adequadas para um determinado utente não são comercializadas ou no caso de haver contraindicações a certos excipientes dos produtos comercializados [18].

3.4.1. Preparação de Medicamentos Manipulados e Preparações Extemporâneas

Na preparação de um medicamento manipulado é de extrema importância o domínio de técnicas galénicas e farmacêuticas, devendo assegurar-se a sua qualidade e segurança de acordo com as boas práticas na preparação de medicamentos manipulados em FC e farmácia hospitalar [19].

O local onde se preparam este tipo de medicamentos deve reunir as condições de higiene e segurança adequadas, deve ter o material e equipamentos mínimos necessários à sua preparação, sendo que as matérias-primas utilizadas são apenas as inscritas na farmacopeia portuguesa [20].

Apesar de a farmácia Avenida do Mileu apresentar todos os requisitos necessários para a preparação de manipulados, não é muito comum a sua preparação devido à reduzida prescrição. No entanto, tive a oportunidade de reconstituir preparações extemporâneas durante o período de estágio.

Segundo o DL n.º 95/2004, de 22 de abril que regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados e a Portaria n.º 594/2004, de 2 de junho que aprova as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em FC e hospitalar, um medicamento manipulado é “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”, sendo uma fórmula magistral o medicamento preparado segundo uma receita médica para um determinado utente, e um preparado oficial qualquer medicamento preparado sob as indicações de uma farmacopeia ou de um formulário destinado a ser dispensado diretamente ao utente [16, 19, 20]. Entende-se ainda por preparação extemporânea preparações que são preparadas apenas no momento da sua dispensa devido à sua instabilidade ou ao curto prazo de validade após reconstituição.

A maioria das preparações extemporâneas que realizei eram suspensões de antibióticos, como por exemplo Clavamox ES®, Floxapen®, Zitromax®, sendo necessário reconstituir o pó em água purificada.

3.5. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

O ato de dispensa de medicamentos e produtos de saúde é muito mais do que simplesmente fornecer a medicação ao utente/cliente, diz respeito ao ato em que o profissional de farmácia após avaliação da medicação, dispensa medicamentos ou substâncias medicamentosas aos utentes mediante prescrição médica, por indicação farmacêutica ou em regime de automedicação, fornecendo ao utente toda a informação indispensável para o correto uso do medicamento ou produto de saúde [2, 3].

É um ato de extrema importância e responsabilidade, com grande destaque em FC. Trata-se de uma tarefa complexa onde o profissional de farmácia, de forma a evitar o uso incorreto do medicamento ou produtos de saúde, deve adotar uma atitude interpretativa e crítica em relação às receitas médicas, dispensando o produto de acordo com a mesma e promovendo a adesão à terapêutica, assim como em caso de automedicação deve ter em consideração a relação benefício/risco e benefício/custo. É fundamental fornecer um adequado aconselhamento farmacoterapêutico ao utente, ou seja, deve ser facultada toda a informação como o efeito terapêutico, posologia, via de administração, reações adversas, possíveis interações e o modo de conservação do medicamento.

Para além disso é essencial estabelecer uma relação de confiança e respeito com os utentes, através do uso de uma comunicação eficaz e uma linguagem adequada a cada utente, mostrando empatia, confiança, e acima de tudo mantendo o sigilo profissional, uma vez que essa relação pode levar o utente a expor as suas dúvidas mais facilmente e a aderir à terapêutica.

Na farmácia Avenida do Mileu são dispensados diversos medicamentos que, segundo o DL n.º176/2006, de 30 de agosto podem ser classificados quanto à sua dispensa como MNSRM e Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), que são todos os medicamentos que possam constituir risco para a saúde quando utilizados sem vigilância, destinados a ser administrados por via parentérica ou sejam dispensados mediante apresentação de receita médica, emitida por profissionais devidamente habilitados. Estes podem ainda ser classificados em MSRM não renovável, MSRM renovável, Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial (MSRM - E) e Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Restrita (MSRM - R) [21].

Durante o estágio tive a oportunidade de realizar diversos atendimentos, igualmente situações relativas a MNSRM como com receita médica. Em ambas as situações é necessária atenção especial de forma a fornecer o máximo de informação possível ao utente e promover o uso racional dos medicamentos.

3.5.1. Dispensa de Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica

Os MNSRM, segundo o DL n.º176/2006, de 30 de agosto relativo ao Estatuto do Medicamento, são todos os medicamentos que não preenham qualquer das condições previstas de serem classificados MSRM, como foi mencionado no ponto anterior. Assim considera-se MNSRM os medicamentos com indicações terapêuticas que se incluam na lista de situações passíveis de automedicação, como estados gripais, dor ligeira, estados febris moderados, tosse, perturbações digestivas, alergias, aftas, entre outras, podendo ser dispensados sem prescrição médica e os utentes podem obtê-los sempre que desejarem desde que o seu consumo seja racional e controlado [18, 21].

Cada vez mais há a tendência por parte da comunidade de proceder à automedicação, assim como, devido à publicidade, a maioria dos utentes já tem uma ideia do que necessitam e dispensam o aconselhamento do profissional de farmácia. Realmente a automedicação apresenta benefícios e vantagens como uma maior disponibilidade por parte dos médicos para situações clínicas mais graves devido à diminuição das listas de espera nos hospitais, proporciona à indústria farmacêutica maior lucro, assim como para o Estado porque o medicamento é pago na totalidade, contudo também apresenta riscos de utilização que muitos utentes desconhecem ou desvalorizam nomeadamente, interações entre a medicação diária, reações adversas, pode mascarar os sintomas de uma doença mais grave, o seu consumo abusivo, entre outros [21].

Desta forma o profissional de farmácia deve ter um papel cada vez mais importante não só no aconselhamento mas também no controlo da automedicação, uma vez que a ideia formada dos utentes e as informações recolhidas nem sempre são as mais indicadas ou fidedignas.

Inicialmente o TF tem de intervir procurando junto do utente a finalidade do medicamento, porque muitas vezes os utentes desconhecem a sua indicação, devendo encaminhar o utente ao médico sempre que achar necessário e se os sintomas persistirem.

É igualmente importante questionar quais os sintomas que apresenta, há quanto tempo duram, se existem fatores que desencadearam ou agravaram os sintomas, se já apresentou aqueles sintomas mais vezes e qual foi a medida terapêutica utilizada, se está a tomar alguma medicação adicional, uma vez que podem haver possíveis interações, contraindicações e

efeitos secundários e permite avaliar se algum tratamento para esses sintomas já está a ser posto em prática. Para além desta análise inicial também é crucial questionar o utente se o medicamento é para uso pediátrico, geriátrico, durante a gravidez ou aleitamento, bem como se existem doenças crónicas. Nestes casos deve haver uma atenção especial, uma vez que pode ser necessário um ajuste posológico, ou até mesmo a mudança de medicação.

Após obter um perfil dos sintomas do utente compete ao profissional de farmácia avaliar qual a formulação mais apropriada para o utente, assim como aconselhar medidas não farmacológicas a adotar, de forma a garantir uma boa adesão à terapêutica por parte do utente/cliente.

O TF tem o dever de auxiliar e aconselhar o utente e intervir de modo a que se faça um uso racional do medicamento, ato que está relacionado com o uso de um medicamento certo, corretamente dispensado, na dose certa e administrado na altura certa, com intervalos e duração adequados [2].

Desta forma deve ser providenciada a informação necessária ao utente, relativa à forma como deve ser administrado, a duração do tratamento, precauções especiais, contra-indicações, interações e possíveis reações adversas do medicamento, garantindo que o utente recebe e compreende toda a informação, fazendo referência ao facto do utente poder consultar o folheto informativo em caso de dúvida.

No decorrer do estágio tive a oportunidade de realizar atendimentos em situações que abrangiam MNSRM. Visto que nos encontrávamos numa época sazonal onde predominavam condições clínicas como gripes e constipações, os medicamentos que se dispensavam com maior frequência eram os indicados para tais situações como o Ben-u-ron[®] 500mg, Aspirina[®] 500mg, Aspirina C[®], Brufen[®] 200mg, Spidifen[®] 200mg, Cêgripe[®], Griponal[®], Mebocaína[®], Vibrocil[®], Pulmiben[®], entre outros.

