U.PORTO

FACULDADE DE FARMÁCIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

REALIZADO NO ÂMBITO DO MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS

Farmácia Oliveira

Vanessa Oliveira Gomes

M

2019-2020

Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto

Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Relatório de Estágio Profissionalizante

Farmácia Oliveira

13 de Janeiro de 2020 a 31 de Julho de 2020

Vanessa Oliveira Gomes

Orientador: Dra. Filipa Tavares

Tutor FFUP: Prof. Doutor Paulo Lobão

Setembro de 2020

Declaração de Integridade

Declaro, para os devidos efeitos e por ser verdade, que o presente relatório foi redigido por mim, na sequência do estágio em farmácia comunitária no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) pela Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, não tendo sido anteriormente utilizado para qualquer outro fim, nesta ou outra instituição.

Com conhecimento de que a prática de plágio edifica um ilícito académico, declaro ainda que as referências a conteúdos produzidos por outros autores se encontram devidamente identificadas e evidenciadas no texto e nas referências bibliográficas, de acordo com as normas de referenciação.

Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, 16 de Setembro de 2020

Vanessa Oliveira Gomes

Agradecimentos

Finda esta aventura que foi o MICF, é tempo de fazer uma retrospetiva antes da derradeira despedida. Não poderia encerrar este tão feliz capítulo da minha vida sem expressar a minha gratidão a todos quantos dele fizeram parte e que, de alguma forma me acompanharam no percurso e me fizeram crescer com o seu contributo.

À equipa da Farmácia Oliveira (FO), agradeço por me terem recebido tão bem na vossa casa, por todos os ensinamentos, conselhos, pelo apoio, pelo carinho, respeito e paciência com que sempre fui tratada, e pelo bom ambiente de trabalho que sempre me proporcionaram, mesmo atravessando tempos tão difíceis, em plena pandemia. Em especial, quero agradecer à minha orientadora, Dra. Filipa Tavares, pela enorme paciência que teve perante as minhas dúvidas e inseguranças, pela aprendizagem e crescimento que me proporcionou e pelo apoio que sempre deu a todas as minhas iniciativas.

À minha família, que sempre me apoiou e fez questão de acompanhar de perto cada passo do meu caminho, agradeço a vossa presença que alegrou tantos momentos marcantes, a motivação nos momentos de dúvida, o conforto nos momentos de fraqueza, a compreensão nos momentos em que vos falhei, porque tantas vezes tive de o fazer. Mas, acima de tudo, agradeço a felicidade com que me enchem o coração de cada vez que vejo o orgulho estampado nos vossos rostos.

Aos meus amigos que, mais do que companheiros de jornada, se tornaram uma segunda família, agradeço o carinho, o companheirismo, o apoio em tantos momentos de fraqueza, os puxões de orelhas e aqueles choques de realidade de que tantas vezes precisei, as gargalhadas, as aventuras inesperadas, os abraços sentidos, os conselhos e, principalmente, o quanto me ajudaram a crescer enquanto pessoa. A vocês, companheiros de tantas batalhas, e que agora vão também iniciar uma nova etapa, além de agradecer, resta-me desejar-vos boa sorte para o futuro!

Ao meu tutor da FFUP, Dr. Paulo Lobão, agradeço o seu tempo, dedicação e disponibilidade no acompanhamento do meu estágio e a brevidade nas respostas e orientações que me deu.

A todos estes serei eternamente grata!

Resumo

O presente relatório visa retratar os meus seis meses de estágio em farmácia comunitária, decorridos na Farmácia Oliveira, entre os dias 13 de Janeiro e 31 de Julho de 2020. Este estágio integra-se na unidade curricular Estágio integrada no plano curricular do MICF na Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto (FFUP).

Numa primeira parte serão abordadas as atividades desempenhadas na farmácia comunitária, enquanto área de intervenção do farmacêutico, sejam elas atividades mais gerais e comuns à profissão ou situações mais pontuais. Neste sentido, serão abordadas ações respeitantes a encomendas e aprovisionamento, dispensa e aconselhamento de medicamentos e outros produtos, prestação de cuidados de saúde, gestão e *marketing*, entre outras.

Na segunda parte serão abordados alguns projetos desenvolvidos e implementados na farmácia no decurso deste estágio, enquanto método de aprendizagem ou aplicação de conhecimentos adquiridos durante a minha formação académica, e também como contributo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados na farmácia ou da qualidade de vida e saúde dos utentes. Tendo este estágio decorrido durante um período de pandemia, a COVID-19 teve um elevado impacto no mesmo, na medida em que, além de condicionar as próprias condições do estágio, e tornar-se o tema de alguns dos projetos, limitou a natureza dos projetos desenvolvidos, sendo necessário evitar atividades que envolvessem o contacto próximo entre pessoas e a inclusão de um elevado número de pessoas no mesmo espaço. A este tema juntaram-se ainda a hipercolesterolemia, a contraceção de emergência, a vacinação e ainda temáticas pontuais, como o dia da mãe e o dia mundial da criança.

Índice

Declaração de Integridade iii
Agradecimentos iv
Resumo v
Índice de Figuras viii
Lista de abreviaturas ix
Introdução 1
Parte I – Atividades desenvolvidas na farmácia comunitária 3
1. Organização da Farmácia 3
1.1. Enquadramento legal 3
1.2. Caracterização geral 3
1.3. Localização geográfica e horário de funcionamento 4
1.4. Caracterização da população abrangida 4
1.5. Recursos humanos 4
1.6. Instalações e equipamentos 5
1.6.1. Espaço exterior 5
1.6.2. Espaço interior 5
1.7. Sistema Informático 11
2. Gestão da Farmácia 11
2.1. Aprovisionamento e gestão de *stocks* 12
2.2. Realização de encomendas 12
2.3. Receção de encomendas 13
2.4. Armazenamento 15
2.5. Controlo de prazos de validade 15
2.6 Devoluções e inconformidades 16
3. Dispensa de medicamentos e outros produtos em farmácia comunitária 17
3.1. Medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) 18
3.1.1. A receita médica 19
3.1.2. Verificação e conferência de receituário 20
3.1.3. Regimes de comparticipação 20
3.2. Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes 21
3.3. Medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) 22
3.4. Medicamentos manipulados 22
3.5. Preparações extemporâneas 23

3.6. Outros produtos de saúde e bem-estar 23
4. Prestação de serviços e outros cuidados de saúde na farmácia 25
5. Comunicação e Marketing 27
6. Formação 28
Parte II – Projetos desenvolvidos 28
Tema 1: A COVID-19 29
Projeto 1: Panfleto sobre a COVID-19 29
Projeto 2: Ação de formação à equipa da farmácia sobre as orientações geais aplicáveis a Farmácias Comunitárias em relação à COVID-19 30
Tema 2 : Hipercolesterolémia 30
Projeto 3: Panfleto sobre o colesterol 31
Tema 3: Marketing e redes sociais 32
Projeto 4: Passatempo do Dia da Mãe 32
Projeto 5: Passatempo do Dia Mundial da Criança 32
Tema 4: Vacinas não incluídas no PNV 33
Projeto 6: Tabela-resumo sobre as vacinas extra PNV 33
Tema 5: Contraceção hormonal de emergência 33
Projeto 7: Panfleto sobre contraceção hormonal de emergência 34
Conclusão 35
Referências bibliográficas 36
Anexos 39
Índice de anexos 39

Índice de Figuras

Figura 1 – Logótipo da Farmácia Oliveira..... 3
Figura 1 – Colocação de barreiras físicas e sinais para promover o distanciamento de segurança..... 7
Figura 3 – Quadro kaizen da FO..... 10
Figura 4 – Kit preparado para a campanha de protetores solares 28

Lista de abreviaturas

DCI – Designação comum internacional
DGS – Direção geral da saúde
DIM – Delegados de informação médica
DIU – Dispositivo intrauterino
DT – Diretora técnica
FFUP – Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto
FO – Farmácia Oliveira
IMC – Índice de massa corporal
IVA – Imposto sobre o valor acrescentado
MICF – Mestrado integrado em ciências farmacêuticas
MM – Medicamentos manipulados
MNSRM – Medicamentos não sujeitos a receita médica
MSRM – Medicamentos sujeitos a receita médica
OF – Ordem dos farmacêuticos
PIM – Preparação individualizada da medicação
PNV – Programa nacional de vacinação
PV – Prazos de validade
PVF – Preço de venda à farmácia
PVP – Preço de venda ao público
RSNP – Relação sexual não protegida
SI – Sistema informático

Introdução

Durante o MICF são-nos transmitidas diversas valências e conhecimentos necessários ao desempenho da atividade profissional nas mais variadas áreas do setor farmacêutico, sejam elas a farmácia comunitária ou hospitalar, a indústria, as análises clínicas, os assuntos regulamentares ou outra.

Assim, na reta final da nossa formação, a unidade curricular Estágio surge como o primeiro contacto com a realidade profissional, numa das áreas mais importantes do setor farmacêutico: a farmácia comunitária. Ao mesmo tempo que nos permite consolidar os conhecimentos adquiridos durante o mestrado integrado e melhor aprender a arte, ao "ver fazer" quem tão bem o sabe, o estágio permite-nos também trazer alguma novidade e atualização às farmácias, ao promover essa partilha entre as gerações mais novas, acabadas de sair da academia, e as mais experientes.

A farmácia comunitária é, de todas as áreas profissionais de um farmacêutico, a mais conhecida pelos utentes. Somos os profissionais de saúde mais próximos do utente, sempre disponíveis e, muitas das vezes, os primeiros a quem estes recorrem nas suas necessidades [1]. Tendo o prazer de estagiar numa farmácia de localidade, fora dos grandes centros urbanos, cedo aprendi que os utentes procuram em nós, além da confiança e competência técnica inerente à profissão, também a paciência, empatia e dedicação. Somos muitas das vezes o auxílio que lhes falta em diversas situações.

O estágio retratado neste relatório decorreu entre os dias 13 de janeiro e 31 de julho de 2020 na Farmácia Oliveira, em Santa Maria da Feira, sob a orientação da Dra. Filipa Tavares. Durante este período tive a oportunidade de aprender sobre o funcionamento de uma farmácia comunitária, quer enquanto local de prestação de cuidados de saúde, quer enquanto local de venda de produtos de saúde e bem-estar. Neste sentido, desempenhei atividades ligadas ao aprovisionamento, aconselhamento e dispensa de medicamentos, dispositivos médicos ou prestação de serviços de saúde e familiarizei-me com conceitos ligados à gestão da farmácia e marketing, de acordo com o cronograma que apresento na tabela 1.

Tabela 1 – Cronograma de atividades.

Atividade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho
Conferência e receção de encomendas							
Controlo de prazos de validade e gestão de devoluções							
Regularização de devoluções							
Avaliação de parâmetros fisiológicos e bioquímicos							
Formações							
Atendimento com supervisão							
Atendimento sem supervisão							
Organização de campanhas							
Gestão das redes sociais da farmácia							
Projeto 1 – Formação sobre a COVID-19							
Projeto 2 – Panfleto sobre a COVID-19							
Projeto 3 – Hipercolesterolémia							
Projeto 4 – Passatempo Dia da Mãe							
Projeto 5 – Passatempo Dia Mundial da Criança							
Projeto 6 – Vacinas extra PNV							
Projeto 7– Panfleto sobre contraceção de emergência							

Parte I – Atividades desenvolvidas na farmácia comunitária

1. Organização da Farmácia

1.1. Enquadramento legal

Compete ao farmacêutico contribuir para a melhoria da saúde dos utentes e desempenhar as atividades respeitantes aos medicamentos, outras tecnologias de saúde e meios de diagnóstico, assim como salvaguardar a saúde pública [2]. É da sua exclusiva responsabilidade o ato farmacêutico e todas as atividades nele implicadas, bem como a promoção do uso correto dos medicamentos e de uma maior literacia em saúde. Para este fim, e segundo o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos (OF), consideram-se farmacêuticos todos os membros inscritos na ordem [3].

O regime jurídico das farmácias de oficina é estabelecido pelo Decreto-lei nº 307/2007 de 31 de agosto e a fiscalização do cumprimento das suas disposições cabe ao Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I. P. [4].

O Infarmed, enquanto instituto público integrado na administração indireta do Estado, sob tutela do Ministério da Saúde, "tem por missão regular e supervisionar os sectores dos medicamentos de uso humano e produtos de saúde, segundo os mais elevados padrões de proteção da saúde pública, e garantir o acesso dos profissionais da saúde e dos cidadãos a medicamentos e produtos de saúde de qualidade, eficazes e seguros", constituindo uma das principais entidades reguladoras da atividade farmacêutica em Portugal, em colaboração com a Ordem dos Farmacêuticos [5].

1.2. Caracterização geral

A Farmácia Oliveira (representada pelo logótipo ilustrado na figura 1) encontra-se em funcionamento sob propriedade e direção técnica da Dra. Filipa Natércia Tavares desde 1 de outubro de 1999.

Figura 1 Logótipo da Farmácia Oliveira

1.3. Localização geográfica e horário de funcionamento

Situada no Largo de São Bento, em São João de Ver, concelho de Santa Maria da Feira, a Farmácia Oliveira encontra-se nas imediações do centro de saúde desta freguesia – USF Cuidar, servindo os seus utentes, bem como de unidades de saúde vizinhas, nomeadamente o Hospital de São Sebastião, situado no mesmo concelho.

A farmácia encontra-se em funcionamento ininterruptamente das 8h30 às 20h30 nos dias úteis, das 9h às 19h30 aos sábados (com pausa para almoço) e das 9h às 13h aos domingos e feriados. Este horário não sofreu alterações durante o período de pandemia pela COVID-19 uma vez que, por ter elementos suficientes, a equipa assegurou o normal funcionamento da farmácia em regime de turnos, sem cruzamento entre si.

1.4. Caracterização da população abrangida

Este estabelecimento abrange uma grande população, diversificada a nível de faixa etária e condições sócio-económicas, mas verifica-se o predomínio de utentes idosos e polimedicados, muitos deles fidelizados há vários anos. Facilmente se constata que estes utentes buscam na farmácia o aconselhamento e resolução para diversas situações ao nível da sua saúde e não só, verificando-se que muitos deles vão à farmácia frequentemente em busca de alguma atenção e companhia ou, como muitos manifestamente assumem, como fuga à rotina diária, sobretudo no caso de utentes reformados e também para esclarecimento de dúvidas sobre vários temas.

Uma das situações que pude notar durante o estágio foi a dificuldade que muitos utentes manifestaram em permanecer em casa durante o período de confinamento. Curiosamente, aqueles que mais vezes mostraram alguma resistência em aceitar o confinamento foram utentes idosos, que estavam habituados a uma certa independência nas suas atividades diárias e na gestão da sua vida familiar e que, por imposição das autoridades e incentivo das suas famílias, se viram privados de o fazer. Nesse sentido, coube-nos, enquanto agentes de saúde pública, a missão de educar e consciencializar essas pessoas para a necessidade de aceitar e cumprir as recomendações das autoridades e explicar os riscos do seu não cumprimento, para o bem da sua saúde e da sociedade que os rodeia.

1.5. Recursos humanos

De acordo com o estipulado na legislação em vigor [4], a equipa técnica da Farmácia Oliveira é atualmente constituída por três farmacêuticas: Dra Filipa Tavares (proprietária

e diretora técnica), Dra Ana Mafalda Santos e Dra Bárbara Fonseca; um técnico auxiliar de farmácia: Rui Cabral, e uma auxiliar de limpeza: Fátima Adão, que asseguram o bom funcionamento e a qualidade dos serviços prestados na farmácia. No período inicial do meu estágio, trabalhavam também na farmácia mais duas farmacêuticas: a Dra. Daniela Valente e a Dra. Cátia Alves.

Além da equipa técnica, a farmácia conta ainda com os serviços semanais de uma nutricionista e de um podologista, e com os serviços ocasionais de um enfermeiro, para melhor fazer face às necessidades dos seus utentes.

1.6. Instalações e equipamentos

As instalações e equipamentos da Farmácia Oliveira cumprem com a legislação em vigor e os requisitos estabelecidos nas Boas Práticas de Farmácia Comunitária [4,6].

1.6.1. Espaço exterior

A Farmácia Oliveira situa-se no rés-do-chão de um edifício, permitindo o fácil acesso dos utentes. A sua fachada é envidraçada, bem iluminada e está identificada por um painel com a inscrição "Farmácia Oliveira" e o nome da diretora técnica, Dra. Filipa Tavares, e por uma cruz verde, que se encontra iluminada durante o seu período de funcionamento. Conta ainda com uma montra, que é usada para ações publicitárias de produtos, nunca incluindo medicamentos de prescrição médica obrigatória.

Na porta de entrada está inserido o postigo de atendimento.

No exterior, a farmácia dispõe ainda de algum espaço de estacionamento destinado a funcionários e clientes.

A entrada e saída de funcionários e a entrega de encomendas pelos fornecedores é feita por uma porta secundária.

1.6.2. Espaço interior

De acordo com a legislação e as Boas Práticas de Farmácia Comunitária [4,6], o interior da farmácia apresenta-se como um ambiente calmo, amplo, bem iluminado e ventilado, adequado à prestação de serviços de qualidade aos utentes. Todos os funcionários se encontram devidamente identificados por um cartão com o respetivo nome e título profissional e existem sistemas de segurança, que incluem câmaras de vigilância e alarme.

O espaço divide-se entre o *front office*, que engloba a área de atendimento ao público e um gabinete reservado para atendimento personalizado, e o *backoffice*, que inclui a área de receção de encomendas, zona de reunião, laboratório, instalações sanitárias, dois armazéns de medicamentos e outros produtos de saúde, o gabinete da direção técnica e uma cozinha.

- Área de atendimento ao público

Na área destinada ao atendimento ao público, devidamente iluminada e ampla para permitir a fácil movimentação dos utentes e visualização de produtos expostos, a farmácia dispõe de uma balança automática, que permite a medição de peso, altura e cálculo do índice de massa corporal (IMC), e uma zona de espera, onde existem cadeiras destinadas ao descanso dos utentes enquanto aguardam a sua vez. Na zona de atendimento, propriamente dita, existem três balcões de atendimento individualizados e devidamente separados, estando cada um deles equipado com um computador com o sistema informático *Sifarma 2000* e o novo *Módulo de Atendimento*, um leitor ótico, uma impressora de faturas e verso de receita, um terminal multibanco, uma caixa de pagamento, um leitor de cartões do cidadão, duas gavetas destinadas ao armazenamento de sacos e de receitas dispensadas para posterior conferência, respetivamente, e ainda algumas prateleiras para armazenamento de consumíveis, como rolos de papel para as impressoras e etiquetas autocolantes. Existe ainda uma caixa automática para pagamento ligada ao software *Cashlogy*.

