U.PORTO

FACULDADE DE FARMÁCIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

REALIZADO NO ÂMBITO DO MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS

Farmácia Aliança - Maia

Bárbara Alexandra Botelho da Silva Ferreira

M

2020-2021

Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto
Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Relatório de Estágio Profissionalizante

Farmácia Aliança - Maia

janeiro de 2021 a julho de 2021

Bárbara Alexandra Botelho da Silva Ferreira

Orientador : Dra. Carla Carvalhais Fernandes
Tutor FFUP: Prof. Doutora Manuela Morato

Julho de 2021

Declaração de Integridade

Declaro que o presente relatório é de minha autoria e não foi utilizado previamente noutro curso ou unidade curricular, desta ou de outra instituição. As referências a outros autores (afirmações, ideias, pensamentos) respeitam escrupulosamente as regras da atribuição e encontram-se devidamente indicadas no texto e nas referências bibliográficas, de acordo com as normas de referenciação. Tenho consciência de que a prática de plágio e autoplágio constitui um ilícito académico.

Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, 27 de abril de 2021

Bárbara Alexandra Botelho da Silva Ferreira

Agradecimentos

E porque a família é, e sempre será, a minha maior prioridade, começo por lhes agradecer a eles.

Aos meus pais, por todo o apoio e amor incondicional. Por todas as vezes em que só neles consegui encontrar a calma, a paz, a motivação. Por me permitirem viver estes 5 anos de forma tão completa. Amo-vos.

À madrinha, porque sem ela, muito disto não seria possível.

Ao meu Ruben, por toda a boa música e bandas sonoras usadas enquanto estudava. Por todos os momentos de desabafo.

À minha Nádia, por desempenhar um papel de irmã mais velha.

À tia Paula e ao tio Braga, à tia Isabel, à tia Vanessa e ao tio Carlos, ao tio Nando e à tia Nandinha, ao Tiago e aos meus dois pequeninos.

E porque os amigos são fundamentais na vida universitária, e não só, também a eles devo um enorme agradecimento.

À Bárbara, por ser a pessoa que talvez saiba tudo o que há para saber sobre mim.

À Ritinha, por ser a minha pessoa.

Ao João por todo o apoio, motivação e carinho nos dias menos bons.

Às minhas meninas. Às minhas 11. Se estes 5 anos foram tão bons e tão intensos, a vocês o devo. Num grupo, onde todas são completamente diferentes umas das outras, consegui identificar-me e moldar-me a cada uma de vocês. Levo-vos comigo para a vida.

Agradeço também à Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, por me permitir crescer pessoal e profissionalmente.

Agradeço à minha Tuna. As Sirigaitas de Farmácia. O meu mais sincero obrigada. Por todas as segundas e quartas feiras. Por todas as pisaduras nas pernas depois de um ensaio. Por me darem a conhecer o maravilhoso mundo do anfiteatro 10. Por me ensinarem que a Dona Celeste foi má para mim; que nenhum isqueiro deveria ser azul; que a saia da carolina tem um lagarto pintado; e que os tratores amarelos têm ar condicionado. Por todas as noites mal dormidas.

Aos meus pandeiros. Às minhas Dic girls. Não fazem ideia do quanto me fizeram crescer e do quanto me ensinaram sobre espírito de equipa.

Por fim, mas não menos importante, resta-me agradecer a toda a equipa da Farmácia Aliança.

Ao Dr. Pedro. O “Chefe”. Por me permitir aprender e evoluir na sua farmácia. Por me permitir crescer enquanto profissional de saúde. Por todas as vezes em que deixei cair os caixotes de medicamentos ou que fui contra eles à sua frente. Por me demonstrar que para se alcançar o sucesso não nos podemos ficar pelo básico. Precisamos de ser interessados, de ter ambição, de querer fazer mais e melhor. Por me mostrar a importância de conhecer cada detalhe do negócio que gerimos. Por ser a minha imagem de liderança. Obrigada.

Ao Manuel, por ser a minha imagem de sabedoria. Por ser um exemplo de pessoa interessada, culta e sempre pronta a ajudar. Obrigada por me salvar naqueles intensos atendimentos. As habilidades de separação de faturas, ainda que manualmente, não serão esquecidas.

Ao João, por me ensinar que devemos sempre colocar primeiro os cartões de débito no TPA e só depois introduzir o valor. Por todas as encomendas rececionadas sem pressão. Por ser a minha imagem de alegria e boa disposição no trabalho.

À "Sôtora" Catarina. Por me ouvir a citar todos os apanhados da Tv sem qualquer tipo de julgamento.

À Cátia. Por ser a minha imagem de pessoa que leva tudo à frente.

À Diana, por me mostrar que uma mulher do laboratório faz tudo, inclusive meter-se em cima de caixas de cartão. Por me ensinar que as balanças não se podem tarar no ar. E pelo cheirinho a torradas durante as tardes.

À Leninha, por ser a minha imagem de menina despachada. Pelo sorriso doce. Por esse sotaque. Por me ensinar o verdadeiro significado de "alagado".

À Ju, por ser a pessoa a quem tantas vezes recorria. Por ser das primeiras pessoas por quem senti empatia, talvez um pouco pelo ar maternal. Por todas as vezes em que me perdoaste os meus gatafunhos (verdadeiras obras de arte que prometo melhorar) e os conseguiste decifrar após as longas chamadas telefónicas com o EP.

À Mara. Por esses olhos brilhantes que transbordam delicadeza e pureza. Por ser a minha imagem de pessoa doce. Pelo vídeo das preguiças. Por todas as vezes em que não conseguia parar de rir.

Por fim, à Carla. Talvez a pessoa mais importante de todo este processo. Pela dedicação. Pela ajuda. Pela paciência. Pela confiança. Por ser o meu exemplo a seguir. Pelo ar maternal (maternal e jovem). Por imagem de integridade. Pela postura. É gratificante lidar com bons profissionais, mas ainda mais gratificante é poder lidar com boas pessoas. Pessoas que nos motivam e inspiram a ser um bocadinho melhores todos os dias. A quem mais tenho de agradecer nestes 6 meses.

A todos vocês, obrigada.

Resumo

O estágio profissionalizante é o concluir de 5 anos no MICF. É a etapa que mais nos aproxima daquela que vai ser a nossa realidade enquanto farmacêuticos, daí a sua elevada relevância num curso na área da saúde.

Foi durante estes 6 meses de estágio curricular que pude pôr em prática todos os conhecimentos adquiridos ao longo dos anos curriculares, conhecimentos esses que tantas vezes nos parecem ser pouco importantes, mas que no nosso dia-a-dia se mostram fundamentais em algum ponto.

Ao longo de todo o relatório, que estará divido em duas partes, irei descrever todas as atividades por mim elaboradas ao longo do meio ano passado na Farmácia Aliança. Na primeira parte, farei uma breve descrição da forma como a farmácia está organizada bem como das tarefas feitas no dia-a-dia, desde a receção de encomendas, reposição de stocks, até ao atendimento de utentes. Todo o conhecimento que me foi transmitido pela equipa acerca do bom funcionamento de uma farmácia será descrito nesta primeira parte do relatório. Na segunda parte, serão apresentados os 4 projetos por mim desenvolvidos ao longo do estágio.

O primeiro projeto resume-se a um plano de marketing, circunscrito ao tema "Alergias" e aplicado no mês de março. Este primeiro projeto surgiu da necessidade de uma melhor orientação da equipa da farmácia no que toca ao aconselhamento de MNSRM. Ainda dentro da temática, foi elaborada uma vertente mais voltada para o utente: uma publicação nas redes sociais alusiva às "Alergias".

No que ao segundo projeto diz respeito, ele surgiu da necessidade de apostar cada vez mais no digital. Vivemos numa era em que as redes sociais são fundamentais ao sucesso de qualquer negócio e, por isso, desde cedo percebi que este era um campo onde a farmácia deveria apostar mais.

O terceiro projeto foi desenvolvido de forma a uniformizar o conhecimento da equipa da farmácia acerca das várias doenças veterinárias, tendo sido também abordadas algumas opções terapêuticas para essas mesmas condições de saúde animal. Para além disso, este projeto integrou adicionalmente uma parte direcionada às desparasitações, internas e externas, dos animais domésticos.

O quarto projeto desenvolvido surgiu de uma sugestão feita por parte da equipa da farmácia, com o objetivo de evidenciar a importância que a PIM tem na vida dos utentes, principalmente os mais idosos. Este foi dividido em 2 etapas: numa fase inicial foram feitos questionários aos utentes e numa segunda fase foram selecionados 4 utentes a quem oferecemos o serviço de PIM durante um mês.

O Estágio profissionalizante foi fundamental no meu desenvolvimento enquanto profissional de saúde. Adquiri competências técnicas, sociais e de comunicação que me vão ser fundamentais no futuro. Estagiar no meio de uma situação pandémica é estranhamente gratificante, porque conseguimos perceber o quão importantes podemos ser na vida dos nossos utentes. Conseguimos perceber que são inúmeras as vezes em que eles recorrem a nós para se sentirem mais seguros em relação a alguma decisão que tenham de tomar. Conseguimos lidar de perto com os portugueses

e muitas vezes sentir os seus medos e receios. Foi gratificante entender que muitas vezes somos os ouvintes e conselheiros de que as pessoas necessitam, perceber que somos um grupo de profissionais de saúde que continua resiliente e disponível a todos, independentemente das condições com que trabalhamos. Foram vários os conhecimentos que consolidei ao longo destes seis meses, no entanto, aquele que mais sentido me fez não foi de cariz científico.

Para se ser um bom farmacêutico, é necessária sensibilidade emocional. Sensibilidade esta que tanto nos é característica e transversal. Este foi o maior ensinamento que adquiri com a equipa da Farmácia Aliança.

Índice

Declaração de Integridade ..... *iii*

Agradecimentos ..... *iv*

Resumo ..... *vi*

Índice de Tabelas ..... *x*

Índice de Anexos ..... *xi*

Lista de Abreviaturas ..... *xii*

Parte 1 – Atividades desenvolvidas na Farmácia Comunitária *1*

1 Introdução **1**

2 Estrutura organizacional da Farmácia Aliança **1**

2.1 Localização da farmácia, público-alvo e horário de funcionamento 1

2.2 Instalações 2

2.3 Filosofia *Kaizen*™ 3

2.4 Recursos Humanos e Horários Laborais 4

3 Gestão da Farmácia Aliança **4**

3.1 Sistema Informático 4

3.2 Fontes de Informação 5

3.3 Encomendas 6

3.3.1 Gestão de Stocks 6

3.3.2 Realização de Encomendas 7

3.3.3 Receção e Conferência de Encomendas 8

3.3.4 Armazenamento 9

3.3.5 Controlo de Prazos de Validade 10

3.3.6 Gestão de Devoluções 11

3.4 Sistema de Reservas 11

4 Dispensa de Medicamentos e Produtos Farmacêuticos **12**

4.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica 12

4.1.1 Prescrição Médica 13

4.1.2 Preços e regimes de comparticipação 15

4.1.3 Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes 16

4.1.4 Conferência de receituário e faturação 16

4.2 Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica 17

4.3 Medicamentos Genéricos 18

4.4 Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário 18

4.5 Medicamentos Homeopáticos 19

4.6 Medicamentos Manipulados 19

4.7 Dispositivos Médicos 21

4.8 Outros Produtos de Saúde e Bem-Estar 21

5 Serviços prestados na Farmácia **23**

6 Formação Adicional **24**

7 Papel do Farmacêutico em Farmácia Comunitária **24**

Parte 2 – Projetos desenvolvidos na Farmácia Comunitária *26*

1 Projeto 1 – Plano de Marketing para o mês de maio **26**

1.1 Enquadramento Teórico e Prático 26

1.2 Introdução 26

1.3 Mecanismo de ação 28

1.4 Plano de Marketing – Análise de Mercado, Análise SWOT, Objetivos, Público Alvo, Posicionamento, Marketing Mix, Plano de Ação 30
1.5 Resultados 32
1.6 Conclusão 32

2 Projeto 2 – A importância das Redes Sociais no âmbito da Farmácia Comunitária 33

2.1 Enquadramento Teórico e Prático 33
2.2 Objetivos e Métodos 33
2.3 Resultados 34
2.4 Conclusão 34

3 Projeto 3 – Principais doenças veterinárias e respetivos tratamentos 35

3.1 Enquadramento Teórico e Prático 35
3.2 Introdução 35
3.3 Objetivos e métodos 35
3.4 Otite Canina e Felina 36
3.5 Displasia da anca canina e felina 37
3.6 Depressão Canina 38
3.7 Dermatite Caninas e Felinas 39
3.7.1 Dermatite Atópica 39
3.7.2 Dermatite provocada pela picada de pulga 40
3.7.3 Piodermatite 41
3.7.4 Sarna 42
3.8 Parasitoses Caninas e Felinas 43
3.9 Conclusão 44

4 Projeto 4 – Importância da Preparação Individualizada da Medicação 44

4.1 Enquadramento Teórico e Prático 44
4.2 Introdução 45
4.3 Objetivos e Métodos utilizados 46
4.4 Tratamento de dados 46
4.5 Conclusão 47

Considerações finais do Estágio Profissionalizante em Farmácia Comunitária 48

Bibliografia 49

Tabelas 61

Anexos 68

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Plano de atividades desenvolvidas durante o estágio curricular na FA..... 61
Tabela 2 - Dose vs Peso em Medicamentos de Uso Veterinário..... 62
Tabela 3 - Tabela resumo de desparasitantes externos..... 65
Tabela 4 - Tabela resumo de desparasitantes internos veterinários 66
Tabela 5 - Resposta acerca do conhecimento dos serviços disponíveis na FA..... 66
Tabela 6 - Resposta acerca do possível interesse no PIM..... 67

Índice de Anexos

Anexo 1 - Lista de SA proíbidas de serem usadas em Medicamentos Manipulados 68
Anexo 2 - Ficha de Cálculo do PVP do Medicamento Manipulado 68
Anexo 3 - Lista de Medicamentos Manipulados comparticipados pelo SNS 69
Anexo 4 - Lista de formações adicionais feitas durante o estágio na FA 70
Anexo 5 - Apresentação utilizada na formação interna à equipa da FA no âmbito do primeiro projeto 71
Anexo 6 - Gráfico de vendas dos produtos em 2020 vs 2021 84
Anexo 7 - Publicações efetuadas nas redes sociais Instagram e Facebook 85
Anexo 8 -Interações digitais com o utente, na rede social Instagram, em 2020 89
Anexo 9 - Interações digitais com o utente na rede social Instagram, em 2021 91
Anexo 10 - Interações digitais com o utente, na rede social Facebook, em 2020 97
Anexo 11 - Interações digitais com o utente, na rede social Facebook, em 2021 104
Anexo 12 - Apresentação usada na formação interna feita à equipa da FA no âmbito do 3º projeto 110
Anexo 13 - Questionário feito aos utentes no âmbito do 4º projeto 132

Lista de Abreviaturas

AI – Agente Infecioso
AIM – Autorização de Introdução no Mercado
ANF – Associação Nacional de Farmácias
ARSN – Administração Regional de Saúde Norte
BPF – Boas Práticas de Farmácia Comunitária
CCF – Centro de Conferência de Faturas
CIAV – Centro de Informação Antivenenos
Código QR – Código Quick Response
COVID-19 - Coronavirus Disease
CTT – Correios de Portugal, S.A.
DCI – Denominação Comum Internacional
DA – Dermatite Atópica
DDA – Displasia da Anca
DGAV – Direção Geral de Alimentação e Veterinária
DM – Dispositivo Médico
DOT - Dispositivos Organizadores da Terapêuta
DT – Diretor Técnico
ED – Encomendas Diárias
EI – Encomendas Instantâneas
ET – Encomendas por Telefone
EVV – Encomendas por Via Verde
FA – Farmácia Aliança
FEFO – "*First Expired, First Out"*
FI – Fontes de Informação
FIFO – *"First In, First Out"*
IL-2 – Interleucina 2
IL-4 – Interleucina 4
IL-7 – Interleucina 7
IL-8 – Interleucina 8
IL-13 – Interleucina 13
IgE – Imunoglobulina E
IMC – Índice de Massa Corporal
INE – Instituto Nacional de Estatística
INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
JAK – Janus Cinase
KPI – Key Performance Indicators
LEF – Centro de Informação sobre Medicamentos Manipulados
LMM - Linha de Prescrição de Medicamentos Manipulados
MG – Medicamento Genérico

MH – Medicamento Homeopático
MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MM – Medicamento Manipulado
MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de Dispensa Exclusiva em Farmácia
MPE – Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes
MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
MUV – Medicamentos de Uso Veterinário
OE – Otite Externa
OM – Otite Média
OMS – Organização Mundial de Saúde
OI – Otite Interna
PIM – Preparação Individualizada da Medicação
PSBE – Produtos de Saúde e Bem Estar
PVF – Preço de Venda à Farmácia
PV – Prazo de Validade
PVP – Preço de Venda ao Público
RA – Rinite Alérgica
RCM – Resumo das Características do Medicamento
RE – Regime Especial
RED – Receitas Eletrónicas Desmaterializadas
REM – Receitas Eletrónicas Materializadas
RG – Regime Geral
RM – Receitas Manuais
ROS – Espécies Reativas de Oxigénio
SA – Substância Ativa
SI – Sistema Informático
SNC – Sistema Nervoso Central
SNS – Serviço Nacional de Saúde
TRPV1 – Recetor Vanilóide
TSLP – Linfopoíetina Estromal Tímica

Parte 1 – Atividades desenvolvidas na Farmácia Comunitária

1 Introdução

O meu estágio na Farmácia Aliança (FA) teve início no dia 11 de janeiro de 2021 e término no dia 11 de julho de 2021, perfazendo um total de 6 meses. Sob a orientação da Dr. Carla Carvalhais pude pôr em prática todos os conhecimentos adquiridos ao longo dos 5 anos de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), percebendo a utilidade e a aplicabilidade dos mesmos. Pude também entender a organização da FA e todas as atividades que estão presentes no dia a dia de um farmacêutico comunitário. Para além da dispensa de medicamentos e do aconselhamento ao utente, o nosso trabalho enquanto profissionais de saúde também passa por várias outras tarefas como receção e conferencia de encomendas, armazenamento de medicamentos e produtos de saúde, gestão de reservas, devoluções a fornecedores, realização de encomendas, determinação de parâmetros bioquímicos, manipulação de medicamentos, verificação de stocks e prazos de validade, conferimento de receituário, elaboração de planos de marketing digital, elaboração de estratégias de venda, entre muitas outras.

Durante o estágio profissional tive oportunidade de experienciar muitas destas funções do farmacêutico e de sentir a responsabilidade social que a profissão acarreta. Todas as atividades por mim desenvolvidas, dispostas por durabilidade de realização, podem ser encontradas na Tabela 1.

2 Estrutura organizacional da Farmácia Aliança

2.1 Localização da farmácia, público-alvo e horário de funcionamento

A Farmácia Aliança situa-se na Avenida Padre Manuel Alves Rego nº 657, 4470-330, em Vermoim, na Cidade da Maia. É uma farmácia localizada numa zona bastante familiar, enquadrada numa área residencial. Perto das instalações da FA encontra-se uma clínica de saúde, com serviços de enfermagem, o que por vezes é vantajoso para a farmácia por ser um veículo de clientes. Por se localizar numa zona familiar, maior parte dos utentes que frequentam a FA já o fazem de forma rotineira, considerando-a a sua farmácia de eleição.

No que toca à faixa etária que mais frequenta as instalações, podemos destacar a idosa. O facto de grande parte dos utentes ter mais de 65 anos, permitiu-me ter uma grande noção daquilo que são as doenças crónicas e os seus respetivos tratamentos. Esta oportunidade tornou-se numa grande vantagem a nível profissional, dado que numa farmácia localizada, por exemplo, em algum ponto turístico, onde o mais habitual é venderem-se medicamentos para condições de saúde sazonais, ou ainda dermocosméticos, não existem muitos utentes fidelizados e por isso os farmacêuticos acabam por ter pouco contacto com doentes crónicos. Para além do público idoso, também o publico jovem-adulto frequenta a FA e é nestas faixas etárias que mais incide a vende de produtos de cuidado e higiene pessoal.

Como o serviço de preparação de medicamentos manipulados (MM) é bastante explorado e desenvolvido na FA, acaba por ter uma grande procura por parte dos mais diversos utentes, provenientes das mais diversas zonas. Posso destacar, inclusive, o facto de a FA trabalhar

diretamente com clínicas e outras farmácias que requisitam a preparação deste tipo de medicamentos.

No que toca ao horário de funcionamento, a FA está aberta de segunda a sábado, abrindo portas às 9h da manhã e encerrando às 21h durante a semana e às 19h ao sábado. Periodicamente a farmácia permanece de serviço, ficando aberta ao público durante 24h. Nesta situação, as portas da FA continuam a fechar-se às 21h da noite, mantendo os serviços disponíveis através do atendimento pelo postigo. O horário de funcionamento pode ser encontrado na montra luminosa, na porta da FA ou ainda na internet. [1]

2.2 Instalações

A FA é uma farmácia identificável pela sua montra luminosa e pela presença aérea do símbolo da "cruz verde", que se encontra iluminado durante o período de abertura da farmácia, de acordo com o que é permitido pela legislação. [2] A cruz verde localiza-se num caminho que faz a ligação entre a FA e o passeio rodoviário, passando no meio de um estacionamento para veículos.

No que ao espaço interior da FA diz respeito, ele está divido em 2 pisos, secionados em duas zonas distintas: uma destinada ao uso do utente e outra destinada apenas ao uso da equipa da FA e pessoas autorizadas.

No rés do chão, destinado ao uso da equipa, encontramos um espaço de *backoffice*, utilizado quer para a realização, receção e verificação de encomendas bem como para a conferência e gestão de stocks e prazos de validade; uma casa de banho; um escritório de trabalho; e uma cozinha. Ainda neste piso encontramos a zona de atendimento ao público e também um gabinete privado, onde se fazem medições de parâmetros bioquímicos e biofísicos, administração de injetáveis e de vacinas, consultas de nutrição e de aconselhamento capilar. É também neste gabinete que se realizam pequenas formações à equipa da FA, bem como reuniões com delegados de informação médica. A zona de atendimento ao público é constituída por 5 balcões, no entanto, apenas 4 deles são usados, de forma a garantir o distanciamento físico entre os utentes durante o atendimento. De forma a garantir também este distanciamento entre o utente e o farmacêutico, como forma de prevenção adotada no início da pandemia por COVID-19, existem placares de acrílico em cada posto de trabalho. Por trás destes 4 balcões, visíveis, mas não acessíveis ao utente, encontram-se expostos os Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM). Como existe uma grande variedade deste tipo de fármacos, não é possível expô-los todos, pelo que alguns deles se encontram guardados em gavetas, também elas localizadas atrás dos balcões de atendimento. De forma a não existirem aglomerações de pessoas dentro da FA, foi delineado um caminho de sentido único, desde a entrada na farmácia até à saída. Este caminho é limitado por gôndolas. É nesta zona de contacto com o publico que estão expostos os produtos de higiene e dermocosmética, estes estão distribuídos em lineares, que se encontram à esquerda do utente, ou nas gôndolas supracitadas, que se localizam à direita do utente. A disposição dos produtos nos lineares é organizada por categoria de uso e por marcas. De forma sequencial, em primeiro lugar encontramos os produtos pertencentes à categoria Bebé-Mamã, sendo apresentadas várias marcas como Uriage®, Isdin®, Barral®, BioOil®, Chicco®, Dr. Brown's®, entre outras. Em segundo lugar encontram-se produtos

destinados ao tratamento de infestações de piolhos. De seguida estão expostos os produtos usados em cuidados de corpo e rosto, encontrando-se evidenciadas as 6 marcas mais trabalhadas na FA: Bioderma®, Uriage®, Eucerin®, Caudalie®, Dvine® e La Roche Posay®. Por fim, a última secção exposta é subordinada à podologia. Aqui podemos encontrar marcas como Scholl®, Advancis® e Akileine®. Nas gôndolas estão expostos produtos a que a FA pretende dar mais destaque em determinado momento, e por isso, não estão evidenciadas sempre as mesmas marcas.