3.5.2. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

A dispensa de MSRSM requer a existência de uma receita médica, como o nome indica. Consideram-se MSRSM os medicamentos que possam constituir risco, direta ou indiretamente, para a saúde do utente caso sejam utilizados sem vigilância médica, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, que contenham substâncias cuja atividade ou reações adversas seja imprescindível aprofundar e que se destinem a ser administrados por via parentérica. A receita médica (Anexo 12) destina-se a estes medicamentos e consiste num documento através do qual o médico, dentista ou ortodontista prescreve um ou mais medicamentos [18].

Existem dois tipos de receitas médicas, as não renováveis que apresentam um prazo de validade de 30 dias após a emissão e as renováveis que são compostas por 3 vias (1º via e

original, mais duas vias autocopiáveis, 2º e 3º vias), válidas por 6 meses a partir da data de emissão. Estas últimas destinam-se a utentes com doenças crónicas, que necessitem de tratamentos prolongados ou a produtos de saúde destinados, por exemplo, ao controlo da diabetes *mellitus* permitindo diminuir o número de consultas médicas onde os utentes apenas pretendem a prescrição.

Existem determinadas regras e requisitos na prescrição dos medicamentos. A prescrição deve ser feita informaticamente, exceto quando há falência do sistema informático, inadaptação fundamentada pelo prescritor, prescrição ao domicílio ou outras situações até um máximo de 40 receitas por mês e deve ter determinados campos preenchidos na totalidade como o número da receita médica e respetivo código de barras, identificação do utente (nome e número de utente), identificação do médico prescritor (nome, especialidade médica, número da cédula profissional), identificação do local de prescrição, indicação da entidade financeira responsável, do regime especial de comparticipação e vinheta, sempre que aplicável [22].

Para além destes campos iniciais devidamente preenchidos o médico prescritor deve prescrever os medicamentos pela DCI da substância ativa, seguida da forma farmacêutica, dosagem, tamanho da embalagem, Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM), posologia, data de prescrição, prazo de validade da receita e por fim a assinatura do médico prescritor. Podem ser prescritos medicamentos pelo nome de marca comercial no caso de não haver similares de marca ou genéricos comparticipados ou com justificação técnica. Dentro destas justificações para as exceções à prescrição por DCI encontram-se a exceção a) margem ou índice terapêutico estreito, exceção b) quando tenha havido uma reação adversa prévia e ainda a exceção c) continuidade de tratamento superior a 28 dias [22].

Além disso nas receitas médicas podem ser prescritos no máximo quatro medicamentos diferentes e apenas duas embalagens por cada substância ativa, com exceção dos medicamentos para dose única, podendo constar quatro embalagens por medicamento [23].

Quando se procede à dispensa dos medicamentos, todos estes campos devem ser verificados. Constituem motivos para recusar a dispensa dos medicamentos caso se verifique que o prazo de validade da receita já expirou, se a mesma não obedecer aos modelos em vigor se algum dos campos como o nome e número de utente, indicação do regime de comparticipação, vinheta no caso de ser receita médica manual, a identificação do médico prescritor, o local da prescrição e assinatura do médico prescritor não estejam devidamente preenchidos, ou apresentar rasuras ou alterações [23].

As farmácias devem ter em *stock* 3 medicamentos de cada grupo homogéneo, ou seja, com a mesma substância ativa, forma farmacêutica, dosagem e tamanho da embalagem, dos 5 mais baratos, e o utente deve ser informado do medicamento mais barato tendo direito a optar por outro caso a receita não apresente exceção [24].

No momento da recolha dos medicamentos deve tomar-se bastante atenção, de forma a evitar possíveis erros, à forma farmacêutica, dosagem, tamanho e quantidade de embalagens, assim como se a receita apresenta alguma exceção ou despachos. De forma a minimizar estes erros na farmácia Avenida do Mileu faz-se uma dupla verificação, vendo informaticamente se o CNP na embalagem corresponde ao CNPEM presente na receita e quando se procede à colocação dos medicamentos no saco antes de entregar ao utente, o próprio sistema pede para passar novamente os códigos pelo leitor ótico. Sempre que não venha especificado na receita a dosagem ou o tamanho da embalagem opta-se por dispensar a dosagem mais baixa e a embalagem de menor dimensão.

Na ocorrência de dúvidas quanto à prescrição e de forma a tentar compreender o intuito do médico, o utente deve ser questionado quanto ao objetivo e duração do tratamento, ou contactar diretamente o médico prescritor.

No caso das receitas manuais (Anexo 13) seleciona-se o organismo referente ao regime de comparticipação do utente, nas receitas eletrónicas essa comparticipação é feita automaticamente assim que são colocados no sistema informático os códigos de identificação da receita e o respetivo código de acesso. Alguns utentes apresentam regimes de comparticipação complementares à comparticipação do SNS sendo necessário nesses casos selecionar o organismo no sistema informático, tirar uma fotocópia da receita e do documento pessoal do utente que comprove a referida complementaridade [25].

Do mesmo modo, quando são prescritos medicamentos abrangidos por um regime especial em função de uma patologia, como é o caso da doença de Alzheimer, doenças oncológicas, doenças inflamatórias intestinais, entre outras, deve constar na receita a menção da legislação que autoriza o respetivo regime [26, 27].

Ainda no decorrer do atendimento, e muito importante, é necessário facultar ao utente o máximo de informações possíveis sobre a posologia, duração do tratamento, modo de administração, efeitos secundários, condições de conservação do medicamento, promovendo a adesão à terapêutica. De forma a perceber que o utente realmente compreendeu o que lhe foi dito, pode-se questionar o utente, escrever as posologias nas embalagens e entregar ao utente a guia de tratamento que vem anexada à receita.

Se eventualmente surgir alguma dúvida relativamente a um determinado medicamento o sistema informático fornece a informação necessária, havendo ainda ao dispor dos profissionais a Internet, o Índice Terapêutico e o Prontuário Terapêutico.

Numa fase final do atendimento são emitidos dois documentos, uma fatura/recibo com os dados do utente devidamente assinado e carimbado para efeitos de IRS (Imposto Sobre o Rendimento das Pessoas Singulares) e um documento de faturação que é impresso no verso da receita. Neste documento encontram-se informações como a identificação da farmácia, o número da venda, a data da dispensa, o operador, o organismo participante, número de lote e receita, os códigos de barras relativos aos medicamentos dispensados estando identificados com o nome comercial/DCI, dose, forma farmacêutica e número de embalagens, PVP, preço de participação, preço total pago pelo utente e o preço total da receita. Uma vez impressa é solicitado ao utente que assine o campo relativo à confirmação da dispensa dos medicamentos, e é ainda, assinada, datada e carimbada pelo profissional responsável.

Recentemente, através do Despacho 2935-B/2016, de 25 de fevereiro, que estabelece as disposições de forma a generalizar a receita médica desmaterializada, foram colocadas em prática estas novas receitas, onde os utentes dirigem-se à farmácia com apenas uma guia de tratamento, uma mensagem no telemóvel, *e-mail*, ou cartão de cidadão, com os códigos necessários (código de acesso, dispensa e código de opção) a partir dos quais podemos aceder à receita médica do utente [28, 29].

Este modelo permite a prescrição de diferentes tipologias de medicamentos em simultâneo, o que não se verificava anteriormente, e no ato de dispensa o utente pode optar por aviar todos os produtos prescritos ou apenas alguns, tendo a possibilidade de levantar o resto em estabelecimentos e dias diferentes [29].

Podem surgir casos em que a farmácia não tem em *stock* um determinado produto. A farmácia pode proceder ao seu pedido, efetuar uma venda suspensa onde é emitido um documento comprovante da venda com algumas informações como o número e data da venda, bem como todos os medicamentos que o utente levou, ou então proceder à emissão de uma fatura com todos os medicamentos incluindo o que o utente ainda não levou. Neste último caso o utente pode optar por proceder ao pagamento total, sendo apenas necessário levantar o medicamento, ou a venda ficar a crédito.

Podem ainda surgir situações onde o utente quer levar apenas alguns dos medicamentos inscritos na receita, nestes casos é possível dispensar o medicamento pretendido, emitindo um documento comprovativo que fica anexado à receita e posteriormente o utente pode ir buscar e proceder ao pagamento dos restantes medicamentos.

No entanto, este tipo de situações só é possível se as receitas tiverem um prazo de validade superior a um mês e em clientes fidelizados à farmácia.