Atrás dos balcões encontram-se lineares de vidro onde estão expostos alguns medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), sobretudo produtos sazonais, artigos de higiene oral, suplementos alimentares, produtos dietéticos, alguns dispositivos médicos, como palmilhas e meias de descanso e ainda produtos de uso veterinário. Por baixo destes lineares existem algumas gavetas onde são guardados dispositivos médicos de menor rotatividade, tais como preservativos, ligaduras, adesivos, seringas e testes de gravidez.

Na área externa aos balcões, de maior acesso e visibilidade por parte dos utentes, existem lineares de vidro e alguns expositores próprios, onde se encontram produtos dermatológicos e cosméticos, artigos de puericultura, alimentação infantil, suplementos alimentares e óculos de sol.

Em virtude da situação pandémica que o país atravessou, provocada pela COVID-19, a área de atendimento sofreu algumas alterações, de acordo com as orientações da Direção Geral da Saúde (DGS), nomeadamente a Orientação 011/2020, de 17 de março, que incide sobre as medidas de prevenção da infeção por SARS-CoV-2 em

estabelecimentos de atendimento ao público [7]. Assim sendo, foram colocados em todos os balcões de atendimento painéis de acrílico, assim como barreiras físicas e sinais aplicados no chão e no painel de acrílico, para promover o distanciamento de segurança entre os utentes e os profissionais (como se pode observar na figura 2); os utentes passaram a aguardar o atendimento no exterior da farmácia, limitando-se o número de pessoas no seu interior e foram disponibilizados desinfetantes de mãos em todos os balcões. Adicionalmente, foram também reforçados os protocolos de limpeza e desinfeção da farmácia.



Figura 2 Colocação de barreiras físicas e sinais para promover o distanciamento de segurança

- Gabinete Reservado

Anexo à área de atendimento existe um gabinete reservado, destinado ao atendimento personalizado, sempre que seja necessário um ambiente mais privado, que favoreça o diálogo e a confidencialidade, por diversas razões que podem surgir durante uma consulta farmacêutica. É também neste gabinete que se realiza a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos e a prestação de outros serviços que possam ser solicitados pelo utente, nomeadamente as consultas de nutrição e podologia.

Este espaço está equipado com o aparelho *CR3000* da marca Callegari®, que permite a determinação de ácido úrico, glicémia, hemoglobina e ainda de triglicerídeos, colesterol total e colesterol HDL (que por sua vez permitem calcular o colesterol LDL pela fórmula de Friedewald), bem como o material necessário para a realização destas determinações e ainda com um tensiómetro.

À semelhança da área de atendimento, também o gabinete reservado foi equipado com um painel de acrílico e foi reforçada a disponibilidade de material de desinfeção de mãos e superfícies, de acordo com as recomendações da DGS [7].

- Gabinete da Direção Técnica

A farmácia dispõe de um gabinete que é ocupado pela diretora técnica (DT), onde são desempenhadas as suas funções ligadas à gestão, contabilidade, faturação e também onde são armazenados documentos, nomeadamente receitas de veterinária, documentação ligada à gestão de benzodiazepinas e psicotrópicos, entre outros.

É neste gabinete que são geralmente recebidos os delegados de informação médica (DIM) e representantes dos diferentes laboratórios que visitam a farmácia.

- Área de receção de encomendas

Imediatamente atrás da área de atendimento, separada pelos lineares de vidro encontra-se uma área de acesso exclusivo aos colaboradores da farmácia, destinada ao envio e receção de encomendas, onde as mesmas são recebidas, verificacadas e posteriormente rececionadas através do sistema informático (SI). Este espaço está equipado com uma bancada, onde existe um computador com o software *Sifarma 2000* e o novo *Módulo de Atendimento*, uma impressora multiusos, uma impressora de etiquetas, um leitor ótico, telefones, prateleiras e um suporte para documentos onde são armazenadas faturas de fornecedores, notas de crédito e guias de devolução. É também nesta área que é conferido o receituário aviado, para depois ser processado.

Por cima da bancada de receção de encomendas e nas suas laterais encontram-se lineares de vidro onde são armazenados produtos de uso veterinário, de higiene oral, de aplicação nasal e auricular, saúde materna e infantil, MNSRM, ampolas, pós, soluções e champôs, sendo dispostos por ordem alfabética dentro da respetiva categoria.

Contiguamente a este espaço existe uma estante onde são separados produtos sinalizados como tendo um prazo de validade curto, durante o controlo de validades e produtos considerados sem consumo. Existe ainda nesta zona uma estrutura com gavetas deslizantes, onde são armazenados os medicamentos sujeitos a receita médica

(MSRM) e um frigorífico, onde são armazenados os medicamentos que exigem condições especiais de conservação. As gavetas estão organizadas nas seguintes categorias: pílulas, supositórios, enemas e produtos de uso vaginal, gotas, inaladores, xaropes, medicamentos de referência, injetáveis, pomadas e cremes, produtos de uso oftálmico e medicamentos genéricos, estando ainda duas gavetas destinadas às reservas dos utentes, sendo os produtos dispostos por ordem alfabética dentro da respetiva categoria. O frigorífico, também organizado por ordem alfabética, é constituído por uma porta de vidro transparente que permite visualizar os produtos no seu interior sem ter de ser aberto.

- Área de reunião

A Farmácia Oliveira, com o apoio da Associação Nacional das Farmácias (ANF) e da Glintt – Global Intelligent Technologies, recebe ocasionalmente uma consultora que presta o seu apoio ao nível da gestão e organização da farmácia. Uma das iniciativas decorrentes do seu trabalho na farmácia foi a implementação da metodologia *Kaizen* que se baseia em conceitos como a otimização de processos, a rentabilização de tempo e recursos, e a evicção de erros e desperdícios para promover a produtividade, organização, eficiência e melhoria contínua [8]. No decurso desse processo foi criado na farmácia um quadro *kaizen*, que se pode ver na figura 3, onde são colocadas informações como as metas a atingir, sugestões de mudança e de atividades a realizar, os indicadores de progresso face aos objetivos estabelecidos para o período escolhido (geralmente mensais), entre outros. Esse quadro serve de suporte às reuniões *kaizen*, tipicamente breves, feitas em pé, com toda a equipa se possível, e idealmente de realização diária para troca de ideias e comunicação de informações entre a equipa.



Figura 3 – Quadro kaizen da FO

Uma das atividades que fui desafiada a realizar na farmácia surgiu no contexto da consultoria *Kaizen* e trata-se da definição da missão da farmácia. Assim, juntamente com a Dra. Mafalda, definimos como missão para a Farmácia Oliveira: "Ser uma farmácia de referência! Proporcionar aos utentes um atendimento personalizado e de excelência, de forma a criar junto dos mesmos uma relação de confiança e proximidade."

- Laboratório

De acordo com a legislação vigente [4], a farmácia dispõe de um laboratório. Embora não seja feita a preparação de medicamentos manipulados nesta farmácia, o seu laboratório dispõe dos equipamentos mínimos como balança analítica, vidro de relógio, espátulas, entre outros. É também aqui que se encontram as fontes de informação científica de consulta necessária para o controlo dos medicamentos (manipulados ou não) e para o exercício da atividade farmacêutica, como a Farmacopeia Portuguesa, o Formulário Galénico Português e o Prontuário Terapêutico.

- Instalações sanitárias e cozinha

A farmácia dispõe de duas instalções sanitárias, estando uma delas junto à sala de atendimento e acessível aos utentes e a outra, junto ao armazém de uso restrito aos

funcionários da farmácia. Existe ainda uma pequena cozinha que permite aos funcionários aquecer e confecionar refeições ligeiras.

- Armazéns

Além dos espaços de armazenamento junto à área de receção de encomendas e na área de atendimento, a FO conta com dois armazéns onde são guardados os excedentes de *stock* e embalagens de grandes dimensões.

O primeiro armazém destina-se aos MSRM de referência e genéricos, assim como os MNSRM, as pomadas/cremes e os xaropes. No segundo armazém encontram-se produtos de higiene corporal e cosmética, higiene oral, puericultura, suplementos alimentares, dispositivos médicos, entre outros.

Ambos os armazéns estão organizados por ordem alfabética dentro de cada categoria, de modo a facilitar a procura e o acesso aos produtos durante os atendimentos, e tendo sempre em atenção os prazos de validade (PV), para que sejam escoados primeiro os produtos com prazo mais curto, aplicando-se assim o princípio "first expires, first out".

1.7. Sistema Informático

Todos os computadores da FO estão equipados com o sistema informático *Sifarma 2000*, desenvolvido pela Glintt. Este sistema é um enorme aliado no dia-a-dia dos farmacêuticos, acompanhando-os e facilitando as suas tarefas em qualquer atividade desempenhada na farmácia, desde a criação e receção de encomendas, gestão de *stocks* e controlo dos PV, gestão de devoluções, faturação, processamento de receituário. No entanto, é no ato da dispensa farmacêutica que esta ferramenta se reveste da sua maior importância, permitindo aos farmacêuticos o rápido acesso a informações sobre os medicamentos (indicações terapêuticas, posologia, interações) e sobre o historial do utente na farmácia, de acordo com o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados [9], contribuindo para uma melhor qualidade do atendimento e dando uma maior segurança ao farmacêutico.

2. Gestão da Farmácia

Além de um local de prestação de serviços de saúde, uma farmácia é também uma empresa. Assim, compete aos farmacêuticos aliar ao seu conhecimento científico e ética

profissional, também as competências na área da gestão, para assegurar a rentabilidade e o bom funcionamento da farmácia e, deste modo poder sevir os seus utentes com a máxima qualidade e eficiência.

2.1. Aprovisionamento e gestão de *stocks*

É da competência do farmacêutico fazer o aprovisionamento e a gestão dos produtos existentes na farmácia de acordo com a sua procura e rotatividade, de modo a otimizar a sua gestão económica, sem comprometer a satisfação das necessidades dos utentes. Neste sentido, deve dominar funções como a realização, verificação e receção de encomendas, o armazenamento das mesmas, a gestão de prazos de validade e a gestão de devoluções, de modo a evitar perdas financeiras, excesso de produtos e ruturas de stock.

Uma das irregularidades que podem surgir são os erros de *stock*, que podem dever-se a erros na receção de encomendas, no cancelamento de reservas dos utentes, na dispensa dos produtos, ou mesmo furtos. Durante o estágio, no decurso de diferentes atividades, detetei alguns destes erros, tendo sempre o cuidado de verificar a sua origem e confirmar que se tratavam realmente de erros antes de os comunicar à DT para que procedesse à sua correção no sistema informático.

2.2. Realização de encomendas

Para garantir o aprovisionamento adequado de medicamentos com boas condições económicas para a farmácia, é necessário primeiro proceder a uma escolha adequada dos fornecedores. Esta escolha tem por base o preço de compra dos produtos, as condições comerciais, descontos e bonificações concedidas, a facilidade e tempo de demora das entregas e ainda a facilidade de devolução de produtos e possível compensação à farmácia.

Tendo isto em conta, a FO trabalha habitualmente com a Alliance Healthcare e a Cooprofar, que permitem a entrega diária de uma enorme diversidade de medicamentos e produtos de saúde. As encomendas para estes fornecedores são feitas duas vezes por dia, no caso da Alliance Healthcare, ou com uma frequência não definida, de acordo com a necessidade, no caso da Cooprofar, tendo por base o *stock* mínimo e máximo de cada produto, definido de acordo com a sua rotatividade. Embora haja pessoas responsáveis por esta função, de acordo com os horários de trabalho, foi me dada a oportunidade de observar a sua realização e também de a executar (com supervisão) ocasionalmente.

Há determinados produtos, como o caso de alguns medicamentos genéricos, produtos de ortopedia, dispositivos médicos, produtos cosméticos e outros, que podem ser encomendados diretamente ao laboratório, após negociação das condições comerciais com os seus representantes, tratando-se geralmente de encomendas de grandes dimensões. Estas encomendas são normalmente feitas pela DT, que é a pessoa responsável pelas compras e geram uma nota de encomenda, que é depois arquivada e usada como comprovativo e como auxiliar para conferência da fatura.

Além das formas suprareferidas, há ainda outras formas de encomendar produtos no dia-a-dia da farmácia, as quais tive também oportunidade de experimentar: através do SI é possível fazer encomendas de produtos esgotados, que caem numa listagem própria após serem sinalizados como tal, ou fazer uma encomenda instantânea diretamente ao armazenista durante o atendimento, geralmente em associação a reservas de produtos sem *stock* quando solicitados pelo utente. Quando não é possível fazer a encomenda dos produtos através do SI, esta pode ser feita através de uma chamada telefónica para o armazenista como no caso dos medicamentos rateados e, podendo também usar-se este método para fazer encomendas instantâneas de produtos sem stock, como referido anteriormente. Esta foi uma via a que tive de recorrer várias vezes durante o estágio, uma vez que me deparei com diversas situações de medicamentos em falta, sobretudo no periodo de pandemia. Há ainda determinados medicamentos que possuem canais SOS, em que é possível a sua encomenda através do envio de um formulário por email diretamente para o laboratório, quando não estão disponíveis nos armazenistas.

2.3. Receção de encomendas

As encomendas chegam à farmácia acondicionadas em contentores apropriados e acompanhadas da respetiva fatura ou guia de remessa e do duplicado desse documento, sendo os recipientes imediatamente desinfetados.

No caso dos produtos que necessitem de condições especiais de conservação, nomeadamente a baixas temperaturas, estes vêm acondicionados em contentores próprios e devidamente identificados, sendo os produtos imediatamente conferidos com a respetiva fatura e armazenados no frigorífico. Neste caso, depois de conferida a fatura e não havendo irregularidades, procede-se à sua receção através do SI.

Para as encomendas suprareferidas e para as que não incluem produtos com condições especiais de conservação, o procedimento é semelhante: primeiro organizam-se as faturas, que contêm informações importantes como: número da fatura, identificação do fornecedor e da farmácia, descrição completa e quantificação dos produtos constantes na encomenda, imposto sobre o valor acrescentado (IVA), preço de venda à farmácia

(PVF), descontos, preço de venda ao público (PVP) quando aplicável, custo total da encomenda, número total de unidades enviadas e o motivo do não envio de determinados produtos, quando aplicável, como pode ver-se no anexo I. Tendo a respetiva fatura, dá-se entrada da encomenda no SI através da leitura ótica do código de barras dos produtos ou manualmente, através do código nacional do produto (CNP) conferindo, para cada produto, dados como prazo de validade, PVP ou margem da farmácia (no caso dos produtos de venda livre), PVF, desconto, número de unidades e a integridade da embalagem. Estando todos os produtos inseridos no sistema, a encomenda é aprovada, sendo os *stocks* automaticamente atualizados e a fatura é rubricada pelo operador e arquivada para ser posteriormente enviada para a contabilidade.

Caso existam produtos reservados constantes na encomenda, estes são separados e guardados em local próprio.

Esta foi uma das funções que me foi permitido desempenhar, inicialmente com supervisão e posteriormente de forma autónoma, sendo que no exercício desta função me deparei, por várias vezes com irregularidades, tais como a troca de produtos na encomenda, produtos faturados e não enviados, produtos enviados mas não faturados, entre outras. Sempre que tal ocorreu, coube-me fazer uma reclamação por telefone, junto do armazenista, e guardar o duplicado ou cópia da fatura, com indicação do nº do registo da reclamação feita e a indicação escrita da irregularidade verificada, bem como da sua forma de resolução (normalmente uma nova fatura ou uma nota de crédito), ficando então a aguardar o respetivo documento.

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são rececionados do mesmo modo mas vêm individualizados no contentor em sacos de plástico e acompanhados por um documento de requisição, semelhante ao constante no anexo II e respetivo duplicado, que devem ser carimbados e rubricados pelo farmacêutico responsável, sendo o duplicado devolvido ao fornecedor e o original armazenado pela farmácia.

No caso das encomendas feitas diretamente ao laboratório, sejam ou não recebidas através dos armazenistas, o modo de receção no SI é o mesmo, mas são previamente conferidas com a fatura e a nota de encomenda. Estando todos os elementos em conformidade, no caso de se tratarem de grandes quantidades de produtos, não se procede à leitura ótica dos códigos de barras mas sim à inserção manual do CNP e quantidade recebida de cada produto; a partir dessa etapa, o procedimento é igual ao anteriormente descrito, com a exceção de que no caso das encomendas diretas dos laboratórios, a fatura e o seu duplicado são anexadas a uma nota de entrada e arquivadas em local próprio, que não coincide com o local onde são arquivadas as faturas dos armazenistas.

Ao realizar a receção de encomendas, foi-me possível conhecer e familiarizar-me com os produtos, aperceber-me de quais os produtos com mais saída e quais os mais rentáveis para a farmácia, através da confirmação e marcação dos preços, no caso dos produtos de venda livre, cujo preço é marcado de acordo com as margens de lucro aplicadas pela farmácia (no caso da FO, as margens são geralmente de 25% para produtos com IVA a 6% e 30% para produtos com IVA a 23%, salvo raras exceções em que são aplicadas margens específicas a determinados produtos).

2.4. Armazenamento

Após a receção das encomendas e marcação dos preços nos produtos (quando aplicável), estes são armazenados nos locais previamente descritos.

Este procedimento é feito de forma organizada e criteriosa, de forma a garantir a fluidez e eficiência no ato da dispensa dos produtos. Para isso, são tidos em conta fatores como: a categorização dos produtos; a gestão do espaço, para um acesso fácil e rápido aos produtos, sendo que os produtos com mais saída são tendencialmente armazenados nos locais mais próximos da área de atendimento; os prazos de validade, para que se cumpra o princípio "first expires, first out", e ainda as condições especiais de conservação, tal como tive oportunidade de observar e posteriormente executar.

Os produtos termolábeis são armazenados no frigorífico, cuja temperatura é mantida entre os 2°C e os 8°C. Os restantes produtos são conservados em condições de temperatura inferior a 25°C e humidade inferior a 60%. A FO dispõe de um termohigrómetro acoplado das respetivas sondas, colocadas em diversos pontos da farmácia, que controla e regista estes parâmetros. Os dados fornecidos pelo aparelho são regularmente verificados, de forma a garantir que os parâmetros se mantêm dentro dos valores adequados.