Entre o piso 0 e o piso 1 da farmácia, ao longo das escadas que os liga, podemos encontrar armários do lado esquerdo, onde estão armazenados produtos excedentes, ou não, de higiene íntima, máscaras, oxímetros, compressas, produtos de desinfeção, entre outros.

No piso 1 é onde se encontram todos os excedentes de MNSRM, Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), produtos de cuidados de rosto e corpo, entre outros. No corredor entre as escadas e as 3 portas existentes no primeiro andar, encontram-se, do lado esquerdo, os excedentes dos MSRM pertencentes aos laboratórios Generis® e Sandoz® e, do lado direito, os produtos de uso externo e MNSRM. Ao fundo do corredor existem 3 salas - uma delas reservada à direção técnica da farmácia; outra destinada ao armazenamento de medicamentos genéricos, medicamentos de uso oftálmico, medicamentos de uso auricular, medicamentos psicotrópicos, pílulas anticoncecionais e dispositivos médicos destinados a diabéticos; e ainda uma outra sala onde é possível encontrar os excedentes dos MSRM éticos, MSRM injetáveis, o laboratório de manipulação de medicamentos e um mini-armazém usado para armazenar os excedentes de produtos usados em cuidados de corpo e rosto, bebé-mamã, capilares, saquetas, colutórios, dispositivos médicos de ostomia, entre outros. O escritório destinado à direção técnica da farmácia é o local de resolução de questões económicas, comerciais e burocráticas da FA.

2.3 Filosofia *Kaizen*™

A filosofia *Kaizen*™ foca-se na melhoria continua, quer a nível pessoal, profissional e social. É uma filosofia com origem no Japão, levada a cabo em Portugal pelo *Kaizen*™ Institute, através do qual são disponibilizadas formações e consultorias para a aplicação desta filosofia de trabalho nas empresas.

No setor farmacêutico, o contacto entre as farmácias e o *Kaizen*™ Institute é possível graças aos Serviços de Consultoria e Gestão em Farmácias da Glintt©.

O grande objetivo da implementação desta filosofia nesta área é implementar uma cultura de melhoria contínua, sobretudo nos processos de receção, conferência e arrumação de encomendas, bem como no atendimento ao público.

O *Kaizen*™ é suportado por 5 princípios base: “Conhecer o Cliente”, onde são identificados os interesses do cliente de forma a melhorar a sua experiência; “Privilegiar o Fluxo”, pelo que todos os envolvidos na organização devem procurar criar valor e eliminar desperdícios; “Ser Transparente”, apresentando o desempenho e as melhorias através de dados quantificáveis; “Capacitar Pessoas”, definindo objetivos e oferecendo ferramentas para os alcançar; e por último “Ir ao Gemba”, isto é, visitar o local onde o trabalho realmente acontece, de forma a entender possíveis oportunidades de melhoria. [3]

Como resultado da implementação desta filosofia nas farmácias comunitárias, há uma redução de desperdício, aumento da rentabilidade e projeção de uma equipa de trabalho disponível para oferecer o melhor serviço e aconselhamento que lhes é possível.

A implementação é dividida em 2 níveis: a de organização da equipa (nível 1), a de organização de espaços (nível 2). Numa fase posterior a farmácia avança para a normalização de trabalho e numa fase mais avançada do projeto, a farmácia entra em melhoria continua. A FA já se encontra nesta última etapa de implementação da filosofia. [3]

Todo o *backoffice* da farmácia está organizado segundo esta filosofia, de forma a garantir a otimização de todos os processos de gestão da FA.

Quinzenalmente são feitas reuniões, lideradas pela Dra. Carla Carvalhais, farmacêutica substituta da FA, onde o principal objetivo é a uniformização da equipa no que toca ao conhecimento acerca de campanhas em vigor, definição de novos objetivos e metas ou métodos de trabalho e abordagem ao cliente.

No *backoffice* é possível encontrar um quadro Kaizen, onde são monitorizados indicadores de performance (KPI) que apresentam metas que refletem a estratégia de negócio da farmácia para o ano de 2021.

2.4 Recursos Humanos e Horários Laborais

A equipa da FA é uma equipa jovem, que se encontra em cumprimento do Decreto-Lei nº 307/2007, de 31 de agosto que afirma que os farmacêuticos devem constituir a maior parte dos colaboradores de uma farmácia. [2] É constituída pelo proprietário e Diretor Técnico (DT), 4 farmacêuticos, 3 técnicas de farmácia, um praticante de farmácia, uma técnica de química e uma funcionária de limpeza. Um dos 4 farmacêuticos é responsável por garantir as funções do DT sempre que necessário.

De forma a manter o normal funcionamento da FA, toda a equipa tem um horário laboral rotativo. Periodicamente e em regime rotativo com outras farmácias pertencentes ao concelho da Maia, um dos elementos, escolhido de forma aleatória, é destacado para assegurar o período noturno de serviço da farmácia.

Ao contrário do que aconteceu no início da pandemia, durante o meu período a FA não esteve divida em dois grupos de trabalho, o que me permitiu ter contacto com todos os elementos da equipa, durante os 6 meses de estágio.

O meu horário de estágio manteve-se constante na maioria dos dias, das 11h às 19h com 1h de pausa para almoço, cumprindo as 7h diárias.

3 Gestão da Farmácia Aliança

3.1 Sistema Informático

O Sistema Informático (SI) utilizado na FA é o Sifarma®. Durante os atendimentos é utilizado o Novo Módulo de Atendimento do Sifarma® e nos processos de *backoffice* é utilizado o Sifarma® 2000, ambos desenvolvidos pela Glintt©.

Este SI está disponível em todos os computadores da FA, acessível através de um código específico para cada colaborador e ainda um código destinado ao laboratório de MM.

O Sifarma® é uma plataforma bastante completa, que permite suprir todas as necessidades de gestão diária da FA, constituindo também um forte apoio ao colaborador durante o atendimento, principalmente numa fase inicial da carreira profissional, uma vez que o sistema disponibiliza informação cientifica acerca de cada produto ou medicamento dispensado: composição química, interações medicamentosas, posologia, modo de administração, precauções a considerar, contraindicações e efeitos secundários à toma. Esta fonte de informação integrada na plataforma constitui uma grande vantagem à equipa de qualquer farmácia, permitindo esclarecer eventuais dúvidas ou questões colocadas pelos utentes.

O Novo Módulo de Atendimento do Sifarma® é bastante intuitivo e apelativo visualmente, graças ao seu design moderno e inovador. Apesar de a sua implementação na farmácia ainda ser recente, a taxa de utilização na mesma é bastante elevada, não atingindo valores superiores por não estarem ainda disponíveis neste novo módulo algumas funcionalidades essenciais ao atendimento, o que obriga os colaboradores a recorrerem ao Sifarma® 2000. Por exemplo, no Novo Módulo de Atendimento do Sifarma® não é possível aceder a todo o histórico de vendas associado a uma ficha de um determinado utente. No entanto, durante os meus seis meses de estágio foi notória a evolução deste módulo, ajustando-se cada vez mais às necessidades das farmácias. Algumas das evoluções mais significativas incluíram a introdução da possibilidade de alteração da forma de pagamento feito pelo utente, bem como pela possibilidade de associação de pagamentos individualizados. Até então estas funcionalidades eram exclusivas do Sifarma® 2000.

Este último é utilizado, na maioria das vezes, para as tarefas de *backoffice*, sendo uma plataforma bastante completa, ao qual consigo aferir bastantes qualidades e utilidade, apesar do seu formato pouco intuitivo e pouco apelativo visualmente.

Ambas as versões do Sifarma® são dotadas de qualidades, bem como limitações. No entanto, quando utilizados de forma integrada, conseguem suprir na íntegra todas as necessidades da farmácia.

3.2 Fontes de Informação

Todo o farmacêutico é dotado de conhecimento farmacológico, farmacodinâmico, farmacocinético, adquirido nas instituições de ensino superior e no exercer da sua profissão. No entanto, a formação e revisão de conhecimentos continua é essencial para que a informação de que ele é detentor esteja atualizada.

No dia-a-dia são várias as questões, de carater científico, tecnológico ou legislativo, com que o profissional de saúde se depara e para as quais, por vezes, não detém conhecimento suficiente para ver resolvidas, com a segurança e determinação que lhe são exigidas. Posto isto, é imprescindível a existência de Fontes de Informação (FI) seguras e fiáveis a que o profissional possa recorrer, sempre que necessário.

De acordo com as Boas Práticas de Farmácia Comunitária (BPF), as FI que devem ser preferencialmente consultadas são os Resumos das Caraterísticas dos Medicamentos (RCM) e o

Prontuário Terapêutico. [4] Ambas se encontram disponíveis na farmácia em formato físico, mas também podem ser consultadas em formato digital em sites fidedignos como o Infomed ou o MedVet.

Para além disso, a FA é ainda detentora de outras FI como o Formulário Galénico Português, fluxogramas de indicação farmacêutica cedidos pela Associação Nacional de Farmácias (ANF) , folhetos de indicação farmacêutica disponibilizados pelas marcas de produtos de dermocosmética, Martinhal e as Farmacopeias Portuguesa, Europeia e Americana.

Como já havia sido referido anteriormente, o próprio Sifarma® disponibiliza bastante informação sobre os produtos e medicamentos existentes na farmácia, constituindo ele próprio uma FI.

Por esta razão, no trabalho mais rotineiro, a minha principal FI foi o SI implementado na FA. No entanto, no desenvolver dos projetos elaborados na FA e detalhados na segunda parte do presente relatório de estágio, as fontes a que mais recorri foram o Infomed e o MedVet.

Para a preparação de MM, a FA dispõe da colaboração do Centro de Informação sobre Medicamentos Manipulados (LEF) da ANF, e são consultadas frequentemente as fichas técnicas, boletins de análise e fichas de segurança bem como panfletos informativos das matérias-primas utilizadas em cada formulação, elaborados pelos próprios fabricantes.

3.3 Encomendas

3.3.1 Gestão de Stocks

Uma boa gestão da quantidade de produtos existentes numa farmácia é determinante no seu bom funcionamento, rentabilidade e sucesso. É uma das tarefas de *backoffice* mais importantes e fundamentais no dia-a-dia de qualquer farmácia porque é através dela que os estabelecimentos conseguem evitar a escassez de um produto ou o excesso do mesmo.

Segundo as normas relativas à dispensa de medicamentos disponibilizadas pelo Infarmed, cada farmácia deve ter pelo menos 3 medicamentos com a mesma substância ativa, forma farmacêutica e dosagem. [5] Posto isto, esta gestão de stocks deve ter por base um equilibro entre vários fatores. A rotatividade de produtos e a sua sazonalidade são de grande destaque por serem, talvez, os mais importante fatores na gestão. A par deles, deve ser tido em conta o surgimento de novos medicamentos no mercado e ainda as campanhas em vigor e condições de compra através dos fornecedores ou diretamente ao fabricante.

Assim sendo, no dia-a-dia, a ferramenta que mais auxilia o profissional de saúde nesta tarefa é o próprio SI. É através dele que conseguimos analisar as movimentações de entrada e de saída de produtos, essenciais no estabelecimento de um stock mínimo e máximo para cada produto existente na farmácia. É através da média de saídas mensais e dos stocks mínimo e máximo que são geradas as encomendas diárias, de forma autónoma, pelo Sifarma®.

Os stocks mínimo e máximo de cada produto nem sempre são constantes ao longo do tempo, isto porque os utentes das farmácias vão variando ao longo dos anos, variando também as suas necessidades. Assim, estes podem sofrer alterações, por exemplo, no momento do atendimento, quando o colaborador percebe que a compra de determinado produto vai ser feita de forma regular pelo utente. O contrário também se pode verificar e, nesses casos, os produtos são destacados pela necessidade de escoamento das quantidades restantes na farmácia. Nesta situação os stocks

mínimo e máximo são zerados, caso não exista nenhum outro comprador desse produto na farmácia.

O controlo dos stocks é feito pelo SI e, na maioria das vezes, os stocks listados coincidem com os stocks reais dos produtos. No entanto, por vezes existem erros que fazem com que a quantidade listada seja diferente da quantidade real. Estes erros são cometidos essencialmente ao balcão – por exemplo, quando são fornecidos ao utente, por engano, produtos que não foram cobrados, ou então quando os produtos que são fornecidos não são os selecionados durante o atendimento. Este último caso é mais frequente quando os produtos estão associados a códigos internos que a farmácia cria de forma a facilitar a procura dos mesmos, mas que acabam por poder confundir o colaborador no momento da dispensa, selecionando o produto errado. Por este motivo, é importante que todos os elementos da equipa da FA estejam atentos a estas situações e, quando detetados erros, devem ser anotados numa folha própria para o efeito, existente no b*ackoffice*. Posteriormente, a correção dos stocks é feita, sendo necessárias por vezes contagens físicas de produtos, por forma a evitar futuras perdas de tempo durante os atendimentos.

Durante o estágio foi me possível alterar stocks mínimos e máximos consoante as necessidades dos utentes. Para além disso, durante este período pude também deparar-me com falhas nas quantidades reais dos produtos, auxiliando na sua rápida correção.

3.3.2 Realização de Encomendas

Na FA são realizadas 2 encomendas diárias, uma perto da hora de almoço e outra ao final do dia, perto da hora de fecho. Estas encomendas diárias são geradas automaticamente pelo Sifarma®, baseando-se na quantidade de produtos existente na farmácia e no stock mínimo e máximo de cada um deles. Antes de ser enviada ao distribuidor, a encomenda é verificada e são efetuadas alterações na mesma. Estas alterações têm como objetivo a distribuição de produtos em diferentes encomendas que irão ser enviadas a diferentes fornecedores.

O distribuidor principal da FA é a Cooprofar Medlog®, seguindo-se a Plural® e por fim a Alliance Healthcare®, todos autorizados pelo Infarmed.[2] Grande parte dos produtos são encomendados à Cooprofar Medlog®, no entanto, o contrato que a FA tem com a distribuidora Plural®, estipula um valor mensal obrigatório que deve ser atingido em encomendas. Por este motivo, todos os MSRM éticos, que não possam ser comprados à Cooprofar Medlog® com condição especial e que tenham um Preço de Venda à Farmácia (PVF) igual ou inferior a 50 euros, são encomendados à Plural®. Depois de efetuadas a verificação e retificação, as encomendas geradas são enviadas, separadamente, aos distribuidores, através do SI.

A par das Encomendas Diárias (ED), existem outras que podem, ou não, ser feitas no dia-a-dia: as Encomendas Instantâneas (EI), feitas através do Sifarma® ou através do *Gadget*, por telefone (ET), por Via Verde (EVV), e ainda as que são feitas diretamente aos delegados comerciais dos principais laboratórios e marcas que são trabalhados na FA, por apresentarem, normalmente, condições com vantagens económicas para a farmácia, que não existiriam se a encomenda fosse feita através ao distribuidor.

No que toca às EI, estas são feitas essencialmente durante o atendimento, quando algum dos produtos de que o utente necessita não se encontra disponível na FA. Podem ser feitas através do

Novo Módulo de Atendimento do Sifarma®, através do Sifarma® 2000 ou ainda através de um *Gadget* que está instalado num dos computadores da farmácia. Este *Gadget* é uma plataforma exclusiva da Cooprofar Medlog®, onde é possível verificar a disponibilidade de um determinado produto e realizar EI diretamente à distribuidora. Nesta plataforma é também possível verificar o stock dos produtos existentes no Firstpharma, um grupo à qual pertence a FA e que possibilita a obtenção, em quantidades reduzidas, de determinados artigos que, no passado, eram comprados ao fornecedor em quantidades elevadas, levando a stocks excessivos de produto.

Quando um determinado produto não se encontra disponível nos habituais fornecedores com que a FA trabalha, ou quando a sua disponibilidade é sujeita a verificação, existem duas opções para o processamento da encomenda: por telefone ou por via verde. As ET são feitas entrando diretamente em contacto com a distribuidora através da sua linha telefónica de apoio. As EVV são usadas quando o doente tem uma receita disponível que permite encomendar determinado produto, geralmente com disponibilidade bastante condicionada, de forma urgente à distribuidora.

Durante o meu período de estágio, tive a possibilidade de realizar todo o tipo de encomendas, exceto as que eram feitas diretamente aos laboratórios e às marcas, apesar de ter tido oportunidade de perceber como é que elas eram feitas. As mais frequentemente feitas por mim, de forma totalmente independente, eram as EI, principalmente durante os atendimentos, essencialmente por dois motivos: por ser um produto novo e não disponível na farmácia, ou por ser um produto com stock mínimo e máximo de 0, por não ter compradores na FA.

No que toca às ED, sempre que as fazia, todo o processo era supervisionado por um elemento da equipa da FA, de forma a evitar erros com possíveis prejuízos para a farmácia.

3.3.3 Receção e Conferência de Encomendas

Os produtos encomendados diariamente são recebidos, geralmente, em caixas de plástico devidamente identificadas e contendo faturação. A identificação de cada caixa é fundamental para que não existam trocas no momento da receção, visto que para o mesmo fornecedor podem ter sido enviadas diferentes encomendas cujos produtos vão ser debitados em diferentes faturas. Caso a fatura ainda não tenha sido emitida, a encomenda é acompanhada de uma guia de remessa e, no caso de não existir nenhuma documentação a acompanhar a encomenda, o fornecedor é contactado no sentido de a enviar com a maior brevidade possível.

As encomendas, depois de serem aprovadas e enviadas para o fornecedor, ficam registadas numa secção do SI, onde devem ser selecionadas e, caso sejam faturadas em conjunto, agrupadas, sendo esta a primeira etapa do rececionamento. Se não houver nenhum registo desta encomenda, a mesma deve ser criada e aprovada manualmente. Esta situação é frequente, essencialmente quando as encomendas são feitas por telefone, diretamente aos delegados comerciais, ou através do *Gadget*.

Na fatura constam todos os dados fundamentais a este processo de receção: o número da fatura, os produtos encomendados com as respetivas quantidades pedidas e debitadas, o valor a ser pago, o preço de custo unitário de cada produto, a taxa de IVA aplicada, o PVF, o Preço de Venda ao Público (PVP), exceto para produtos de venda livre e descontos ou bonificações.

Depois de preenchidos os campos obrigatórios do SI para dar início ao processo, os produtos são picados um a um, sendo feita a leitura do seu código de barras ou código QR. Se existirem produtos que devem ser armazenados no frio, devemos dar-lhes prioridade no rececionamento. Simultaneamente a esta leitura é verificado o prazo de validade (PV) dos produtos, que apenas deve ser alterado no SI caso o stock do produto que está a ser rececionado esteja a zero, ou caso o PV do mesmo seja inferior ao que é apresentado no SI. A par disto, é verificado ainda o PVP de cada MSRM, de forma a detetar alterações do mesmo. Neste caso, se não existirem na farmácia mais exemplares do produto que está a ser rececionado, o PVP pode ser alterado de imediato. Caso existam mais exemplares, os mesmos devem ser sinalizados para que sejam vendidos em primeiro lugar e a alteração do PVP é feita após a dispensa destes últimos. Quando existem alterações ao PVP dos MSRM, feitas pelo INFARMED, existem um período de tempo legal que permite às farmácias venderem esse produto com o PVP antigo. Findado esse período, os medicamentos devem ser devolvidos para que sejam substituídos por outros de PVP atualizado.[6]

Durante o rececionamento, por vezes é necessário criar ficha para um determinado produto, que até então não existia na farmácia. Quando tal acontece, é importante seguir sempre o mesmo padrão: alterar o stock mínimo e máximo; adicionar códigos alternativos para a leitura do produto (quando ele possui um código de barras alternativo ao do Código Nacional do Produto (CNP)); definir a opção “Manter PVP”; e escolher se queremos que sejam impressas etiquetas com o PVP sempre que os produtos sejam rececionados.

Após terem sido picados todos os produtos pertencentes à encomenda, deve proceder-se ao conferimento da mesma, através da verificação da quantidade de elementos recebidos, da retificação de PVF e da definição de PVP, no caso de se tratar de um produto de venda livre.

Após o término da receção da encomenda, o SI cria automaticamente uma lista de produtos que foram encomendados e que não foram recebidos por se encontrarem sem disponibilidade naquele distribuidor. Esta lista de produtos pode voltar a ser encomendada ao mesmo fornecedor ou a outro diferente. Outra opção a par da transferência da listagem é a remoção da mesma do SI.

A receção e conferimento de encomendas é uma tarefa que exige uma grande atenção por parte do operador. Por ser um dos procedimentos mais essenciais e importantes no dia-a-dia de uma farmácia, desde o início do estágio que pude contactar com ele, algo que achei ser vantajoso por me permitir ficar a conhecer maior parte dos produtos existentes na FA. Nas primeiras vezes que realizei a tarefa, ela era supervisionada por um elemento da equipa, no entanto, com o passar do tempo comecei a levá-la a cabo de forma completamente autónoma.

3.3.4 Armazenamento

Após o término do rececionamento, é necessário proceder ao armazenamento dos produtos.

Os que necessitam de condições especiais de armazenamento, como os de conservação a frio (2ºC a 8ºC), são os primeiros a serem guardados, procedimento que acontece ainda durante o rececionamento da encomenda, por forma a conservar a sua estabilidade e qualidade. Exemplos deste tipo de produtos são as insulinas, determinados colírios e ainda vacinas.

Os restantes produtos que não requerem condições especiais de armazenamento são guardados posteriormente, todos eles em local fresco, limpo e seco, ao abrigo da luz. A temperatura

dos locais de armazenamento não deve ser superior a 25ºC e a humidade relativa máxima deve rondar os 60%-70%, condições que são verificadas periodicamente.