Noutra situação onde se pode proceder a vendas suspensas é no caso de um utente fidelizado necessitar de um determinado medicamento, não apresentar receita e se compromete a entregar a receita médica num prazo máximo de 30 dias. Neste caso são fornecidos os medicamentos necessários ao utente e um talão provisório da venda suspensa, que mediante apresentação da receita médica efetua-se a comparticipação e o utente é reembolsado.

Estas vendas podem ser a crédito, aplicando-se apenas a clientes habituais da farmácia que já possuam ficha de cliente com um limite de crédito, ou pagas no ato da entrega do medicamento.

3.5.3. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica Especial

Os MSRM - E são todos os medicamentos que contenham substâncias compreendidas nas tabelas I e II anexas ao DL n.º 15/93, de 22 de janeiro e só podem ser dispensados mediante receita médica [15].

Os estupefacientes e psicotrópicos estão normalmente associados à prática de crimes e ao consumo de drogas, no entanto, são medicamentos utilizados na terapêutica de diversas doenças, algumas com elevada incidência na população. São substâncias que possuem ação direta sobre o sistema nervoso central, atuando como depressores ou estimulantes, que conduzem com facilidade à tolerância, dependência física e psíquica e sintomas de privação. Por esta razão, é fundamental que sejam, exclusivamente, utilizadas no âmbito clínico e de acordo com indicações médicas [30].

Estes medicamentos são alvo de muita atenção por parte das autoridades competentes, sendo um dos tipos de substâncias mais controlados em todo o mundo [30].

Estes tipos de medicamentos encontram-se legislados pelo DL n.º 15/93, de 22 de janeiro e pelo Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de outubro e estabelecem as regras relativas ao controlo do mercado lícito de estupefacientes, substâncias psicotrópicas e aos precursores e outros produtos químicos suscetíveis de utilização no fabrico de drogas. O circuito destes medicamentos é diferente pois necessitam, por questões legais, de procedimentos específicos [15, 31].

Como foi mencionado anteriormente, a entrega de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, por parte dos fornecedores, deve ser sempre acompanhada por uma requisição em duplicado.

As receitas com estas substâncias podem ser em formato informático ou em papel devendo conter informações relativas ao médico prescriptor e utente, e os medicamentos devem ser prescritos por DCI ou nome comercial, forma farmacêutica, dosagem, número de embalagens, dimensão e data da prescrição. Como a prescrição destas substâncias está sujeita a legislação especial, têm de ser prescritas isoladamente, até quatro unidades, mas apenas duas da mesma substância ativa por receita [15, 24].

Durante a dispensa de psicotrópicos, após a leitura ótica do CNP, o sistema informático Sifarma 2000® exige o preenchimento de uma série de dados relativos à receita (número e data da receita, identificação do médico e respetivo número de ordem), relativos ao utente (nome, morada, código postal) e ao adquirente (nome, morada, código postal, idade, número do bilhete de identidade/cartão de cidadão e data da sua emissão). Se os dados não forem totalmente preenchidos o sistema informático não permite a finalização da venda. O profissional deverá aconselhar o utente sobre a posologia indicada, interações e reações adversas. De seguida é colocado o regime de comparticipação e a venda é finalizada. No final é impressa a fatura, o documento de faturação no inverso da receita e um documento de psicotrópicos que contem dados como a data, número da receita, o medicamento dispensado e as informações relativas ao utente e ao adquirente preenchidas anteriormente.

Finalmente é necessário tirar fotocópia da receita médica, e arquivar juntamente com o documento de psicotrópicos num período mínimo de 5 anos. Relativamente a estas receitas mensalmente até ao dia 8 de cada mês é necessário enviar ao INFARMED as cópias das receitas manuais, juntamente com o documento de psicotrópicos e uma listagem das receitas dispensadas assim como os dados referentes aos adquirentes. Trimestralmente as farmácias comunitárias devem enviar ao INFARMED o registo de entradas e anualmente um balanço da quantidade de estupefacientes e psicotrópicos existentes na farmácia, e o registo das entradas e saídas ao longo do ano [32, 33].

3.5.4. Dispensa de outros produtos de saúde

Nos produtos de saúde estão incluídos PCHCs, produtos de uso veterinário, dispositivos médicos, produtos de puericultura, alimentação, dietéticos e suplementos nutricionais, entre outros.

3.5.4.1. Produtos de Cosmética e Higiene Corporal

Os PCHC são qualquer substância ou preparação destinada a aplicação na epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios, órgãos genitais externos, dentes e mucosas bucais

com a finalidade de os limpar, perfumar, modificar o aspeto e/ou proteger ou manter em bom estado e/ou corrigir odores corporais [34].

Cada vez mais há uma procura mais alargada deste tipo de produtos. É dever do profissional de farmácia adquirir conhecimentos sobre os mesmos acerca da sua composição e as diferentes linhas existentes, uma vez que no seu aconselhamento é necessário ter em atenção ao estado fisiológico e histológico do tecido a tratar, se o utente já utilizou outros produtos, se apresentou alguma sensibilização a esses produtos, a idade do cliente, entre outros fatores, de forma a aconselhar o produto mais adequado para cada situação.

A farmácia Avenida do Mileu apresenta ao dispor dos clientes vários produtos e linhas especializadas com algumas amostras, para as diferentes necessidades dos mesmos.

3.5.4.2. Medicamentos de Uso Veterinário

Designam-se medicamentos de uso veterinário, toda a substância, ou associação de substâncias, com propriedades curativas, preventivas de doenças, ou dos seus sintomas para uso animal, ou que possam ser administradas com o objetivo de diagnóstico médico-veterinário ou restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas, exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica [35, 36].

Os animais muitas vezes são intermediários de ciclos de vida de determinados agentes patogénicos, funcionando os medicamentos de uso veterinário como meios de defesa e proteção da saúde pública e contribuindo para a prevenção da transmissão de doenças [35].

Alguns medicamentos são sujeitos a receita médica, mas não são comparticipados. Durante o atendimento é necessário aconselhar o utente quanto à posologia, tendo em conta o porte do animal, interações, efeitos secundários e contra-indicações. Os mais solicitados são produtos destinados a cães e gatos, sendo maioritariamente antiparasitários internos e externos e anticoncecionais.

3.5.4.3. Dispositivos Médicos

Um dispositivo médico é qualquer instrumento, aparelho, equipamento, *software*, material ou artigo utilizado para fins de diagnóstico, terapêuticos ou atenuação de uma doença, lesão ou deficiência, prevenção, controlo, estudo, substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico e controlo da concepção. São classificados em quatro classes, de acordo com a anatomia afetada, o fim a que se destinam, invasibilidade no organismo e duração de utilização, e o risco inerente [37].

3.6. CONFERÊNCIA DO RECEITUÁRIO

As receitas todos os meses passam por um determinado processo para que a farmácia seja reembolsada relativamente aos montantes das participações. Como referi anteriormente, é atribuído um organismo de participação às receitas no momento da dispensa dos medicamentos. Esse regime de participação deverá estar bem explícito na receita e depende do organismo de que beneficia o utente, ou seja, se está no ativo, se é pensionista, emigrante ou portador de uma doença crónica.

Desta forma a percentagem da participação varia em função da entidade responsável e do medicamento dispensado. A maioria dos medicamentos são participados pelo SNS no entanto, existem organismos complementares com os quais a ANF estabelece acordos, onde parte da participação é feita pelo organismo correspondente e outra pela ANF.

De acordo com o DL n.º 106-A/2010, de 11 de agosto a participação sob os medicamentos é fixada de acordo com os escalões A, B, C e D, correspondendo a uma participação do estado de 90%, 69%, 37% e 15% sobre o PVP, respetivamente [38].

No caso do regime especial de participação, esta é feita em função de o utente apresentar patologias específicas como paramiloidose, artrite reumatoide, dor oncológica, Alzheimer, entre outras. A participação a estes utentes é mais elevada estando legislada por despachos, portarias ou DL. Relativamente aos dispositivos médicos destinados ao autocontrolo da diabetes *mellitus*, os utentes beneficiam de uma participação de 85% do PVP das tiras-teste e 100% das agulhas, seringas e lancetas [38].

Quando um determinado utente avia uma receita, este paga apenas a diferença entre o PVP e o valor de participação dos medicamentos, o restante valor será reembolsado à farmácia pelos organismos de participação. Para que isso se verifique é necessário proceder à conferência do receituário em determinados aspetos. É necessário verificar o nome e número de utente, se o organismo de participação coincide com o da receita, o local de prescrição e a identificação do médico prescriptor assim como as vinhetas, quando aplicável, assinatura do médico, data da prescrição e de validade, ver se os medicamentos dispensados são os prescritos, tendo em atenção à DCI, forma farmacêutica, dosagem e quantidade, os respetivos PVPs e por fim a assinatura do utente, carimbo, data da dispensa e a assinatura do operador no verso da receita.