O processo de armazenamento dos produtos foi um dos primeiros que realizei no início do meu estágio, o que senti ser uma mais-valia para mim, na medida em que pude não só começar a conhecer os diferentes produtos, mas ambientar-me com a sua categorização, localização e condições de conservação, o que facilitou muito a minha movimentação pela farmácia e a fluidez na procura dos produtos em atividades posteriores.

2.5. Controlo de prazos de validade

Os prazos de validade dos produtos são controlados em duas etapas: aquando da receção de encomendas são verificados os PV de todos os produtos, garantindo que o

prazo registado no SI corresponde sempre ao produto com o prazo mais curto, e no próprio controlo dos PV, que consistem em listagens impressas mensalmente com os produtos que se encontram prestes a expirar (normalmente nos três meses seguintes).

Tendo a listagem impressa, todas as unidades dos produtos nela constantes são verificadas, o que permite fazer simultaneamente uma verificação do *stock*. Terminada a verificação, os PV são devidamente atualizados no sistema e os produtos que efetivamente têm um prazo de validade curto são sinalizados como tal (tratando-se de MSRM) ou retirados da sua localização habitual e armazenados num local de destaque, destinado a produtos com prazo de validade curto e/ou sem consumo (tratando-se de produtos de venda livre), para se tentar fazer o seu escoamento. Não sendo possível escoar estes produtos, procede-se à sua devolução no mês anterior ao fim do prazo de validade, via armazenista ou diretamente ao laboratório, mediante acordo com o respetivo representante.

Enquanto estagiária, comecei por acompanhar a farmacêutica responsável por esta função, inteirando-me dos procedimentos a adotar. Numa fase posterior, esta tarefa foi-me atribuída a mim, passando a desempenhá-la de forma autónoma, embora sempre com o devido acompanhamento e esclarecimentos necessários, sobretudo no momento de efetuar as devoluções dos produtos, que foi a etapa que inicialmente me suscitou mais dúvidas.

2.6 Devoluções e inconformidades

Tal como referi anteriormente, diversas razões podem suscitar a devolução de produtos aos seus fornecedores, como trocas de produtos nas encomendas, produtos pedidos por engano ou não encomendados, embalagens danificadas, prazos de validade curtos, pedidos de recolha de lotes pelo Infarmed ou respetivo laboratório, como pode ver-se na circular presente no anexo III, entre outros.

Sempre que é necessário devolver um produto, é criada através do SI uma guia de devolução (representada no anexo IV), com a identificação do armazenista, identificação e quantificação do produto, os seus dados de faturação e o motivo da devolução, que é depois impressa em triplicado, carimbada e rubricada pelo farmacêutico responsável pela devolução. O original e duplicado do documento são entregues ao fornecedor juntamente com o produto a devolver, sendo o triplicado, após rubricado pelo responsável pela recolha, armazenado na farmácia para posterior regularização. No caso de produtos termolábeis, têm de ser devolvidos em contentores apropriados às suas condições especiais de conservação e, aos documentos anteriormente referidos, é necessário

anexar uma declaração sobre as suas condições de armazenamento semelhante à observada no anexo V.

A devolução, quando aceite, fica resolvida perante o envio de uma nota de crédito ou de novos produtos, sendo posteriormente regularizada no SI. Quando a devolução não é aceite pelo fornecedor, o produto em questão passa a integrar as "quebras" contabilísticas da farmácia.

Durante o estágio pude efetuar vários tipos de devoluções de produtos, sendo os motivos de devolução mais frequentes o fim do prazo de validade e os erros no pedido, e ainda a regularização das mesmas. Uma outra atividade que pude desempenhar foi a devolução e reclamação de produtos com defeito junto dos laboratórios, após reclamação do utente. A primeira situação tratou-se de uma caneta de insulina que a utente pensava não estar a funcionar corretamente, no entanto, após obter apoio técnico por parte do laboratório verifiquei que a caneta estava perfeitamente funcional, tratando-se de uma situação de uso incorreto por parte da utente, o que facilmente foi resolvido após explicar à utente a forma correta de usar o dispositivo e os cuidados a ter com o mesmo, nomeadamente a troca frequente da agulha. O segundo caso tratou-se de uma embalagem de creme hidratante corporal com um doseador não funcional, que foi resolvida pela devolução do produto em questão ao laboratório, tendo sido feita a respetiva reclamação e entrega de uma nova embalagem à utente.

3. Dispensa de medicamentos e outros produtos em farmácia comunitária

O farmacêutico é, enquanto profissional especializado na área do medicamento, um agente de saúde pública a quem compete fazer uso dos recursos disponíveis na farmácia para satisfazer as necessidades dos utentes e melhorar o seu estado de saúde e qualidade de vida. Cabe-lhe também a missão de promover a literacia em saúde, dotando os utentes de todas as informações necessárias para fazer um uso correto e racional dos medicamentos e outros produtos de saúde que lhe sejam dispensados, bem como de promover a adesão à terapêutica e de cooperar com as demais entidades competentes na farmacovigilância, através do seu contacto privilegiado quer com os utentes, quer com as autoridades de saúde.

Para que os farmacêuticos possam desempenhar as funções suprarreferidas, de acordo com o estabelecido no artigo 33º do Decreto-lei nº 307/2007, de 31 de Agosto [4], que regulamenta os produtos que podem ser vendidos ao público na farmácia, a FO disponibiliza aos seus utentes:

- Medicamentos;

- Substâncias medicamentosas;
- Medicamentos e produtos veterinários;
- Medicamentos e produtos homeopáticos;
- Produtos naturais;
- Dispositivos médicos;
- Suplementos alimentares e produtos de alimentação especial;
- Produtos fitofarmacêuticos;
- Produtos cosméticos e de higiene corporal;
- Artigos de puericultura;
- Produtos de conforto.

3.1. Medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM)

O Estatuto do Medicamento é estabelecido pelo Decreto-Lei nº 176/2006, de 30 de Agosto [10], que define como medicamento "toda a substância ou associação de substâncias apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em seres humanos ou dos seus sintomas ou que possa ser utilizada ou administrada no ser humano com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou, exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas".

Classificam-se como medicamentos sujeitos a receita médica todos aqueles que preencham um dos seguintes requisitos:

- "Possam constituir um risco para a saúde do doente, directa ou indirectamente, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica;
- Possam constituir um risco, directo ou indirecto, para a saúde, quando sejam utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daquele a que se destinam;
- Contenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja actividade ou reacções adversas seja indispensável aprofundar;
- Destinem-se a ser administrados por via parentérica."

A dispensa destes produtos requer obrigatoriamente uma prescrção médica e não pode ser feita na ausência da mesma.

3.1.1. A receita médica

A prescrição de medicamentos é feita obrigatoriamente pela Designação Comum Internacional (DCI) da substância ativa, forma farmacêutica, dosagem, apresentação e posologia, podendo ainda incluir uma denominação comercial e pode apresentar-se segundo um dos três modelos de receita médica atualmente aceites, que se encontram representados no anexo VI: receita eletrónica (materializada), receita sem papel (desmaterializada) e receita manual.

O prescritor deve, obrigatoriamente, proceder à prescrição eletrónica, exceto em caso de falência do sistema informático; inadaptação fundamentada do prescritor, previamente confirmada e validada anualmente pela respetiva Ordem profissional; prescrição ao domicílio; ou outras situações até um máximo de 40 receitas médicas por mês, de acordo com a Portaria n.º 224/2015 [11].

Assim, de acordo com a mesma portaria, uma receita é validada se nela constarem os seguintes elementos:

- Número da receita;
- Local de prescrição ou respetivo código;
- Identificação do médico prescritor, incluindo o número de cédula profissional e, se for o caso, a especialidade;
- Nome e número de utente;
- Entidade financeira responsável e número de beneficiário, acordo internacional e sigla do país, quando aplicável;
- Se aplicável, referência ao regime especial de comparticipação de medicamentos;
- Logótipo «SNS - Serviço Nacional de Saúde - 40 Anos» (de acordo com o Despacho n.º 8809/2018, de 17 de Setembro [12]).

No caso de receita materializada deve ainda conter: DCI da substância ativa; dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem, número de embalagens; denominação comercial do medicamento, se aplicável; código nacional de prescrição eletrónica de medicamentos (CNPEM) ou outro código oficial identificador do produto, se aplicável; data de prescrição; assinatura autógrafa do prescritor [11].

No caso de receita desmaterializada, além dos elementos anteriormente mencionados, deve ainda conter: hora da prescrição; as linhas de prescrição, que incluem: menção do tipo de linha; número da linha, identificada univocamente e constituída pelo número da prescrição e pelo número de ordem da linha de prescrição; tipo de medicamento ou produto de saúde prescrito e data do termo da vigência da linha de prescrição [11].

No caso de prescrição manual deve conter, além dos elementos suprareferidos: vinheta identificativa do prescritor (pode conter também a vinheta do local de prescrição, no caso de hospitais e unidades de saúde do SNS) e, sempre que a prescrição seja dirigida a um pensionista abrangido pelo regime especial de comparticipação, deve estar identificada pelas letras RT ou por uma vinheta de cor verde; identificação da especialidade médica, se aplicável, e contacto telefónico do prescritor e identificação da exceção que justifica a prescrição manual em substituição da prescrição eletrónica [11].

Aquilo que pude verificar é que, de modo geral, os utentes mais jovens, que normalmente tomam poucos medicamentos, preferem as receitas desmaterializadas por questões de comodismo e facilidade de acesso às mesmas, enquanto que os utentes mais idosos, frequentemente polimedicados, preferem as receitas em papel por ser mais fácil fazer a gestão das suas necessidades de medicamentos e também por sentirem dificuldades na utilização das tecnologias envolvidas nas receitas desmaterializadas.

3.1.2. Verificação e conferência de receituário

Durante o próprio ato de dispensa da receita médica, o farmacêutico deve efetuar uma verificação prévia e confirmar que a mesma cumpre todos os requisitos obrigatórios para a sua validação, para posteriormente a processar no sistema informático.

À medida que as receitas materializadas vão sendo dispensadas na farmácia, vão sendo conferidas, carimbadas e assinadas pelo farmacêutico responsável, sendo separadas e organizadas numericamente por planos de comparticipação e por lotes (de 30 receitas). No caso das receitas desmaterializadas, este procedimento é feito automaticamente pelo sistema informático.

Uma outra atividade que pude observar durante o período de estágio, embora não tenha participado diretamente na sua execução, foi o fecho do receituário. No último dia do mês são fechados através do SI todos os lotes de receitas, sendo emitido um verbete de identificação de cada lote, um resumo de lotes e uma fatura para cada plano de comparticipação, e ainda um resumo de faturas. É também impressa uma guia para os CTT, que procedem à recolha do receituário e documentos anexos, para depois fazer a entrega dos mesmos às entidades competentes.

3.1.3. Regimes de comparticipação

Os utentes do SNS beneficiam de uma comparticipação por parte do Estado no preço dos MSRM, o que permite uma redução dos encargos que lhes são imputados aquando da dispensa dos medicamentos. No regime geral, a percentagem da comparticipação é

fixada de acordo com escalões, que têm por base critérios como a indicação terapêutica do medicamento, a sua utilização ou as entidades que o prescrevem, estando fixado o seguinte [13,14]:

- Escalão A – 90%;
- Escalão B – 69%;
- Escalão C – 37%;
- Escalão D – 15%.

Existem ainda regimes especiais de comparticipação em função dos beneficiários e em função das patologias ou grupos especiais de utentes. No caso dos pensionistas cujo rendimento total anual não exceda 14 vezes a retribuição mínima mensal, a comparticipação é acrescida de 5% para o escalão A e de 15% para os restantes. Para os medicamentos cujos PVP sejam iguais ou inferiores ao quinto preço mais baixo do grupo homogéneo em que se inserem, a comparticipação para os beneficiários do regime especial é de 95%. Verifica-se ainda um regime de comparticipação especial que abrange os portadores de paramiloidose, lúpus, hemofilia, hemoglobinopatias, doença de Alzheimer, psicose maníaco-depressiva, doença inflamatória intestinal, artrite reumatoide espondilite anquilosante, dor oncológica moderada a forte, dor crónica não oncológica moderada a forte, procriação medicamente assistida, psoríase e ictiose [13].

Além do SNS existem ainda outros organismos que atribuem uma comparticipação extra aos seus beneficiários mediante certos acordos, como por exemplo o Serviço de Assistência Médico-Social do Sindicato dos Bancários (SAMS) ou a Sãvida – Medicina apoiada, S.A.. Nestas situações os utentes possuem um cartão que os identifica como beneficiários do respetivo subsistema, para que possa ser associado o plano de comparticipação adequado, aquando da dispensa dos medicamentos.

3.2. Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

Existem determinados medicamentos, vulgo os psicotrópicos e estupefacientes, que pela sua ação sobre o sistema nervoso central, têm uma forte tendência para induzir dependências, sobretudo quando são alvos de uso indiscriminado. Como tal, são sujeitos a uma receita médica especial e a um controlo mais rigoroso, com especificidades características e devidamente regulamentadas [15].

Durante o ato de dispensa destes medicamentos é necessário verificar a identidade, morada, número de identificação e a sua validade do adquirente, bem como a identificação e endereço do prescritor e utente. Após a dispensa são emitidos dois documentos de registo da venda de psicotrópicos, que devem ser conservados na farmácia, juntamente com uma cópia da receita, por um prazo não superior a 5 anos [15].

Mensalmente é emitida uma listagem de controlo, com todos os dados de entradas e saídas de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, que é posteriormente enviada ao Infarmed.

3.3. Medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM)

Este grupo engloba os medicamentos que são de venda livre e, como tal, não obrigam à apresentação de uma prescrição médica, exceto para efeitos de comparticipação, quando aplicável.

A venda destes medicamentos está muitas vezes relacionada com a automedicação e/ou aconselhamento farmacêutico, de acordo com as suas indicações terapêuticas. Cabe ao farmacêutico prestar um bom aconselhamento, na medida em que deve compreender a sintomatologia do utente e a sua duração e gravidade, a existência de condições que possam limitar a abordagem terapêutica ou mesmo obrigar ao reencaminhamento para consulta médica, e ainda dotar o utente da informação necessária para fazer um uso racional e seguro do medicamento e promover a substituição das substâncias medicamentosas por alternativas não farmacológicas e/ou alterações no estilo de vida, que devem ser sempre as primeiras alternativas.

Durante o meu estágio pude constatar que a venda destes produtos obedece a uma certa sazonalidade, verificando que nos meses frios do início do ano são mais procurados os medicamentos antigripais e os descongestionantes nasais, enquanto que nos meses quentes de primavera e verão prevalece a procura de antialérgicos e cremes para cicatrização de afeções cutâneas, nomeadamente quiemaduras solares ou ainda as relacionadas com as picadas de insetos. A nível da automedicação verifiquei também que existe uma grande procura dos utentes por MNSRM para o tratamento de distúrbios do sono. Nos atendimentos que fiz durante estes meses surgiram algumas situações de aconselhamento farmacêutico ligadas essencialmente à necessidade de pomadas analgésicas e anti-inflamatórias para dores musculares ou articulares, ou mesmo analgésicos e anti-inflamatórios orais, colírios para hidratação ocular, cremes para o tratamento de herpes labial, entre outros.

3.4. Medicamentos manipulados

Um medicamento manipulado (MM) é “qualquer fórmula magistral ou preparado oficinal preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico” [16], a partir de uma receita médica.

A FO dispõe de um laboratório equipado para a preparação de MM. No entanto, devido ao crescente desenvolvimento da industria farmacêutica, as situações em que é necessário preparar um MM são cada vez mais raras, pelo que a sua preparação na FO deixou de ser rentável, devido ao preço das matérias primas e à sua utilização.

Assim, quando surge uma requisição de MM, a Farmácia Oliveira recorre ao apoio da Farmácia dos Clérigos que, após envio da receita por correio eletrónico, fica responsável pela sua preparação, cálculo do preço, acondicionamento e rotulagem. Depois de pronto, o referido medicamento é enviado à FO com um desconto sobre o PVP, que se torna a margem de lucro da farmácia e é realizada a sua receção através do SI.

No rótulo destes medicamentos devem constar informações como: identificação da farmácia, pescritor e utente, fórmula do medicamento, informações sobre o modo de conservação, número do lote, data de preparação, via de administração, posologia, conselhos especiais de utilização e o PVP.

3.5. Preparações extemporâneas

Alguns medicamentos, pela sua instabilidade, têm obrigatoriamente de ser preparados no ato da dispensa. Essa foi uma das atividades que desempenhei diversas vezes, tratando-se na maioria das ocasiões da reconstituição de suspensões orais de antibiótico com água purificada.

3.6. Outros produtos de saúde e bem-estar

Além dos MSRM e MNSRM, a farmácia disponibiliza aos seus utentes um conjunto de outros produtos, em prol da sua saúde e bem-estar.

Os produtos cosméticos e de higiene corporal são geralmente solicitados pelo próprio utente de acordo com as suas necessidades, ou mesmo motivados pelas campanhas decorrentes na farmácia. Destacam-se como mais procurados os produtos de higiene corporal e capilar, cremes para cuidado do rosto, hidratantes, produtos de higiene oral e ainda alguns mais sazonais como os protetores solares.

Os suplementos alimentares e produtos para alimentação especial são também muito procurados. No caso dos primeiros são geralmente solicitados pelo utente como complemento ao seu regime alimentar, ou recomendados pelo farmacêutico quando suspeita de carências nutricionais e perante necessidades específicas ou ainda pela nutricionista durante as suas consultas. Os segundos destinam-se a satisfazer as necessidades nutricionais de grupos específicos de utentes, destacando-se os leites de transição para bebés.

Os produtos de puericultura são pouco procurados na FO, com exceção de fraldas, cremes de muda de fralda, toalhetes e chupetas. No entanto, a farmácia tem também expostos diversos outros produtos para o bem-estar da criança, nomeadamente brinquedos e biberons.