À exceção dos Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes (MPE), que são guardados num armário próprio, de difícil acesso ao utente e fechado à chave, todos os outros medicamentos seguem duas metodologias de armazenamento: a "*first expired, first out*" (FEFO), onde os produtos com PV mais curto são dispostos de forma estratégica para que sejam vendidos mais rapidamente; e a "*first in, first out"* (FIFO), onde as unidades de produto que foram recebidas em primeiro lugar são vendidas antes das que foram recebidas em ultimo lugar. Esta é uma forma que a farmácia encontra para evitar devoluções ou quebras de produtos por estes se encontrarem com PV reduzidos ou já ultrapassados.

No momento do rececionamento é feita, desde início, uma triagem primária dos produtos. Aqueles que não têm lugar nas gavetas existente no *backoffice* destinadas à arrumação, ou que não estejam expostos na área de atendimento da farmácia, são separados dos restantes e colocados em caixas, por forma a facilitar o seu transporte para o piso 1, onde serão guardados.

Os restantes produtos são guardados no piso 0, exceto se não existir espaço suficiente. Neste caso, os excedentes são colocados também em caixas e armazenados no piso 1.

No espaço de *backoffice* da FA é possível encontrar gavetas deslizantes e armários com 4 portas, destinados à arrumação na respetiva localização. Este armazenamento é feito por ordem alfabética, de dosagem, de número de comprimidos e forma de apresentação. Nas gavetas estão guardados os medicamentos éticos e os genéricos, em zonas distintas. Nos armários estão guardados os suplementos alimentares para uso capilar, articular, para o sistema urinário e multivitamínicos. Nestes é possível encontrar ainda auxiliares do sono, produtos venotrópicos, colutórios, laxantes de preparação para colonoscopia, e medicamentos antidiabéticos que tenham uma embalagem grande.

Tal como aconteceu com a receção e conferimento de encomendas, esta foi uma tarefa que me foi ensinada desde o início do estágio.

Durante os atendimentos, é frequente os utentes perguntarem a utilidade de determinado medicamento e, apesar de ao longo do MICF serem estudados os aspetos farmacológicos de cada um, inicialmente era-me difícil conseguir associar cada substância ativa a uma determinada condição patológica. O facto de contactar desde cedo com este procedimento de armazenamento de produtos ajudou-me bastante neste aspeto. Ao associar a distribuição espacial dos medicamentos às classes dos mesmos, consegui, de forma mais fácil, saber a utilidade de cada um e, desta forma, responder de forma mais segura às questões colocadas pelos utentes.

3.3.5 Controlo de Prazos de Validade

O controlo de PV é um dos procedimentos mensais mais importantes numa farmácia, já que é através dele que conseguimos garantir a qualidade e segurança dos produtos vendidos. Para que possa ser elaborado, tem de ser emitida uma listagem de produtos cujo PV termine nos seis meses posteriores, que pode ser facilmente obtida no SI.

Neste controlo mensal, todos os PV dos produtos emitidos na lista são confirmados e, caso estejam errados, deve proceder-se à sua retificação no SI.

Tendo em conta a probabilidade e facilidade de escoamento de cada produto pertencente a esta listagem, pode-se optar pela devolução do mesmo ao fornecedor ou então, para evitar que sejam devolvidos, pode-se optar por lhes dar destaque, colocando-os numa zona do *backoffice* com maior visibilidade, para que na hora da indicação farmacêutica eles possam ser vendidos mais facilmente.

Durante o período de estágio pude acompanhar a realização deste procedimento, tendo-me sido explicada toda a logística do mesmo, apesar de nunca o ter feito de forma autónoma.

3.3.6 Gestão de Devoluções

Existem vários motivos pelos quais pode haver necessidade de devolver um produto ao fornecedor: ultrapassagem ou aproximação do fim do PV, ordem de recolha dada pelo INFARMED ou pelo detentor da Autorização de Introdução no Mercado (AIM), danificação da embalagem de acondicionamento ou erros de pedido nas encomendas.

A devolução é feita através do SI, numa secção do mesmo destinada para o efeito. Após o preenchimento dos campos obrigatórios (fornecedor a quem vai ser efetuada a devolução, data e horário a partir do qual pode ser feita a recolha do produto, motivo da devolução, identificação do produto a ser devolvido, número de embalagens a serem devolvidas, lote do produto, PV, número da fatura associado à entrada do produto na farmácia) é emitida uma nota de devolução que é impressa em triplicado. Duas das cópias são fornecidas ao distribuidor no momento da recolha do produto, devidamente rubricadas e carimbadas pelo operador da devolução e a terceira cópia é arquivada na farmácia. Se a devolução for aceite, o distribuidor pode emitir uma nota de crédito no valor da devolução efetuada, a qual posteriormente deve ser verificada e regularizada, ou pode fazer uma substituição dos produtos devolvidos. No caso de não ser aceite, o produto retorna à farmácia e gera-se uma quebra de stock.

Durante todo o período de estágio pude efetuar devoluções de produtos a fornecedores, pelos mais diversos motivos, bem como a regularização de outras tantas.

3.4 Sistema de Reservas

Diariamente eram vários os utentes que nos contactavam, por via telefónica, questionando-nos acerca da disponibilidade de determinado produto na farmácia, pedindo a reserva do mesmo caso ele estivesse disponível ou caso fosse possível encomendá-lo. A mesma situação era recorrente durante o atendimento, onde o utente nos pedia para encomendar um determinado produto, por este não se encontrar disponível na farmácia. Aqui, o utente podia escolher pagar o produto no momento ou aquando do levantamento. Posto isto, a FA adotou dois sistemas de reservas: o dos produtos pagos e o dos produtos não pagos.

No que toca aos produtos que eram encomendados, mas não pagos, eram anotados num papel e afixados num placar de cortiça, os dados do cliente a quem a reserva se destinava (nome e contacto telefónico), o nome do produto em questão, o distribuidor a quem tinha sido encomendado e a data do pedido.

No caso dos produtos que eram encomendados e pagos no momento, aquando da finalização da venda, era emitida um duplicado da fatura dada ao utente. Nesta, eram assinalados os produtos encomendados e o fornecedor ao qual foram pedidos.

Aquando da receção das encomendas, estes produtos eram separados dos restantes e colocados num local específico que diferia consoante o estado liquidado ou por liquidar da reserva. Para que fosse mais fácil ao operador encontrá-los no momento da dispensa, no pós-rececionamento, era anotado numa lista o nome do titular da reserva e o nome do produto reservado. No caso das reservas não pagas, o utente tinha 3 dias para proceder ao levantamento da mesma. Caso contrário, o produto era devolvido ao fornecedor numa situação em que o seu stock mínimo e máximo fosse zero.

A criação e dispensa de reservas foram procedimentos realizados por mim de forma autónima durante todo o estágio.

4 Dispensa de Medicamentos e Produtos Farmacêuticos

É no contexto de farmácia comunitária que nos deparamos com uma das funções farmacêuticas de maior complexidade e que mais nos caracteriza: a dispensa de medicamentos e produtos farmacêuticos.

O farmacêutico é, muitas vezes, o primeiro profissional de saúde a quem os utentes recorrem para a resolução de uma determinada condição patológica, sendo por isso considerado como a porta de entrada para o Serviço Nacional de Saúde (SNS). No entanto, quando a condição não é resolvida com o nosso aconselhamento, ou quando este último passa pela indicação de uma consulta médica, o farmacêutico é, a par da porta de entrada, a porta de saída também. Cabe-lhe promover uma utilização segura, racional, informada e mediada do medicamento, esclarecendo dúvidas e garantindo que toda a informação acerca do seu uso correto é passada neste momento tão importante que é o da dispensa.

Durante o primeiro mês de estágio, foi me permitido observar os colaboradores da FA durante o momento de dispensa de medicamentos e produtos farmacêuticos, percebendo os tipos de abordagem ao utente que devem ser mantidos. No segundo mês de estágio, iniciei esta atividade, de forma cautelosa e com supervisionamento de um dos colaboradores. No terceiro mês de estágio, já era dotada de autonomia suficiente para levar a cabo esta tarefa de forma independente.

4.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Os MSRM são aqueles que apenas podem ser dispensados em farmácias, por farmacêuticos ou outro profissional habilitado para tal, mediante a apresentação de uma prescrição médica válida.

Segundo o Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto, MSRM é toda e qualquer forma farmacêutica que: possa constituir, direta ou indiretamente, um risco, mesmo quando usada para o fim a que se destina, caso seja utilizada sem vigilância médica; seja com frequência utilizada em quantidade considerável para fins diferentes daquele a que se destinam, se daí puder resultar qualquer risco, direto ou indireto, para a saúde; contenha substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade e ou efeitos secundários seja indispensável aprofundar; seja prescrita pelo médico para ser administrada por via parentérica.[7]

Normalmente, estes MSRM têm um PVP marcado, definido pelo INFARMED, que é igual em todas as farmácias.

4.1.1 Prescrição Médica

Atualmente existem três tipos diferentes de receitas médicas: Receitas Eletrónicas Materializadas (REM), Receitas Eletrónicas Desmaterializadas (RED) e Receitas Manuais (RM). [8]

Apesar de diferirem entre si em determinados pontos, em todas elas é obrigatória a presença da Denominação Comum Internacional (DCI) da Substância Ativa (SA), a forma farmacêutica, a dosagem, a apresentação e a posologia.[9] A par de todos estes elementos obrigatórios, pode ainda constar a denominação comercial da SA, utilizando para o efeito o nome da marca ou do titular do AIM.[8]

A sua presença durante o atendimento é o ponto chave para o sucesso do mesmo, sendo que só após a sua análise e validação é que se pode dar início ao processo de dispensa de medicamentos.

As RM são manuscritas num documento A5 que é impresso previamente. Atualmente, já não são utilizadas de forma frequente, existindo apenas 4 motivos legais, segundo o artigo 8º da Portaria nº 224/2015, de 25 de julho, que permitem o seu uso: falência informática; prescrição no domicílio; inadaptação fundamentada do prescritor, previamente confirmada e validada anualmente pela respetiva ordem profissional; quando são prescritas até 40 receitas por mês. [8] Desde o dia 1 de abril de 2016 que o seu uso é ilegal caso o mesmo não se justifique, sendo o grande objetivo a total desmaterialização da receita. Neste tipo de receitas só é permitida a prescrição de um total de 4 medicamentos, até um limite máximo de 2 embalagens por medicamento e quatro embalagens por receita, exceto em medicamentos unidose, onde podem ser prescritas 4 embalagens do mesmo. [5,8] No que toca às especificidades da RM, elas não podem conter rasuras, caligrafias diferentes, não podem ser prescritas com canetas diferentes ou a lápis e o número de embalagens prescritas deve constar na forma de cardinal e por extenso. Para que seja considerada válida, em primeira instância, a receita deve encontrar-se dentro do PV (30 dias consecutivos a partir da data de emissão). Para além disso, deve ainda incluir: identificação do local de prescrição ou respetiva vinheta (se prescrita num local pertencente ao SNS); vinheta identificativa do prescritor; especialidade médica (se aplicável); identificação da exceção que justifica a utilização da receita manual, assinalada com uma cruz a alínea correspondente; nome e número do SNS do utente; entidade financeira responsável; regime especial de comparticipação de medicamentos e identificação do despacho que o estabelece (se aplicável); data da prescrição; assinatura do médico prescritor. [5,8]

As receitas eletrónicas podem ser REM ou RED, resultantes de uma prescrição informatizada. A REM é obrigatoriamente impressa e seccionada em duas partes: a receita propriamente dita e o guia para o utente. As regras de prescrição que lhe são aplicadas são semelhantes às aplicadas nas RM em termos de PV e de restrições nas quantidades a dispensar. [5]No que às RED diz respeito, elas obedecem a regras diferentes para serem válidas: não existe um número máximo de medicamentos que podem ser prescritos, sendo que cada linha da receita contém apenas um medicamento até ao máximo de: 2 embalagens, no caso deles serem destinados a tratamentos de

curta duração, com um PV de 60 dias a partir da data de emissão da receita; ou 6 embalagens, no caso de serem destinados a tratamentos de longa duração, com um PV de 6 meses, a partir da data de emissão da receita. No caso de os medicamentos serem de dose unitária, podem ser prescritas até 4 embalagens do mesmo medicamento, para tratamentos de curta duração, ou até 12 embalagens, para tratamentos de longa duração. Para se considerarem válidas, a par das linhas de medicamentos bem prescritas, quer as REM, quer as RED têm de incluir a identificação do prescritor e do local de prescrição; a data da prescrição; a identificação do utente (nome e número de utente); o regime de comparticipação especial, se aplicável; o número da receita; o código de acesso e dispensa; o código de direito de opção. As REM requerem ainda a assinatura do médico prescritor.

No ato da dispensa, independentemente do tipo de receita apresentada e da quantidade de medicamentos prescritos, segundo a Portaria nº 284- A/2016, existem obrigações que a farmácia tem de cumprir. Essas passam por: dispensar, por mês, no máximo 2 embalagens de medicamentos similares ou 4 embalagens caso os medicamentos sejam de uso unitário. Existem situações em que estas regras não se aplicam, podendo ser justificadas de 4 formas: quantidade de embalagens para cumprir posologia é superior a 2 embalagens por mês, ou 4 embalagens por mês, em dose unitária; extravio, perda ou roubo de medicamentos; dificuldade de deslocação à farmácia; ausência prolongada do país. [10]

Durante todo o estágio, principalmente a partir do momento em que comecei a realizar a dispensa de medicamentos e produtos farmacêuticos, foi-me possível contactar com todo o tipo de receitas. Pude comprovar as vantagens da mudança de um sistema de prescrição manual para um sistema eletrónico. Uma das grandes vantagens prende-se com o facto de a caligrafia apresentada pelo médico prescritor nas RM ser muitas vezes de difícil perceção, levando, segundo relatos dos colaboradores da FA, tantas vezes a erros de dispensa de medicamentos por terem nomes semelhantes. Outra vantagem com que me pude deparar é a simplificação que as receitas eletrónicas trazem ao trabalho do operador, visto ser o SI o responsável pela validação da prescrição, algo que tem de ser feito manualmente pelo colaborador mediante uma RM, estando desta forma sujeita a mais erros. No entanto, apesar de todas as vantagens na desmaterialização das receitas, estas mudanças nem sempre foram vistas como algo positivo, principalmente pelos utentes mais idosos, pelas suas dificuldades de adaptação às novas tecnologias. Um dos maiores problemas associados à desmaterialização prende-se com o facto de não ser possível ter acesso ao PV da prescrição, sendo este o principal motivo da não validação de receitas eletrónicas que nos surgiam ao balcão. Em determinadas situações, tentei que estas dificuldades fossem suprimidas através da impressão da guia de dispensa da receita eletrónica, contendo as linhas de medicamentos prescritas, as respetivas quantidades e PV. A par disso, foram várias as situações em que me vi obrigada a auxiliar esta faixa etária no manuseamento dos equipamentos eletrónicos pessoais, algo que em situação pandémica não deveria suceder, dado estes equipamentos serem uma grande fonte de contágio. Numa fase mais inicial, dada a minha inexperiência, foram várias as vezes em que necessitei do auxílio dos colaboradores da FA, por forma a validar as RM que me surgiam durante o atendimento. Apesar de serem pouco frequentes, as que surgiam eram, na sua maioria, provindas de médicos dentistas. Outro aspeto com que fui confrontada foi o desagrado dos

utentes quando lhes era negada a dispensa de mais do que duas embalagens por medicamento, mesmo após a minha explicação do porquê de não o poder fazer.

4.1.2 Preços e regimes de comparticipação

Em Portugal o principal sistema de comparticipação é o SNS, existindo, a par dele, outros sistemas privados que podem complementar ou assegurar por inteiro a comparticipação de MSRM. [11] A atual legislação contempla a possibilidade de comparticipação de alguns medicamentos mediante dois regimes: o regime geral (RG) e o regime especial (RE), sendo este último aplicado a situações especificas que abrangem determinadas patologias ou grupos de doentes. Também são passiveis de serem comparticipados pelo SNS outras tecnologias de saúde, a par dos medicamentos.

No que toca ao RG de comparticipação, o Estado Português paga uma percentagem do PVP dos medicamentos, de acordo com 4 escalões : A – 90%; B – 69%; C – 37%; D – 15%. [6] Os escalões diferem entre si tendo em conta classificações farmacoterapêuticas.

Quanto aos RE, a comparticipação pode ser efetuada em função: do benificiário pensionista com baixos rendimentos sociais; de patologias ou grupos especiais de utentes; de cidadãos estrangeiros com estatuto de refugiados ou com direito a asilo em Portugal.[5] Nas RM são representados pela letra R, no caso dos beneficiários, ou pela letra O, no caso de ser em função das patologias. No primeiro caso, em que a comparticipação é feita em função do beneficiário, ela acresce de 5% no Escalão A e de 15% nos restantes escalões. Se o benificiário escolher, no momento da dispensa, um medicamento com PVP igual ou inferior ao quinto preço mais baixo do grupo homogéneo, a comparticipação passa a ser de 95% para todos os escalões. [5] No segundo caso, em que a comparticipação é feita em função de patologias ou grupos de utentes, as prescrições devem incluir as portarias correspondentes. Para além disso, por vezes, existe a necessidade de serem feitas pelos médicos da especialidade em questão, visto serem os únicos aptos a prescrever certos medicamentos ao abrigo de portarias ou despachos. Algumas patologias associadas a este regime de comparticipação são: Psoríase, Dor Crónica Não Oncológica Moderada a Forte, Ictiose, Doença Inflamatória Intestinal, Lúpus, Doença de Alzheimer. A percentagem de comparticipação varia consoante a portaria associada a cada patologia, podendo chegar a 100%. [5]

No caso dos utentes cidadãos estrangeiros com estatuto de refugiados ou com direito a asilo em Portugal, nos termos do Artigo 52.º da Lei n.º 27/2008, de 30 de junho e da Portaria n.º 30/2001, 27 de dezembro de 2000, têm acesso gratuito aos serviços do SNS para efeitos de cuidados de urgência ou saúde primários. [5,12,13]

Tal como referido anteriormente, alguns utentes podem ser ainda beneficiários de outros tipos de comparticipação: Abem, Multicare®, Serviço de Assistência Médico-Social do Sindicato dos Bancários (SAMS®), EDP-Sãvida®, Fidelidade®, Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos, entre outros. Nestas situações, devem fazer-se acompanhar do comprovativo de associação a essa entidade, sendo responsabilidade do farmacêutico, no ato da dispensa, a seleção do regime de comparticipação. Findado o atendimento, é emitido um talão que deve ser assinado pelo utente e, posteriormente datado, rubricado e carimbado pelo operador da farmácia. Estes talões devem ser

arquivados na farmácia e posteriormente enviados às entidades competentes como comprovativo da receção dos medicamentos com a devida comparticipação.

Na FA, são vários os utentes que se encontram ao abrigo de comparticipações adicionais ao SNS e por isso, foi me possível contactar com o processo de seleção dos mesmos durante todo o período decorrente da dispensa de medicamentos.

4.1.3 Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes

Pelo facto de possuírem ação no Sistema Nervoso Central (SNC) e por poderem provocar dependência, habituação e consequentes usos ilícitos, todos os medicamentos que contenham SA consideradas psicotrópicas ou estupefacientes (listadas no Decreto-Lei nº 15/93, de 22 de janeiro nas tabelas que lhe são anexas), estão sob um controlo, quer no momento da prescrição quer no momento da dispensa, mais rigoroso do que as restantes SA. [14] Em RM e REM é obrigatório serem prescritos de forma isolada dos restantes medicamentos, sendo imperativo o preenchimento de um inquérito aquando da dispensa dos mesmos. este formulário é apresentado de forma automática pelo SI e tem como campos obrigatórios os dados pessoais (nome, data de nascimento, número de cartão de cidadão e validade do mesmo) do utente pagador e do utente a quem se destina o medicamento. [5] No final da venda é emitido um talão que funciona como comprovativo de venda e que tem de ser arquivado na farmácia. No início de cada mês, até ao 8º dia, é enviada ao INFARMED uma listagem de todos os movimentos de MPE que é emitida pelo SI, juntamente com os dados dos adquirentes e, caso a receita associada à dispensa tenha sido uma RM, deve ser digitalizada e enviada juntamente com a restante documentação. [5]

Durante o estágio, pude experienciar a dispensa de MPE. Na maior parte das situações, os utentes já estavam familiarizados com o processo de dispensa, não levantando problemas pela requisição dos seus dados pessoais. Também pude observar, por várias vezes, o conferimento e preparação da documentação necessária a ser enviada ao INFARMED, tendo auxiliado no processo de envio.

4.1.4 Conferência de receituário e faturação

A conferência de receituário e faturação é um processo feito mensalmente, e consiste na verificação da validade das receitas aviadas na farmácia, por forma a detetar possíveis erros na dispensa, aplicação de comparticipação ou atribuição de organismo que invalidem a receita e que não tenham sido detetados no momento da dispensa e que levariam à perda da comparticipação dos medicamentos, causando prejuízo para a farmácia. Sempre que a dispensa de medicamentos é feita através de uma RM ou REM, no verso da mesma, o SI imprime um registo de faturação, que deve ser assinado pelo utente e posteriormente, datado, rubricado e carimbado pelo operador da farmácia. Este registo vai permitir-nos, posteriormente, separar as receitas, mediante a entidade a faturar (SNS ou organismos de comparticipação complementares), por lotes contendo até 30 exemplares. Sempre que um lote é fechado, é necessário imprimir o Verbete de Identificação do Lote, uma fatura referente à totalidade do lote e um documento de resumo de lote a enviar a determinada entidade. [15] Dependendo da entidade de faturação, o local para onde os documentos devem ser enviados, é diferente. Caso a entidade seja o SNS, os documentos são enviados, via

CTT, para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), onde após serem conferidas, é feita a comunicação à Administração Regional de Saúde Norte (ARSN) para que seja feito o retorno do valor correspondente à comparticipação. Caso a entidade seja um outro organismo complementar, a documentação deve ser enviada à ANF. Posteriormente, a ANF envia a documentação a cada uma das entidades de organismos complementares, para que seja conferida e posteriormente haja o retorno do valor correspondente à comparticipação. [15] No que toca às RED, o número de lotes é demasiado grande e, por isso, apenas é necessário fazer o fecho do lote através do SI.

Na FA, apesar de nunca ter feito este procedimento de forma autónoma, foi me possível perceber como era feito todo o processo de conferência e faturação de receituário.