Esta verificação na farmácia Avenida do Mileu é feita por duas pessoas distintas com o intuito de detetar erros a nível da dispensa, participação e prescrição. Portanto, todo o receituário deve estar em conformidade com os requisitos exigidos, de forma a não ocorrerem

erros. Caso durante a conferência for detetada alguma não conformidade estas devem ser devidamente corrigidas através do sistema informático.

Depois de corrigidas as receitas são organizadas por organismos de participação, por lotes e por ordem numérica dentro de cada lote. Considerando que cada lote é constituído por 30 receitas, quando estes estão completos procede-se ao fecho dos mesmos informaticamente e é impresso o verbete de identificação de lotes que deve ser carimbado, rubricado e anexado ao respetivo lote (Anexo 14). Neste documento consta informação como a identificação da farmácia, o mês e o ano a que se refere, identificação do plano de participação, número de lote, número de receitas, informação acerca de cada receita como o PVP, o valor total pago pelo utentes e por fim o valor da participação.

No final do mês são emitidos dois documentos, o resumo mensal de lotes em duplicado e a fatura mensal em quadruplicado, devidamente carimbados e assinados. O resumo mensal de lotes contém informação sobre todos os lotes de um determinado organismo como o número de lotes, número de receitas, PVP, valor pago pelos utentes e valor total das participações em cada receita, já a fatura, elaborada para cada organismo, contém o número de lotes e receitas médicas, valor total de PVP e o valor total a pagar pela entidade.

Estes documentos estão destinados, juntamente com respetivos verbetes de identificação de lotes, a serem enviados com as receitas para o centro de conferência de faturação (CCF), até ao dia 5 de cada mês, nos utentes abrangidos pelo SNS, e para a ANF, até ao dia 10 de cada mês, nos utentes abrangidos por organismos complementares de participação, que por sua vez funciona como um intermediário entre as diferentes entidades e a Farmácia.

Apesar de a conferência ser realizada com grande cuidado e atenção, podem haver erros que passam despercebidos, assim as receitas são conferidas nestes locais, e se algum erro for detetado a receita é novamente enviada para a farmácia com o respetivo motivo de devolução. Quando isto acontece o valor da participação não é pago à farmácia, no entanto se for um erro que possa ser corrigido, a receita pode ser reenviada para o CCF juntamente com as receitas referentes ao mês seguinte.

As receitas relativas a medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são igualmente enviadas para o CCF, ficando uma cópia arquivada na farmácia durante 5 anos como tinha referido anteriormente [33].

4. OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE PRESTADOS AO UTENTE

A evolução das farmácias tem sido constante, passaram de meros locais de venda de medicamentos, para algo mais desenvolvido transformando-se espaços importantes de saúde, ou seja, para além da dispensa e aconselhamento, as farmácias podem prestar serviços de promoção da saúde e bem-estar como apoio domiciliário, administração de primeiros socorros e medicamentos, utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica, administração de vacinas não incluídas no PNV [9].

4.1. DETERMINAÇÃO DE PARÂMETROS BIOQUÍMICOS E FISIOLÓGICOS

Na farmácia Avenida do Mileu é efetuada a avaliação de vários parâmetros bioquímicos e fisiológicos, com o objetivo de diagnosticar uma patologia, controlo do estado de saúde dos utentes e/ou monitorizar a eficácia da terapêutica. Assim tem ao dispor a avaliação do IMC, avaliação da pressão arterial, avaliação da glicémia e colesterol, avaliação dos triglicéridos, avaliação do ácido úrico e a avaliação do IRN. No entanto, não tive a oportunidade de participar em todos os serviços prestados.

Durante a determinação são efetuadas perguntas aos utentes relativamente aos hábitos de saúde e se está a administrar corretamente a terapêutica, seguido de um aconselhamento adequado ao utente.

4.1.1. Avaliação do Índice de Massa Corporal

Na zona de atendimento há ao dispor dos utentes uma balança que permite determinar o IMC relacionando a massa corporal com a altura. De acordo com o resultado os utentes devem seguir um plano alimentar adequado às suas necessidades energéticas, assim como podemos observar a classificação na tabela 1.

Tabela 1 - Classificação do estado de nutrição de indivíduos adultos segundo o IMC

Classificação	IMC (kg/m²)
Baixo peso	< 18.5
Eutrofia	18.5 - 24.9
Pré-obesidade	25 - 29.9
Obesidade, grau I	30 - 34.9
Obesidade, grau II	35 - 39.9
Obesidade mórbida	≥ 40

Adaptado de [39]

4.1.2. Avaliação da Pressão Arterial

Em Portugal cerca de dois milhões de indivíduos são hipertensos e uma vez que a hipertensão arterial muitas vezes é assintomática, muitos não têm conhecimento da situação. Esta caracteriza-se por uma elevada pressão dentro das artérias, podendo aumentar o risco de doenças cardiovasculares como acidentes vasculares cerebrais (AVC) ou enfarte do miocárdio [40].

Devemos ter em consideração que ao longo do dia a pressão arterial pode variar, sob influência de certos fatores como o *stress*, idade, fadiga, exercício físico, situações patológicas, obesidade, sedentarismo, alimentação, entre outros, e que apenas uma medição por si só não permite diagnosticar hipertensão. Assim, a Direção Geral de Saúde (DGS) aconselha a monitorização dos valores da pressão arterial [41].

Nos momentos que antecedem a medição é necessário que o utente repouse pelo menos 5 minutos e evite beber café ou fumar pois pode influenciar os valores obtidos, já durante a medição o utente deve estar bem sentado, relaxado, com o braço ao nível do coração e não deve falar ou mover-se [42]. Esta é realizada através de um tensiómetro que nos indica a pressão sistólica, pressão diastólica e frequência cardíaca. Os valores são registados num cartão individual dos utentes de forma a obter um seguimento mais apropriado dos valores que o utente normalmente costuma apresentar. Segundo os valores obtidos (tabela 2), o utente deve ser aconselhado em relação a hábitos e medidas não farmacológicas, como por exemplo a diminuição do consumo de sal, álcool, cafeína, tabaco e a prática de exercício físico, devendo ser encaminhado para o médico sempre que o profissional achar apropriado [41].

Tabela 2 - Valores de referência da pressão arterial

	Valores de referência	
	Pressão sistólica	Pressão diastólica
Normal	120-129	80-84
Normal alta	130-139	85-89
HTA grau 1 (ligeira)	140-159	90-99
HTA grau 2 (moderada)	160-179	100-109
HTA grau 3 (grave)	> 180	>110

Adaptado de [41]

4.1.3. Avaliação da Glicémia

A glicémia caracteriza-se pela concentração de glicose no sangue, podendo atingir valores demasiado elevados ou baixos. Existem dois tipos de diabetes *mellitus*, ou seja, hiperglicemia, uma vez que se caracteriza pelo aumento dos níveis de glicose. A do tipo I é causada pela destruição das células β do pâncreas, impedindo a produção de insulina. O seu tratamento passa pela administração de insulina, adaptação da alimentação, exercício físico e o autocontrolo diário dos valores. Já a do tipo II, o organismo ganha resistência à própria insulina, não conseguindo utilizá-la. O tratamento passa por adaptação da alimentação, atividade física, o uso de antidiabéticos orais e em alguns casos o uso de insulina. No entanto a hipoglicemia também é uma possibilidade, passando o tratamento por administração de açúcar e hidratos de carbono [43].

Assim a avaliação da glicémia é fundamental para o controlo da diabetes e para identificar precocemente indivíduos com essa patologia.

A avaliação deste parâmetro deve ser realizada após um jejum de 8 horas, no entanto também pode ser realizada 2 horas após a refeição, com a ajuda de um glicosímetro. É necessário o uso de luvas, de seguida desinfecta-se o dedo com álcool a 70%, realiza-se a punção capilar, obtém-se uma gota de sangue, aplica-se na tira, efetua-se a leitura e registam-se os dados no cartão do utente. Os valores de referência estão descritos na tabela seguinte (Tabela 3).