Os produtos fitoterapêuticos são constituídos essencialmente por plantas e/ou seus derivados. Estes são cada vez mais procurados pelos utentes como alternativa não farmacológica para diversos fins terapêuticos, como os distúrbios do sono, o cansaço e fadiga ou a circulação sanguínea. Verifica-se uma ideia instituída na comunidade em geral de que, por serem naturais, estes produtos são mais seguros, pelo que é função do farmacêutico alertar o utente para as suas possíveis limitaçoes e incompatibilidades e descartar a existência de contra-indicações.

Ao nível dos produtos de uso veterinário, os mais solicitados são os desparasitantes externos e internos, assim como as pílulas contracetivas.

Na categoria dos dispositivos médicos, a farmácia tem imensos produtos à disposição dos utentes, para fins como o tratamento de lesões, controlo da conceção ou prevenção da doença, sempre por vias não farmacológicas, metabólicas ou imunológicas. Destacam-se como mais procurados neste grupo as seringas, compressas esterilizadas ou não, ligaduras, preservativos, recipientes de colheita de urina e dispositivos para controlo da glicémia.

Sendo estes os produtos mais dependentes de aconselhamento, foi neste âmbito que, naturalmente, senti maior dificuldade, sobretudo no período inicial, por não conhecer os produtos e não me sentir segura para fazer o seu aconselhamento. Com o decorrer do tempo pude familiarizar-me melhor com os produtos, receber formação por parte dos DIM e representantes dos laboratórios, e sobretudo dos colegas da farmácia, que muitas vezes me esclareceram sobre as particularidades dos produtos, me ensinaram a diferenciar as gamas das diferentes marcas disponíveis na farmácia, e me orientaram sobre o melhor aconselhamento a fazer ao utente em determinadas situações, pelo que fui ficando mais segura nas minhas interações com os utentes ao longo do período de estágio. Assim, nestas categorias, os produtos que mais vezes tive oportunidade de aconselhar foram os champôs para o tratamento da caspa, os produtos de higiene íntima em situações de infeção genital ou urinária, os probióticos, em associação a tratamentos com antibióticos ou anti-diarreicos e os suplementos vitamínicos para reforço da função imunitária ou cerebral.

4. Prestação de serviços e outros cuidados de saúde na farmácia

Atualmente, as farmácias comunitárias são espaços privilegiados para a prestação de cuidados de saúde aos utentes, pela sua proximidade e fácil acessibilidade, assim como pela formação e forte competência técnico-científica dos seus profissionais. Por esta razão, os utentes recorrem cada vez mais à farmácia para obter apoio em questões ligadas à sua saúde, que vão além da obtenção de medicamentos e produtos de saúde.

De acordo com esta procura crescente pela promoção da saúde e com o quadro legal em vigor para os serviços farmacêuticos e outros que podem ser prestados nas farmácias [17,18], a Farmácia Oliveira disponibiliza aos seus utentes serviços como:

- Determinação de parâmetros fisiológicos e bioquímicos

Um dos serviços mais frequentemente prestados na FO é a determinação da pressão arterial e de parâmetros bioquímicos como glicemia, hemoglobina, triglicéridos, ácido úrico, colesterol total, LDL e HDL.

A medição da pressão sistólica e diastólica, assim como o ritmo cardíaco é feita com um tensiómetro digital de braço.

Os restantes parâmetros são determinados por métodos enzimáticos com recurso ao aparelho *CR3000* da marca Callegari® a partir de uma amostra de sangue, com exceção do colesterol LDL que é calculado automaticamente pelo aparelho quando se faz a determinação de triglicerideos, colesterol total e HDL. Tendo em conta que alguns destes parâmetros requerem que a determinação seja feita em jejum, normalmente é recomendado ao utente que realize os testes pela manhã, em jejum para que possam ser feitas todas as determinações na mesma ocasião. Findas as determinações, é fornecido ao utente um cartão com o registo dos valores obtidos, para facilitar o seu acompanhamento.

Este serviço é de extrema importância na medida em que permite monitorizar e promover a adesão à terapêutica, controlar a evolução das doenças ou reduzir o risco do seu aparecimento no caso das doenças cardiovasculares, hipercolesterolemia, *diabetes mellitus*, anemia ou hiperuricemia, possibilitando ainda ao farmacêutico intervir da forma mais adequada à manutenção da saúde e bem-estar do utente e aconselhá-lo sobre os melhores hábitos e medidas farmacológicas e não farmacológicas a adotar.

Além dos já mencionados, a FO realiza ainda testes rápidos à urina para despiste de infeção urinária, através das tiras de teste.

Esta foi uma atividade com a qual contactei apenas durante os períodos inicial e final do estágio, uma vez que a prestação deste tipo de serviço teve de ser interrompida durante algumas semanas devido às medidas de contenção da pandemia por COVID-19.

- Administração de vacinas e injetáveis

De acordo com o enquadramento legal das farmácias de oficina, no que respeita à administração de medicamentos e vacinas não integradas no Programa Nacional de Vacinação (PNV) [17-19], a farmácia disponibiliza o serviço de administração de vacinas e medicamentos injetáveis, sendo este executado por um farmacêutico habilitado com formação complementar específica e reconhecida pela OF.

- Preparação individualizada da medicação (PIM)

Tendo em conta que a população abrangida pela farmácia é essencialmente idosa e polimedicada, um dos serviços disponibilizados aos seus utentes é a PIM. Neste sentido, a farmácia procede à preparação dos *blisters* com a medicação semanal de cada utente acondicionada de acordo com o dia da semana e o respetivo horário de toma.

Embora este seja um serviço disponizado a toda a população, não é muito procurado devido ao seu custo. Assim, este serviço é feito maioritariamente em apoio ao centro de dia local – "O Abrigo", sendo a medicação semanal dos seus utentes preparada na farmácia.

- Valormed

A Valormed é "uma sociedade sem fins lucrativos à qual está atribuída a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso de origem doméstica, de forma a preservar o ambiente e a saúde pública" [20].

A adesão da farmácia a este programa permite aos seus utentes entregarem na farmácia os seus medicamentos fora de uso e embalagens de medicamentos, que são depositados em contentores próprios. Quando os contentores estiverem cheios são selados e recolhidos pelas distribuidoras, para depois serem processados nos locais de tratamento adequados, onde os materiais recolhidos são separados e reciclados ou incinerados, de acordo com a natureza dos resíduos [21].

Este processo permite que os resíduos produzidos com medicamentos sejam eliminados de forma segura e com valorização energética em vez de irem parar ao meio ambiente.

- Farmácias Portuguesas: Cartão saúda

A FO não dispõe de um cartão de fidelidade próprio, no entanto, estando inserida na rede das Farmácias Portuguesas, disponibiliza aos seus utentes o Cartão Saúda, que é já amplamente conhecido e utilizado pelos mesmos.

Com este cartão, os utentes podem acumular pontos por cada compra de produtos de saúde e bem-estar, MNSRM ou serviços farmacêuticos, sendo acumulado 1 ponto por cada euro gasto. É ainda possível acumular 1 ponto pela primeira visita diária à farmácia desde que o valor da compra não seja inferior a 3 euros [22].

Os pontos acumulados podem depois ser trocados por produtos constantes num catálogo atualizado semestralmente pelas Farmácias Portuguesas ou por vales de dinheiro que podem ser usados nas suas compras na farmácia.

- Outros serviços

Além dos serviços já mensionados, a FO disponibiliza aos seus utentes as consultas semanais de podologia, nutrição e nutrição clínica, e ainda os serviços básicos de enfermagem, sempre que solicitados.

5. Comunicação e Marketing

Em farmácia comunitária, a forma mais frequente de comunicação com os utentes é a presencial, aquando das suas visitas à farmácia. Esta comunicação pode ser feita verbalmente, sempre que seja útil transmitir alguma informação no momento do atendimento ou através de material visual e/ou escrito, nomeadamente os *posters* afixados ou os panfletos que são distribuídos aos utentes.

Na FO é também possível a comunicação através do e-mail ou telefone da farmácia, que foi a via que ganhou maior destaque, sobretudo durante o período de confinamento devido à COVID-19, e ainda através das redes sociais.

Durante o estágio tive a oportunidade de colaborar ativamente nestas atividades, nomeadamente ao nível da preparação e divulgação de campanhas de *marketing*, como a que se pode ver na figura 4. A dinamização das redes sociais foi a área onde tive mais intervenções (podem ver-se alguns exemplos no anexo VII), através da divulgação das campanhas em vigor, de eventos e de outras informações como os serviços prestados na farmácia ou os horários de feriado; realização de passatempos e a comemoração de dias festivos.



Figura 4 – Kit preparado para a campanha de protetores solares

6. Formação

Um aspeto essencial à prática da atividade farmacêutica é a necessidade de atualização e aprimoramento das competências técnico-científicas. Assim, além da aprendizagem com a equipa perante as diversas situações com que me deparei durante o estágio, a Farmácia Oliveira proporcionou-me também a oportunidade de participar em várias formações (algumas das quais estão representadas no anexo VIII) promovidas pelos próprios laboratórios ou pelos DIM nas instalações da farmácia.

Parte II – Projetos desenvolvidos

No período em que estagiei, o mundo viu-se afetado por uma pandemia provocada pelo novo coronavírus - SARS-CoV-2 – o que impactou desde cedo o meu estágio e influenciou não só as atividades regulares da farmácia, como também a natureza dos projetos que pude desenvolver, pela necessidade de restringir o contacto com pessoas e materiais.

Assim, a maioria dos projetos que desenvolvi foram feitos através das plataformas digitais ou outras vias que preferencialmente não envolvessem o contacto direto com as pessoas, nem a aglomeração de pessoas num mesmo espaço.

Tema 1: A COVID-19

No início de 2020 surgiu uma doença infeciosa provocada por um novo coronavírus (SARS-CoV-2), apelidada de COVID-19. Esta doença manifesta-se essencialmente pelo desenvolvimento de sintomatologia respiratória, febre, dores de cabeça e dores musculares, podendo evoluir para pneumonia grave e afeta sobretudo pessoas idosas, imunodeprimidas e doentes crónicos [23].

A propagação da doença é feita através de gotículas respiratórias e secreções orofaríngeas quando uma pessoa infetada tosse ou espirra, mesmo antes de desenvolver sintomas, pelo que a doença tem uma grande capacidade de disseminação [23].

Neste sentido, toda a população se viu obrigada a adotar as medidas de contenção da pandemia decretadas pelas autoridades de saúde, tais como a lavagem frequente das mãos com água e sabão ou solução antissética de base alcoólica, o reforço das medidas de higiene e etiqueta respiratória, a manutenção de um distanciamento social de pelo menos um metro, o uso de máscara ou viseira em locais públicos e espaços interiores fechados onde estejam várias pessoas, entre outros.

Tendo em conta as circunstâncias vividas e um certo alarmismo que se criou no seio da comunidade, sobretudo junto das pessoas menos informadas, surgiu a necessidade de garantir que todos os utentes tivessem acesso a informação correta e atualizada, e que a própria equipa da farmácia estivesse capacitada para dar essa informação aos utentes, que muitas vezes nos expunham as suas dúvidas aquando das suas idas à farmácia. Foi essa necessidade que esteve na origem dos dois projetos que a seguir vou expor.

Projeto 1: Panfleto sobre a COVID-19

O primeiro projeto executado neste âmbito foi um panfleto, sobre as medidas de prevenção da infeção por COVID-19 (representado no anexo IX), destinado aos utentes. No entanto, para minimizar o contacto direto entre pessoas e com materiais, este panfleto acabou por não ser distribuído em mão aos utentes, sendo apenas afixado na farmácia para que o pudessem consultar e a informação nele constante foi também divulgada nas plataformas digitais da farmácia.

Projeto 2: Ação de formação à equipa da farmácia sobre as orientações geais aplicáveis a Farmácias Comunitárias em relação à COVID-19

De forma a dotar a equipa com a informação mais atualizada e correta sobre os procedimentos a adotar na farmácia e também para poder dar resposta às dúvidas dos utentes, optei por preparar uma ação de formação com a informação disponível até ao momento, intitulada "COVID-19 – Orientações gerais aplicáveis a farmácias comunitárias", onde foram abordados os seguintes tópicos: medidas gerais para estabelecimentos de atendimento ao público, utilização de equipamentos de proteção individual, equipamentos/materiais a disponibilizar na farmácia, áreas de isolamento, abordagem de casos suspeitos na farmácia e informação sobre as áreas dedicadas COVID-19 mais próximas.

Uma vez que, nesta altura, a equipa da farmácia estava a trabalhar em regime de turnos, com um número de elementos reduzido em cada turno, não foi possível realizar a ação de formação pessoalmente, pelo que preparei uma apresentação no Microsoft PowerPoint®, que foi disponibilizada a todos os colegas por e-mail. Juntamente com a apresentação, enviei também aos colegas um formulário online de resposta anónima, solicitando-lhes que avaliassem a apresentação numa escala de 1 a 5, sendo 1 a classificação mais baixa e 5 a mais alta, nos seguintes parâmetros: relevância do tema, clareza do discurso, adequação da informação ao tema, utilidade da apresentação e apreciação geral da apresentação. No final do formulário havia ainda um espaço de resposta aberta, para que pudessem fazer qualquer observação que considerassem pertinente. A recetividade e a apreciação geral da formação foram, no geral, bastante boas e as respostas obtidas no questionário de avaliação estão expostas no anexo X.

Tema 2 : Hipercolesterolémia

O colesterol é uma gordura que é produzida pelo nosso organismo ou obtida através da alimentação e que, quando em níveis adequados, é benéfica para diversas funções do organismo, nomeadamente a produção de vitamina D e de várias hormonas, necessárias ao seu bom funcionamento. No entanto, quando os níveis de colesterol no sangue se afastam dos limites recomendados, este tende a acumular-se na parede dos vasos sanguíneos, originando placas ateroscleróticas, que causam o estreitamento dos vasos sanguíneos e vários problemas cardiovasculares, que são uma das maiores causas de mortalidade e morbilidade no mundo [24].

Importa esclarecer que o colesterol total é constituído por dois tipos de partículas: as LDL (Low density lipoproteins), apelidadas de "colesterol mau", que transportam o

colesterol do fígado para os tecidos levando à sua acumulação, e as HDL (High density lipoproteins), apelidadas de “bom colesterol”, que transportam o colesterol dos tecidos para o fígado para ser metabolizado, levando à sua eliminação. Assim, o valor de colesterol total por si só não traduz o risco para a saúde do aparelho cardiovascular, devendo sempre verificar-se um correto equilíbrio entre os valores de colesterol LDL e HDL [24].

Consideram-se como valores adequados os inferiores a 115 mg/dL para o colesterol LDL e os superiores a 35 mg/dL (homens) e 45 mg/dL (mulheres) para o colesterol HDL, devendo o colesterol total manter-se abaixo dos 190 mg/dL. Estes valores têm de ser devidamente corrigidos no caso dos doentes com patologias cardiovasculares, diabetes e insuficiência renal [24].

Apesar de ter alguns fatores de risco inalteráveis, como a hereditariedade, a hipercolesterolémia pode ser controlada com a alteração do estilo de vida, nomeadamente a prática de atividade física regular e mudanças nos hábitos alimentares.

Projeto 3: Panfleto sobre o colesterol

Durante o estágio pude constatar que muitos dos utentes da farmácia sofrem de hipercolestorolemia e é frequente recorrerem à farmácia para fazer a monitorização dos seus valores. Verifiquei também que vários utentes não têm conhecimento de algumas das informações acima referidas, colocando muitas vezes dúvidas aos farmacêuticos nesse sentido.

A farmácia dispunha de um panfleto já bastante antigo com recomendações sobre os hábitos alimentares para utentes com hipercolesterolemia, pelo que me foi proposto fazer a atualização desse panfleto. Assim, o meu projeto consistiu em fazer não só a atualização do panfleto existente, como também acrescentar algumas informações e esclarecimentos para o utente, tais como os valores de referência para os diferentes tipos de colesterol e dicas para mudanças no estilo de vida, tal como se pode ver no anexo XI.

Foram impressos 50 exemplares desse panfleto, que se destina a ser distribuído aos utentes em que se detetem quaisquer irregularidades nos valores de colesterol e triglicerídeos, ou que manifestem alguma necessidade de informação sobre o tema.

Tema 3: Marketing e redes sociais

Tal como mencionei anteriormente, uma das áreas onde tive oportunidade de intervir, também por uma questão de gosto pessoal, foi a gestão e dianamismo das redes sociais da farmácia. Neste sentido fiz várias partilhas para divulgar campanhas a decorrer na farmácia, assinalar dias festivos ou aumentar a interação com os utentes e dar a conhecer a farmácia a mais utentes, através dos meios digitais. Foi com este objetivo que sugeri e executei os dois projetos que a seguir vou detalhar.

Projeto 4: Passatempo do Dia da Mãe

De forma a assinalar o Dia da Mãe e a aumentar a interação com os utentes no meio digital, realizamos um passatempo, através das redes sociais da farmácia, em que os participantes teriam de partilhar nas suas redes sociais uma fotografia com os seus filhos ou a sua mãe, retratando o melhor da sua relação. Os requisitos para a participação ser válida eram: identificar a FO na publicação, seguir a farmácia nas redes sociais e identificar mais três mães. Tendo todos os requisitos cumpridos, a publicação com mais "gostos" seria presenteada com um kit de produtos para mulher, que pode ver-se no anexo XII.

Este passatempo teve uma boa adesão por parte dos utentes, contabilizando-se 33 participações, 18 das quais válidas, o que fez aumentar bastante a visibilidade da farmácia nas redes sociais.

Projeto 5: Passatempo do Dia Mundial da Criança

À semelhança do projeto anterior, foi feito um novo passatempo nas redes sociais da farmácia para assinalar o Dia Mundial da Criança.

Neste caso os participantes teriam de partilhar nas suas redes sociais uma fotografia que retratasse as brincadeiras favoritas das suas crianças, e a foto com o maior número de "gostos" seria a vencedora de um kit com produtos para criança, retratado no anexo XIII. Os requisitos para a participação ser considerada válida eram: identificar na publicação a Farmácia Oliveira, seguir a FO nas redes sociais e identificar mais três amigos.

Mais uma vez, o passatempo teve uma boa adesão, contabilizando-se 26 participações, sendo 20 das quais válidas.

Tema 4: Vacinas não incluídas no PNV

As vacinas permitem prevenir o aparecimento de certas doenças, possibilitando o seu controlo e em certos casos levando mesmo à sua erradicação. Assim, os programas de vacinação já demonstraram ser bastante eficazes na redução da morbilidade e mortalidade entre as populações, e desse modo aumentar a sustentabilidade dos serviços de saúde [25].