4.2 Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

Tal como o próprio nome indica, MNSRM são medicamentos que não necessitam de uma prescrição médica para serem vendidos. Segundo o Decreto-Lei nº 176/2006, de 30 de agosto, são definidos como sendo os restantes medicamentos que não obedecem às condições descritas para os MSRM. [7] Segundo o Decreto-Lei no 134/2005, de 16 de agosto, a sua dispensa, desde 2005 que é permitida em estabelecimentos que não sejam farmácias, desde que os espaços estejam devidamente habilitados pelo INFARMED e a venda seja feita ou supervisionada por um farmacêutico ou técnico de farmácia. [16] Ainda que sejam medicamentos relativamente seguros, em 2013 surgiu a necessidade de criar uma subcategoria de MNSRM, tendo em conta o seu perfil de segurança e indicação, restringido a dispensa de alguns deles apenas às farmácias. Surgem assim, pelo Decreto-Lei nº 128/2013, de 5 de setembro, os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de Dispensa Exclusiva em Farmácia (MNSRM-EF). [17]

Na sua generalidade, estes medicamentos são utilizados na resolução de problemas menores, como dores de cabeça, constipações e problemas gastrointestinais. Por, na maior parte das vezes, sermos o primeiro profissional de saúde a quem os utentes recorrem para verem resolvidas estas condições de saúde, temos uma grande responsabilidade na dispensa deste tipo de medicamentos. Cabe-nos a nós certificarmo-nos do uso racional dos MNSRM, através da transmissão ao utente de toda a informação acerca do seu correto uso. A par da indicação farmacêutica, eles podem ser indicados também pelos médicos, como adjuvantes a uma determinada terapia, ou então utilizados de forma autónoma pelo utente.

Durante o estágio na FA foi este o campo onde senti maior dificuldade. A indicação de MNSRM é uma função do farmacêutico que vai sendo trabalhada e melhorada ao longo do tempo, com a experiência. Para além de todo o conhecimento farmacológico que é necessário ter em conta no momento da indicação, é preciso ter perícia para saber comunicar com o utente e saber avaliar, de forma correta, os sintomas do utente, por forma a fornecer o melhor aconselhamento que nos é possível.

Outro aspeto que me faz sentido referenciar é a automedicação. Era frequente, no dia-a-dia, surgirem utentes que não procuravam aconselhamento farmacêutico. Em vez disso, simplesmente pediam um medicamento específico, sem fazer qualquer tipo de questão. Nessas situações, tentei sempre perceber para que efeito é que o utente utilizava o medicamento e, mediante a reposta, de

forma cautelosa e sem nunca invadir a sua privacidade, tentava dar o meu aconselhamento enquanto profissional de saúde, encorajando a toma, no caso de se verificar um uso correto, ou desencorajando-a, caso se verificasse o contrário. Assim sendo, principalmente nos primeiros meses em que pude conduzir atendimentos ao balcão, foram inúmeras as vezes em que precisei do auxílio dos colaboradores da FA no diagnóstico e avaliação de sintomas, por forma a dar ao utente a indicação mais adequada. Foi notória a minha evolução ao longo do tempo e a minha crescente confiança no aconselhamento, apesar de ter consciência de que ainda existe muito espaço para aprendizagem e desenvolvimento pessoal nesta área.

4.3 Medicamentos Genéricos

Os Medicamentos Genéricos (MG), segundo o Decreto-Lei nº 176/2006, são medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em SA, a mesma forma farmacêutica e cuja bioequivalência com o medicamento de referência tenha sido demonstrada através de estudos de biodisponibilidade. [7] A sua introdução no mercado farmacêutico foi um grande marco, principalmente a nível económico, quer para o utente quer para o SNS, pelos PVP bastante competitivos que apresentam face aos medicamentos de referência. Como consequência, favoreceram ainda mais a adesão à terapêutica por parte dos utentes, que era muitas vezes comprometida por motivos socioeconómicos. No que toca à sua apresentação no mercado, nas embalagens de acondicionamento deve constar a DCI seguida da inscrição "MG", a forma farmacêutica em que se apresenta e a dose.

Na FA, a maior parte dos medicamentos dispensados são MG, sendo bem aceites pelos utentes em geral, principalmente os polimedicados. No entanto, ainda existem pessoas que sentem insegurança na escolha deste tipo de fármacos, por não acreditarem na sua eficácia e segurança. Durante o estágio, consegui sentir essas desconfianças quando inquiria os utentes sobre qual o tipo de medicamento que pretendiam. Muitos preferiam os medicamentos de referência por crerem que o efeito seria melhor, utilizando como argumento o preço dos mesmos. outros, preferiam-nos por pensarem que os medicamentos de referência iriam ser menos prejudiciais ao organismo. Recordo-me em particular de uma situação em que o utente me disse ter uma condição de saúde grave e que por esse motivo não utilizava MG, usando como argumento o facto de eles não serem tão seguros como os medicamentos de referência.

4.4 Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário

Os Medicamentos de Uso Veterinário (MUV), segundo o Decreto-Lei n.º 148/2008, de 29 de julho, são todo e qualquer medicamento que se destine ao uso animal. [18]

A par dos produtos de uso veterinário, os MUV são alvo de regulação pela Direção Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV) e podem ser classificados em: medicamentos não sujeitos a receita médico-veterinária, medicamentos sujeitos a receita médico-veterinária e medicamentos de uso exclusivo por médicos veterinários. É importante salientar que existem também medicamentos de uso humano que podem ser utilizados nos animais, sendo para isso necessário que venham prescritos em receita médico-veterinária. [19]

Apesar da indicação farmacêutica no ramo das doenças veterinárias não ser tão frequente como no caso das doenças humanas, a importância que é dada aos animais tem sido crescente, tal como a procura, ao balcão, pelo esclarecimento de dúvidas referentes a sintomas e possíveis tratamentos que possam ser aplicados aos animais. Assim sendo, é importante que o farmacêutico esteja bem instruído nesta área.

Na FA, foram raras as vezes em que me foi pedido aconselhamento farmacêutico destinado a patologias animais, no entanto pude deparar-me com algumas prescrições médico-veterinárias, pelo que a temática "veterinária" pode ser considerada habitual no dia-a-dia da FA. Os medicamentos e produtos de uso veterinário mais vendidos na farmácia são os desparasitantes, quer internos, quer externos, a par dos condroprotetores.

Como durante o MICF não estive inscrita em nenhuma Unidade Curricular relacionada com esta área, ao longo do estágio senti várias falhas no conhecimento que seria suposto ter por forma a dar resposta às questões colocadas pelos utentes. Este foi o principal motivo que me levou a querer desenvolver um projeto subordinado ao tema das doenças veterinárias e respetivos tratamentos no âmbito da farmácia comunitária.

4.5 Medicamentos Homeopáticos

Segundo o Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto, um Medicamento Homeopático (MH) é aquele que é obtido a partir de substâncias denominadas stocks ou matérias-primas homeopáticas, de acordo com um processo de fabrico descrito na farmacopeia europeia ou, na sua falta, em farmacopeia utilizada de modo oficial num Estado membro, e que pode conter vários princípios. [7]

Na FA estes medicamentos não têm expressão, pelo que são bastante raras as vezes em que os utentes questionam os colaboradores durante o atendimento acerca destes medicamentos. No caso de serem pedidos, a FA recorre a uma outra farmácia, provida de laboratório de homeopatia, para proceder à sua preparação: a Farmácia da Agra. Durante todo o estágio nunca me foram feitos pedidos de MH ao balcão.

4.6 Medicamentos Manipulados

Segundo a Portaria n.º 594/2004, de 2 de junho, um MM é qualquer fórmula magistral ou preparado oficinal preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. [20] O seu uso no âmbito da farmácia comunitária vem colmatar possíveis falhas terapêuticas que existam, através da adaptação do medicamento a um utente específico. Essas falhas existentes na terapêutica passam pela inexistência, no mercado, de alternativas que satisfaçam os requisitos associados à: substância ativa ou combinação de substâncias ativas, dose adaptada à indicação terapêutica e características metabólicas do utente, intolerância a um ou mais dos componentes da fórmula industrial, forma farmacêutica viável, ou adesão à terapêutica.

De acordo com a mesma portaria, para que seja possível proceder-se à preparação de MM existem regras e condições, no que toca a materiais, matérias-primas, equipamentos e estruturas, as quais são cumpridas. A FA é uma farmácia de referência no que toca à preparação de MM pelo que, para além dos pedidos diários provenientes dos utentes, também recebe pedidos de clínicas e de outras farmácias.

Segundo a Deliberação nº 1985/2015, de 22 de abril, nem todas as substâncias podem ser utilizadas nas formulações, sendo a listagem desses medicamentos emitida pelo INFARMED e passível de ser consultada no Anexo 1. Tendo por base a mesma deliberação, é também proibida a preparação de MM com dosagens superiores às autorizadas para medicamentos de uso humano. [21]

Para que se dê início à preparação de medicamentos manipulados, o mesmo tem de vir prescrito numa receita médica, que deve obedecer às regras de prescrição para ela estipuladas, dependendo do tipo de receita em que é prescrita. Se se tratar de uma REM, deve estar identificado como do tipo MM – receita de medicamentos manipulados. Se se tratar de uma RED, deve estar identificado que é do tipo LMM – linha de prescrição de medicamentos manipulados. No caso de ser uma receita materializada, quer seja eletrónica ou manual, deve ser prescrito de forma isolada dos restantes medicamentos. O PV das receitas destinadas a MM é de 30 dias seguidos, no caso de REM, e 60 dias seguidos, no caso de RED. Aquando da receção da receita, o primeiro passo é verificar a disponibilidade das matérias-primas em stock, por forma a garantir que é possível preparar o medicamento em questão. Para tal, o laboratório da FA dispõe de um software, alheio ao SI, que permite otimizar e rentabilizar, em termos de tempo, o trabalho do colaborador. Neste software é possível calcular preços de medicamentos manipulados, efetuar fichas de preparação informatizadas e aceder a bases de dados de matérias-primas e respetivas quantidades existentes na farmácia. É comum, aquando do momento da entrega da prescrição, o utente pedir um orçamento antes de dar a aprovação para a preparação do medicamento. Assim sendo, depois de consultado o stock de matérias primas, se for possível preparar o MM, é calculado o preço do medicamento e apresentado ao utente. Só depois de ser confirmado é que a preparação é efetuada. O primeiro passo nesta preparação é a atribuição de um lote ao MM, que é criado tendo em conta o número na ordem de preparação e o ano em vigor. Por exemplo, se um determinado medicamento MM fosse o 1254º medicamento a ser preparado no ano de 2021, o número do lote seria 12542021. A cada manipulação tem de estar associado o preenchimento de uma ficha de preparação, que neste caso é preenchida de forma digital. Nesta ficha constam os dados do prescritor, do utente, do operador e supervisor, bem como informações sobre o MM: designação, lote, data de preparação, forma farmacêutica, técnica utilizada, matérias-primas e materiais de embalagem utilizados, acompanhados dos respetivos lotes, prazos de validade e origens. Depois de preparado o MM, o mesmo é rotulado. Neste rótulo devem constar a identificação do médico prescritor, do utente, da farmácia, o preço do MM, a posologia, a data de preparação, o prazo de utilização, as condições de conservação, o número do lote, a composição do MM, e possíveis advertências que sejam especificas para aquele medicamento (por exemplo: “conservar no frio”; “agitar antes de usar”). Associado a cada ficha de preparação, existe uma ficha destinada ao cálculo do preço deste tipo de medicamentos que, tal como foi mencionado anteriormente, na maioria da vezes é calculado antes da manipulação. Esta ficha pode ser consultada no Anexo 2 e tem por base uma fórmula de cálculo estabelecida pela Portaria nº 769/2004, de 1 de julho. [23] Esta fórmula de cálculo baseia-se no custo das matérias-primas, materiais de embalagem e nos honorários. Os honorários são calculados em função da fórmula farmacêutica a preparar. Os valores que lhes são associados diferem entre

si pelo facto de a complexidade de preparação entre elas ser diferente também. A par da fórmula farmacêutica, o cálculo do valor dos honorários baseia-se também na quantidade de medicamento que é preparado e no fator F, um valor fixado anualmente em proporção do crescimento do índice de preços ao consumidor divulgado pelo Instituto Nacional de Estatística. Para o ano de 2021, o valor do fator F é de 5,05€.

No que às comparticipações diz respeito, o SNS comparticipa em 30% os MM, apenas em 3 situações: no caso de não existir no mercado farmacêutico nenhum medicamento com igual SA na forma farmacêutica pretendida; no caso de existir uma lacuna ao nível dos medicamentos preparados industrialmente; e no caso de haver a necessidade de ajuste de dose ou forma farmacêutica por forma a ser utilizada por populações específicas. Para que a comparticipação seja válida, a dispensa do MM tem de ser feita através do código oficial atribuído ao medicamento pelo INFARMED. [24] No Anexo 3 é possível aceder à lista de MM que são comparticipados pelo Estado Português, segundo o Despacho nº 18694/2010, de 16 de dezembro. [25]

A FA, por ser uma farmácia de referência na preparação de MM, é bastante requisitada para a preparação deste tipo de medicamentos. Por esse motivo, ao longo do estágio foi-me possível observar e ajudar na preparação dos mais diversos tipos de MM. Os mais habituais no meu dia-a-dia foram cápsulas destinadas à perda de peso, feitas a pedido da Cliave. Nesta manipulação apenas realizei, de forma autónoma, a preparação do MM, sendo os cálculos das quantidades de matérias-primas a utilizar responsabilidade da Dr. Diana Nunes. Durante a minha passagem na FA também me foi possível levar a cabo tarefas associadas à faturação dos MM a outras farmácias, bem como tarefas que envolviam a comunicação com os utentes onde, por vezes, me eram colocadas questões acerca do preço, modalidade de pagamento e envio do medicamento.

4.7 Dispositivos Médicos

Segundo o Decreto-Lei nº 145/2009, um Dispositivo Médico (DM), é todo e qualquer "instrumento, aparelho, equipamento, software, material ou artigo utilizado isoladamente ou em combinação, incluindo o software destinado pelo seu fabricante a ser utilizado especificamente para fins de diagnóstico ou terapêuticos e que seja necessário para o bom funcionamento do dispositivo médico, cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos, embora a sua função possa ser apoiada por esses meios". [26]

Na FA existem vários DM disponíveis para venda: meias de compressão, meias e joelheiras elásticas, canadianas, óculos corretivos, dispositivos destinados a doentes diabéticos (tiras, lancetas, canetas), compressas de gaze esterilizadas e não esterilizadas, seringas, agulhas para seringas, termómetros, testes de gravidez e produtos de ostomia. Todos eles eram vendidos de forma regular, pelo que considero ter tido um contacto benéfico, em termos de aprendizagem, com os mesmos.

4.8 Outros Produtos de Saúde e Bem-Estar

Dentro dos Produtos de Saúde e Bem Estar (PSBE) existentes na FA, posso destacar os de Higiene Pessoal e Dermocosmética, os de Puericultura e Obstetrícia, os de Dietética e ainda os

Suplementos Alimentares. Como não são produtos de venda exclusiva em farmácia podem ser encontrados noutros estabelecimentos, por vezes com preços mais competitivos do que os que são praticados nas farmácias. No entanto, como os utentes gostam de um atendimento personalizado, informado, seguro e que não se foque apenas na venda do produto, muitas vezes procuram comprar estes PSBE em farmácias, por saberem que a sua aquisição irá sempre ser acompanhada de um aconselhamento profissional.

No que aos suplementos alimentares diz respeito, o Decreto-Lei nº 136/2003, de 28 de junho, define suplemento alimentar como género alimentício que se destina a complementar e/ou suplementar o regime alimentar normal e que constituem fontes concentradas de determinadas substâncias nutrientes ou outras com efeito nutricional ou fisiológico. [27] Como a própria definição indica, são produtos destinados a complementar o regime alimentar do utente e, por isso, não devem ser utilizados como substitutos de refeição ou para fins de cura e profilaxia de alguma condição de saúde. Apesar de não serem regulamentados e controlados pelo INFARMED, mas sim pelo DGAV, os suplementos alimentares estão sujeitos a interações e efeitos adversos, sendo obrigação do farmacêutico garantir o seu uso racional e correto. *A FA dispõe de uma grande variedade de suplementos alimentares que tive oportunidade de dispensar, para os mais variados fins: multivitamínicos, estimulantes do sistema imunitário, auxiliares no cansaço físico e psicológico, facilitadores do sono, auxiliares do bom funcionamento das articulações, entre outros.*

Quanto aos produtos dietéticos, eles são utilizados, na sua maioria, em utentes com necessidades especiais de nutrição [28],que podem ser resultado de um conjunto de fatores: processos de assimilação ou metabolismos perturbados; condições fisiológicas especiais e que necessitem de uma ingestão controlada de determinadas substâncias contidas nos alimentos; lactentes ou crianças de pouca idade em bom estado de saúde. A FA dispõe de vários produtos deste género, sendo os mais vendidos aqueles que se destinam a lactentes, os espessantes e também produtos da marca Fresubin®.

Os produtos de higiene pessoal e dermocosmética foram os que mais me suscitaram interesse e curiosidade em saber mais sobre as suas formulações e princípios ativos. Segundo o Decreto-Lei nº 189/2008, de 24 de setembro, caracterizam-se por serem qualquer substância ou mistura destinada a ser posta em contacto com as partes externas do corpo humano (epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos) ou com os dentes e as mucosas bucais, tendo em vista, exclusiva ou principalmente, limpá-los, perfumá-los, modificar-lhes o aspeto, protegê-los, mantê-los em bom estado ou corrigir os odores corporais. [29]

Na FA tive oportunidade de dispensar, por várias vezes, muitos destes produtos. Para isso, e por forma a saber o que aconselhar, tive de estudar as marcas mais trabalhadas na farmácia: Uriage®, Bioderma®, Caudalie®, René®, La Roche Posay® e Eucerin®. Todas elas possuem várias gamas de produtos que se destinam a efeitos diferentes: tratamentos de pele seborreica, tratamentos de pele seca, tratamentos de pele com rosácea, tratamento antirrugas e tratamentos capilares destinados à fortificação e queda de cabelo. Na sua grande maioria, também possuem linhas de produtos solares, cuja dispensa é abundante nos meses de pré-verão e verão, pelo que também pude experienciá-la. A par das marcas supracitadas, a FA dispõe ainda de outras:

Klorane®, Vichy®, Ducray®, Avène®, Neutrogena®, entre outras. Por não existirem na FA exemplares da maioria dos produtos pertencentes a estes laboratórios, o lucro que é atingido com as vendas é diminuto. Por esse motivo, não são produtos muito trabalhados pela farmácia, sendo dispensados, na maioria da vezes, apenas quando são requisitados pelo utente.

Em termos de produtos de Puericultura e Obstetrícia, a FA possui uma variedade considerável de exemplares. Caracterizam-se por serem produtos destinados ao bebé (chupetas, biberões, aspiradores nasais) bem como à mamã (por exemplo: cintas pré e pós-parto e produtos destinados ao auxílio da amamentação). Na farmácia é possível encontrar lineares de exposição com as mais diversas marcas: Mustela®, Uriage®, Isdin®, Barral®, Bio-Oil®, Chico®, Dr.Brown's®, que apesar de se apresentarem bastante completas, não têm grande expressão no dia-a-dia da farmácia. *Apesar disso, pude experienciar a dispensa de produtos bebé-mamã, com os quais pouco estava familiarizada. Por este motivo, sempre que necessário recorria aos colaboradores na FA em busca de auxílio.*

5 Serviços prestados na Farmácia

As farmácias, para além de locais de dispensa de medicamentos e produtos para a saúde, são também entidades responsáveis pela prestação de diversos serviços com um papel determinante no controlo de doenças, na otimização dos cuidados de saúde, no suporte à terapia farmacológica, ente outros.

São vários os serviços prestados ao utente na FA: Dispensa de Medicamentos Hospitalares, Medições de parâmetros bioquímicos e biofísicos, Consultas de Nutrição, Consultas de Aconselhamento Capilar, Consultas de Aconselhamento Dermatológico, Preparação Individualizada de Medicação, Administração de Vacinas e Medicamentos Injetáveis, ValorMed®, Medição da altura, peso e Índice de Massa Corporal (IMC).

Dentro das medições dos parâmetros bioquímicos destacam-se a medição do colesterol, da glicémia, dos triglicerídeos, do perfil lipídico e da hemoglobina. Dentro das medições de parâmetros biofísicos destaca-se a medição da tensão arterial. *Aquele com que tive maior oportunidade para me deparar foi a medição da tensão arterial. Em todos os momentos de prestação do serviço tive a oportunidade de comunicar com o utente, por forma a saber o motivo que o levara até ali. Todas essas conversas foram essenciais na interpretação de resultados no aconselhamento e acompanhamento posterior. Neste aconselhamento tentei, sempre que possível, educar os utentes para a prática de um estilo de vida saudável, dando sugestões de medidas não-farmacológicas a adotar. Em determinadas situações, quando os valores da tensão arterial se apresentavam acima dos valores de referência normais, aconselhei utentes a consultar o médico.*

No que toca à preparação individualizada de medicação, é um serviço de apoio aos utentes, que tem como principal objetivo aumentar a adesão à terapêutica e facilitar o processo de toma de medicação. É um serviço que se demonstra bastante vantajoso, essencialmente para os utentes polimedicados. *Por ser um serviço de elevada importância, que permite uma maior aproximação entre o utente e o farmacêutico, tornando possível um maior controlo do uso correto do medicamento, foi me proposto pela equipa da FA desenvolver um projeto que permitisse promover*

o serviço. Toda a informação acerca deste serviço vai ser escrutinada na segunda parte do presente relatório.

A administração de vacinas e de medicamentos injetáveis é um serviço bastante requisitado na FA, demonstrando a segurança e confiança que os utentes têm em nós. Este serviço permite a administração de vacinas que não estejam integradas no plano nacional de vacinação, sendo o caso mais comum de administração a Vacina da Gripe. [30] No que diz respeito aos medicamentos injetáveis, os mais comumente administrados eram anti-inflamatórios, sendo que todo o processo só era feito mediante apresentação de receita médica. Na FA todos os farmacêuticos são detentores da formação complementar específica, ministrada pela Ordem dos Farmacêuticos, obrigatória à execução deste serviço. *Foram várias as vezes que pude observar todo o processo de preparação da vacina ou do medicamento injetável, bem como a administração do mesmo aos utentes. Desta forma, consegui aperceber-me de todos os cuidados que são necessários à administração, incluindo os de higiene e esterilização do espaço e materiais utilizados.*

A FA é também um ponto de recolha ValorMed®, a entidade gestora do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos. Esta é a responsável pela recolha e reciclagem de resíduos de medicamentos, de medicamentos que já não são utilizados ou ainda daqueles que se encontram fora do PV. O contentor destinado à recolha dos medicamentos encontra-se na área de atendimento ao público, sendo de fácil acesso para o utente. Quando se encontra cheio, é fechado e a sua recolha é requisitada, utilizando para isso um código de identificação que o contentor possui. Findado o processo, é emitido um talão que deve ser assinado pelo operador e colado no contentor. Este é então armazenado no espaço de *backoffice* da farmácia até que seja recolhido pela entidade responsável para o efeito – neste caso, a Cooprofar Medlog®.

Durante o estágio na FA foi-me possível, por inúmeras vezes, proceder à troca de contentores cheios e requisição da recolha dos mesmos.