Tabela 3 - Valores de referência da glicémia

	Em jejum	2 horas apos a refeição
Hipoglicemia	<70 mg/dl	<70 mg/dl
Normal	70 mg/dl – 100 mg/dl	70 mg/dl – 140 mg/dl
Pré-diabetes	100 mg/dl – 126 mg/dl	140 mg/dl – 200 mg/dl
Diabetes	>126 mg/dl	>200 mg/dl

Adaptado de [44]

4.1.4. Avaliação da Colesterolemia

Apesar dos avanços no diagnóstico e terapêutica nas últimas décadas, as doenças cardiovasculares continuam a principal causa de morte a nível mundial. Estudos realizados comprovam que as dislipidémias são um dos fatores de risco modificáveis mais importantes

em doentes com enfarte agudo do miocárdio, e que intervenções sobre os estilos de vida e terapêuticas farmacológicas são eficazes na redução do risco de doenças [45].

Os níveis elevados de colesterol, nomeadamente LDL (lipoproteínas de baixa densidade), são um fator de risco para doenças cardiovasculares sendo necessário e importante a sua determinação como medida de controlo e identificação precoce [46].

A medição do colesterol na farmácia Avenida do Mileu é realizada com o auxílio de um fotómetro, onde é necessário acrescentar uma enzima específica para obtermos os valores. Assim, procede-se à colocação do equipamento de proteção individual e à desinfeção do local da punção capilar. De seguida o sangue é recolhido por um capilar e colocado numa cuvete, agita-se suavemente para não provocar a formação de bolhas, insere-se a cuvete na célula para ler o branco, acrescentam-se duas gotas da respetiva enzima e ao inserirmos novamente a cuvete na célula o resultado é divulgado. Os valores ideais para o colesterol total devem ser inferiores a 190 miligramas/dL [46].

4.2. CONSULTAS DE NUTRIÇÃO

Todas as sextas-feiras, durante o período da manhã, encontra-se presente na farmácia Avenida do Mileu uma nutricionista, que por marcação prévia dá consultas de aconselhamento nutricional, promovendo uma alimentação saudável e criando um programa específico para cada utente.

O programa assenta no uso de uma linha de produtos naturais pertencentes à marca Easy Slim®, que podem ser usados como complemento das refeições principais ou substitutos de refeição cuja finalidade é o emagrecimento ou até mesmo o ganho de peso.

4.3. ENTREGAS AO DOMICÍLIO

Para além dos serviços prestados pela farmácia Avenida do Mileu, esta dispõe ainda de um serviço de entregas ao domicílio, não necessitando o utente de se deslocar à mesma para continuar a terapêutica. Este serviço é realizado diariamente, em que a requisição pode ser realizada via telefone. O utente pode ter consigo as receitas, sendo recolhidas pelo profissional responsável pelas entregas, ou pode requisitar os medicamentos e comprometer-se a entregar as receitas mais tarde. As vendas são realizadas na farmácia quando o responsável pelas entregas chega ou pode enviar por fax, uma vez que durante a parte da manhã este profissional encontra-se presente num posto de medicamentos.

Se for necessário a deslocação a outra localidade a farmácia compromete-se do mesmo modo, ou até mesmo quando não existe em *stock* um determinado produto não havendo necessidade de o utente se deslocar novamente à farmácia.

Como a dispensa é feita de forma diferente, é necessário não esquecer que devem ser igualmente fornecidas informações sobre a forma correta de administração dos medicamentos, efeitos secundários, precauções e conservação, promovendo a adesão à terapêutica.

4.4. RECOLHA DE MEDICAMENTOS PARA A VALORMED

Os medicamentos depois de utilizados e os seus resíduos constituem um perigo bastante acrescido para a população. Assim a indústria farmacêutica, que é responsável pela gestão dos resíduos das embalagens de medicamentos, associou-se a distribuidores de farmácias e criaram a VALORMED.

A VALORMED tem como objetivo a implementação e gestão de um Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos (SIGREM), ou seja, um sistema de gestão para medicamentos fora de prazo ou fora de uso, incluindo o material de acondicionamento [47].

Na farmácia Avenida do Mileu os medicamentos são rececionados em mão pelos colaboradores da farmácia que os introduzem no contentor, tendo em atenção pois seringas e outros objetos invasivos não são permitidos.

Quando este se encontra cheio, é selado e são preenchidas as fichas que acompanham o contentor com o nome da farmácia, número da farmácia, peso do contentor, rubrica do responsável pelo fecho do contentor. Estes contentores são levados, normalmente pela Cooprofar, preenchendo a parte correspondente a quem faz a recolha, e encaminham-nos para um centro de triagem onde os resíduos são separados, classificados e enviados para gestores que reciclam os materiais de embalagem, e procedem à incineração dos medicamentos e outros resíduos, contribuindo para a produção de energia [47].

A comunicação sobre o SIGREM aos utentes, por parte dos profissionais de farmácia é uma mais-valia para o sucesso desta sociedade sem fins lucrativos, pois há uma sensibilização do utente em relação aos medicamentos que têm em casa e que possam encontrar-se com o prazo de validade caducado, ou fora de uso, diminuindo os riscos de automedicação indevida ou acidentes, e obtendo um nível de adesão mais elevado por parte do público consumidor [47].

CONCLUSÃO E ANÁLISE CRÍTICA

A realização deste estágio na farmácia Avenida do Mileu foi uma mais-valia para a minha formação académica e profissional. Permitiu colocar em prática os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo destes quatros anos, como permitiu igualmente que adquirisse ainda mais conhecimentos que me possibilitaram realizar todas as funções subjacentes à minha futura profissão.

Considerando que esta é a última componente de integração à vida profissional, antes de terminar o curso, e estamos a contactar com aquela que poderá ser a nossa futura realidade de trabalho, exige de nós estudantes uma posição mais ativa e uma postura mais responsável e autónoma na realização das tarefas. Portanto, apesar de já ter realizado um estágio em FC no 3º ano a minha própria abordagem e motivação na realização das tarefas foi totalmente diferente permitindo integrar-me de outra forma nesta área profissional.

Posso afirmar que foi um período de aprendizagem constante, pois tive a oportunidade de participar em diversas atividades. Sempre que havia uma atividade nova a realizar, a equipa da farmácia permitia que eu observasse e mais tarde realizasse eu própria.

De todas atividades nas quais tive a oportunidade de participar, a que realizei com mais frequência e com grande autonomia foi a elaboração de encomendas, receção, conferência das mesmas e armazenamento. Na minha opinião, foram atividades que me ajudaram mais tarde no momento do controlo dos prazos de validade e no atendimento, pois já estava bastante familiarizada com o local dos produtos sendo mais fácil e eficaz a realização destas tarefas.

Outra das atividades que realizei, praticamente, diariamente foi a conferência do receituário. É uma atividade que necessita de grande atenção e cuidado, tanto na conferência como na organização das receitas, visto que a existência de algum erro pode prejudicar os utentes, por exemplo no caso de algum medicamento durante a dispensa ter sido trocado ou até mesmo a farmácia porque pode não ser reembolsada no valor das participações.

Outra tarefa que realizei de forma completamente autónoma foi a da avaliação da pressão arterial. Desde o início do estágio, a equipa de profissionais da farmácia depositou toda a confiança em mim para a elaboração desta atividade. Foi das tarefas que mais gostei de realizar, uma vez que estamos a contribuir para o bem-estar do utente a partir de um aconselhamento mais personalizado.

O atendimento e aconselhamento ao utente foram as últimas atividades a realizar visto que são necessárias diversas competências tanto científicas como comunicativas. Foi das atividades onde apresentei mais dificuldades, pois inicialmente há sempre uma pequena

hesitação, uma vez que ainda não conhecemos bem o mecanismo e a forma mais eficaz de executar esta tarefa tão exigente, tanto ao nível informático como ao nível comunicativo. No entanto esta insegurança foi ultrapassada com sucesso, pois contei sempre com a ajuda e o apoio da equipa de profissionais da farmácia. Equipa essa que me transmitiu muitos conhecimentos e estratégias de forma a melhorar o meu desempenho, não só no atendimento aos utentes mas também nas outras atividades.

Desta forma, foi possível demonstrar capacidades técnicas e científicas na execução das atividades, aplicando constantemente os princípios éticos e deontológicos subjacentes a esta profissão, não esquecendo que é muito importante a atualização dos conhecimentos e competências para sermos cada vez mais completos e conscientes nas atividades e deveres perante a comunidade.