Enquanto locais de prestação de cuidados de saúde aos utentes, um dos serviços que as farmácias comunitárias estão autorizadas a realizar é a administração de vacinas não incluídas no PNV [19].

Projeto 6: Tabela-resumo sobre as vacinas extra PNV

Tendo observado que muitos utentes se deslocam à farmácia com dúvidas sobre quando e quais as vacinas extra - PNV que devem ser administradas, e que o próprio PNV sofre alterações a partir de outubro do presente ano [26], propus-me a criar uma tabela-resumo para uso interno da equipa da farmácia, contendo informações como: as vacinas extra-PNV disponíveis, a sua divisão entre vacinas vivas ou inativas, o esquema vacinal recomendado, a idade em que devem ser administradas e ainda algumas observações relevantes. A referida tabela, representada no anexo XIV, foi afixada junto ao frigorífico onde são armazenadas as vacinas, para que toda a equipa possa facilmente consultar essa informação e esclarecer qualquer dúvida que surja ou informar os utentes.

Tema 5: Contraceção hormonal de emergência

Atualmente existem vários métodos contracetivos disponíveis, no entanto nem sempre estes são bem usados ou não são usados de todo. A contraceção de emergência (CE) consiste assim no último recurso disponível para prevenir uma gravidez indesejada após uma relação sexual não protegida (RSNP), ou quando o método de proteção escolhido falha. A CE é segura para a mulher e não é abortiva pelo que, em caso de gravidez, o seu uso não provoca um aborto nem aumenta o risco de malformações fetais, no entanto não deve ser usada como método contracetivo habitual [27].

Estão disponíveis em Portugal 3 tipos de contraceção de emergência: o dispositivo intrauterino (DIU) de cobre e as pílulas contendo 30 mg de acetato de ulipristal, que são eficazes nas 120h após a RSNP e ainda as pílulas contendo 1,5 mg de levonorgestrel, que são eficazes apenas durante as primeiras 72h após a RSNP [27].

Projeto 7: Panfleto sobre contraceção hormonal de emergência

De acordo com a legislação em vigor, este tipo de contracetivos podem ser dispensados nas farmácias, mediante apresentação de receita médica, ou na ausência desta no caso dos de venda livre [28]. Em ambos os casos, a sua dispensa deve ser feita por profissionais capacitados para fazer o melhor aconselhamento em cada situação e dar ao utente a informação necessária ao correto uso do contracetivo de emergência escolhido, os seus efeitos secundários possíveis e ainda quaisquer esclarecimentos adicionais que julgue pertinentes, nomeadamente no que respeita à utilização de métodos contracetivos e ao encaminhamento para a consulta de planeamento familiar.

Durante o estágio deparei-me com algumas situações de dispensa de contracetivos hormonais de emergência e pude notar algumas das dificuldades que são sentidas pelos farmacêuticos aquando da dispensa deste tipo de medicamentos. Por ser um assunto um pouco delicado e íntimo, verifiquei que algumas pessoas sentem ainda alguma dificuldade em falar sobre o mesmo e expor as suas dúvidas, pelo que por vezes se torna difícil ao farmacêutico compreender a situação e adquirir as informações necessárias para proceder ao aconselhamento sem ferir as suscetibilidades do utente. Do mesmo modo verifiquei que há ainda um certo estigma na compra destes medicamentos, pelo que muitas das vezes a utente que pretende recorrer à contraceção de emergência não se desloca à farmácia para a adquirir, pedindo a terceiros que o façam por ela, o que torna mais difícil de fazer-lhe chegar a informação necessária.

Perante estas dificuldades, que eu mesma senti, surgiu a ideia de criar um folheto, representado no anexo XV, contendo todas as informações essenciais a quem vai tomar um contracetivo de emergência, para ser distribuído aquando de um aconselhamento destes medicamentos, na tentativas de transmitir à utente a informação essencial e esclarecer possíveis dúvidas que possa ter e não se sentir à vontade para expor, assim como indicar algumas fontes onde se pode obter informação sobre este tema.

Uma das conclusões a que cheguei foi que ainda existe muita gente pouco informada sobre este tema. Assim, foram impressos 50 exemplares deste panfleto, para serem distribuídos aos utentes que solicitem um contracetivo de emergência ou procurem informação sobre o tema da contraceção, tal como tive oportunidade de fazer.

Conclusão

Com este estágio pude finalmente conhecer de perto a profissão do farmacêutico comunitário. Enquanto estudante de ciências farmacêuticas e enquanto cidadã, tinha uma ideia pré-concebida do que era ser farmacêutico, no entanto só estando “no terreno” é que se conhece de facto a realidade.

Por muito que a faculdade nos transmita as competências técnicas e científicas para sermos farmacêuticos, a conclusão a que chego é que saímos de lá ainda muito imaturos em alguns aspetos e há coisas que só mesmo a prática e o “ver fazer” em contexto real é que nos permitem aprender.

Assim, considero a unidade curricular de estágio um elemento fundamental da nossa formação académica, dotando-nos de competências práticas que livro nenhum pode ensinar tão bem quanto as pessoas que diariamente as concretizam.

Chego ao fim destes seis meses com a certeza de que me enriqueceram muito, enquanto futura profissional e enquanto pessoa.

Referências bibliográficas

1. A Farmácia Comunitária. Ordem dos Farmacêuticos. [online] https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/areas-profissionais/farmacia-comunitaria/a-farmacia-comunitaria/ [acedido a 24 de Julho de 2020]
2. Regulamento para atribuição de competências farmacêuticas. Ordem dos Farmacêuticos. [online] https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/regulamento_atribuicyayo_de_competeyncias_20464593465c51d2c366566.pdf [Acedido a 24 de Julho de 2020]
3. Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos. Ordem dos Farmacêuticos. [online] https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/documentos/codigo_deontologico_da_of_4436676175988472c14020.pdf [Acedio a 24 de Julho de 2020]
4. Decreto-lei nº 307/2007, de 31 de Agosto, Regime Jurídico das farmácias de oficina. Diário da República. 2007. Disponível em: https://dre.pt/pesquisa/-/search/641148/details/maximized
5. O Infarmed – Apresentação. Infarmed. [online] https://www.infarmed.pt/web/infarmed/apresentacao [Acedido a 15 de Julho de 2020]
6. Norma geral sobre as infraestruturas e equipamentos, de 29 de abril. Boas Práticas de Farmácia Comunitária. Ordem dos Farmacêuticos. 2015. Disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt/fotos/qualidade/norma_geral_sobre_as_infraestruturas_e_equipamentos_20240917255ab147e12498f.pdf
7. Orientação nº 011/2020, de 17 de Março, Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19): Medidas de prevenção da transmissão em estabelecimentos de atendimento ao público. Direção Geral da Saúde. 2020. Disponível em: https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0112020-de-17032020-pdf.aspx
8. Costa, Maria Jorge. kaizen. Revista Saúda. 2016. [online] https://www.revistasauda.pt/noticias/Pages/Kaizen.aspx [Acedido a 6 de Agosto de 2020]
9. Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, Proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Parlamento Europeu e Conselho. 2016. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-

content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.POR&toc=OJ:L:2016:119:TOC

10. Decreto-lei nº 176/2006, de 30 de Agosto, Regime jurídico dos medicamentos de uso humano. Diário da República. 2006. Disponível em: https://dre.pt/pesquisa/-/search/540387/details/maximized
11. Portaria nº 224/2015, de 27 de Julho, Regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição e dispensa de medicamentos e produtos de saúde. Diário da República. 2015. Disponível em: https://dre.pt/home/-/dre/69879391/details/maximized
12. Despacho n.º 8809/2018, de 17 de Setembro, Modelos de receita médica e modelo de guia de tratamento passam a conter o logótipo «SNS - Serviço Nacional de Saúde - 40 Anos». Diário da República. 2018. Disponível em: https://dre.pt/home/-/dre/116405862/details/maximized
13. Medicamentos. Serviço Nacional de Saúde. 2019. [online] https://www.sns.gov.pt/sns-saude-mais/medicamentos-2/ [Acedido a 29 de Julho de 2020]
14. Decreto-lei nº 48-A/2010, de 13 de Maio, Regime geral das comparticipações do Estado no preço dos medicamentos. Diário da República. 2010. Disponível em: https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/227779/details/maximized
15. Decreto-lei nº 15/93, de 22 de Janeiro, Regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos. Diário da República. 1993. Disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/1070504/068-DL_15_93_VF.pdf
16. Decreto-lei nº 95/2004, de 22 de Abril, Prescrição e preparação de medicamentos manipulados. Diário da República. 2004. Disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/1070327/067-A-DL_95_2004.pdf
17. Portaria nº 1429/2007, de 2 de Novembro, Serviços farmacêuticos que podem ser prestados pelas farmácias. Diário da República. 2007. Disponível em: https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/629418/details/normal?l=1
18. Portaria nº 97/2018, de 9 de Abril, Serviços farmacêuticos que podem ser prestados pelas farmácias. Diário da República. 2018. Disponível em: https://dre.pt/home/-/dre/115006162/details/maximized
19. Deliberação 139/CD/2010, de 21 de outubro, Administração de vacinas nas farmácias de oficina. Infarmed. 2010. Disponível em: https://www.infarmed.pt/documents/15786/17838/139_CD_2010.pdf/4d614fa9-63e0-4220-ad81-d8689829be6a
20. Quem somos. Valormed. [online] http://www.valormed.pt/paginas/2/quem-somos/ [Acedido a 5 de Agosto de 2020]

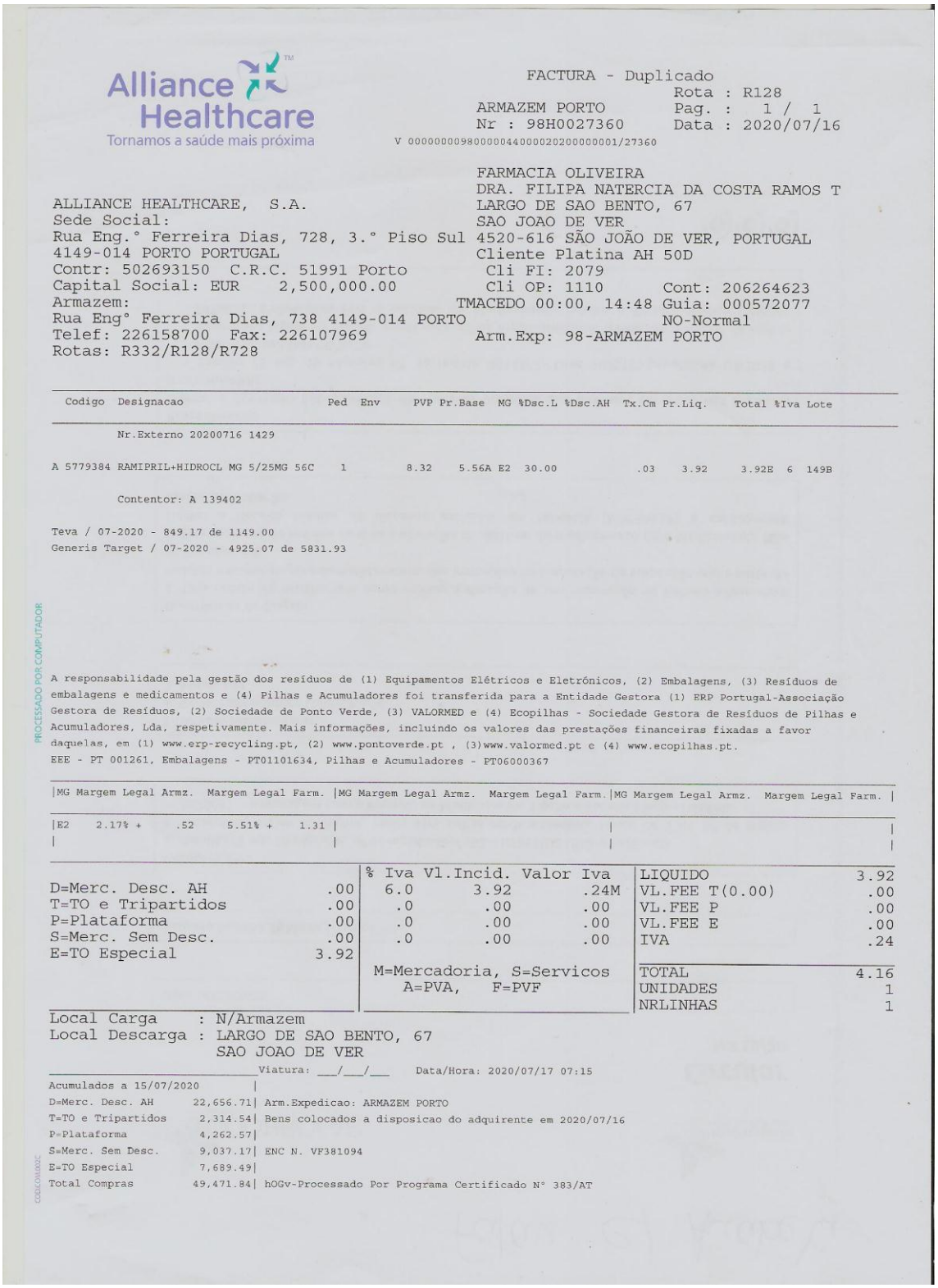
21. Processo. Valormed. [online] http://www.valormed.pt/paginas/8/processo [Acedido a 5 de Agosto de 2020]
22. Como funciona o cartão Saúda?. Farmácias Portuguesas. [online] https://www.farmaciasportuguesas.pt/sauda/como-funciona [Acedido a 5 de Agosto de 2020]
23. Coronavirus. World Health Organization. [online] https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 [Acedido a 8 de Agosto de 2020]
24. Ferreira, J. Alimentação e Colesterol. Fundação Portuguesa de Cardiologia. [online] http://www.fpcardiologia.pt/alimentacao-e-colesterol/ [Acedido a 9 de Agosto de 2020]
25. Vacinação. Direção Geral da Saúde. [online] https://www.dgs.pt/saude-publica1/vacinacao.aspx [Acedido a 9 de Agosto de 2020]
26. Despacho n.º 12434/2019, de 30 de Dezembro, Esquema vacinal do Programa Nacional de Vacinação (PNV). Diário da República. 2019. Disponível em: https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/127608823/details/maximized?serie=II&parte_filter=31&day=2019-12-30&date=2019-12-01&dreId=127608810
27. Pacheco, A., Costa, A., Martins, I., Palma, F., Sousa, F., Almeida, M., & Bombas, T. Recomendações sobre Contraceção de Emergência. Sociedade Portuguesa da Contraceção. [Ebook]. https://www.spdc.pt/files/14_Recomendacoes_CE.pdf [Acedido a 10 de Agosto de 2020]
28. Lei n.º 12/2001, de 29 de Maio, Contracepção de emergência. Diário da República. 2001. Disponível em: https://dre.pt/pesquisa/-/search/331857/details/maximized

Anexos

Índice de anexos

Anexo I – Exemplo de fatura de armazenista 40
Anexo II – Documento de requisição de medicamentos psicotrópicos 41
Anexo III – Circular com pedido de recolha de lotes de produtos 42
Anexo IV – Guia de devolução 43
Anexo V – Modelo de declaração sobre as condições de armazenamento de produtos de frio 44
Anexo VI – Exemplos de modelos de receita médica em vigor 45
Anexo VII – Exemplos de imagens criadas para as redes sociais da farmácia 48
Anexo VIII – Certificados de participação em algumas das formações 50
Anexo IX – Panfleto sobre a COVID-19 51
Anexo X –Respostas ao questionário de avaliação da formação sobre a COVID-19 52
Anexo XI – Panfleto sobre o colesterol 54
Anexo XII – Imagem usada para divulgar o passatempo do Dia da Mãe, onde pode ver-se o prémio atribuído 56
Anexo XIII – Prémio atribuído ao vencedor do passatempo do Dia da Criança 56
Anexo XIV – Tabela-resumo sobre as vacinas extra PNV 57
Anexo XV – Folheto sobre contraceção de emergência 58

Anexo I – Exemplo de fatura de armazenista



Alliance Healthcare
Tornamos a saúde mais próxima

FACTURA - Duplicado
Rota : R128
ARMAZEM PORTO Pag. : 1 / 1
Nr : 98H0027360 Data : 2020/07/16

V 0000000098000004400002020000001/27360

FARMACIA OLIVEIRA
DRA. FILIPA NATERCIA DA COSTA RAMOS T
LARGO DE SAO BENTO, 67
SAO JOAO DE VER
4520-616 SÃO JOÃO DE VER, PORTUGAL
Cliente Platina AH 50D
Cli FI: 2079
Cli OP: 1110 Cont: 206264623
TMACEDO 00:00, 14:48 Guia: 000572077
NO-Normal
Arm.Exp: 98-ARMAZEM PORTO

ALLIANCE HEALTHCARE, S.A.
Sede Social:
Rua Eng.° Ferreira Dias, 728, 3.° Piso Sul
4149-014 PORTO PORTUGAL
Contr: 502693150 C.R.C. 51991 Porto
Capital Social: EUR 2,500,000.00
Armazem:
Rua Eng° Ferreira Dias, 738 4149-014 PORTO
Telef: 226158700 Fax: 226107969
Rotas: R332/R128/R728

Codigo	Designacao	Ped	Env	PVP	Pr.Base	MG	%Dsc.L	%Dsc.AH	Tx.Cm	Pr.Liq.	Total	%Iva	Lote
	Nr.Externo 20200716 1429												
A 5779384	RAMIPRIL+HIDROCL MG 5/25MG 56C	1		8.32	5.56A	E2	30.00		.03	3.92	3.92E	6	149B
	Contentor: A 139402												

Teva / 07-2020 - 849.17 de 1149.00
Generis Target / 07-2020 - 4925.07 de 5831.93

PROCESSADO POR COMPUTADOR

A responsabilidade pela gestão dos resíduos de (1) Equipamentos Elétricos e Eletrónicos, (2) Embalagens, (3) Resíduos de embalagens e medicamentos e (4) Pilhas e Acumuladores foi transferida para a Entidade Gestora (1) ERP Portugal-Associação Gestora de Resíduos, (2) Sociedade de Ponto Verde, (3) VALORMED e (4) Ecopilhas - Sociedade Gestora de Resíduos de Pilhas e Acumuladores, Lda, respetivamente. Mais informações, incluindo os valores das prestações financeiras fixadas a favor daquelas, em (1) www.erp-recycling.pt, (2) www.pontoverde.pt , (3)www.valormed.pt e (4) www.ecopilhas.pt.
EEE - PT 001261, Embalagens - PT01101634, Pilhas e Acumuladores - PT06000367