6 Formação Adicional

Ao longo de todo o período de estágio pude assistir a formações levadas a cabo pelas marcas com que a FA trabalha. Algumas dessas formações foram feitas em regime presencial, na própria farmácia, e outras foram feitas online. Com elas pude expandir o meu conhecimento em determinadas áreas e relembrar conceitos esquecidos, reconhecendo desta forma a importância que a formação continua tem, principalmente na área da saúde. No Anexo 4 é possível encontrar a listagem de todas as formações em que participei.

7 Papel do Farmacêutico em Farmácia Comunitária

Findado o estágio, consegui perceber que o papel do farmacêutico comunitário vai muito além da dispensa de medicamentos. Sendo o primeiro profissional a quem muitas vezes os utentes recorrem, é nos imposta uma grande responsabilidade para com o utente e para com a saúde publica. Por outro lado, por sermos o último profissional de saúde com quem o utente contacta nesta cadeia de prestação de cuidados, somos responsáveis, mais uma vez, pelo uso correto e racional do medicamento. A par disso, faz parte da nossa arte a promoção para a adesão à terapêutica, sendo obrigação nossa o fornecimento de toda e qualquer informação acerca da terapêutica que o

utente faz ou vai iniciar. As informações a serem dadas depreendem-se com a posologia da toma, com possíveis interações alimentares e medicamentosas e possíveis reações adversas que possam surgir. É imprescindível que o utente saia da farmácia com toda a informação. Para além de garantir que o utente vai agir de acordo com aquilo que lhe foi recomendado, é também fundamental garantir que aquilo que lhe foi prescrito se adequa à sua condição. Desta forma, uma outra função do farmacêutico é tentar, no momento da dispensa, detetar e solucionar possíveis erros de prescrição, em primeira instância junto do utente, e em última instância junto do médico prescritor.

Tendo em conta todas estas funções que nos são dirigidas, durante os atendimentos que fiz, pude pô-las em prática. Foram várias as vezes em que fui abordada acerca dos modos de administração do medicamento, acerca das condições de armazenamento, acerca de possíveis interações entre medicamentos. Tentei sempre, em cada atendimento personalizá-lo ao máximo. Para tal, sempre que necessário, explicava aos utentes a finalidade da toma do fármaco, a forma como devia ser tomado, os horários em que devia ser tomado e, caso se tratasse de um medicamento novo no esquema terapêutico do utente, perguntava-lhe se ele pretendia que eu escrevesse na caixa do medicamento a forma como o deveria tomar. Uma outra estratégia de personalização de atendimento que pude experienciar foi a tentativa de adição de outros produtos complementares à terapêutica que beneficiassem o utente. Exemplo disso foi a tentativa de cruzamento de antibióticos com próbioticos, ou ainda de descongestionantes nasais com soluções hipertónicas de lavagem nasal. O facto de, após um aconselhamento farmacêutico, o resultado da terapia ser positivo, faz com que o utente confie em nós e possivelmente volte a visitar-nos.

A par da confiança que nos é depositada, fruto do nosso conhecimento científico, ao fim de seis meses, consigo perceber que esse não é o único fator que está na origem da proximidade com o utente. Muitas vezes somos ouvintes e conselheiros de que eles necessitam e a quem tantas vezes recorrem.

Parte 2 – Projetos desenvolvidos na Farmácia Comunitária

1 Projeto 1 – Plano de Marketing para o mês de maio

1.1 Enquadramento Teórico e Prático

Segundo o Inquérito Nacional de Saúde de 2019, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), cerca de 21,2% da população portuguesa com 15 ou mais anos, sofre de alguma Doença Alérgica, sendo a mais prevalente a Rinite Alérgica (RA). [31][32]

A sua prevalência em Portugal é avaliada segundo dois principais estudos: o INPA, publicado em 2010, que refere uma prevalência de 22%; e o ARPA, publicado em 2004, que refere uma prevalência de 26%. A RA pode ser classificada em perene ou sazonal e a ela é comum vermos associada uma outra condição, de cariz dermatológico: a Dermatite Atópica (DA). [33]

A DA é uma condição dermatológica de caráter inflamatório, cuja prevalência em Portugal apenas foi estudada para as faixas etárias dos 6-7 anos (9,3%) e dos 13-14 anos (5,5%). [34]

Em Portugal, com a chegada da Primavera, englobando os meses de março, abril, maio e junho, há um agravamento destas condições de saúde, por ser o período de tempo onde a libertação de um dos principais alergénios associados a estas patologias é maior: o pólen. [35]

Dada a prevalência de ambas as condições alérgicas, e por se aproximar o início da primavera, decidi incidir o meu primeiro projeto na temática “Alergias”, em particular nas duas patologias supracitadas. É importante que dentro da equipa de qualquer farmácia, todos os elementos estejam informados acerca desta condição de saúde, desde a identificação e reconhecimento de sintomas até ao conhecimento farmacológico e farmacodinâmico dos produtos que vão aconselhar. Neste sentido, decidi elaborar um Plano de Marketing para o mês de março, que viria a servir como orientação para a indicação farmacêutica a dar aos utentes que nos procurassem ao balcão.

1.2 Introdução

A RA é uma doença que que compreende uma resposta alérgica precoce e uma tardia. [36][37] Decorre do contacto da mucosa nasal com um alergénio, habitualmente pó, pólens, pelos de animais. Aquando deste contacto, há uma ativação dos mastócitos presentes na mucosa nasal, sendo esta ativação dependente da Imunoglobulina E (IgE) que se encontra à superfície deste mastócito. Os antigénios presentes à superfície do alergénio ligam-se às IgE, promovendo desta forma a libertação de mediadores pró-inflamatórios: histamina, leucotrienos, prostaglandinas. O processo de desgranulação do mastócito integra-se na fase precoce da resposta alérgica, que surge alguns minutos após a exposição ao alergénio e dura cerca de 2-3 horas. É importante referir que em doentes alérgicos, a quantidade de IgE e de mastócitos na muscosa nasal é muito superior quando comparada com um paciente sem a patologia, daí a sua grande sensibilidade. De todos os mediadores pró-inflamatórios libertados do mastócito, o mais importante é a histamina, que juntamente com os restantes, vão atuar nos vasos sanguíneos (provocam vasodilatação e aumento da permeabilidade vascular), terminações nervosas e glândulas das mucosas nasais provocando

congestão nasal, prurido e rinorreia, respetivamente [38][39][40]. Numa fase tardia, 4-8 horas após o contacto com o alergénio, dá-se uma resposta inflamatória. Esta é mediada pelo recrutamento de basófilos, neutrófilos, linfócitos Th2, monócitos, e eosinófilos, e pela libertação de mensageiros pró-inflamatórios: citocinas, prostaglandinas e leucotrienos. Nesta fase dá-se o aumento do edema já existente nos tecidos nasais, havendo uma manutenção da congestão nasal. [41][39]

No que à DA diz respeito, a sua fisiopatologia tem por base uma diminuição da imunidade inata e adaptativa, estando também associada uma resposta inflamatória mediada por mensageiros pró-inflamatórios como os linfócitos Th2. Caracteriza-se também por uma sobreexpressão de interleucinas, em especial a IL-4 e IL-13. É uma condição que envolve uma sintomatologia própria, sendo frequente observarem-se lesões cutâneas pápulo-vesiculares, com bastante prurido associado, que evoluem para descamação, despigmentação e posterior liquenificação. [42]

Sendo o prurido um sintoma bastante incapacitante, e estando presente quer na RA, quer na DA, durante este projeto, foi-lhe dado um grande destaque. A sua transmissão dá-se ao longo de fibras nervosas sensitivas, sendo as mais bem conhecidas as do tipo C, presentes na derme e epiderme. [43] As terminações destas fibras estão em contacto com recetores sensitivos, de vários tipos, que se influenciam mutuamente. De entre os vários mecanismos que estão na base do processo de aparecimento do prurido, podemos destacar três: um deles envolve o Recetor Vanilóide (TRPV1); outro envolve recetores de Histamina; e um último que envolve a libertação de Linfopoíetina Estromal Tímica (TSLP). No primeiro mecanismo, na presença de um alergénio, o recetor TRPV1 vai ser ativado por mediadores do prurido, como por exemplo a Capsaicina. Ao ser ativado, vai haver transmissão ao cérebro de uma mensagem que informa sobre a sensação de prurido. [44] No segundo mecanismo, os recetores de histamina mais associados ao processo são os H1 e H4. Ao atuar neles, a histamina, vai ser responsáveis pelo surgimento do prurido. A par disso, ela vai estar também na base do terceiro mecanismo, influenciando a libertação de TSLP. [45] No terceiro mecanismo, ele é mediado pelas IL-4 e IL-13 supracitadas, sendo responsáveis pela hipersensibilidade neuronal a alguns fatores pruriginosos, como é o caso da TSLP . Na presença de um alergénio, vai haver uma libertação de histamina, que ao atuar nos queratinócitos vai promover a libertação de TSLP. Esta vai se ligar a recetores específicos localizados nos terminais nervosos da epiderme, ativando os neurónios hipersensibilizados que consequentemente transmitem ao cérebro a informação de que estamos perante uma situação de prurido. [46] Qualquer que seja o mecanismo envolvido no processo de aparecimento do prurido, aquilo que está na sua génese é a hiperativação dos terminais nervosos presentes na epiderme.

Em ambas as formas alérgicas (RA e DA), existe o envolvimento de macrófagos e eosinófilos, sendo estes responsáveis pela produção de Espécies Reativas de Oxigénio (ROS) pelas proteínas NADPH oxidase contidas neles. Estas espécies reativas de oxigénio, que normalmente são produzidas pelo nosso organismo com o objetivo de eliminar um agente patogénico, vão promover complicações pró-inflamatórias. A NADPH oxidase, na presença de um alergénio como o pólen, parecem promover o aumento da inflamação das vias respiratórias induzida por antigénio. [47][48][49]

Tendo em conta os principais sintomas e mecanismos envolvidos na patogénese da RA e da DA, escolhi 4 produtos para serem trabalhados, focando-me nas suas capacidades de bloquear os mecanismos alérgicos e de atuar ao nível sintomático e no lucro que a sua venda traria à farmácia. Para tal, por forma a conhecer os pontos fortes e fracos de cada produto e os seus mecanismos de ação, foi elaborada uma pesquisa farmacológica acerca dos mesmos. Posteriormente, tendo em conta toda a informação obtida, procedi à elaboração do Plano de Marketing em si, onde foram definidos os objetivos da sua aplicação; os métodos que iriam ser utilizados para tal efeito; o marketing mix dos produtos, sendo possível compará-los com outros existentes no mercado; e um plano de ação para toda a equipa. Os 4 produtos escolhidos foram: o Marimer® Alergias e o Advancis® Alergim mais dirigidos a casos de RA, e o Eucerin® AtopiControl Creme de Fases Agudas e Eucerin® AtopiControl Spray Anti-Prurido mais dirigidos a casos de DA.

1.3 Mecanismo de ação

No que ao Advancis ® Alergim diz respeito, ele insere-se na categoria dos Suplementos Alimentares. É constituído por extrato de Astrágalo e de Perilla, para além de ser enriquecido com Zinco, Selénio e Vitamina C. [50]

O Astrágalo é um imunoestimulante. Existem estudos que comprovam a sua eficácia na modulação da produção de leucócitos, especialmente linfócitos Th1/Th2 e Macrófagos. Desta forma consegue potenciar as funcionalidades do nosso sistema imunitário, permitindo um melhor combate ao agente alergénico. [51][52]

A Perilla, por sua vez, é considerada um anti-alérgico natural. Na sua composição é possível encontrar Ácido Rosmarínico, sendo ele o responsável pela ação. Tem capacidade de inibir a libertação de histamina e a infiltração de leucócitos polimorfonucleares nas vias aéreas, impedindo a inflamação das mesmas. Este efeito deve-se ao facto de ele conseguir inibição a expressão local exagerada de citocinas pró-inflamatórias e quimiocinas, como as IL-8 e IL-7 que seriam responsáveis pela infiltração de leucócitos polimorfonucleares nas vias aéreas. [53][54]

A influencia do Zinco no sistema imunitário é complexa. É um cofator de mais de 300 enzimas envolvidas em processos associados a órgãos que influenciam indiretamente o sistema imunitário. Para além disso, o Zinco está envolvido na produção, maturação e função dos leucócitos. Em alguns estudos experimentais, foi possível observar também a influencia deste elemento nos imunoestimulantes. É responsável por induzir a adesão das células mielomonocíticas ao endotélio dos vasos, no entanto, quando se verifica uma défice na quantidade do mesmo, há a diminuição do recrutamento celular numa resposta imunológica bem como a diminuição da atividade de células NK – Natural Killer. Nesta forma há também a redução da fagocitose por macrófagos e neutrófilos. [55]

O selénio é também um elemento importante na manutenção do sistema imunitário, suportada muitas vezes pelas selenoproteínas. Desempenha ainda funções ao nível da resposta inflamatória. A carência neste elemento leva a um aumento do stress oxidativo, afetando, como consequência, a ativação, diferenciação e proliferação das células do sistema imunitário. Para além destas afeções, pode provocar alterações no fluxo de cálcio e no folding proteico nestas mesmas células. Está

comprovado que carências em selénio estão associadas a agravamentos dos estados alérgicos. [56]

A vitamina C é fundamental no bom funcionamento do sistema imunitário. Ela apoia as várias funções celulares envolvidas quer na imunidade inata quer na adaptativa. É um forte antioxidante, que se vê reduzido quantitativamente em condições alérgicas. A vitamina C, também conhecida como Ascorbato, tem a capacidade de reduzir a resposta inflamatória excessiva, sem reduzir a capacidade imunológica do doente. [57][58]

No que ao Eucerin® AtopiControl Creme de Fases agudas diz respeito, ele é constituído por Metoxipropanediol, Decanediol, Licochalcona A, Ceramidas, entre outros. O Metoxipropanediol é um extrato de mentol, que é capaz de ativar os TRPM8, levando a um efeito e Anti-Prurido. O Decanediol é um antibacteriano que atua sobre bactérias *Stapphylococcus Aureus*, que muitas vezes estão associadas às dermatites. A Licochalcona A está presente no extrato de Alcaçuz e tem propriedades anti-inflamatórias. No que toca às ceramidas, elas são importantes no reforço da barreira cutânea. É comum observar-se, em episódios de dermatite, uma diminuição da quantidade de ceramidas existente no estrato córneo da pele, estando esta diminuição associada a alterações do perfil lipídico deste mesmo estrato. Como consequência a barreira cutânea fica fragilizada. Ao serem repostos os níveis de ceramidas, acaba por haver uma atenuação da secura e do prurido associados às dermatites. [59][60]

O Eucerin® AtopiControl Spray Calmante, tem muitos dos constituintes que o Creme de Fases agudas, incluindo também outros na sua composição. Na sua constituição encontra-se Metoxipropanediol, SymSitive e Poliocanol. O SymSitive tem a capacidade de bloquear o TRPV1, acalmando a pele, aliviando o ardor e reduzindo a inflamação. O Poliocanol inibe a libertação de TSLP, aliviando assim o prurido. [61]

O Marimer® Alergias é uma Solução hipertónica de água do mar esterilizada. Tem uma concentração de sais superior à que é encontrada nas células do epitélio nasal e por isso, por via osmótica, consegue exercer a sua função descongestionante nasal. Como a concentração de sais presente na solução é elevada, ao contactar com a mucosa nasal, por osmose, há a libertação de fluidos presentes nesta mesma. Seriam estes fluidos os responsáveis pela sensação de congestionamento nasal. Para além de funcionar como descongestionante, sem recurso a simpaticomiméticos, é ainda enriquecido com Cobre e Manganês. [62][63]

O Cobre é um elemento importante no bom funcionamento do sistema imunitário. Existem estudos que comprovam que deficiências em cobre podem levar a uma redução da quantidade de IL2, sendo essa, muito provavelmente, a razão pela qual existe uma redução da produção de linfócitos T. Para além disso, deficiências em cobre podem levar a uma perda de neutrófilos a nível sanguíneo, quer quantitativamente, quer qualitativamente: os neutrófilos deixam de conseguir formar ROS e consequentemente perdem parte da sua capacidade imune. A produção de anticorpos também é reduzida nestas condições. A par destes efeitos, o cobre é um oligoelemento fundamental no funcionamento da Superóxido Dismutase, uma enzima responsável por uma ação antioxidante no nosso organismo. Reduz ainda a reação inflamatória. [64]

O Manganês é necessário à formação de anticorpos e ao controlo de reações inflamatórias e alérgicas. Tal como o cobre, o manganês é cofator da Superóxido Dismutase, e por isso considerado antioxidante. [65]

1.4 Plano de Marketing – Análise de Mercado, Análise SWOT, Objetivos, Público Alvo, Posicionamento, Marketing Mix, Plano de Ação

A elaboração de um plano de marketing engloba, em primeira instância, a apresentação superficial dos produtos que vão ser trabalhados. Posteriormente, procedi a um estudo do mercado, onde me possível analisar o número de produtos vendidos no ano de 2020, para os meses de março, abril, maio e junho, comparando-os com o número de vendas dos produtos que são considerados os maiores rivais destes que foram por mim selecionados. Por rivais entende-se o produto mais vendido na FA para a mesma indicação clínica, independentemente de pertencerem à mesma classe terapêutica ou não. Depois de analisados os aspetos económicos associados ao produtos, procedi à elaboração de uma análise SWOT, onde foram expostas as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças à venda de cada um dos produtos. De seguida, foram definidos objetivos para a aplicação do plano de Marketing tendo por base o nosso alvo de aplicabilidade e o nosso posicionamento acerca dos produtos. Por forma a relembrar conhecimentos ou a adquirir novos, foi elaborado o Marketing mix de cada um dos produtos. Este Marketing Mix engloba uma formação mais detalhada acerca dos mecanismos de ação que estão por trás de cada produtos e comparações entre eles e os seus rivais, quer a nível de ação, quer a nível de preço. Dentro deste Marketing Mix foi ainda definida a forma como a comunicação com o utente iria ser feita, tendo definido um plano de ação para tal.

Através da consulta da listagem, disponível no Sifarma, do número de saídas de cada produto englobado na mesma secção de indicação terapêutica, pude verificar que, na FA, o principal rival do Marimer® Alergias era o Vibrocil® uma solução para pulverização nasal contendo simpaticomiméticos. [66] As vendas deste último produto demonstraram-se superiores às do Marimer Alergias nos meses de Março, Abril, Maio e Junho. No que toca ao Eucerin® AtopiControl Creme de Fases Agudas os seus rivais eram o Pandermil® Creme, um creme com Hidrocortizona – Corticóide – e o Dexaval® A, um creme contendo Valerato de Dexametasona – Corticóide – e Maleato de Clorofenamina – Anti-histamínico. [67][68] Comparando o número de vendas do Creme de Fases Agudas com o número de vendas do Pandermil®, foi possível verificar que as deste último foram, na maioria dos meses, superiores, excetuando no mês de maio de 2020, onde as saídas do Creme de Fases Agudas se sobrepuseram às do Pandermil®. Comparando-o com o Dexaval® A, as vendas deste último foram também superiores às do Creme de Fases Agudas, excetuando no mês de maio, onde se igualaram. No que ao Eucerin® AtopiControl Spray Calmante diz respeito, o seu maior rival é o Atoderm Bioderma® SOS Spray, um spray Anti-Prurido que contem propriedades antibacterianas também. [69] Comparando o número de vendas de um e de outro, pudemos verificar que as deste último se sobrepuseram às do Spray Calmante da Eucerin, nos únicos meses em que existiram saídas do produto: abril e maio. Quanto ao Advancis® Alergim, não existe nenhum rival, por não haver no mercado nenhum produto capaz de ser usado como profilaxia, tal como ele o é.

No que toca à análise SWOT, começando pelo Advancis® Alergim, as suas forças passam por: ser um produto natural, algo que aos olhos dos utentes é visto como mais seguro; reduzir a intensidade das fases agudas alérgicas; a sua administração conseguir fazer com que haja uma redução no número de tomas do anti-histamínico químico; poder ser tomado em simultâneo com um anti-histamínico químico, caso necessário. No que toca às fraquezas do produto, a que mais se destaca é o facto de não ser tão eficaz quanto um anti-histamínico químico em situações alérgicas agudas, havendo a necessidade de um maior número de tomas para que o efeito seja semelhante ao produzido pela toma de um único comprimido de anti-histamínico químico. Para além disso, o facto de ser um produto recente no mercado farmacêutico, pode trazer insegurança ao utente quanto à eficácia do mesmo. No que toca às ameaças que existem contra o Advancis® Alergim destaca-se o fator preço e o fator estabelecimento no mercado. Os anti-histamínicos químicos são fármacos bastante bem estabelecidos no mercado, que com poucas tomas conseguem colmatar ou atenuar maior parte dos sintomas associados às alergias. Os preços deste tipo de medicamentos também são mais apelativos do que o do Advancis® Alergim. Quanto às oportunidades de venda do produto, a chegada da Primavera demonstrou-se uma grande aliada. [50] O segundo produto a ser apresentado foi o Marimer® Alergias. Como forças temos o facto de este produto ter dupla funcionalidade: estimulante do sistema imunitário e descongestionante nasal. Quanto às fraquezas, destacou-se o facto de só poder ser utilizado por curtos períodos de tempo, enquanto o doente sofre de congestionamento nasal, não podendo ser utilizada como uma solução de lavagem nasal diárias. Por estar constantemente a estimular a mucosa nasal a libertar fluidos, pode provocar dor local. As ameaças ao produto baseiam-se na existência de substâncias simpaticomiméticas orais ou nasais, que funcionam como descongestionantes. Estas mesmas estão bastante bem estabelecidas no mercado, e o seu preço é bastante competitivo. No que toca às oportunidades de indicação do produto, mais uma vez, a chegada da primavera foi a melhor aliada. O facto de o congestionamento nasal ser um dos sintomas mais impactantantes e que mais provocam desconforto nos doentes alérgicos, também cria uma oportunidade de venda, associado por exemplo a um anti-histamínico. [66][62] Falando no Eucerin® AtopiControl Creme de Fases Agudas, as suas forças passam por ser um produto que tem propriedades anti-inflamatórias, tal como um fármaco corticoide, sem que a ele estejam associadas as diversas precauções e efeitos secundários inerentes ao uso deste tipo de produtos. Tem ainda uma ação antibacteriana para além da ação antipruriginosa. No que toca às fraquezas do produto temos o facto de o preço deste creme ser muito superior ao preço dos fármacos corticoides, sendo isto considerado também uma ameaça ao produto, a par do bom estabelecimento que esses fármacos têm no mercado. Quanto às oportunidades de indicação farmacêutica do Creme de Fases Agudas, destacamos novamente o início da primavera, onde o prurido é sentido com frequência pelos doentes alérgicos, sendo um sintoma bastante incapacitante. [60][67][68] Por fim, analisando o Eucerin® AtopiControl Spray Calmante, como suas forças temos o facto de ser de fácil aplicação; de rápido início de ação, reduzindo o prurido em 1 minuto após a aplicação; de ter uma longa duração de ação que vai até as 6h; o facto de poder ser utilizado numa fase aguda ou em períodos de remissão; e o facto de ser um produto inodoro e de rápida absorção, deixando um toque seco na pele. Como fraquezas conseguimos apontar o facto de não ter ação

antibacteriana, função que o seu maior concorrente existente no mercado já possui. Para além disso, o preço do Spray Calmante é superior ao preço deste outro produto concorrente. Estas duas fraquezas conseguem fazer com que o produto tenha como ameaça um outro que para além de mais barato é mais completo. Quanto às oportunidades de aconselhamento farmacêutico deste produto, destaca-se novamente o início da primavera e o facto de o prurido estar bastante associado a crises alérgicas. Para além disso, uma outra oportunidade é a necessidade da existência de um produto que possa ser utilizado durante o dia, de forma rápida, com longa duração de ação e rápido início de ação, que não deixe a pele pegajosa. [61][69]

Como objetivos foram definidos a uniformização dos conhecimentos, acerca dos produtos selecionados, de que cada elemento da FA era detentor, o aumento do número de vendas para os produtos selecionados, e o aumento de receitas associadas a essas vendas.