Em jeito de conclusão os objetivos inicialmente traçados foram alcançados com sucesso e as dificuldades ultrapassadas. Posso concluir que foi uma experiência agradável, memorável, proveitosa e engrandecedora para a minha formação profissional e pessoal, vindo fortalecer a ideia, já formada, da importância das funções e responsabilidades do TF em FC.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Decreto-Lei n.º 66/2011 de 1 de junho. Estabelece as regras a que deve obedecer a realização de estágios profissionais. *Diário da República N.º 106*, 1.ª série. Ministério do trabalho e da solidariedade social, Portugal
- [2] Ordem dos Farmacêuticos (Junho de 2009). Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF). 3º Edição.
- [3] Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto. Regime Jurídico das Farmácias de Oficina. *Diário da República N.º 168*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [4] Bento, M. (2014). Gestão Integrada de Recursos Humanos em Farmácia Comunitária e seus Fundamentos. Universidade Fernando Pessoa, Porto
- [5] Decreto-Lei n.º 564/99, de 21 de dezembro. Carreira do Técnico de Diagnóstico e Terapêutica. *Diário da República N.º 295*, 1.ª Série-A. Ministério da Saúde, Portugal
- [6] Associação Portuguesa de Licenciados em Farmácia, (Junho 2006). Ética e Deontologia
- [7] Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de janeiro. Abertura das farmácias durante 24 horas. *Diário da República N.º 6*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [8] Deliberação n.º1502/2014, de 30 de julho. Regula as áreas mínimas das farmácias e respetivas divisões. *Diário da República N.º 145*, 2.ª Série. INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde. Ministério da Saúde, Portugal
- [9] Portaria 1429/2007, de 2 de novembro. Define os serviços farmacêuticos que podem ser prestados pelas farmácias. *Diário da República N.º 211*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [10] Portaria n.º 827/2005, de 14 de setembro. Condições de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). *Diário da República N.º 177*, 1.ª Série-B. Ministério da Saúde, Portugal.
- [11] Portaria n.º 348/98, de 15 de junho. Boas Práticas de Distribuição de Medicamentos de Uso Humano e Veterinário. *Diário da República N.º 135*, 1.ª Série-B. Ministério da Saúde, Portugal
- [12] Deliberação 1500/2004, de 29 de dezembro. Aprovada a lista de equipamento mínimo de existência obrigatória para as operações de preparação, acondicionamento e controlo de medicamentos manipulados. *Diário da República N.º 303*, 2.ª Série. Ministério da Saúde- Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento, Portugal.
- [13] Mota, P. I., (Março 2004). Análise da Aplicação Informática: SIFARMA
- [14] Carvalho, M., (2013). A gestão em Farmácia Comunitária: Metodologias para otimizar a rentabilidade da farmácia, Lisboa

- [15] Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro. Regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos. *Diário da República N.º 18*, 1.ª Série A. Ministério da Saúde, Portugal
- [16] Despacho do Ministério da Saúde n.º 18/91, de 12 de agosto. Boas práticas de fabrico de manipulados. *Diário da República N.º 209*, 2.ª Série A. Ministério da Saúde, Portugal
- [17] Veiga, Francisco (2005). Estabilidade de Medicamentos. http://www.infarmed.pt/pt/noticias_eventos/eventos/2005/impacto_qualidade/ESTABILIDADEINFARMED.pdf. *www.infarmed.pt*. [Online] Obtido 21 de maio de 2016
- [18] Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto. Estatuto do Medicamento. *Diário da República N.º 167*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [19] Portaria n.º 594/2004, de 2 de junho. Boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar. *Diário da República N.º 129*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [20] Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril. Regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados. *Legislação Farmacêutica Compilada*, INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, Portugal
- [21] Despacho 17690/2007, de 10 de agosto. Publica a lista de situações passíveis de automedicação. *Diário da República N.º 154*, 2.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [22] Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde (17 de janeiro de 2013), *INFARMED*. Ministério da Saúde, Governo de Portugal
- [23] Circular Informativa N.º 01/INFARMED/ACSS (25 de maio 2012). Regras de prescrição e dispensa de medicamentos – Disposições transitórias. <http://www.acss.min-saude.pt/Portals/0/Circular%20Informativa%20Conjunta%20N%C2%BA%2001-INFARMED-ACSS.pdf> [Online] Obtido a 22 de maio de 2016
- [24] Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de maio. Regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição de medicamentos, modelos de receita médica e condições de dispensa de medicamentos. *Diário da República N.º 92*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [25] Portaria 198/2011, de 18 de maio. Estabelece o regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição eletrónica de medicamentos. *Diário da República N.º 96*, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [26] Portaria 267-A/2011, de 15 de setembro. Define as condições de inclusão de novos medicamentos no regime especial de participação. *Diário da República N.º 178*, 1.º Suplemento, 1.ª Série. Ministério da Saúde, Portugal
- [27] Portal da Saúde (17 de novembro de 2015). Comparticipação de medicamentos <http://www2.portaldasaude.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/medicamentos/comparticipacaomedicamentos.htm?WBCMODE=%2Fboot.ini%00> [Online] Obtido a 22 de Maio de 2016
- [28] Despacho 2935-B/2016, de 25 de fevereiro. Estabelece disposições com vista a impulsionar a generalização da receita eletrónica desmaterializada. *Diário da*

República N.º 39, 1.º Suplemento, 2.ª Série. Gabinete do Secretário de Estado da Saúde, Ministério da Saúde, Portugal

- [29] Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS). Receita Sem Papel. <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/> [Online] Obtido a 22 de Maio de 2016
- [30] INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (22 de Abril de 2010). Psicotrónicos e estupefacientes. *Saiba mais sobre*. Lisboa
- [31] Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de outubro. Regulamenta o Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro. *Diário da República N.º 236, 1.ª Série B*. Ministério da Saúde, Portugal
- [32] Circular Informativa N.º 166/CD/100.20.200 (15 de Setembro de 2015). Registos de psicotrónicos e estupefacientes. INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
- [33] Decreto-lei 430/83, de 13 de dezembro. Tipifica novos ilícitos penais e contravencionais e define novas penas ou modifica as atuais em matéria de consumo e tráfico ilícito de drogas. *Diário da República N.º 285, 1.ª Série*. Ministério da Justiça e da Saúde, Portugal
- [34] INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (09 de Fevereiro de 2009). Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal. *Saiba mais sobre*. Lisboa
- [35] Decreto-Lei n.º 148/2008 de 29 de julho. Estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos veterinários. *Diário da República N.º 145, 1.ª Série*. Ministério da Agricultura Rural e de Pescas, Portugal
- [36] Decreto-lei 184/97, de 26 de julho. Aprova o regime jurídico da introdução no mercado, do fabrico, da comercialização e da utilização dos medicamentos veterinários. *Diário da República N.º 171, 1.ª Série - A*. Ministério da Agricultura Rural e de Pescas, Portugal
- [37] Decreto-lei 145/2009, de 17 de junho. Estabelece as regras a que devem obedecer a investigação, o fabrico, a comercialização, a entrada em serviço, a vigilância e a publicidade dos dispositivos médicos e respetivos acessórios. *Diário da República N.º 115, 1.ª Série*. Ministério da Saúde, Portugal
- [38] Decreto-lei 106-A/2010, de 1 de outubro. Adoção de medidas mais justas no acesso aos medicamentos, combate à fraude e ao abuso na comparticipação de medicamentos e de racionalização da política do medicamento no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS). *Diário da República N.º 192, 1.º Suplemento, 1.ª Série*. Ministério da Saúde, Portugal
- [39] Associação Portuguesa de Dietistas (APD). Índice de Massa Corporal <http://www.apdietistas.pt/nutricao-saude/avalie-o-seu-estado-nutricional/parametros-antropometricos/62-indice-de-massa-corporal> [Online] Obtido a 24 de maio de 2016