MG Margem Legal Armz.	Margem Legal Farm.	MG Margem Legal Armz.	Margem Legal Farm.	MG Margem Legal Armz.	Margem Legal Farm.
E2 2.17% + .52	5.51% + 1.31				

D=Merc. Desc. AH	.00
T=TO e Tripartidos	.00
P=Plataforma	.00
S=Merc. Sem Desc.	.00
E=TO Especial	3.92

% Iva	Vl.Incid.	Valor Iva	
6.0	3.92	.24M	
.0	.00	.00	
.0	.00	.00	
.0	.00	.00	

M=Mercadoria, S=Servicos
A=PVA, F=PVF

LIQUIDO	3.92
VL.FEE T(0.00)	.00
VL.FEE P	.00
VL.FEE E	.00
IVA	.24
TOTAL	4.16
UNIDADES	1
NRLINHAS	1

Local Carga : N/Armazem
Local Descarga : LARGO DE SAO BENTO, 67
SAO JOAO DE VER

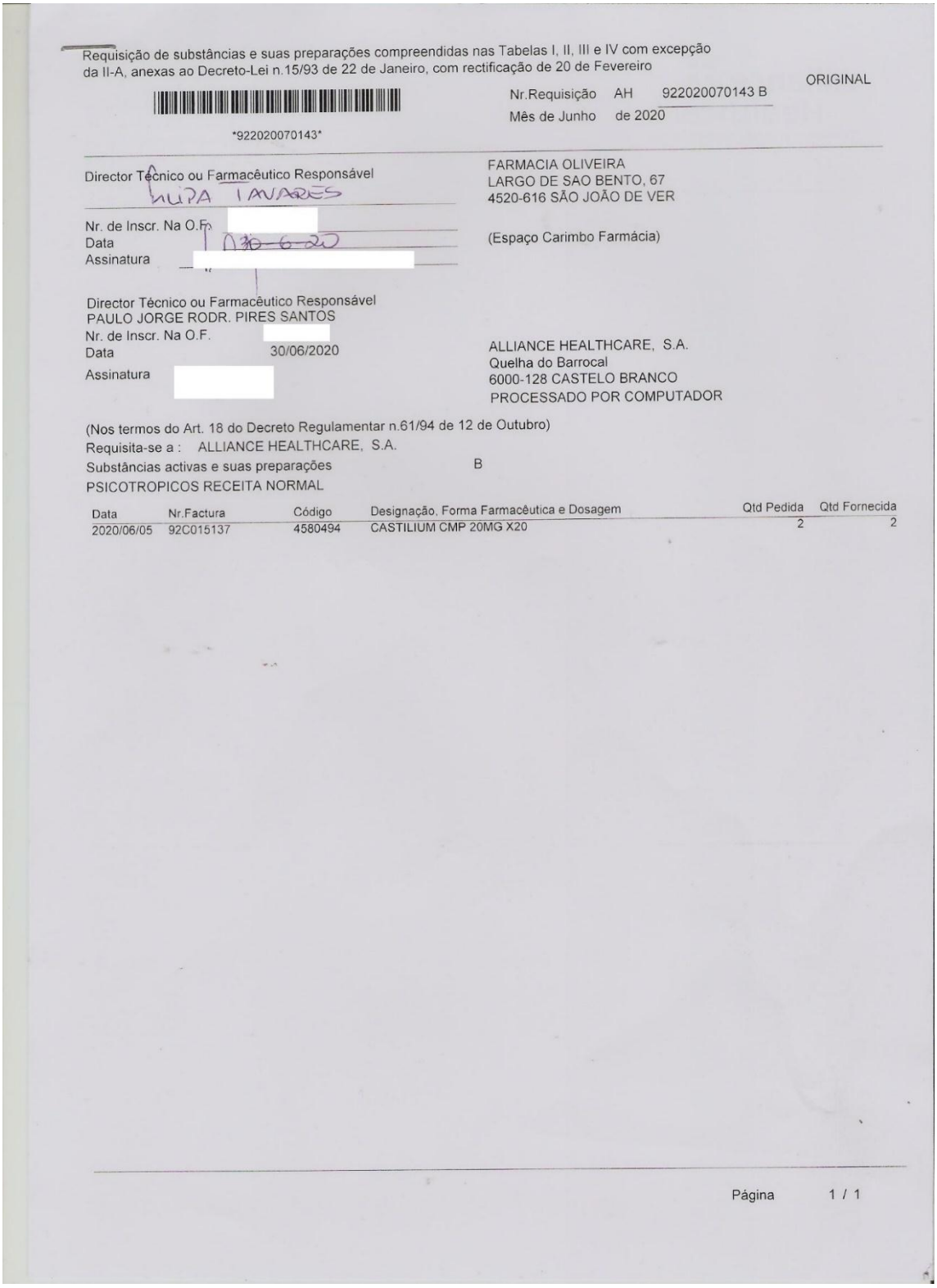
Viatura: ___/___/___ Data/Hora: 2020/07/17 07:15

Acumulados a 15/07/2020	
D=Merc. Desc. AH	22,656.71
T=TO e Tripartidos	2,314.54
P=Plataforma	4,262.57
S=Merc. Sem Desc.	9,037.17
E=TO Especial	7,689.49
Total Compras	49,471.84

Arm.Expedicao: ARMAZEM PORTO
Bens colocados a disposicao do adquirente em 2020/07/16
ENC N. VF381094
hOGv-Processado Por Programa Certificado N° 383/AT

CODECOM2020

Anexo II – Documento de requisição de medicamentos psicotrópicos



Requisição de substâncias e suas preparações compreendidas nas Tabelas I, II, III e IV com excepção da II-A, anexas ao Decreto-Lei n.15/93 de 22 de Janeiro, com rectificação de 20 de Fevereiro

ORIGINAL

922020070143

Nr.Requisição AH 922020070143 B

Mês de Junho de 2020

Director Técnico ou Farmacêutico Responsável

LUPA TAVARES

Nr. de Inscr. Na O.F.

Data 30-6-20

Assinatura

FARMACIA OLIVEIRA
LARGO DE SAO BENTO, 67
4520-616 SÃO JOÃO DE VER

(Espaço Carimbo Farmácia)

Director Técnico ou Farmacêutico Responsável
PAULO JORGE RODR. PIRES SANTOS
Nr. de Inscr. Na O.F.
Data 30/06/2020
Assinatura

ALLIANCE HEALTHCARE, S.A.
Quelha do Barrocal
6000-128 CASTELO BRANCO
PROCESSADO POR COMPUTADOR

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

Requisita-se a : ALLIANCE HEALTHCARE, S.A.

Substâncias activas e suas preparações B

PSICOTROPICOS RECEITA NORMAL

Data	Nr.Factura	Código	Designação, Forma Farmacêutica e Dosagem	Qtd Pedida	Qtd Fornecida
2020/06/05	92C015137	4580494	CASTILIUM CMP 20MG X20	2	2

Página 1 / 1

Anexo III – Circular com pedido de recolha de lotes de produtos

COOPROFAR

Proximidade

Circular

N.º 10/20

Data 14/07/2020

Assunto Recolha de Medicamentos

Produtos Alvo

1. Tamiflu 75 mg, 10 cápsulas, nº de registo 4014882 – lotes F0251B53 e F0255B02
2. Amorolfina Mylan 50 mg/ml, verniz para unhas medicamentoso, frasco de 5 ml, nº de registo 5476031 - embalagens com o estatuto de Medicamento Sujeito a Receita Médica (MSRM).

Entidades Notificadoras

1. Roche Farmacêutica Química, Lda.
2. Mylan, Lda.

Ocorrências de Origem

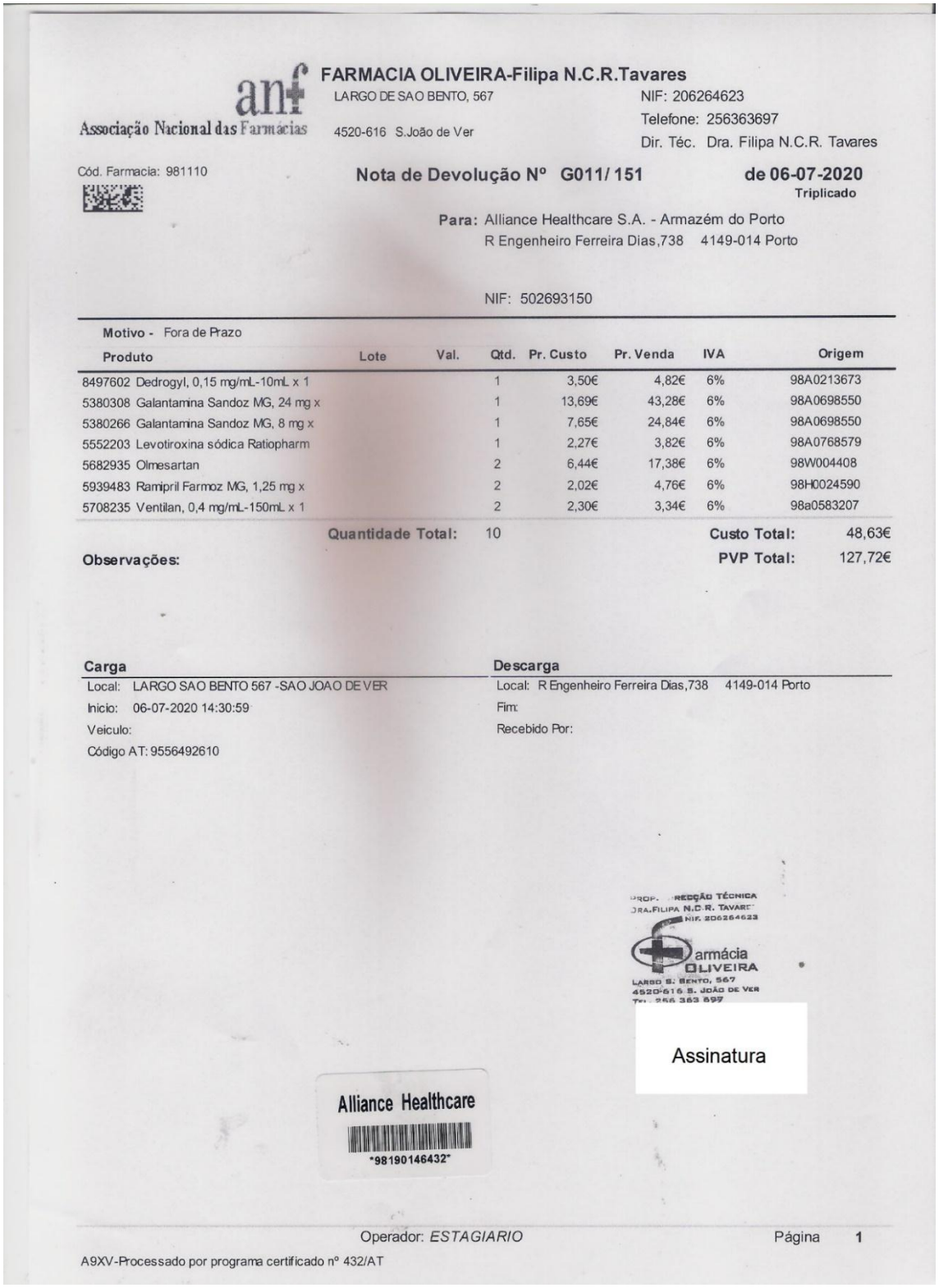
1. Esta ordem de recolha tem como motivo a deteção de um incorreção no Folheto Informativo incluído nas embalagens do medicamento, nas instruções de preparação da suspensão oral a partir do pó das cápsulas.
2. Este processo de recolha deve-se à alteração do estatuto do medicamento para Medicamento Não Sujeito a Receita Médica de dispensa exclusiva em farmácia (MNSRM-EF) e consequente descomparticipação.

Procedimento

Efetuar a devolução individualizada de todas as unidades que possuam em stock dos seguintes medicamentos:

- Tamiflu 75 mg, 10 cápsulas, nº de registo 4014882, lotes F0251B53, validade 03/2029 e F0255B02, validade 06/2029;
- Amorolfina Mylan 50 mg/ml, verniz para unhas medicamentoso, frasco de 5 ml, nº de registo 5476031, embalagens com o estatuto de Medicamento Sujeito a Receita Médica (MSRM).

Anexo IV – Guia de devolução



Associação Nacional das Farmácias

FARMACIA OLIVEIRA-Filipa N.C.R.Tavares
LARGO DE SAO BENTO, 567
4520-616 S.João de Ver
NIF: 206264623
Telefone: 256363697
Dir. Téc. Dra. Filipa N.C.R. Tavares

Cód. Farmacia: 981110

Nota de Devolução Nº G011/151 **de 06-07-2020**
Triplicado

Para: Alliance Healthcare S.A. - Armazém do Porto
R Engenheiro Ferreira Dias,738 4149-014 Porto

NIF: 502693150

Motivo - Fora de Prazo

Produto	Lote	Val.	Qtd.	Pr. Custo	Pr. Venda	IVA	Origem
8497602 Dedrogyl, 0,15 mg/mL-10mL x 1			1	3,50€	4,82€	6%	98A0213673
5380308 Galantamina Sandoz MG, 24 mg x			1	13,69€	43,28€	6%	98A0698550
5380266 Galantamina Sandoz MG, 8 mg x			1	7,65€	24,84€	6%	98A0698550
5552203 Levotiroxina sódica Ratiopharm			1	2,27€	3,82€	6%	98A0768579
5682935 Olmesartan			2	6,44€	17,38€	6%	98W004408
5939483 Ramipril Farmoz MG, 1,25 mg x			2	2,02€	4,76€	6%	98H0024590
5708235 Ventilan, 0,4 mg/mL-150mL x 1			2	2,30€	3,34€	6%	98a0583207
	Quantidade Total:		10			**Custo Total:**	48,63€
Observações:						**PVP Total:**	127,72€

Carga
Local: LARGO SAO BENTO 567 -SAO JOAO DE VER
Inicio: 06-07-2020 14:30:59
Veiculo:
Código AT: 9556492610

Descarga
Local: R Engenheiro Ferreira Dias,738 4149-014 Porto
Fim:
Recebido Por:

DIREÇÃO TÉCNICA
DRA.FILIPA N.C.R. TAVARES
NIF. 206264623
Farmácia OLIVEIRA
LARGO S. BENTO, 567
4520-616 S. JOÃO DE VER
Tel.: 256 363 697

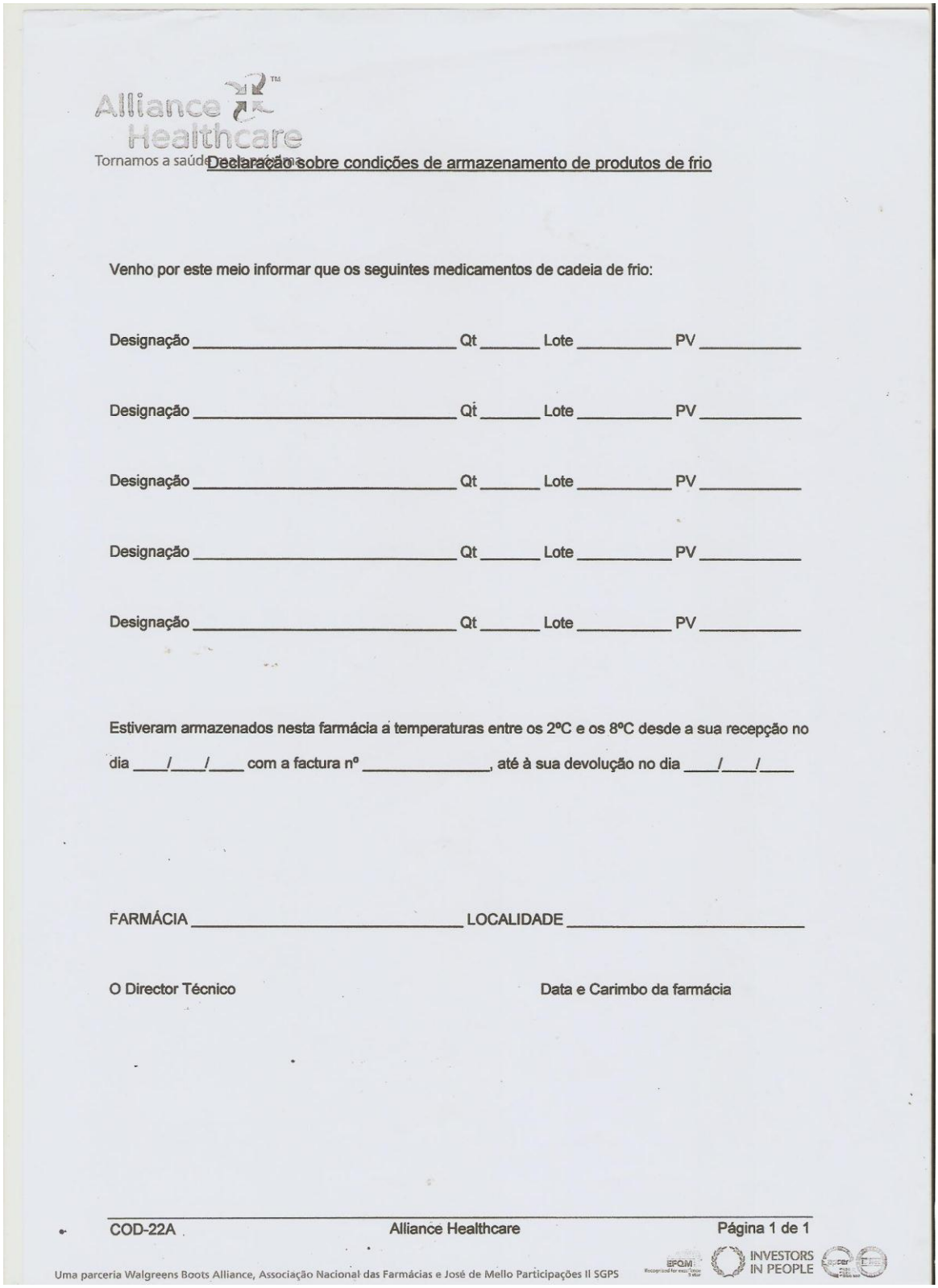
Assinatura

Alliance Healthcare
98190146432

Operador: *ESTAGIARIO* Página 1

A9XV-Processado por programa certificado nº 432/AT

Anexo V – Modelo de declaração sobre as condições de armazenamento de produtos de frio