Como alvo de aplicabilidade do Plano de Marketing, foi definido o Utente.

No que toca à comunicação que iria ser feita com o ele, foi definido que iria haver dois tipos de abordagem: uma mais presencial e outra mais digital. No que toca à abordagem presencial, optou-se por várias estratégias: o aconselhamento farmacêutico, quando nos procuravam para uma indicação terapêutica; a venda cruzada com outro produto receitado, ou não, pelo médico; e a tentativa de troca de produto por um dos que estavam a ser trabalhados, quando nos procuravam ao balcão já com a intenção de comprar um outro rival, caso a finalidade de utilização fosse a mesma. Ainda dentro da abordagem presencial, estes produtos foram colocados num expositor da farmácia, com localização próxima aos balcões de atendimento, com o objetivo de lhes ser dada uma maior visibilidade e destaque. Ao nível digital, foi feita uma publicação nas redes sociais alusiva ao tema “alergias”. Nesta mesma publicação, procedeu-se a uma breve explicação da patogénese quer da RA, quer da DA. A par das explicações do processo alérgico, também foram sugeridos produtos usados para o combate a alguns dos sintomas provocados por esta condição de saúde. Assim, o Eucerin® AtopiControl Creme de Fases Agudas, o Eucerin® AtopiControl Spray Calmante, o Advancis® Alergim e o Marimer® Alergias foram publicitados, destacando nesta publicação as características principais de cada um.

Por forma a uniformizar os conhecimentos de toda a equipa da FA, acerca dos produtos selecionados e acerca do plano de ação, houve uma formação interna, decorrida nos dias 16 e 17 de março, podendo esta mesma ser encontrada no Anexo 5.

1.5 Resultados

Através da análise das listagens de saídas dos produtos escolhidos para serem trabalhados, pude constatar que de forma geral, as vendas destes mesmos foram superiores quando comparadas com as do ano passado, decorridas no mesmo período de tempo. Os dados referentes a essas vendas podem ser encontrados no Anexo 6.

1.6 Conclusão

Face aos resultados obtidos, posso concluir que dois dos objetivos definidos para a implementação do Plano de Marketing foram atingidos.

Houve, durante o ano de 2021 um aumento do número de vendas e um aumento das recitas associadas a essas vendas.

A par disso, a equipa da FA demonstrou-se interessada durante a formação interna, tendo colocado questões e tendo feito comentários que me ajudaram a ajustar o plano de marketing, tornando-o ainda melhor. O *feedback* dos colaboradores quanto à aquisição de conhecimentos foi positivo. Por esse motivo, concluo que o terceiro objetivo da implementação deste projeto foi conseguida com sucesso.

2 Projeto 2 – A importância das Redes Sociais no âmbito da Farmácia Comunitária

2.1 Enquadramento Teórico e Prático

A utilização da internet e, por consequente, das redes sociais têm sentido uma grande evolução ao longos dos anos, sendo de especial destaque o último ano pandémico que, por fazer com que as pessoas passassem mais tempo em casa, fossem obrigadas a utilizar os meios digitais por forma a conseguirem comunicar umas com as outras. [70]

Segundo dados fornecidos pelo INE, no ano de 2010, a percentagem de indivíduos Portugueses, com idade compreendida entre os 16 e os 74 anos, que utilizava a internet, rondava os 53%. No ano de 2019, essa percentagem sofreu um aumento abrupto, fixando-se nos 76%. Nestes mesmos dados fornecidos pelo INE, é feita uma previsão mensal, da percentagem de portugueses que irá utilizar os meios digitais, sendo incluindo nesta previsão o fator COVID-19. Ao analisar as informações recolhidas, é possível perceber que muito provavelmente, devido às condições atuais pandémicas, o crescimento da percentagem de indivíduos utilizadores de internet será mais acentuado do que aquela que seria sentida num cenário em que não existisse COVID-19. [71][72]

Hoje em dia, as redes sociais são vistas como uma forma de comunicação não só entre a população, mas também entre as empresas e os consumidores, facto que se tem evidenciado ainda mais em altura de pandemia. A facilidade e rapidez de passagem de informação, permite detetar, também de forma rápida, insatisfações/entusiasmos, trazendo às empresas a possibilidade de ajustar estratégias de comunicação e venda de forma relativamente rápida. [73]

Aplicando estes conceitos ao contexto de farmácia comunitária, as redes sociais são vistas como uma forma de divulgação e fortalecimento da farmácia enquanto instituição prestadora de serviços; uma via de comunicação com o utente; uma via de educação ao utente, através da divulgação de conteúdos informativos; uma via potenciadora da venda de produtos. [74]

Tendo em conta estes dados, e o meu gosto pessoal pelo digital, houve uma maior aposta nas redes sociais da FA, focada no *Facebook* e *Instagram*.

2.2 Objetivos e Métodos

Os objetivos da aplicação deste projeto foram 2: o aumento as interações estabelecidas com os utentes por via digital; e o aumento da afluência à farmácia.

Tendo por base os objetivos supracitados, foram vários os tipos de publicações feitas nestes seis meses de estágio nas páginas *Facebook* e *Instagram* da FA: publicitação de produtos com

desconto; publicitação de serviços disponíveis na farmácia; publicações informativas associadas a datas comemorativas; publicações informativas sobre diversas patologias. Todas as publicações descritas anteriormente podem ser consultadas no Anexo 7.

Por forma a averiguar o sucesso da aplicação deste projeto, foram recolhidos dados quantitativos, quanto ao alcance, número de gostos e número de comentários de cada publicação feita, disponíveis numa plataforma chamada *Business Suite*, acessível em formato Web e em formato de aplicação para sistemas operativos *Android* e *iOS*. Esta publicação foi também utilizada na gestão dos conteúdos (publicação, resposta a comentários e a mensagens privadas de utentes) de ambas as páginas de *Facebook* e *Instagra*m.

2.3 Resultados

O aumento do alcance que as publicações ganharam no período de tempo decorrido entre 11 de janeiro de 2021 e 11 de julho de 2021 quando comparado com o alcance que as publicações tinham no período anterior a esse, foi notório em ambas as redes sociais. O número de gostos e comentários nas publicações sofreram também um aumento.

Por forma a confirmar o aumento de interações e de gostos nas publicações no *Instagram*, podemos utilizar como exemplo a data comemorativa do 25 de abril. Tanto em 2020 como em 2021 foram publicadas imagens na rede social alusivas a essa data, sendo que em 2020 obteve-se um total de 57 pessoas alcançadas, 4 gostos e 0 comentários, e em 2021 obtiveram-se 85 pessoas alcançadas, 9 gostos e 1 comentário. Nos Anexos 8 e 9 é possível encontrar dados referentes aos anos de 2020 e 2021, respetivamente, que mostram o alcance, número de gostos e de comentários de cada publicação feita no *Instagram*.

Por forma a confirmar o aumento de interações e de gostos nas publicações no *Facebook* podemos utilizar como exemplo as publicitações feitas ao nosso serviço de Preparação Individualizada de Medicação, uma delas feita a 17 de julho de 2020, com um total de 308 pessoas alcançadas, 8 gostos e 0 comentários, e outra feita a 16 de abril de 2021, com um alcance de 305 pessoas, 22 gostos e 0 comentários. Nos Anexos 10 e 11 é possível encontrar dados referentes aos anos de 2020 e 2021, respetivamente, que mostram o alcance, número de gostos e de comentários de cada publicação feita no *Facebook*.

Também a nível presencial pudemos constatar a influência do aumento da interação entre o utente e as nossas redes sociais. Foram alguns os utentes que nos abordaram ao balcão com o intuito de comprar determinado produto, mencionando ter visto a publicitação do mesmo nas nossas redes sociais.

2.4 Conclusão

Após a análise de todos os dados recolhidos, posso concluir que os objetivos definidos inicialmente foram alcançados com sucesso. As interações com os utentes a nível digital aumentaram, bem como a afluência à FA, provocada, em parte, pelo aumento das interações nas redes sociais.

Para além do objetivo ter sido cumprido, com este projeto foi possível demonstrar aos utentes de que a FA é uma farmácia moderna, que acompanha o evoluir das tecnologias e que tem capacidade de se adaptar às novas necessidades do mercado.

3 Projeto 3 – Principais doenças veterinárias e respetivos tratamentos

3.1 Enquadramento Teórico e Prático

Segundo dados fornecidos pela DGAV, no passado mês de fevereiro de 2021, Portugal tem cerca de 4.478.725.068 animais declarados, de onde cerca de 501.604 são animais de companhia. Destes, 212.841 são canídeos, 287.144 são felinos e 1.279 são mustelídeos. No total, existem cerca de 1.669.037 pessoas titulares de um animal doméstico. [75] Como é possível observar a partir dos dados recolhidos, os animais têm assumido, cada vez mais, um papel fundamental na vida dos portugueses. Por esse mesmo motivo, a procura por uma melhor qualidade de vida para estes animais tem aumentado e, como consequência, a dispensa de também. [76]

Tal como acontece com medicamentos de uso humano, aquando da dispensa de um MUV, tem de existir por parte do farmacêutico uma análise à prescrição feita pelo médico, com o objetivo de detetar erros que poderiam trazer repercussões nefastas à vida animal e, se necessário, tentar corrigi-los, assegurando dessa forma a saúde e longevidade veterinária. Por esse motivo é fundamental que o farmacêutico tenha uma boa base de conhecimento farmacológico relativamente aos MUV.

Durante todo o MICF, apesar de existir uma Unidade Curricular focadas no animal, nunca estive, de forma opcional, inscrita nela e, por isso, acabei por sentir várias dificuldades no momento da dispensa de MUV. Por conseguir perceber que esta era uma grande lacuna na minha formação enquanto futura farmacêutica e pelo gosto e interesse que sempre tive em relação aos animais, decidi incidir o meu último projeto na temática “Veterinária”.

3.2 Introdução

São várias as condições patológicas que podem afetar estes animais de companhia: desde as neurológicas, às dermatológicas, oncológicas, articulares, respiratórias, entre outras. De todos os tipos patologias que os podem atingir, neste projeto decidi dar destaque àquelas que mais interesse despertam em mim e que, com base nos relatos da equipa da FA e tendo em conta a perceção de cada um dos colaboradores, parecem ser as doenças animais que mais são abordadas ao balcão: Otite Canina e Felina, Displasia da Anca Canina e Felina, Depressão Canina e Felina, Dermatites Caninas e Felinas e Parasitoses Caninas e Felinas.

Ao longo do projeto, vão ser abordados os principais sinais de alarme de cada patologia, aos quais os portadores de animais domésticos devem estar atentos. A par disso vão ser também abordadas opções terapêuticas que possam ser utilizadas em cada uma das patologias.

3.3 Objetivos e métodos

O grande objetivo deste projeto é o de relembrar conceitos ou permitir que os elementos da equipa da FA adquiram novos conhecimentos acerca das patologias selecionadas. Este

conhecimento, durante o momento do atendimento, pode ser vantajoso por permitir que cada colaborador informe os utentes portadores de animais domésticos acerca dos sinais de alarme de algumas possíveis patologias que o animal possa ter. a par disso, também pode permitir que o colaborador se sinta mais confortável no momento da dispensa, no que toca à transmissão de determinadas informações associadas ao medicamento usado no tratamento: proibições de uso em determinado animal, doses máximas permitidas, entre outros.

Para tal, realizei uma formação interna à equipa da FA, no dia 6 de junho. A apresentação utilizada na formação pode ser encontrada no Anexo 12. A par disso, elaborei ainda tabelas resumo: uma delas acerca dos medicamentos que podem ser utilizados no cão e no gato (Tabela 2), com as respetivas doses máximas por kg de peso do animal; e outra sobre desparasitantes internos e externos (Tabelas 3 e 4), intervalos de tempo em que devem ser administrados e especificidade de uso – profilático ou de tratamento. As tabelas resumo foram impressas e distribuídas por cada posto de trabalho, para que cada elemento da equipa da FA pudesse ter um acesso mais fácil à informação durante o atendimento.

3.4 Otite Canina e Felina

A otite é uma inflamação que pode ocorrer no ouvido externo, médio ou interno, podendo, por esse motivo, ser classificada como Otite Externa (OE), Otite Média (OM) ou Otite Interna (OI). A mais comum nos cães e gatos é a OE. Esta define-se como sendo a inflamação do conduto auditivo externo desde o pavilhão auditivo até à membrana timpânica. É uma condição que não se desenvolve com igual frequência em todos os animais, existindo determinados fatores que aumentam a predisposição deles para a doença: a conformação anatómica do canal auditivo externo (estenose, orelhas caídas), a humidade excessiva no canal auditivo externo, a temperatura elevada no canal auditivo externo (influenciada por altas temperaturas atmosféricas, pelo peso do animal, pela idade e quantidade de pelos dentro dele), a hiperprodução de cerúmen, os efeitos terapêuticos (por alteração da microflora normal) e as otopias obstrutivas (neoplasias, pólipos). Maior parte dos fatores predisponentes aumentam o risco de desenvolvimento de OE pelo facto de impedirem uma maior circulação do ar dentro do canal auditivo, aumentando os níveis de humidade e temperatura dentro do mesmo, tornando estes parâmetros favoráveis ao desenvolvimento da inflamação.

A OE caracteriza-se por uma sintomatologia muito própria: prurido auricular com consequente coceira, dor na manipulação auricular, presença de cerúmen escuro, acompanhado de mau odor. Em casos mais graves, quando a OE é acompanhada por OM ou OI, podem existir distúrbios neurológicos (desequilíbrio).

O tratamento desta condição é feito após exame auricular e citológico, que vai identificar a presença de otite e o Agente Infecioso (AI) que está na sua origem. Geralmente, ele baseia-se em lavagens auriculares, que vão permitir eliminar toda a sujidade acumulada no ouvido externo, facilitando a absorção de fármacos; e na utilização de MUV que são selecionados de acordo com o AI envolvido na otite. É comum serem comercializadas no mercado formulações farmacêuticas de uso auricular que contenham constituintes que atuam em todos os principais AI associados a esta condição. [77] No mercado existem várias combinações de SA, sendo uma delas a Permetrina +

Nistatina + Sulfato de Neomicina + Acetonido de Triancinolona, na forma de pomada auricular. O Acetonido de Triancinolona é um glucocorticóide sintético, com propriedades anti-inflamatória e anti-pruriginosa. O Sulfato de Neomicina é um antibiótico do grupo dos aminoglicosídeos, com ação bactericida. A Nistatina é um antifúngico com um espectro de atividade contra fungos e leveduras tipo Candida e Malassezia. A Permetrina é um piretróide sintético do tipo I, com atividade acaricida e inseticida, atuando nos canais de sódio bloqueando a transmissão do impulso nervoso nos insetos. Geralmente, a posologia associada a estas SA é de: 1x ao dia, durante 21 dias. [78]

Para prevenir esta condição é importante que os animais tenham sempre os ouvidos bem limpos e secos, após banhos ou atividades em meio aquático.

3.5 Displasia da anca canina e felina

A Displasia da Anca (DDA) – – é uma doença articular bilateral, afetando os dois lados da anca do animal. Tem caráter hereditário poligénico, ou seja, para que ela se expresse é estritamente necessário que existam mutações genéticas herdadas dos progenitores. Quanto mais forem essas mutações, mais intensamente a doença se expressa. À nascença todos os animais com esta condição são considerados normais. No entanto, ao longo do seu crescimento, nos primeiros meses de vida, aqueles animais portadores das mutações genéticas, começam a apresentar displasias que são consequência de um processo de maturação mais rápido do esqueleto relativamente aos tecidos moles. Como consequência há uma perda de resistência e capacidade de manter a separação espacial normal entre as superfícies ósseas envolvidas na articulação da anca, levando a modificações na sua forma. Como consequência começam a surgir sintomas como: locomoção anormal (balanço anormal das ancas); diminuição da massa muscular na zona da anca e patas; dor persistente; dificuldade na locomoção; e claudicação (coxear), no lado da articulação mais afetado. Estes sinais podem aparecer nos primeiros meses de vida do animal (5 a 12 meses) ou mais tardiamente, no entanto quanto mais cedo surgirem, mais severa é a forma da doença, isto porque o facto de se expressar tão antecipadamente significa que a lesão já está agravada de tal forma que é capaz de causar sintomatologia. Quando os sinais surgem de forma mais tardia, geralmente estão associados a casos de cronicidade. Com a evolução da doença, podem surgir fissuras nas superfícies ósseas resultado da força e continuo movimento da articulação.

A par da predisposição genética, existem também fatores externos que podem contribuir para a maior ou menor intensidade de expressão desta condição: a nutrição (excesso de cálcio e rações hipercalóricas), que vai fazer com que o animal atinja um excesso de peso, sendo necessária maior força para a locomoção; a velocidade de crescimento do animal (dependente da raça); o excesso de exercício; e o tipo de piso onde o animal de movimenta (pisos lisos e escorregadios requerem maior força para a locomoção). [79]

No que toca ao tratamento, ele pode ser cirúrgico (curativo) ou farmacológico (sintomático). O tratamento farmacológico tem como principal objetivo o atraso do agravamento da doença e o alívio sintomático da dor, não sendo curativo. Este engloba fisioterapia, caminhadas lentas e programadas, dieta regrada para evitar obesidade, uso de anti-inflamatórios não esteroides (Robenacoxibe) e condroprotetores (contendo glucosamina e condroítina). O Robenacoxibe, é um

anti-inflamatório não esteroide seletivo para a COX-2 que é a responsável pelo surgimento da dor e inflamação. Está disponível no mercado na forma de comprimido (6 mg para gatos e 5 mg, 10 mg, 20 mg e 40 mg para cães) e na forma de solução injetável (20 mg/ml para cães e gatos) A posologia associada à sua toma é diferente para cães e gatos, sendo que nos canídeos a dose a administrar é de 1-2mg/kg, uma vez ao dia e nos felinos é de 1-2,4mg/kg, uma vez ao dia também. Este fármaco não deve ser administrado a cães e gatos com menos de 4 meses ou 2,5kg, nem a gestantes ou lactentes porque em ambas as situações não foram efetuados estudos que demonstrassem a sua segurança. No que toca ao condroprotetor, no mercado existem vários, que geralmente são constituídos por altas concentrações de Glucosamina e Condroítina, na forma de comprimidos. A glucosamina é fundamental ao bom funcionamento das articulações porque é através dela que se dá a produção de glicosaminoglicanos e hialuronano, a par da regulação da síntese de colagénio e proteoglicanos. A glucosamina tem ainda um poder anti-inflamatório conferido pela sua capacidade de eliminar radicais livres que são produzidos no processo inflamatório. A sua produção é feita pelos condrócitos, no entanto, num animal com DDA, esta quantidade produzida sofre uma diminuição. Por sua vez, a condroítina parece inibir as enzimas destrutivas do líquido sinovial, e estimular a produção de glicosaminoglicanos e proteoglicanos. Desta forma, estas duas substâncias que são frequentemente utilizadas em conjunto, vão servir de suporte à articulação, favorecendo a sua elasticidade e resistência. A dose recomendada para cães e gatos difere entre si. Nos cães, é recomendada o uso de 13-15 mg/kg (relativamente à condroítina), uma vez ao dia. Nos gatos, recomenda-se o uso de 15-30 mg/kg (relativamente à condroítina), uma vez ao dia também. [80]

A DDA é uma condição que com o passar do tempo se torna bastante incapacitante para o animal, e, por isso, deve ser prevenida ao máximo. O diagnóstico precoce é fundamental para que o tratamento seja iniciado o mais brevemente possível, de forma a impedir a evolução da doença. Assim, é recomendado o despiste radiográfico por volta dos 18 meses nas raças de animais mais predispostas a esta condição: São Bernardo, Pastor Alemão, Serra da Estrela, Retriever do Labrador, Terra Nova, Rafeiro Alentejano, Golden Retriever, Rottweiler, Doberman, Setters, Dogue Alemão. A reprodução de animais com DDA é desaconselhada devido ao seu forte caráter hereditário. [81]

3.6 Depressão Canina

A Depressão é uma condição que não afeta apenas seres humanos, mas também animais, apesar de nestes últimos ser mais difícil de diagnosticar porque, tal como o Diretor Executivo da American Colleg of Veterinary Bihaviorists, Bonnie Beaver, disse: “não lhes podemos perguntar”. Pelo facto de a comunicação com o animal não ser possível, o diagnostico é feito por exclusão de partes. A doença caracteriza-se por uma diminuição dos níveis de serotonina que são produzidos pelo organismo, sendo que antes de o animal ser diagnosticado com esta condição devem ser feitos exames de despiste de outras doenças que poderiam estar na origem dos sintomas associados à depressão. [82][83]

Estes sintomas, segundo John Ciribassi, presidente da American Veterinary Society of Animal Behavior, incluem uma notória tristeza, apatia, onde o animal apresenta uma diminuição de

efusividade em situações onde anteriormente a apresentava; alterações nos padrões de sono, adormecendo mesmo na presença de estranhos, de outros animais e dos donos, algo que não é comum nos animais domésticos, visto que habitualmente, apesar de dormirem muito, só o costumam fazer quando os donos estão fora de casa; alterações de apetite, havendo ganho ou perda anormal de peso; e alterações na linguagem corporal, como: locomoção mais lenta.

As causa da doença podem ser várias: alterações na rotina do animal; mudança de habitação; obrigatoriedade de partilha de espaço com outros animais; ou ainda uma mudança/perda de dono e/ou de animal de companhia. [83]

O tratamento farmacológico deste tipo de doenças envolve o uso de fármaco antidepressivos.