- [40] Portal da Saúde (2014). Hipertensão arterial. <http://www2.portaldasaude.pt/portal/conteudos/enciclopedia+da+saude/ministeriosaud e/doencas/doencas+do+aparelho+circulatorio/hipertensao+arterial.htm> [Online] Obtido a 23 de maio de 2016
- [41] Norma n.º 026/2011 (29 de setembro de 2011). Abordagem Terapêutica da Hipertensão Arterial. Direção Geral da Saúde.
- [42] Pinheiro, P. (20 de agosto de 2014). Como medir a pressão arterial corretamente. MD Saúde. <http://www.mdsaude.com/2014/08/medir-pressao-arterial.html> [Online] Obtido a 24 de maio de 2016
- [43] Norma n.º 002/2011 (14 de janeiro de 2011). Diagnóstico e Classificação da Diabetes Mellitus. Direção Geral da Saúde.
- [44] Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal (APDP). Valores de referência <http://www.apdp.pt/a-diabetes/a-pessoa-com-diabetes/valores-de-referencia> [Online] Obtido a 24 de maio de 2016
- [45] Norma n.º 066/2011 (30 de dezembro de 2011). Prescrição de Exames Laboratoriais para Avaliação de Dislipidemias no Adulto. Direção Geral da Saúde.
- [46] Norma n.º 019/2011 (28 de setembro de 2011). Abordagem Terapêutica das Dislipidemias no Adulto. Direção Geral da Saúde.
- [47] Luís Figueiredo (2014). Manual de procedimentos da farmácia comunitária. VALORMED

ANEXOS

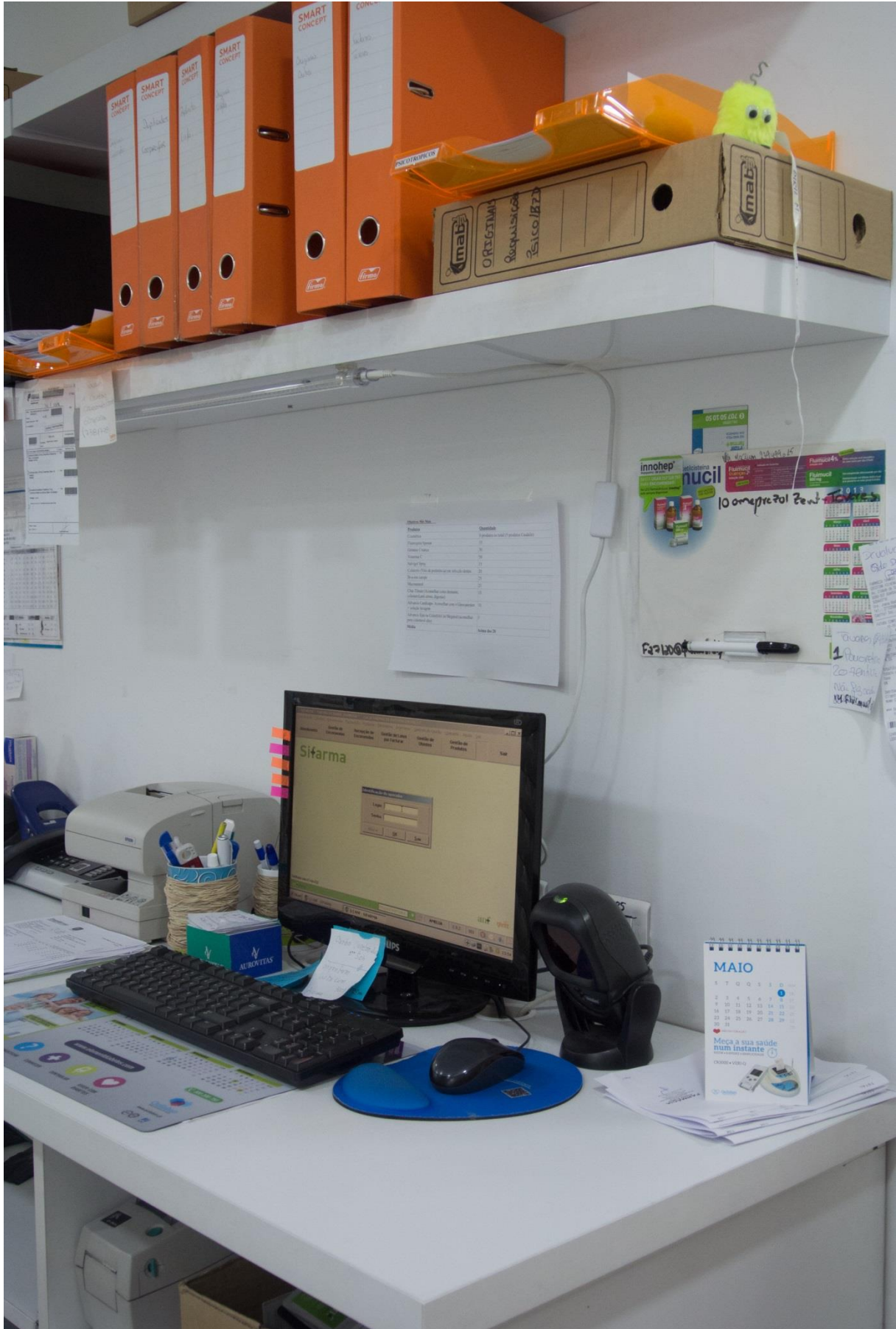
Anexo 1 – Farmácia Avenida do Mileu



Anexo 2 – Zona de Atendimento



Anexo 3 – Zona de Receção e Conferência de Encomendas



Anexo 4 – Área de Armazenamento das Formas Farmacêuticas Sólidas Oraís, Medicamentos Genéricos



Anexo 5 – Área de Armazenamento das Formas Farmacêuticas de Aplicação Tópica na Pele e Mucosas



Anexo 6 – Exemplo de Fatura


COOPROFAR, CRL



FACTURA
AG PÁGINA: 1 / 1
DATA: 2016-04-09
GUIA Nº: 19703142
IMPRESSÃO: 2016-04-09 16:18
NORMAL 20%
V/REF: 09-04-2016

RECEIÇÃO - processado por programa certificado nº 101/11/11

RECEIÇÃO Nº: _____

23496 FARM.AVENIDA DO MILEU-GUARDA
ISABEL BARBOSA, LDA.
AV. CIDADE WATTERBURY, 3 - B
6300 541 GUARDA
Contrib. nº PT 508966760



FARM AVENIDA DO MILEU-GUARDA
AV. CIDADE WATTERBURY, 3 - B
6300 541 GUARDA

20023496

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO	PED.	ENV.	V.UNIT	PVA	DESC.	IVA	INFORM.	P.V.F.	VAL(EUR)	CAIXA
B4 5024542	JANUVIA 50 MG 28 COMP REV PEL	1	1				6%	T	360102		454399
B5 5642210	LEVODOPA+CARBID+ENTAC FARMOZ 150MGX100CP	1	1				6%	T			454399
B4 9639930	SALOFALK - 500 MG 60 COMP.	2	2				6%		15H05710R		454399
B5 3404041	TRAJENTA 5 MG 30 COMPRIMIDOS REV PEL	10	10				6%	T	561866A		454399
B6 5424403	XARELTO 20 MG 28 COMP.	2	2				6%	T			454399

Legenda: RM (Ret Mercado) PF (Prod Falta) RL (Ret. Labor).
Origem junta: E (esgotados enc. anterior), I (portal internet), G (gadget), TIR (tel), O (outro)
PVA: [A][B]1: <= 5 [A][B]2: <= 7 [A][B]3: <= 10 [A][B]4: <= 20 [A][B]5: <= 50 [A][B]6: > 50
O PVA inclui a taxa de comercialização (0,4%) calculada sobre o PVP sílva.

Encomenda: FARM.AVENIDA DO MILEU-GUARDA
AV. CIDADE WATTERBURY, 3 - 6300 541 GUARDA
Data entrega: 2016-04-09



Nº Factura
Ref: 5
Unid: 16

B.INCIDENCIA	IVA	VALOR IVA	
0,00	5,00%	0,00	TOTAL ÉTICO:
0,00	12,00%	0,00	TOTAL NETT:
0,00	13,00%	0,00	
0,00	23,00%	0,00	SUBTOTAL:
0,00	20,00%	0,00	TOTAL IMPOSTO:
0,00	21,00%	0,00	
0,00	0,00%	0,00	TOTAL LIQUIDO:
0,00	6,00%	35,95	

Anexo 7 – Requisição de Substâncias e suas Preparações Compreendidas nas Tabelas I, II, III e IV, com Exceção da II-A, Anexas ao Decreto-lei n.º 15/93 de 22 de Janeiro

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

Requisição nº _____
Cliente: 23496 FARM.AVENIDA DO MILEU-GUARDA /
AV. CIDADE WATTERBURY, 3 - B Data: _____
6300 541 GUARDA Relativa à factura nº _____



(Nos termos do art. 18.º do Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de Outubro.)