Alliance Healthcare

Tornamos a saúde mais acessível

Declaração sobre condições de armazenamento de produtos de frio

Venho por este meio informar que os seguintes medicamentos de cadeia de frio:

Designação _____ Qt _____ Lote _____ PV _____

Designação _____ Qt _____ Lote _____ PV _____

Designação _____ Qt _____ Lote _____ PV _____

Designação _____ Qt _____ Lote _____ PV _____

Designação _____ Qt _____ Lote _____ PV _____

Estiveram armazenados nesta farmácia a temperaturas entre os 2ºC e os 8ºC desde a sua recepção no dia ____/____/____ com a factura nº _____, até à sua devolução no dia ____/____/____

FARMÁCIA _____ LOCALIDADE _____

O Director Técnico

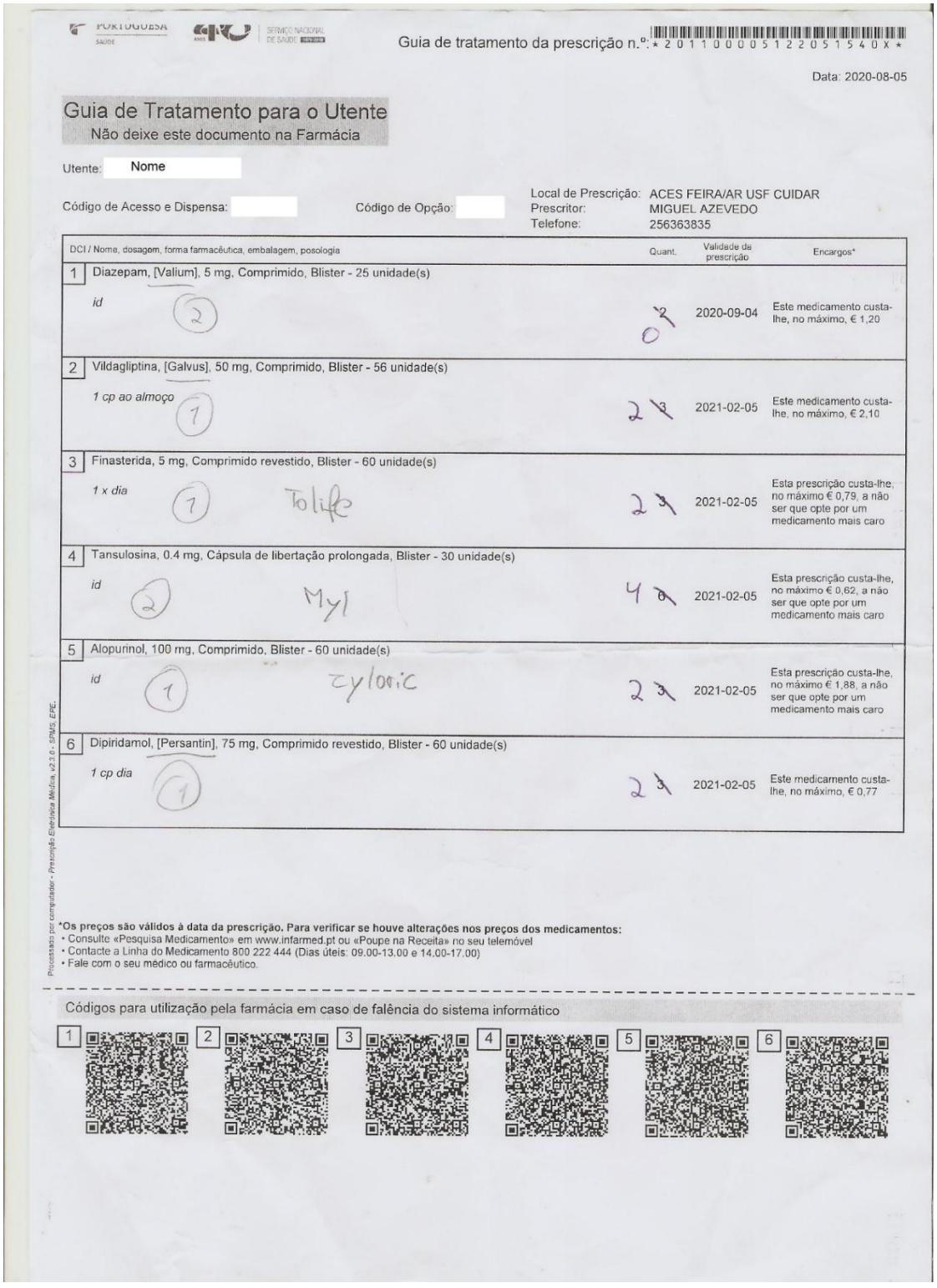
Data e Carimbo da farmácia

COD-22A Alliance Healthcare Página 1 de 1

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

INVESTORS IN PEOPLE

Anexo VI – Exemplos de modelos de receita médica em vigor



PORTUGUESA SAÚDE | SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

Guia de tratamento da prescrição n.º: * 2 0 1 1 0 0 0 0 5 1 2 2 0 5 1 5 4 0 X *

Data: 2020-08-05

Guia de Tratamento para o Utente

Não deixe este documento na Farmácia

Utente: Nome

Código de Acesso e Dispensa: Código de Opção:

Local de Prescrição: ACES FEIRA/AR USF CUIDAR
Prescritor: MIGUEL AZEVEDO
Telefone: 256363835

	DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem, posologia	Quant.	Validade da prescrição	Encargos*
1	Diazepam, [Valium], 5 mg, Comprimido, Blister - 25 unidade(s) *id* (2)	2	2020-09-04	Este medicamento custa-lhe, no máximo, € 1,20
2	Vildagliptina, [Galvus], 50 mg, Comprimido, Blister - 56 unidade(s) *1 cp ao almoço* (1)	2	2021-02-05	Este medicamento custa-lhe, no máximo, € 2,10
3	Finasterida, 5 mg, Comprimido revestido, Blister - 60 unidade(s) *1 x dia* (1) Tolife	2	2021-02-05	Esta prescrição custa-lhe, no máximo € 0,79, a não ser que opte por um medicamento mais caro
4	Tansulosina, 0.4 mg, Cápsula de libertação prolongada, Blister - 30 unidade(s) *id* (2) Myl	4	2021-02-05	Esta prescrição custa-lhe, no máximo € 0,62, a não ser que opte por um medicamento mais caro
5	Alopurinol, 100 mg, Comprimido, Blister - 60 unidade(s) *id* (1) zyloric	2	2021-02-05	Esta prescrição custa-lhe, no máximo € 1,88, a não ser que opte por um medicamento mais caro
6	Dipiridamol, [Persantin], 75 mg, Comprimido revestido, Blister - 60 unidade(s) *1 cp dia* (1)	2	2021-02-05	Este medicamento custa-lhe, no máximo, € 0,77

Processado por computador - Prescrição Eletrónica Médica, v2.3.0 - SPMS, EPE.

***Os preços são válidos à data da prescrição. Para verificar se houve alterações nos preços dos medicamentos:**
- Consulte «Pesquisa Medicamento» em www.infarmed.pt ou «Poupe na Receita» no seu telemóvel
- Contacte a Linha do Medicamento 800 222 444 (Dias úteis: 09.00-13.00 e 14.00-17.00)
- Fale com o seu médico ou farmacêutico.

Códigos para utilização pela farmácia em caso de falência do sistema informático

1 2 3 4 5 6

Receita eletrónica.



FARMACIA OLIVEIRA-Filipa N.C.R.Tavares
LARGO DE SAO BENTO, 567
4520-616 S.João de Ver
Tel.:256363697

Medicamentos por Dispensar
na data de 06-08-2020

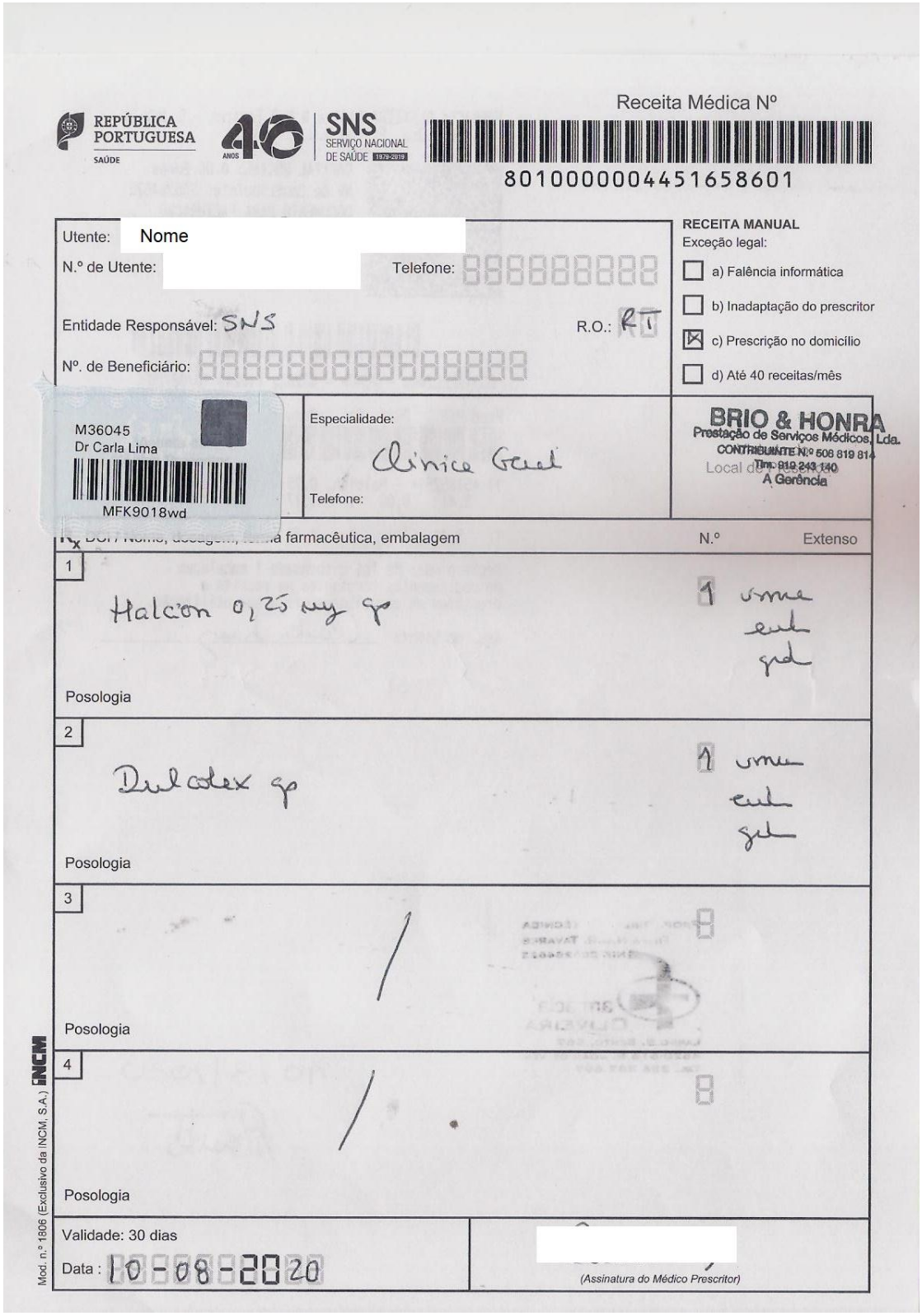
Ut: Nome do utente
RSP nº: 2011000051143772401

Código de Acesso:

Código de Opção :

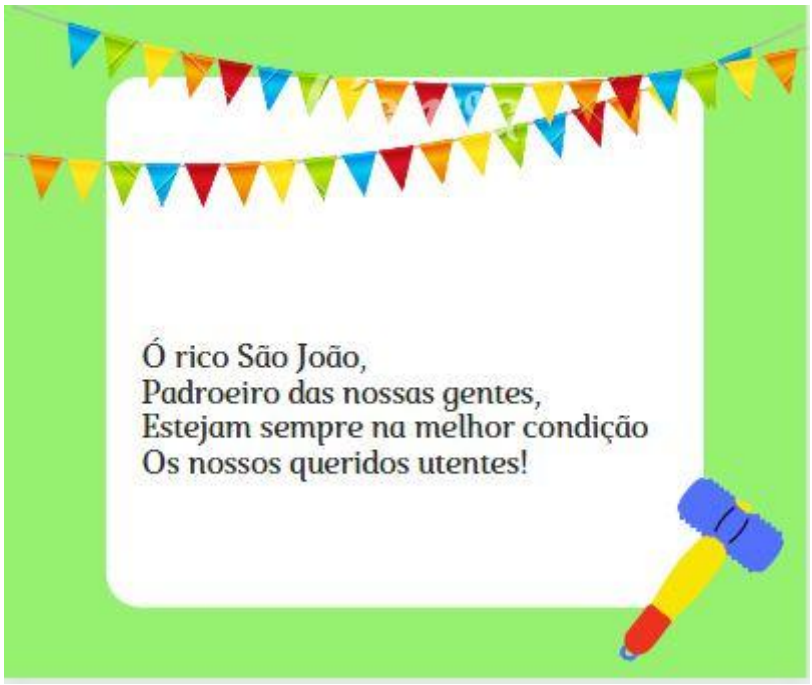
Código / Designação	Dt Caducidade	QT
5790597 ácido fólico [Folicil], 5 mg, Comp..	30-08-2020	1
9507368 Prednisolona [Lepicortinolo], 5 mg..	30-08-2020	1
50114174 ácido alendrónico + Colecalciferol..	31-01-2021	6
3211786 Carbonato de cálcio + Colecalcifer..	31-01-2021	3
5618715 Metotrexato [Metex PEN], 17.5 mg/0..	31-01-2021	6
50050320 Tramadol + Paracetamol, 37.5 mg + ..	31-01-2021	3

Receita sem papel (desmaterializada).



Receita manual.

Anexo VII – Exemplos de imagens criadas para as redes sociais da farmácia



Quadra alusiva ao dia de São João.



Imagem criada para promover a campanha do Dia da Mãe.



Imagem criada para assinalar o Dia Internacional da Saúde da Mulher.



Imagem criada para promover uma das campanhas de proteção solar.

Anexo VIII – Certificados de participação em algumas das formações



Pierre Fabre
Dermo-Cosmétique

CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Certifica-se que Vanessa Oliveira Gomes

natural de São João de Ver, nascido(a) a 31 / 05 / 1997,

com nacionalidade Portuguesa, portador(a) do cartão de Cidadão Nº _____,

válido de, ___/___/_____, frequentou em 17/02/2020,

com a duração total de 2h, a ação de formação profissional.

Carimbo da PFDC

DESIGNAÇÃO DA AÇÃO

0 (a) Formador(a)

Porto, 17/ 02/ 2020

A-DERMA – DOR CUTÂNEA: SABE O QUE É?

Assinatura

Ana Santos
Formadora
Eau Thermal D'Avène

Certificado Nº F649639/2016

Avène A-DERMA KLORANE DUCRAY ELANCYL FURTERER Bébé KLORANE GALÉNIC

Pierre fabre Dermo-Cosmétique Portugal,LDa. Sede social : Rua Rodrigo da Fonseca, Nº 178 - 3º e 5º - 1070-243 Lisboa Telef: 213 825 320 - Fax: 213 888 701 / 213 860 356

Matriculada na conservatória do registo Comercial de Lisboa Sob o Nº 64562 NIF. 501 757 635 - Capital Social 500.000€

Certificado de participação na formação “A-Derma -Dor cutânea: sabe o que é?”



Pierre Fabre
Dermo-Cosmétique

CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Certifica-se que Vanessa Oliveira Gomes

natural de São João de Ver, nascido(a) a 31 / 05 / 1997,

com nacionalidade _____, portador(a) do cartão de Cidadão Nº _____,

válido de, ___/___/_____, frequentou em 18/02/2020,

com a duração total de 2h, a ação de formação profissional.

Carimbo da PFDC

DESIGNAÇÃO DA AÇÃO

0 (a) Formador(a)

Porto, 18/ 02/ 2020

AVÈNE – REPARAÇÃO CUTÂNEA

Assinatura

Ana Santos
Formadora
Eau Thermal D'Avène

Certificado Nº F649639/2016

Avène A-DERMA KLORANE DUCRAY ELANCYL FURTERER Bébé KLORANE GALÉNIC

Pierre fabre Dermo-Cosmétique Portugal,LDa. Sede social : Rua Rodrigo da Fonseca, Nº 178 - 3º e 5º - 1070-243 Lisboa Telef: 213 825 320 - Fax: 213 888 701 / 213 860 356

Matriculada na conservatória do registo Comercial de Lisboa Sob o Nº 64562 NIF. 501 757 635 - Capital Social 500.000€

Certificado de participação na formação “Avéne – Reparação cutânea”

Anexo IX – Panfleto sobre a COVID-19

Prevenir a transmissão do COVID-19 em

7 passos

1. Lavar as mãos frequentemente.
2. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca.
3. Quando tossir, cobrir o nariz e a boca com um lenço (colocar imediatamente no lixo) ou a prega do cotovelo.
4. Evitar aglomerados de pessoas e contacto próximo com pessoas doentes.
5. Ficar em casa se tiver sintomas.
6. Se tiver febre, tosse ou dificuldade a respirar contacte o SNS24 **808 24 24 24.**
7. Consulte fontes de informação fidedignas.