São vários as categorias de antidepressivos existentes, sendo uma delas os inibidores seletivos da recaptação da serotonina (ISRS). Um dos fármacos pertencentes a esta categoria e que pode ser utilizado, é a fluoxetina. Foi comprovado, através de estudos efetuados em cães, que os níveis de serotonina aumentaram aquando do uso desta SA, havendo também uma melhoria dos sintomas associados à depressão [84] No mercado, a fluoxetina está disponível na forma de comprimidos mastigáveis, contendo 8 mg, 16 mg, 32 mg e 64 mg. A posologia associada a esta SA passa pela administração diária de 1-2mg/kg. Não deve ser administrado em cães com menos de 6 meses, com menos de 4kg, gestantes e lactentes pelo facto de não terem sido feitos testes que comprovassem a sua segurança nestas situações. [85]

3.7 Dermatite Caninas e Felinas

A dermatite é uma condição de saúde que pode afetar também os animais. Caracteriza-se por um quadro sintomatológico de vermelhidão, prurido, descamação e formação de pequenas vesiculas na pele do animal afetado.

São vários os Agentes Etiológicos que podem levar ao aparecimento da mesma e, por esse motivo, a dermatite pode ser classificada em vários tipos.

3.7.1 Dermatite Atópica

Quando o Agente etiológico que suscita a resposta é o pólen, ácaro ou fungo a dermatite é do tipo atópica. Nesta condição, o sistema imunitário do animal reage de forma exacerbada à presença do alergénio. Em muitos casos trata-se de uma condição sazonal que surge essencialmente na primavera, desaparecendo após o término da estação. Algumas raças (Boxer, Dálmata, Chow-chow, Labrador e Golden Retriever, Setter, Pastor Alemão, Sharpei, Bulldog) estão mais predispostas ao aparecimento desta doença e, por esse motivo, requerem uma maior atenção por parte do dono ao estado da sua pele.

No que diz respeito à sintomatologia, o que mais se destaca é o prurido, tanto nos cães como nos gatos. Como consequência, os animais sentem a necessidade de coçar o local afetado, havendo muitas vezes queda de pelo e um aumento da fragilidade da pele nessa zona, caracterizado pela presença de arranhões e feridas. Como a barreira cutânea fica enfraquecida, é habitual ocorrerem infeções com bactérias e fungos, provocando o mau odor característico que o animal apresenta durante este período de DA. Para além dos sintomas supracitados, estão também

associados à DA o aparecimento de pústulas no abdómen; o mordiscar/lamber espaços interdigitais e perianais; o engrossamento da pele; e a perda do brilho capilar.

Antes de se iniciar qualquer tratamento o animal deve ser sujeito a vários exames, de forma a descartar outras possíveis causas para a doença, que levariam a um quadro clínico semelhante. Uma vez feito o diagnóstico definitivo de DA, devem-se adotar medidas que passam por evitar o alergénio. Se o alergénio for o pólen, são de evitar as grandes caminhadas ao ar livre durante a crise aguda. Se o alergénio for o ácaro, é aconselhado aspirar e ventilar com frequência as zona mais utilizadas pelo animal, usar acaricidas e colchões antialérgicos. Apesar das medidas adotadas, o tratamento farmacológico é fundamental na maioria das situações. Assim, podem utilizar-se fármacos corticoides, inibidores da seletivo da Janus cinase (JAK), ou imunossupressores. [86] Dentro dos fármacos corticoides, existem no mercado fármacos contendo Aceponato de Hidrocortisona. No mercado, esta AS está disponível na forma de solução para pulverização cutânea e a posologia associada a ela é de 1,52 µg/cm2 de pele afetada por dia. A segurança do medicamento veterinário não foi determinada durante a gestação e a lactação, no entanto a sua absorção sistémica é negligenciável, sendo improvável que se verifiquem efeitos teratogénicos, fetotóxicos e maternotóxicos. [87]

No que toca aos inibidores seletivos da JAK, enzima da qual várias citoquinas pró-inflamatórias são dependentes, existem no mercado fármacos contendo Oclacitinib. Esta AS está disponível na forma de comprimidos revestidos por pelicula, nas dosagens de 3,6 mg, 5,4 mg e 16 mg. A posologia inicial associada a esta SA é de 0,4 a 0,6 mg/Kg, duas vezes por dia, durante 14 dias. Para tratamento de manutenção, a mesma deve ser administrada, no entanto, apenas uma vez ao dia. A segurança do medicamento veterinário não foi determinada durante a gestação e lactação, ou em machos reprodutores e, por isso, a sua utilização não é recomendada durante a gestação, lactação ou em machos destinados à reprodução. Não deve ainda ser administrado a cães com menos de 12 meses de idade ou com menos de 3 Kg de peso corporal. [88] No que toda aos imunossupressores, no mercado estão disponíveis fármacos contendo Ciclosporina, uma substância capaz de atuar sobre os linfócitos T e IL2, tendo efeitos anti-inflamatórios e anti-prurido. a par desses efeitos, tem capacidade de inibir a apresentação dos antígenos, bloqueando o recrutamento e ativação dos eosinófilos, a produção de citocinas pelos queratinócitos, a função das células de Langerhans, a desgranulação dos mastócitos e desta forma a liberação de histamina e citocinas pró-inflamação. Esta SA está disponível na forma de solução oral, na dosagem de 100mg/ml. A posologia associada a ela é de 0,05 ml/kg diários. Não deve ser administrada a cães com menos de seis meses de idade e em fêmeas gestantes, por não ter sido demonstrada segurança nestas condições de utilização. [89]

Para além do tratamento farmacológico são recomendados ainda banhos frequentes (uma ou duas vezes por semana. [85].

3.7.2 Dermatite provocada pela picada de pulga

As pulgas mais comumente encontradas no gato são Ctenocephalides felis e no cão a Ctenocephalides canis, alimentando-se ambas do sangue do animal, através de uma picada. Neste processo, há a formação de saliva por parte da pulga que, muitas vezes, tem capacidade para

provocar reações alérgicas nos animais e consequente DA. Este subtipo de DA é também de caráter sazonal, surgindo maioritariamente no verão e na primavera. A sua sintomatologia difere do cão para o gato, sendo que no cão, há o surgimento de um prurido intenso, levando-o a adotar um comportamento de coceira, esfreganço no chão e auto mordidas. Podem apresentar perda de pelo, pele ruborizada e, por vezes, crostas como consequência das feridas que lhe surgem. Geralmente, nos canídeos, a dermatite apresenta-se na região abdómen e coxas. No gato, aquando da picada da pulga, há a tendência de o animal lamber-se de forma exagerada e pode mesmo chegar a arrancar o próprio pelo. É comum verificar-se vermelhidão no dorso do corpo do animal e no flanco. [90]

No que toca ao tratamento, no mercado existem antiparasitários, destinados à eliminação das pulgas. Exemplo disso são os fármacos contendo Fluralaner, um potente inibidor de partes do sistema nervoso artrópode, atuando como antagonista do recetor GABA e Glucamato. Esta AS está disponível no mercado na forma de comprimidos mastigáveis (uso canino) e na forma de solução para unção punctiforme (uso canino e felino). Para uso canino, os comprimidos contêm 112,5 mg, 250mg, 500mg, 1000mg e 1400mg de SA e as soluções para unção punctiforme, estão disponíveis nas mesmas doses, cada uma contendo 280mg de SA/ml. A posologia associada é de 25 – 56 mg Fluralaner/kg. Não deve ser administrado a cães com idade inferior a 8 semanas de idade e/ou cães com peso inferior a 2 kg, por não se terem feito testes de segurança. Para uso felino, as soluções para unção punctiforme estão disponíveis nas doses de 112,5 mg, 250 mg e 500 mg. A posologia associada a esta SA, nos gatos, é de 40–94 mg Fluralaner/kg. Não deve ser administrado a gatos com idade inferior a 9 semanas e/ou gatos com peso inferior a 1,2 kg, por não terem sido feitos testes que comprovassem a sua segurança. [91] Mais antiparasitários passiveis de serem usados, podem ser encontrados na Tabela 3.

A par do uso destes fármacos, é importante também adotar medidas que consigam controlar a quantidade de pulgas presentes no ambiente que rodeia o animal, visto que estas podem-se encontrar em qualquer lugar, nas suas mais diversas formas: larvar, ovo ou pupa. Para tal, torna-se importante aspirar frequentemente tapetes, sofás, cortinas; e lavar almofadas, cobertores e colchoes que sejam utilizados frequentemente pelo animal. No caso de haver a associação de infeções bacterianas, o tratamento deve incluir também antibióticos. De forma a aliviar a sintomatologia associada a este subtipo de DA pode-se recorrer a fármacos semelhantes aos já referidos anteriormente no ponto 3.7.1.[89]

3.7.3 Piodermatite

No que à Piodermatite diz respeito, ela caracteriza-se por ser uma infeção bacteriana cutânea provocada, na maioria das vezes, pela bactéria *Staphylococcus intermedius.* Geralmente esta infeção é de causa secundária, existindo outros fatores que predispõem o animal ao seu aparecimento, tais como: fatores físicos (traumatismos, macerações, corpos estranhos), higiene deficiente, sarna e dermatofitoses, doenças alérgicas, hormonais e autoimunes, malformações anatómicas, entre outros. Dentro destes fatores são de destacar os processos alérgicos e parasitários, que aumentam a temperatura e a humidade da pele, favorecendo o crescimento bacteriano. Como têm associados processos pruriginosos, vão levar também a fragilizações da

barreira cutânea, facilitando a infeção. Outro fator de grande relevância são as doenças hormonais, que ao fragilizarem o sistema imunitário, alteram a composição da barreira cutânea, potenciando, desta forma, o crescimento bacteriano. A sintomatologia, pode variar com a severidade da infeção. No entanto, é frequente observarem-se pústulas, pápulas, prurido, perda de pêlo, úlceras com secreção purulenta e/ou sanguinolenta. Caso a infeção deixe de ser cutânea e se estenda à parte sistémica, condições como anorexia e febre são frequentes. [92]

O tratamento é feito com recurso a soluções tópicas antissséticas e antibióticos, com o objetivo de eliminar o agente bacteriano. No mercado existem várias soluções antissséticas contendo, por exemplo Triclosan, um antissético bacteriano. [93]

No que aos antibióticos diz respeito, os considerados de primeira linha são os pertencentes ao grupo das Cefalosporinas de primeira geração ou Beta-Lactâmicos associados a um inibidor das Beta-Lactamases. [94 No que toca às cefalosporinas de primeira geração, no mercado existem fármacos contendo Cefalexina, uma substância capaz de se ligar a uma enzima essencial ao encadeamento de polipeptideoglicanos por intermédio de ácido murânico. A inibição da biossíntese desta substância necessária à parede celular, conduz à formação de um invólucro bacteriano instável. Esta SA está disponível na forma de comprimidos contendo 75mg de Cefalexina. A posologia associada a este fármaco é de 30 mg/kg, repartidas em duas tomas diárias. A Cefalexina atravessa a barreira placentária. No entanto, as concentrações presentes no feto são bastante inferiores às presentes na mãe, não tendo sido revelados efeitos sobre a fertilidade, viabilidade, peso dos fetos. [95] No que toca aos antibióticos Beta-Lactâmicos associado a inibidores de Beta-Lactamases, no mercado estão disponíveis fármacos contendo Amoxicilina e Ácido Clavulânico. Estas duas SA estão disponíveis na forma de comprimidos revestidos por pelicula, numa dosagem de 400+100 respetivamente. A posologia associada a esta SA é igual em cães e gatos, sendo de 12.5-25mg/kg, de 12 em 12 horas. [96]

3.7.4 Sarna

No que à sarna diz respeito, ela é uma doença pruriginosa, contagiosa, transmitida aos animais pelo contacto direto com ácaros. São vários os tipos de sarna, sendo de salientar a Sarna Notoédrica, que afeta gatos e é provocada pelo ácaro *Notoedris Catis*; a Sarna Sarcóptica, que é contagiosa, afeta cães e é provocada pelo ácaro *Sarcoptes Scabiei*; e a Sarna Demodécia, que não é contagiosa, afeta cães e é provocada pelo ácaro *Demodex canis*.

Quanto à sintomatologia, na Sarna Sarcóptica, ela surge como consequência da penetração do ácaro nas camadas superficiais da pele, gerando prurido. Pelo facto de o cão se coçar bastante, podem surgir lesões: pápulas, eritemas, alopécia, crostas, escoriações. As zonas do corpo onde mais habitualmente vemos estas lesões, numa fase inicial, são as orelhas do animal, cotovelos, patas, pescoço, abdómen, alastrando-se a todo o corpo numa fase mais tardia. No que à sintomatologia da Sarna Demodécia diz respeito, ela pode ser de dois tipos: localizada ou generalizada. Na localizada é comum observarmos uma ou duas áreas com pouco pelo, avermelhadas, com ou sem crosta, pele espessa e escura, sem que o animal apresente prurido. As lesões geralmente aparecem na cabeça, pescoço e membro anteriores, sendo uma doença

autolimitada. Na generalizada, a forma mais grave da sarna, as lesões que o cão apresenta são as mesmas observadas na forma localizada, só que abrangem todo o corpo do animal.[97][98]

No tratamento de ambas são usados acaricidas a par dos banhos frequentes. No mercado existem vários fármacos acaricidas, sendo um exemplo a junção de Moxidectina com Imidacloprida. Estas SA estão disponíveis no mercado no formato de solução para unção puntifome, nas doses 40 mg + 4 mg e 80 mg + 8 mg (gatos) e de 40 mg + 10 mg, 100 mg + 25 mg, 250 mg + 62,5 mg, 400 mg + 100 mg (cães). O Imidacloprida, pertence ao grupo dos compostos cloronicotinilos possuindo afinidade para os recetores nicotinérgicos da acetilcolina da região pós-sináptica do SNC da pulga. A subsequente inibição da transmissão colinérgica resulta em paralisia e morte. Por sua vez, a Moxidectina, uma lactona macrocíclica de segunda geração da família das milbemicinas, interage com os canais de cloro controlados pelo GABA e pelo glutamato, conduzindo à abertura dos mesmos na junção pós-sináptica, permitindo o influxo de iões de cloro e a indução de um estado de relaxamento irreversível. Isto resulta numa paralisia flácida dos parasitas e na sua morte. A posologia associada a estas SA, no caso do gato, é de 10 mg de Imidacloprida/kg e de 1,0 mg de Moxidectina/kg. No caso do cão é de 10 mg de Imidacloprida/kg e de 2,5 mg de Moxidectina/kg. Ambas as soluções não devem ser aplicadas em gatos com menos 9 de semanas de idade, e em cães com menos de 7 semanas de idade, por não terem sido feitos testes que comprovassem a sua segurança. Também não deve ser administrada a gestantes e lactentes, pelo mesmo motivo. [99]

Nesta condição dermatológica, é habitual o desaparecimento das lesões cutâneas sem que haja o desaparecimento de ácaros nas raspagens mensais, sendo este fator responsável pela falha da terapêutica. Por suporem que o animal se encontra curado, é frequente que os cuidadores cessem a terapia quando as lesões cutâneas deixam de ser visíveis. No entanto, este deve ser continuado até que haja a eliminação total de ácaros. O animal só se considera curado se 12 a 18 meses após o tratamento não apresentar parasitas nas raspagens. Nesta fase de doença, o contacto com animais saudáveis não é recomendado. Caso o tratamento não seja eficaz, deve optar-se pela toma oral de antiparasitários[96][97].

3.8 Parasitoses Caninas e Felinas

As parasitoses caninas e felinas podem ser de dois tipos: internas ou externas. Dentro do grupo das parasitoses externas, os principais ectoparasitas envolvidos são: pulga, ácaro, piolho, carraça, mosca, mosquito. Dentro do grupo das parasitoses internas, os principais parasitas são: Lombrigas, Ténias, Giardia, Coccídeas. Alguns destes parasitas, podem ser visíveis a olhos nu, no entanto, outros só conseguem ser identificados com recurso a exames mais específicos sendo, por esse motivo, importante haver uma desparasitação frequente dos animais, quer interna, quer externa.

A Desparasitação interna, ao contrário do que muitos pensam, deve ser iniciada desde cedo, isto porque a passagem de parasitas da mãe para o filho é frequente. Assim, os cães devem ser desparasitados a partir das duas semanas de vida e os gatos a partir das 3 semanas. Esta desparasitação deve ser quinzenal até que os animais completem 8 semanas. Dos dois aos seis meses de idade, a desparasitação deve ser feita mensalmente e a partir desse momento, deve ser trimestral.

No que toca à desparasitação externa, a frequência com que deve ser feita depende do método utilizado para o efeito. Podem ser utilizados pipetas spot-on, comprimidos orais ou coleiras. As pipetas, são de uso mensal. As coleiras, dependendo do tipo, pode ter uma durabilidade que vai dos 4-8 meses. Já os comprimidos de administração oral, têm uma durabilidade variável.

Nas Tabelas 3 e 4 é possível observar os vários tipos de desparasitantes existentes na FA, e a sua distribuição no que toca ao tipo de desparasitação, à idade em que pode ser iniciado o tratamento, à posologia e às condições de uso em animais durante o período de gestação.[100][80]

3.9 Conclusão

A equipa da FA demonstrou-se interessada ao longo da apresentação do projeto, colocando questões acerca dos temas abordados. Para além disso, o feedback da exposição foi positivo e, por esse motivo, posso concluir que o objetivo inicial da formação interna foi atingido com sucesso. Como resultado temos uma equipa mais informada sobre doenças veterinárias e respetivos tratamentos e aconselhamento a dar ao balcão.

4 Projeto 4 – Importância da Preparação Individualizada da Medicação

4.1 Enquadramento Teórico e Prático

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a adesão à terapêutica é definida como o grau ou a extensão em que o comportamento do doente – tomar medicamentos, seguir dietas e/ou alterar estilos de vida – corresponde às instruções veiculadas pelo profissional de saúde. Para o sucesso de qualquer intervenção terapêutica, é necessário que haja uma adesão ao regime proposto, sendo este o ponto chave do sucesso dos tratamentos. No entanto, apesar desta necessidade, estima-se que a taxa de adesão à terapêutica em doentes crónicos seja apenas de 50%. [101]. Um outro dado importante a ter em conta, é o número de intoxicações associadas à toma de medicamentos em Portugal. Segundo dados disponibilizados pelo INEM, no ano de 2017, entre as mais de 20 mil chamadas recebidas no Centro de Informação Antivenenos (CIAV), mais de 80% tiveram como motivo uma intoxicação por medicamentos. Uma das razões para este facto relaciona-se com os enganos que ocorrem na toma dos medicamentos: troca dos horários ou duplicação da dose terapêutica. [102] Desta forma, e tendo por base todos estes dados, posso concluir que a não adesão à terapêutica ou a adesão incorreta, tem vindo a demonstrar-se um importante problema de saúde publica e, como consequência, um desafio crescente para todos os profissionais de saúde: desde médicos, a farmacêuticos. [100]

A etiologia por detrás da não adesão à terapêutica pode ser multifatorial, estando envolvidos uma multiplicidade de fatores que interagem entre si e levam o doente a não dar o contributo que deveriam a este processo de tratamento. Estes fatores podem ser de cariz socioeconómico, onde o doente não tem fundos monetários suficientes para suportar a terapêutica, ou então, podem estar relacionados com a baixa literacia do doente, com as suas crenças, com a complexidade do regime terapêutico e com as características, muitas vezes silenciosas, da doença. Todas estas variáveis vão fazer com que, propositada ou não propositadamente, o doente não contribua para a sua

recuperação, daí que identificar precocemente o fator responsável seja muito importante, por forma a auxiliar o utente dentro daquilo que é possível ao profissional de saúde. [103]

As desvantagens da não adesão são várias: perda de qualidade de vida; aumento da morbilidade e mortalidade associada à condição de saúde que ele possui; aumento de outras complicações de saúde, incluindo as do foro psicológico; Desperdício de recursos de cuidados de saúde; aumento da probabilidade de resistência a fármacos. Por este motivo, e face a esta problemática, uma vez que uma das principais funções do farmacêutico é assegurar a utilização correta, segura e efetiva do medicamento, é urgente implementar nas farmácias comunitárias serviços especializados que promovam a adesão à terapêutica. As vantagens que esta adesão traria, são inúmeras: aumento da qualidade de vida do utente, diminuição de efeitos adversos e diminuição da progressão da doença. No que toca aos custos envolvidos nas hospitalizações por medicamentos, que atualmente se encontram na ordem dos 125 mil milhões de euro por ano a nível europeu, também estes iriam sentir uma melhoria.

Dentro de todas as estratégias que podem ser adotadas pelo farmacêutico, neste projeto foquei-me na preparação individualizada de medicação (PIM). Na FA, este serviço já estava disponível ao utente antes de o projeto ser iniciado. No entanto, não tinha nenhuma adesão. Assim sendo, tendo como base a importância do serviço, a sua utilidade e, no sentido de promover uma diminuição da toma errada dos medicamentos, foi me proposto pela equipa da FA iniciar um projeto que tinha como objetivo dar a conhecer o PIM aos nossos utentes.

4.2 Introdução

O PIM é um serviço de organização das formas farmacêuticas sólidas, de uso oral, de acordo com a posologia prescrita pelo médico. Os medicamentos são inseridos, de acordo com o horário da toma e dias da semana, em Dispositivos Organizadores da Terapêutica (DOT). Estes são preferencialmente do tipo blister descartável, podendo ter formas, tamanhos e capacidades variáveis. Após a distribuição da medicação, o DOT é selado, na farmácia, a quente ou a frio e descartado após o uso por parte do utente.

O utente a quem ele se destina deve apresentar, preferencialmente mas não obrigatoriamente, um ou mais dos seguintes critérios: polimedicação (tomar 5 ou mais medicamentos); regime terapêutico complexo e estável, isto é, sem alterações nos últimos seis meses anteriores à prestação do serviço; não adesão à terapêutica por motivos não intencionais, como por exemplo o esquecimento; dificuldade da gestão da terapêutica, manifestada pelo próprio utente ou por um familiar/cuidador; limitações físicas e/ou cognitivas que dificultem a manipulação dos medicamentos; pouca autonomia no dia-a-dia; vida ativa mas com regime terapêutico complexo.

Este é um serviço que pode ser requisitado não só pelo utente, mas também pelo seu cuidador e caso o farmacêutico tenha conhecimento ou se aperceba da sua utilidade para determinado utente, também o pode e deve recomendar.

Para que ele possa ser realizado na farmácia, há determinados requisitos a serem cumpridos. Esses passam por haver, na farmácia, um gabinete próprio para o atendimento personalizado, destinando-se à entrevista inicial que deve existir entre o farmacêutico e o utente, pautada pela privacidade e confidencialidade; uma zona de armazenamento, separada dos restantes

medicamentos, destinada ao armazenamento e conservação da medicação do utente, que deve estar devidamente identificada com o seu nome; e uma zona de acondicionamento onde irá ser preparado o DOT. No que aos recursos humanos diz respeito, para a realização do serviço recomenda-se a existência de dois farmacêuticos: o farmacêutico responsável, que é aquele que fica encarregue pela recolha de informação, pela entrevista inicial, revisão da terapêutica e preparação do DOT; e o farmacêutico supervisor, que é responsável pela verificação final do processo.