Requisita-se a: **Cooperativa dos Proprietários de Farmácia, CRL.**



Página 1 de 1

Código	Designação, Forma Farmacêutica e Dosagem	Quantidade	
		Pedida	Enviada
5427885	LORAZEPAM CINFA 1 MG 30 COMPRIMIDOS	5	2

De acordo com a legislação em vigor remeto o duplicado devidamente assinado e carimbado, arquivando o original por um período de 3 anos.

FARM.AVENIDA DO MILEU-GUARDA
Director Técnico ou Farmacêutico Responsável

COOPROFAR, CRL

(assinatura legível)

S

a

Nº de Insc. na O.F.

Data e Carimbo

Processado por computador

Anexo 8 – Boletim de Análise das Matérias-primas

L
C
F
2
T
E
E
C

da

il.com

BOLETIM DE ANÁLISE Nº 1602

Produto: Vaselina Purificada		
Lote: 1602	Validade: 01/2019	Data de enchimento: 01/2016
Embalado por: Laboratório Aliand, Lda		

ANÁLISES	MÉTODO	ESPECIFICAÇÕES	RESULTADO	CONCLUSÃO
ANÁLISE ORGANOLÉPTICA				
Aspecto	Visual	Homogéneo	Correcto	Conforme
Côr	Visual	Branco Translúcido	Correcto	Conforme
Textura	Tacto	Untuosa filante	Correcto	Conforme
Cheiro	Olfacto	Característico	Correcto	Conforme

Conservação: Conservar em recipiente bem fechado, ao abrigo da luz

Dados do Fornecedor:

Produto: Vaselina Branca

ANÁLISES	MÉTODO	UNIDADE	RESULTADO	CONCLUSÃO
Propriedades físico-químicas:				
Ponto de Gotejamento	EuP (7º Ed)	°C	54	Conforme
Acidez ou alcalinidade	EuP (7º Ed)	0,01M NaOH	<= 0,5	Conforme
Hidrocarbonetos aromáticos policíclicos	EuP (7º Ed)	ppm	<= 300	Conforme
Cinzas sulfuricas	EuP (7º Ed)	%	<= 0,05	Conforme
Consistência	EuP (7º Ed) método C		145	Conforme

Data: 15/01/2016

Beitos

FAC/A/225342

28/04/2016

Nádia F.



Anexo 9 – Nota de Devolução

FARMACIA AVENIDA DO MILEU

RUA CIDADE DE WUTERBURY, BL3 - R/C DIR

6300-541 GUARDA

NIF: 508966760

Telefone: 271212337

Dir. Téc. ISABEL MARIA
FERRAMENTAS
BARBOSA VIDEIRA

Nota de Devolução Nº G006/ 47

de 06-04-2016

Triplicado

Para: COOPROFAR

Motivo - Embalagem Danificada						
Produto	Qtd.	Pr. Custo	Pr. Venda	IVA	Origem	
2639789 Singular, 10 mg x 28 comp revest	2			6%	15123993	

Quantidade Total: 2

Custo Total:

Observações:

as embalagens chegaram danificadas à farmacia

PVP Total:

Carga

Descarga

Local: RUA CIDADE DE WUTERBURY, BL3 - R/C DIR

Início: 07-04-2016 11:37:59

Veículo:

Código AT: 3544396868

Operador:

Página 1

m6Eg-Processado por programa certificado nº 432/AT

Anexo 10 – Nota de Crédito



NOTA DE CRÉDITO

C C/764745

Página

1 / 1

ORIGINAL

R 10
C 12
T 1055
C 512
C 877/AP
H

Descarga:

FARM.AVENIDA DO MILEU-GUARDA
AV. CIDADE WATTERBURY, 3 - B
6300 541 GUARDA

23496 FARM.AVENIDA DO MILEU-GUARDA
ISABEL BARBOSA, LDA.
AV. CIDADE WATTERBURY, 3 - B
6300 541 GUARDA

Contribuinte n°

20023496

DATA: 2016-04-07

NORMAL 20%

DESIGNAÇÃO	QTD	Validade Lote	V.UNIT	DESC	IVA	SIT.	N/FARM	INF. VAL (EUR)
6816603 VASELINA PURA BASI GEL 30 GR	1	2016-05		NETT	23%		15130732	
ORIGEM: F F/15130732 (2016-04-06) ;		44		REF*A RECLAMAÇÃO N° 633093				

LEGENDA:



RM -> Retirado do Mercado
Recl -> Referente a Reclamação

[A]B]1: PVA <= 5 [A]B]2: PVA <= 7 [A]B]3: PVA <= 10
[A]B]4: PVA <= 20 [A]B]5: PVA <= 50 [A]B]6: PVA > 50

B. INCIDENCIA	IVA	VALOR IVA
0,00	5,00%	0,00
0,00	13,00%	0,00
0,00	12,00%	0,00
0,39	23,00%	0,09
0,00	20,00%	0,00
0,00	21,00%	0,00
0,00	0,00%	0,00
0,00	6,00%	0,00

TOTAL ETICO:

TOTAL NETT:

TOTAL IMPOSTO:

TOTAL LIQUIDO:

EUR

Ao abrigo do Art.71 n.º5 do CIVA, agradecemos que nos enviem uma cópia devidamente carimbada e assinada como comprovação de terem recebido o original da presente NOTA DE CREDITO.


Anexo 11 – Lineares de PCHCs



Anexo 12 – Receita Médica Eletrónica



1.ª VIA

Utente:		RN	
Telefone:	R.C.: R		
Entidade Responsável: SNS			
Nº. de Beneficiário:			
Especialidade: MEDICINA GERAL E FAMILIAR		ULS GUARDA CS GUARDA	
Telefone:			
R _x DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem, posologia	N.º Extenso	Identificação Ótica	
1 Sinvastatina, 10 mg, Comprimido revestido, Blister - 60 unidade(s) Posologia: 1 COMPRIMIDO EM DIAS ALTERNADOS	1 Uma	 * 5 0 0 1 8 4 1 8 *	
2			
3			
4			
Validade: 6 meses			
Data: 2016-05-10		(Assinatura do Médico Prescritor)	

Anexo 13 – Receita Médica Manual



GOVERNO DE PORTUGAL

Ministério da Saúde

Receita Médica N.º



8010000000110814006

Utente: _____ N.º de Utente: _____ Telefone: _____ R. C.: _____ Entidade Responsável: APSE N.º de Beneficiário: _____		RECEITA MANUAL Exceção legal: <input type="checkbox"/> a) Falência informática <input type="checkbox"/> b) Inadaptação do prescriptor <input checked="" type="checkbox"/> c) Prescrição no domicílio <input type="checkbox"/> d) Até 40 receitas/mês	
Especialidade: Gastroenterologia Telefone: _____		Vi _____ criação _____	
R DCI/Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem		N.º	Extenso
1 Rosvastatina 5mg (Crestor) 60 comp		2	duas
Posologia			
2 Ramipril 1,25mg (Triatec) 50 caps.		1	uma
Posologia			
3 Cavedol 5,25mg (Dilbloo) 50 comp		1	uma
Posologia			
4			
Posologia			
Validade: 30 dias Data: 2015/05/03 (aaaa/mm/dd)		Assinatura de _____ <input type="checkbox"/> Sim Pretendo exercer o direito de opção <input type="checkbox"/> Não (assinatura do Utente)	

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

Anexo 14 – Verbete de Identificação de Lotes

VERBETE DE IDENTIFICAÇÃO DO LOTE

Farmácia: FARMACIA AVENIDA DO MILEU
Código da Farmácia: 27120

MÊS: Maio
ANO: 2016

Carimbo da Farmácia

Entidade: Administracao Regional de Saude do Centro, I.P.

Plano Participação: 99x **S.N.S. Lote Electrónico (Sem erros de validação)**

Tipo	Nº Lote	Nº Receitas	Nº Etiquetas	PVP	Utente	Comp.
99	5	30	58			7€
		Nº Ordem	Nº Etiquetas	PVP	Utente	Comp.
		1	1			
		2	4			
		3	2			
		4	1			
		5	2			
		6	1			
		7	1			
		8	1			
		9	1			
		10	3			
		11	1			
		12	3			
		13	4			
		14	1			
		15	2			
		16	1			
		17	1			
		18	1			
		19	4			
		20	3			
		21	1			
		22	2			
		23	1			
		24	3			
		25	2			
		26	2			
		27	4			
		28	2			
		29	1			
		30	2	91,32€	9,10€	82,36€