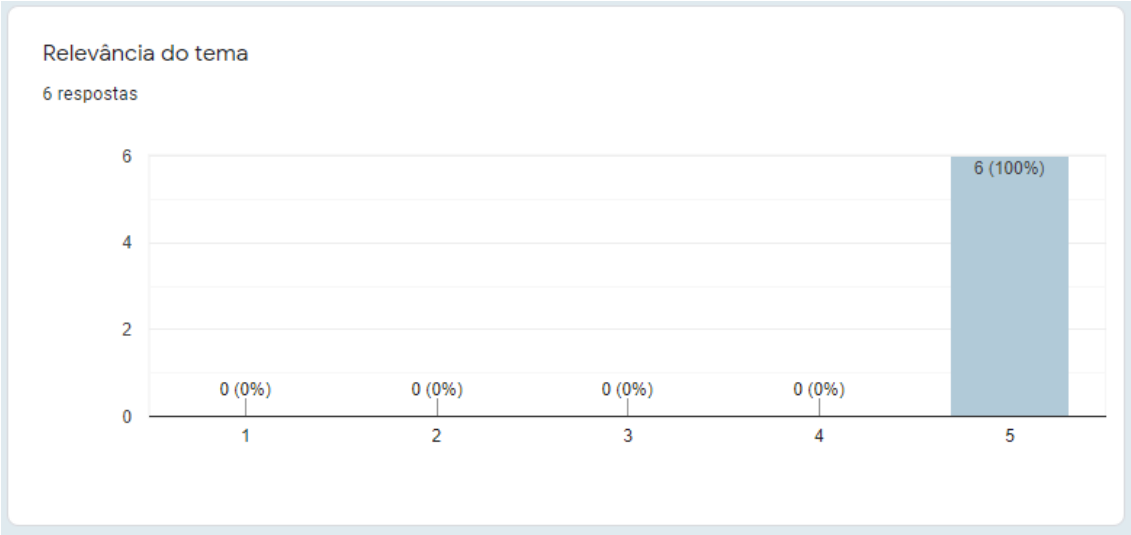
Fontes:

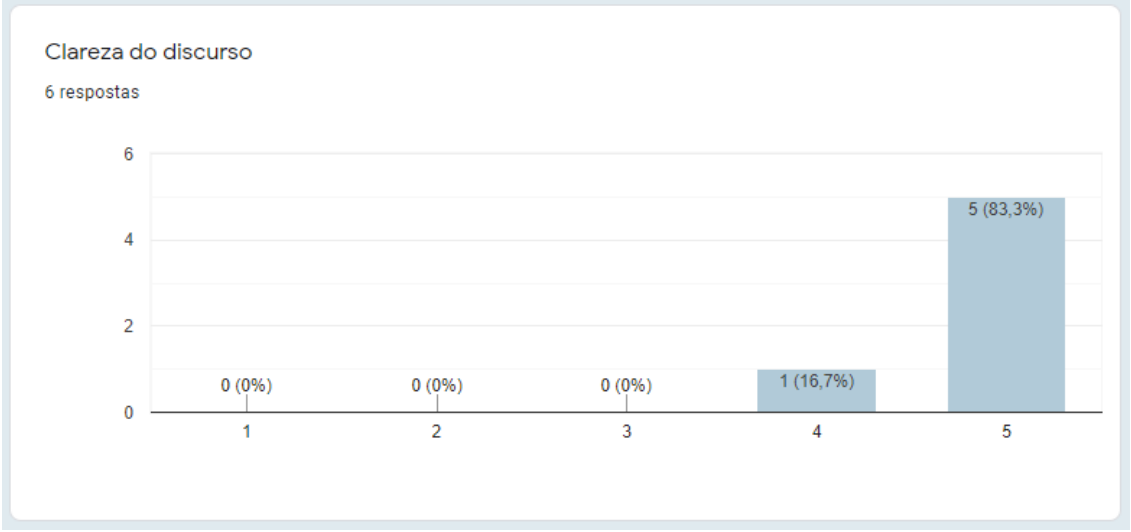
Organização Mundial da Saúde

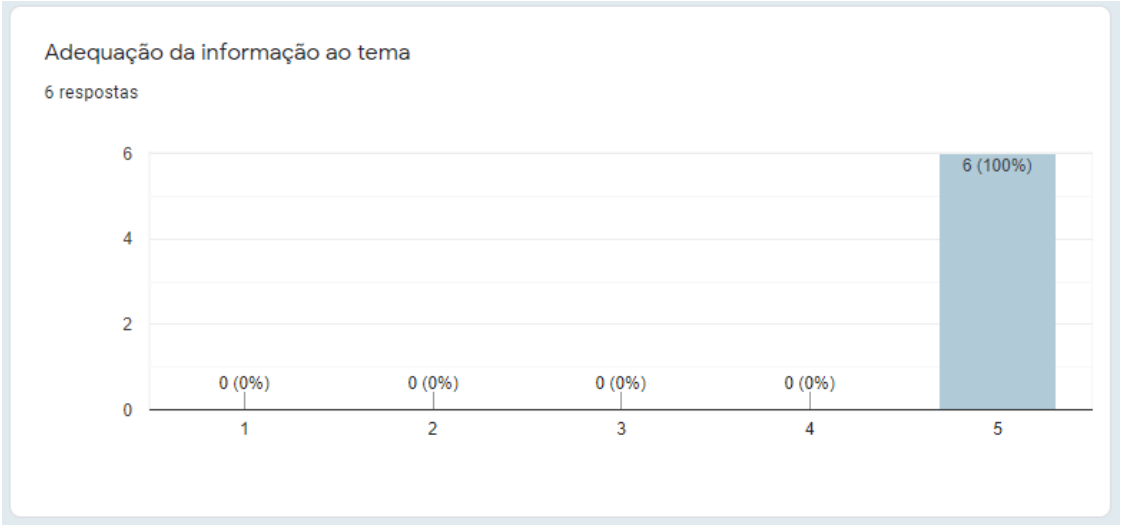
DGS desde 1899 Direção-Geral da Saúde

SNS 24

Anexo X –Respostas ao questionário de avaliação da formação sobre a COVID-19

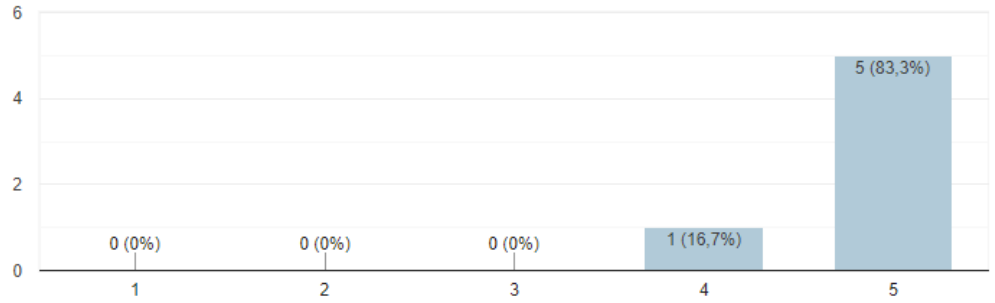






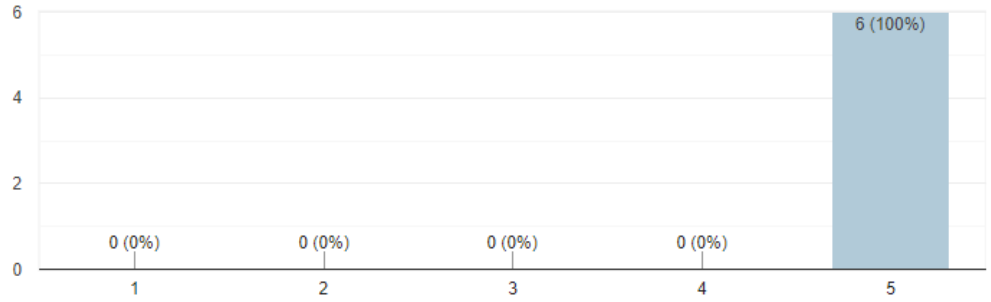
Utilidade da apresentação

6 respostas



Apreciação geral da apresentação

6 respostas



Deixe aqui a sua opinião

3 respostas

Excelente apresentação.

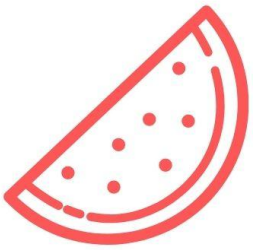
Trabalho excelente Vanessa . Muitos Parabéns

Muito claro e esclarecedor. Útil para qualquer profissional que trabalhe em contacto com o público diariamente. Parabéns!

Anexo XI – Panfleto sobre o colesterol

Farmácia Oliveira

Colesterol



O QUE É ?



O colesterol é uma **gordura**, produzida no nosso organismo ou obtida através dos alimentos, que em níveis aceitáveis (dose máxima diária de 300 mg) é benéfica e essencial para muitas das suas funções. No entanto, existem 2 tipos de colesterol: o colesterol LDL, vulgarmente chamado de "colesterol mau" e o HDL, o "colesterol bom".

Quando o **colesterol total e o LDL** estão **demasiado elevados**, o "bom colesterol" não consegue exercer o seu efeito protetor e, assim, esta **gordura começa a acumular-se na parede dos vasos sanguíneos**, aumentando o risco de aparecimento de **problemas cardiovasculares** como hipertensão, insuficiência cardíaca, enfarte agudo do miocárdio ou AVC.



A hipercolesterolémia pode ser prevenida através de hábitos saudáveis, como a prática regular de **exercício físico** e uma **dieta equilibrada** e pobre em gorduras saturadas. Deve também **moderar o seu consumo de álcool** e **cessar hábitos tabágicos**, caso os tenha.

VALORES DE REFERÊNCIA

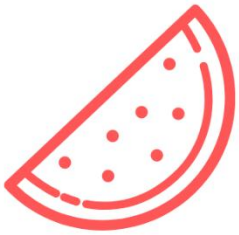


LDL: inferior a 115 mg/dl.
HDL: superior a 35 mg/dl nos homens ou 45 mg/dl nas mulheres.
Colesterol total: abaixo de 190 mg/dl.

Para doentes de risco os valores de LDL, HDL e colesterol total mudam para 100 mg/dl, 40 mg/dl e 175 mg/dl, respetivamente.

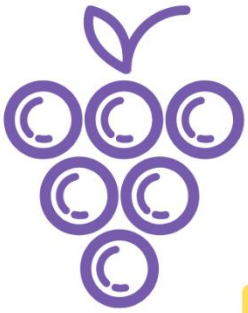
Alimentos a evitar

- Carnes vermelhas, derivados e charcutaria;
- enlatados e conservas (dar preferência aos frescos e congelados);
- laticínios;
- manteiga e margarinas processadas;
- produtos de pastelaria e confeitaria;
- snacks doces e salgados, ricos em gordura e açúcares simples.



Alimentos recomendados

- Fruta e vegetais;
- leguminosas;
- cereais integrais;
- azeite e óleos vegetais;
- sementes e frutos oleaginosos;
- peixes gordos e carnes brancas (em substituição das carnes vermelhas), retirando a pele e gordura.





Para o ajudar no controlo dos níveis de colesterol, a nossa farmácia disponibiliza os serviços de medição de colesterol total, LDL e HDL, e ainda dos triglicerídeos. Estas análises devem ser feitas periodicamente, verificando se os valores se encontram dentro dos valores adequados e se as alterações no estilo de vida estão a surtir o efeito desejado.



Fonte: **Fundação Portuguesa de Cardiologia**

Realizado por Vanessa Gomes, estagiária pela Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto

Anexo XII – Imagem usada para divulgar o passatempo do Dia da Mãe, onde pode ver-se o prémio atribuído



Anexo XIII – Prémio atribuído ao vencedor do passatempo do Dia da Criança



Anexo XIV – Tabela-resumo sobre as vacinas extra PNV

		Vacina	Idade	Nº doses	Intervalo entre doses	Reforço	Observações
Inativas	Meningite	**Bexsero** (grupo B)	2-5 meses	2+1	≥ 1 mês	1 dose aos 12-15 meses	A partir de Outubro de 2020 a vacina meningocócica do grupo B fará parte do PNV para todas as crianças no primeiro ano de vida.
			6-11 meses, não vacinados	1+1	≥ 2 meses	1 dose no 2º ano de vida, ≥ 2 meses após dose primária	
			12-23 meses, não vacinados	1+1	≥ 2 meses	1 dose, 12-23 meses após dose primária	
			2-10 anos	2	≥ 2 meses		
			> 11 anos	2	≥ 1 mês		
		Trumenba (grupo B)	> 10 anos	2	6 meses		
				3	≥ 2 meses entre 1ª e 2ª dose; ≥ 4 meses entre 2ª e 3ª dose		
		Nimenrix (Grupo ACWY)	> 6 semanas	1+1	≥ 2 meses	1 dose aos 12 meses	A administração de uma dose da vacina conjugada quadrivalente (Grupo ACWY) aos 12 meses de idade dispensa a administração da vacina conjugada contra o Grupo C incluída no PNV
			> 12 meses	1			
		Menveo (Grupo ACWY)	> 2 anos	1			
	HPV	**Gardasil Cervarix** (em rapazes)	9-14 anos	2	≥ 5 meses		A Gardasil®4 está incluída no PNV para raparigas com 10 anos de idade e a partir de outubro de 2020 estará também incluída no PNV para rapazes aos 10 anos.
				3	se 2ª dose < 5 meses após a 1ª	1 mês entre 1ª e 2ª dose, 3 meses entre 2ª e 3ª dose	
			>15 anos	3		1 mês entre 1ª e 2ª dose, 3 meses entre 2ª e 3ª dose	
	Hepatite A	**Havrix 720 Junior**	1-15 anos	2	6-12 meses		
		VAQTA	1-17 anos	2	6-12 meses		

Vivas	Rotavirus	**Rotateq**	entre as 6 e as 12 semanas	3	≥ 4 semanas	Preferencialmente até às 20-22 semanas; 3ª dose até às 32 semanas.	
		Rotarix	>6 semanas	2	≥ 4 semanas	Até às 24 semanas.	A vacina contra rotavirus passa a estar incluída no PNV para individuos de risco a partir de outubro de 2020.
	Varicela	**Varilrix** (monovalente)	≥ 12 meses	2	≥ 6 semanas		Segundo as orientações da OMS, não é recomendada a vacinação de crianças saudáveis fora de um programa nacional de vacinação. É recomendada a vacinação de adolescentes sem história prévia de varicela porque são mais suscetíveis a doença grave.
		Varivax (monovalente)	≥ 12 meses	2	1-12 anos: ≥ 4 semanas; >13 anos: 4-8 semanas.		

Segundo a DGS deve aguardar-se um intervalo de 4 semanas entre a administração de 2 vacinas vivas, quando não administradas no mesmo dia.

Fontes:

1. Recomendações sobre vacinas extra-PNV - Atualização 2018. Comissão de Vacinas da Sociedade de Infeciologia Pediátrica e da Sociedade Portuguesa de Pediatria. Jan 2018
2. PNV 2020: Temos um novo Programa Nacional de Vacinação. Destaques DGS. Disponível em: https://www.dgs.pt/em-destaque/pnv-2020-temos-um-novo-programa-nacional-de-vacinacao.aspx
3. Guias da Saúde: Vacinas. SNS24. Disponível em: https://www.sns24.gov.pt/guia/vacinas/

Anexo XV – Folheto sobre contraceção de emergência

A CONTRACEÇÃO DE EMERGÊNCIA É UM RECURSO MAS NÃO DEVE SER USADA EM SUBSTITUIÇÃO DE UM MÉTODO REGULAR DE CONTRACEÇÃO.

FONTES

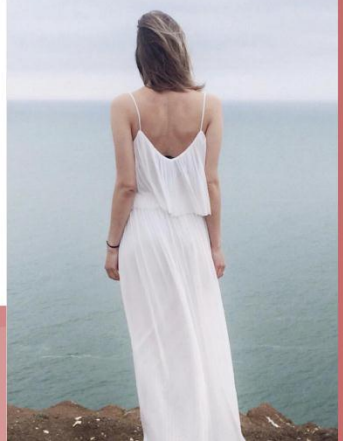
Direção Geral da Saúde

DGS desde 1899 Direção-Geral da Saúde

Sociedade Portuguesa da Contrceção

SOCIEDADE PORTUGUESA DA CONTRACEPÇÃO

MÉTODOS CONTRACETIVOS E CONTRACEÇÃO DE EMERGÊNCIA





CONTRACEÇÃO DE EMERGÊNCIA

A "pílula do dia seguinte" actua da mesma forma que a "pílula de toma regular", isto é: atrasa ou impede a ovulação e previne a fertilização ou a implantação, mas não protege contra infeções sexualmente transmissíveis. Caso já esteja grávida a CE não interrompe a gravidez (não é abortiva) .
A sua eficácia diminui com o tempo decorrido após a relação sexual não protegida, pelo que deve ser tomada dentro das 72 horas e no máximo até ao 5º dia.
Esta pílula é segura para a saúde da mulher e o retorno à fertilidade é imediato após a sua toma, pelo que é importante usar outro método contracetivo até ao aparecimento da menstruação.

POSSÍVEIS EFEITOS SECUNDÁRIOS

Vómitos e diarreia - Geralmente não ultrapassam as 24h. Se ocorrerem nas 2h após a toma é necessário repetir a dose.

"**Spotting**" - Podem ocorrer ligeiras perdas de sangue. O período menstrual deverá surgir na data prevista ou com uma variação de 1 semana.

Tensão mamária, cefaleias, tonturas e fadiga - Geralmente não são significativas e desaparecem em 24 horas.

Se a menstruação não surgir ou atrasar mais de 1 semana face ao previsto deve ser realizado um teste de gravidez.

OUTROS MÉTODOS CONTRACETIVOS

CONTRACEÇÃOHORMONAL (ORAL, ANEL, ADESIVO)

- Eficaz, segura e reversível
- Efeitos colaterais ligeiros e transitórios
- A sua eficácia diminui quando combinados com fármacos indutores enzimáticos

SIU/DIU, IMPLANTE,INJETÁVEL

- Eficazes, seguros, reversíveis
- Longa duração
- Podem causar ligeiro atraso no retorno à fertilidade (injetável)
- Não têm os efeitos secundários dos estrogénios
- Podem causar irregularidades menstruais

MÉTODOS DE BARREIRA (PRESERVATIVO, DIAFRAGMA)

- Eficazes, seguros, reversíveis
- O preservativo é o único método contracetivo que previne infeções sexualmente transmissíveis
- A eficácia depende de uma utilização correta

MÉTODOS CIRÚRGICOS (LAQUEAÇÃO, VASECTOMIA)

- Irreversíveis
- Muito eficazes
- Sem efeitos colaterais a longo prazo

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RUA DE JORGE VITERBO FERREIRA
N.º 228, 4050-313 PORTO - PORTUGAL
www.ff.up.pt