Todo o processo de PIM deve seguir as Boas Práticas para a Farmácia Comunitária, as Normas publicadas pela Ordem dos Farmacêuticos e a legislação aplicável. Devem também ser aplicadas as Boas Práticas referentes à preparação de MM, no que às especificações de recursos humanos, instalações, equipamentos e documentação diz respeito.

4.3 Objetivos e Métodos utilizados

O principal objetivo deste projeto foi o de dar a conhecer a PIM aos nossos utentes, por forma a aumentar a requisição deste serviço por parte dos mesmos, e como consequência, uma diminuição da toma errada dos medicamentos, impedindo falhas na terapêutica.

Para tal, numa primeira instância, foi realizado um inquérito aos utentes, durante o mês de maio. Este pode ser encontrado no Anexo 13. Numa fase mais tardia, o projeto englobou a oferta do serviço, durante um mês, a utentes que se demonstrassem interessados nele, após serem questionados sobre esse interesse. A escolha dos utentes a quem foi oferecido o serviço, foi feita de forma completamente aleatória.

O inquérito efetuado era constituído por duas perguntas principais. A primeira questão a ser colocada ao cliente era acerca do conhecimento que ele tinha sobre a existência dos vários serviços da farmácia. À medida que eu ia proferindo o nome dos serviços ao utente, ia explicando as características de cada um, caso a resposta à pergunta por mim colocada fosse negativa. Com esta questão inicial, para além recolher informação sobre o conhecimento que os utentes tinham acerca da PIM, também consegui perceber também até que ponto todos os outros cuidados prestados na farmácia eram do conhecimento dos doentes. Assim sendo, o inquérito serviu como mote para dar a conhecer não só a PIM, mas também todos os outros serviços existentes na FA. A segunda questão colocada ao cliente incidia na utilidade do PIM para ele próprio, ou para algum familiar e/ou conhecido. No caso de a resposta ser positiva, eram explicadas as condições da oferta e do sorteio e, posteriormente, eram recolhidos o nome e o contacto telefónico do cliente ou do familiar/conhecido a quem se destinava o serviço.

Findados os inquéritos, procedeu-se ao sorteio de 4 utentes e os selecionados foram contactados e informados dos procedimentos seguintes. De forma a publicitar o PIM foi também feita uma publicação nas redes socias, apresentando a disponibilidade do serviço na FA.

4.4 Tratamento de dados

Nas Tabelas 5 e 6 encontram-se os dados recolhidos durante o inquéritos. Num total de 95 pessoas inquiridas, apenas 13 tinham conhecimento acerca do PIM, o que corresponde a 13,68% dos inquiridos. De todas as pessoas inquiridas, 13 mostraram-se interessadas no serviço, o que

corresponde a 13,68% dos inquiridos. Estes ultimos 13 utentes eram diferentes dos que demonstraram conhecer o serviço. No que toca aos restantes serviços foi notório um desconhecimento acentuado dos mesmos. De todos eles, podemos destacar o serviço de medição da Hemoglobina e de Aconselhamento Dermocosmético, por serem os mais desconhecidos dentro da população inquirida, com 91,58% e 87,37% de respostas negativas, respetivamente.

4.5 Conclusão

Durante a realização do inquérito, foi notória a surpresa de alguns clientes ao ter conhecimento dos serviços existentes na FA, chegando mesmo a demonstrar interesses nalguns, levando-me a concluir que talvez a publicitação destes mesmos tenha de ser feita de forma diferente, talvez numa abordagem mais presencial e cara-a-cara com o cliente. No entanto, com a implementação do projeto, a FA conseguiu angariar 1 cliente para o serviço, o que faz com que o principal objetivo tenha sido alcançado com sucesso, ainda que com margem para progressão.

Considerações finais do Estágio Profissionalizante em Farmácia Comunitária

Foram precisos 6 meses para realmente perceber o que é ser farmacêutico e para entender a responsabilidade que nos é depositada pelos utentes. Foram precisos 6 meses para alterar toda a visão de farmácia comunitária que eu tinha, acabando por ganhar gosto à profissão.

Ser farmacêutico é sentirmo-nos realmente uteis. É poder ajudar o outro e servir a comunidade, em troca do bem estar global.

Durante os 6 meses não poderia ter tido melhor equipa para me acompanhar e, por isso, a eles lhes agradeço por toda a paciência e dedicação.

Ainda que tendo noção de que há muito mais para aprender, concluo o estágio com a sensação de dever cumprido.

Que sempre me seja possível continuar a crescer e a aprender todos os dias.

Bibliografia

[1] Decreto-Lei nº 53/2007, de 8 de março, Regula o horário de funcionamento das farmácias de oficina, Diário da República, 1ª Série, nº 53, 2007, 1492-1493

[2] Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto, Estabelece o regime jurídico das farmácias de oficina, Diário da República, 1ª série, n.º168, 2007, 6083 – 6091

[3] Instituto *Kaizen*™ Portugal. O que é *Kaizen*™. [*Online*] Disponível em: https://pt.kaizen.com/o-que-e-kaizen.html (acedido a 10 de julho de 2021)

[4] Ordem dos Farmacêuticos, Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária. [*Online*] Disponível em: https://www.ordemfarmaceuticos.pt (acedido a 13 de julho de 2021)

[5] INFARMED. Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde, de 10/10/2019. [*Online*] Disponível em: https://www.infarmed.pt/web/infarmed/profissionais-de-saude/prescricao-e-dispensa (acedido a 20 de julho de 2021)

[6] Decreto-Lei nº 97/2015, de 1 de junho, Procede à criação do Sistema Nacional de Avaliação de Tecnologias de Saúde, Diário da República, 1ª Série, nº 105, 2015, 3453-3464

[7] Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto, Estabelece o regime jurídico dos medicamentos de uso humano, transpondo a Diretiva n.º 2001/83/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Novembro, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano, bem como as Directivas n.os 2002/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de janeiro, 2003/63/CE, da Comissão, de 25 de junho, e 2004/24/CE e 2004/27/CE, ambas do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de março, e altera o Decreto-Lei n.º 495/99, de 18 de novembro, Diário da República, 1ªSérie, nº167, 2006, 6297-6383

[8] Portaria nº 224/2015, de 25 de julho, Estabelece o regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição e dispensa de medicamentos e produtos de saúde e define as obrigações de informação a prestar aos utentes, Diário da República, 1ª Série, nº 144, 2015, 5037-5043

[9] Lei nº 11/2012, de 8 de março, Estabelece as novas regras de prescrição e dispensa de medicamentos, procedendo à sexta alteração ao regime jurídico dos medicamentos de uso humano, aprovado pelo Decreto-Lei nº 176/2006, de 30 de agosto, e à segunda alteração à Lei nº 14/2000, de 8 de agosto, Diário da República, 1ª Série, nº 49, 2012, 978-979

[10] Portaria nº 284- A/2016, de 4 de novembro, Procede à terceira alteração à Portaria n.º 224/2015, de 27 de julho, na redação resultante das Portarias n.os 417/2015, de 4 de dezembro,

e 138/2016, de 13 de maio, e à sua republicação (Estabelece o regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição e dispensa de medicamentos e produtos de saúde e define as obrigações de informação a prestar aos utentes), Diário da República, nº212, 1ªSérie, 2016, 3908-3908

[11] Decreto-Lei nº 115/2017, de 7 de setembro, Altera o Sistema Nacional de Avaliação de Tecnologias de Saúde, Diário da República, 1ª Série, nº 173, 2017, 5316- 5332

[12] Artigo 52.º da Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, Estabelece as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária, transpondo para a ordem jurídica interna as Diretivas n.os 2004/83/CE, do Conselho, de 29 de abril, e 2005/85/CE, do Conselho, de 1 de dezembro, Diário da República, 1ªSérie, nº124, 2008, 4003-4018

[13] Portaria n.º 30/2001, de 17 de janeiro, Estabelece as modalidades específicas de assistência médica e medicamentosa a prestar nas diferentes fases do procedimento de concessão do direito de asilo, desde a apresentação do respetivo pedido até à decisão final que recair sobre o mesmo, Diário da República, nº14, Série I-B, 2001, 249-249

[14] Decreto-Lei nº 15/93, de 22 de janeiro, Revê a legislação de combate à droga, Diário da República, Série I-A, nº18, 1993, 234-252

[15] Administração Central Do Sistema de Saúde. Manual de relacionamento das farmácias com o centro de controlo e monitorização do SNS, julho de 2015. [*Online*] Disponível em: https://www.ccf.min-saude.pt/portal/page/portal/publico/DownloadPublicacoes/ManuaisdeRelacionamento (acedido a 20 de julho de 2021)

[16] Decreto-Lei nº 134/2005, de 16 de agosto, Estabelece o regime da venda de medicamentos não sujeitos a receita médica fora das farmácias, Diário da República, Série I-A, nº156, 2005, 4763-4765

[17] Decreto-Lei nº 128/2013, de 5 de setembro, Procede à oitava alteração ao Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos medicamentos de uso humano, à quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto, que estabelece o regime jurídico das farmácias de oficina, e à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 20/2013, de 14 de fevereiro, transpondo as Diretivas n.os 2009/35/CE, de 23 de abril de 2009, 2011/62/UE, de 8 de junho de 2011, e 2012/26/UE, de 25 de outubro de 2012, Diário da República, 1ªSérie, nº171, 2013, 5524-5626

[18] Decreto-Lei nº 148/2008, de 29 de julho, Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/28/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de março, e parcialmente a Diretiva n.º 2001/82/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de novembro, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos veterinários, e a Diretiva n.º 2006/130/CE, da Comissão, de 11 de dezembro, que determina os critérios de isenção da receita veterinária para determinados medicamentos veterinários aplicáveis a animais produtores de alimentos, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/97, de 11 de Junho, 184/97, de 26 de julho, 232/99, de 24 de junho, 245/2000, de 29 de setembro, 185/2004, de 29 de julho, e 175/2005, de 25 de outubro, Diário da República, 1ª Série, nº145, 2008, 5048-5095

[19] Decreto-Lei nº 314/2009, de 28 de outubro, Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2009/9/CE, da Comissão, de 10 de fevereiro, que altera a Diretiva nº 2001/82/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de novembro, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos veterinários, e procede à primeira alteração ao Decreto-Lei nº 148/2008, de 29 de julho, Diário da República, 1ª Série, nº 209, 2009, 8106-8215

[20] Portaria n.º 594/2004, de 2 de junho, Aprova as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar, Diário da República, nº129, Série I-B, 2004, 3441-3445

[21] Deliberação nº 1985/2015, de 2 de novembro, Lista de substâncias cuja utilização na preparação e prescrição de medicamentos manipulados não é permitida e condições dessa proibição, Diário da República, Série II, nº214, 2015, 31533-31533

[23] Portaria nº 769/2004, de 1 de julho, Estabelece que o cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados por parte das farmácias é efetuado com base no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem, Diário da República, Série I-B, Nº153, 2004, 4016-4017

[24] Associação Nacional das Farmácias. Circular nº 0054-2020: Medicamentos manipulados comparticipados pelo SNS – Codificação e alterações à dispensa. [*Online*] Disponível em: http://anfonline.pt (acedido a 21 de julho de 2021)

[25] Despacho nº 18694/2010, de 16 de dezembro, Estabelece as condições de comparticipação de medicamentos manipulados e aprova a respetiva lista, Diário da República, 2ª Série, nº 242, 2010, 61028-61029.

[26] Decreto-Lei nº 145/2009, de 17 de junho, Estabelece as regras a que devem obedecer a investigação, o fabrico, a comercialização, a entrada em serviço, a vigilância e a publicidade dos dispositivos médicos e respetivos acessórios e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva

n.º 2007/47/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de setembro, Diário da República, 1ªSérie, nº115, 2009, 3707-3765

[27] Decreto-Lei nº 136/2003, de 28 de junho, Transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2002/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de junho, relativa à aproximação das legislações dos Estados membros respeitantes aos suplementos alimentares, Diário da República, Série I-A, nº147, 2003, 3724-3728

[28] Decreto-Lei nº 74/2010, de 21 de junho, Estabelece o regime geral dos géneros alimentícios destinados a alimentação especial, Diário da República, 1ª Série, nº 118, 2198-2201

[29] Decreto-Lei nº 189/2008, de 24 de setembro, Estabelece o regime jurídico dos produtos cosméticos e de higiene corporal, transpondo para a ordem jurídica nacional as Diretivas n.os 2007/53/CE, da Comissão, de 29 de agosto, 2007/54/CE, da Comissão, de 29 de agosto, 2007/67/CE, da Comissão, de 22 de novembro, 2008/14/CE, da Comissão, de 15 de fevereiro, e 2008/42/CE, da Comissão, de 3 de abril, que alteram a Diretiva n.º 76/768/CEE, do Conselho, relativa aos produtos cosméticos, a fim de adaptar os seus anexos II, III e VI ao progresso técnico, Diário da República, 1ªSérie, nº185, 2008, 6826-6905

[30] Portaria nº 1427/2007, de 2 de novembro, Regula as condições e os requisitos da dispensa de medicamentos ao domicílio e através da Internet, Diário da República, 1ª Série, nº 211, 2007, 7991-7992

[31] INE - Departamento de Estatísticas Sociais. (2020). Inquérito Nacional de Saúde 2019. Disponível em: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GJpunH8-EsEJ:https://cse.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp%3Flook_parentBoui%3D459375331%26att_display%3Dn%26att_download%3Dy+&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt Acedido em: 25 de fevereiro de 2021

[32] República Portuguesa. (2017). Rede de Referenciação Hospitalar – Imunoalergologia. Disponível em: https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2018/08/RRH-Imunoalergologia-Aprovada-a-8-ago-18.pdf Acedido em: 25 de fevereiro de 2021

[33] Bousquet J, Khaltaev N, Cruz AA, Denburg J, Fokkens WJ, Togias A, et al. Allergic rhinitis and its impact on asthma (ARIA) 2008*: ARIA: 2008 Update. Allergy 2008;63(68):8-160 Acedido em: 25 de fevereiro de 2021

[34] Odhiambo JA, Williams HC, Clayton TO, Robertson CF, Asher MI, Group IPTS. Global variations in prevalence of eczema symptoms in children from ISAAC phase three. J Allergy Clin Immunol 2009;124:1251-8 e1223 Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[35] Revista Portuguesa de Imunoalergologia. (1994). A Rinite Alérgica na Prática Clínica (pp. 229-232). Disponível em: https://www.spaic.pt/client_files/rpia_artigos/a-rinite-alergica-na-pratica-clinica.pdf Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[36] Sin B, Togias A. Pathophysiology of allergic and nonallergic rhinitis. Proceedings of the American Thoracic Society 2011;8(1):106-14. Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[37] Min Y-G. The pathophysiology, diagnosis and treatment of allergic rhinitis. Allergy Asthma Immunol Res 2010;2(2):65-76. doi:10.4168/aair.2010.2.2.65 Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[38] Revista Portuguesa de Imunoalergologia. (1997). Redefinindo a Rinite (pp. 51-54). Disponível em: https://www.spaic.pt/client_files/rpia_artigos/redefinindo-a-rinite.pdf Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[39] Bjermer L, Westman M, Holmström M, Wickman MC. The complex pathophysiology of allergic rhinitis: scientific rationale for the development of an alternative treatment option. Allergy Asthma Clin Immunol 2019;15(24):24 Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[40] Hansen I, Klimek L, Mösges R, Hörmann K. Mediators of inflammation in the early and the late phase of allergic rhinitis. Curr Opin Allergy Clin Immunol 2004;4(3):159-63 Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[41] Papadopoulos NG, Bernstein JA, Demoly P, Dykewicz M, Fokkens W, Hellings PW et al. Phenotypes and endotypes of rhinitis and their impact on management: a PRACTALL report. Allergy 2015;70(5):474-494 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[42] Dermatite atópica | CUF. Disponível em: https://www.cuf.pt/saude-a-z/dermatite-atopica Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[43] Cunha PR, Delfini Filho O. Pruritus: still a challenge. An Bras Dermatol 2012;87:735-41

[44] Imamachi N, Park GH, Lee H, et al. TRPV1-expressing primary afferents generate behavioral responses to pruritogens via multiple mechanisms. Proc Natl Acad Sci U S A 2009;106:11330-5 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[45] Stander S, Raap U, Weisshaar E, et al. Pathogenesis of pruritus. J Dtsch Dermatol Ges 2011;9:456-63 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

.[46] Erickson S, Nahmias Z, Rosman IS, Kim BS. Immunomodulating agents as antipruritics. Dermatol Clin 2018;36:325-34 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[47] Jiang L, Diaz PT, Best TM, et al. Molecular characterization of redox mechanisms in allergic asthma. Ann Allergy Asthma Immunol 2014; 113: 137–142 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[48] Campbell EL and Colgan SP. Neutrophils and inflammatory metabolism in antimicro- bial functions of the mucosa. J Leukoc Biol 2015; 98: 517–522 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[49] Brown DI and Griendling KK. Nox proteins in signal transduction. Free Radic Biol Med 2009; 47: 1239–1253 Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[50].ADVANCIS® ALERGIM. Disponível em: https://www.advancispharma.com/pt/sistema-respiratorio-imunitario/advancis-alergim/ Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[51] INTEGRATIVE CANCER THERAPIES - Immune System Effects of Echinacea, Ginseng, and Astragalus: A Review. (2003) (pp. 247-267) Acedido em: 27 de fevereiro de 2021

[52] Matkovic, Z., Zivkovic, V., Korica, M., Plavec, D., Pecanic, S., & Tudoric, N. (2009). Efficacy and Safety of Astragalus membranaceus in the Treatment of Patients with Seasonal Allergic Rhinitis. (2009). Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

[53] Takano H, Osakabe N, Sanbongi C, Yanagisawa R, Inoue K, Yasuda A, Natsume M, Baba S, Ichiishi E, Yoshikawa T. Extract of Perilla frutescens enriched for rosmarinic acid, a polyphenolic phytochemical, inhibits seasonal allergic rhinoconjunctivitis in humans. Exp Biol Med (Maywood). 2004 Mar;229(3):247-54. doi: 10.1177/153537020422900305. PMID: 14988517. Acedido em 28 fevereiro 2021

[54] Ariano R. Efficacy of a novel food supplement in the relief of the signs and symptoms of seasonal allergic rhinitis and in the reduction of the consumption of anti-allergic drugs. Acta Biomed. 2015 Apr 27;86(1):53-8. PMID: 25948028. Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

[55] Rink, L. (2000). Zinc and the immune system. *Proceedings of the Nutrition Society, 59*(4), 541-552. doi:10.1017/S0029665100000781 . Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

[56] Huang Z, Rose AH, Hoffmann PR. The role of selenium in inflammation and immunity: from molecular mechanisms to therapeutic opportunities. Antioxid Redox Signal. 2012 Apr 1;16(7):705-43. doi: 10.1089/ars.2011.4145. Epub 2012 Jan 9. PMID: 21955027; PMCID: PMC3277928. Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

.[57] Carr AC, Maggini S. Vitamin C and Immune Function. Nutrients. 2017 Nov 3;9(11):1211. doi: 10.3390/nu9111211. PMID: 29099763; PMCID: PMC5707683. Acedido em:

[58] Vollbracht C, Raithel M, Krick B, Kraft K, Hagel AF. Intravenous vitamin C in the treatment of allergies: an interim subgroup analysis of a long-term observational study. J Int Med Res. 2018 Sep;46(9):3640-3655. doi: 10.1177/0300060518777044. Epub 2018 Jun 27. PMID: 29950123; PMCID: PMC6136002 Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

. [59] . Choi, M.J., Maibach, H.I. Role of Ceramides in Barrier Function of Healthy and Diseased Skin. Am J Clin Dermatol 6, 215–223 (2005). https://doi.org/10.2165/00128071-200506040-00002 Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

[60] Eucerin: AtopiControl | Creme para Fases Agudas. (2021). Disponível em: https://www.eucerin.pt/produtos/atopicontrol/creme-para-fases-agudas Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[61] AtopiControl Spray Anti-Prurido | Para pele atópica | Eucerin. (2021). Disponível em: https://www.eucerin.pt/produtos/atopicontrol/anti-itch-spray . Acedido em: 26 de fevereiro de 2021.

[62] Marimer Alergias. Disponível em: https://www.farmaciasportuguesas.pt/catalogo/index.php/catalog/product/view/id/684012/s/marimer-alergias/ Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[63] Água do Mar: Isotónica ou Hipertónica? | Farmácias Portuguesas. (2021). Disponível em: https://www.farmaciasportuguesas.pt/menu-principal/bem-estar/agua-do-mar-isotonica-ou-hipertonica.html Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[64] Percival SS. Copper and immunity. Am J Clin Nutr. 1998 May;67(5 Suppl):1064S-1068S. doi: 10.1093/ajcn/67.5.1064S. PMID: 9587153 Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

[65] Haase H. (2018). Innate Immune Cells Speak Manganese. Immunity, 48(4), 616–618. https://doi.org/10.1016/j.immuni.2018.03.031 Acedido em: 28 de fevereiro de 2021

[66] Resumo das características do medicamento *Vibrocil Actilong* [online], Disponível em https://farmacia24.eu/content/MNSRM/2910792.pdf Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[67] Resumo das características do medicamento *Pandermil* [online], Disponível em https://docplayer.com.br/52447090-Aprovado-em-infarmed-folheto-informativo-informacao-para-o-utilizador-pandermil-10-mg-g-creme-hidrocortisona.html Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[68] Resumo das características do medicamento *Dexaval A* [online], Disponível em https://static1.squarespace.com/static/5cadff0bc46f6d0b5343c101/t/5db322bc0cdf9f04125e46c8/1572020925074/Dexaval-A_RCM_ver_20170907.pdf Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[69] Atoderm SOS Spray | Anti-prurido ultra-calmante. Disponível em: https://www.bioderma.pt/os-nossos-produtos/atoderm/sos-spray Acedido em: 26 de fevereiro de 2021

[70] Economia Digital em Portugal. (2020). Disponível em: https://www.comerciodigital.pt/media/2586/acepi-idc-estudo-da-economia-digital-em-portugal-2020.pdf Acedido em: 15 de abril de 2021

[71] 80% dos utilizadores de internet participam em redes sociais - 2019. (2019). Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=354447153&DESTAQUESmodo=2 Acedido em: 15 de abril de 2021

[72] Economia Digital em Portugal. (2020). Disponível em: https://www.comerciodigital.pt/media/2586/acepi-idc-estudo-da-economia-digital-em-portugal-2020.pdf Acedido em: 15 de abril de 2021

[73] Os Portugueses e as Redes Sociais 2020. (2020). Disponível em: https://www.marktest.com/wap/private/images/Logos/Folheto_Portugueses_Redes_Sociais_2020.pdf Acedido em: 26 de abril de 2021

[74] Webinar - Marketing Digital e Redes Sociais. (2020). Disponível em: https://www.comerciodigital.pt/media/2369/webinar-5-marketing-digital-e-redes-sociais.pdf Acedido em: 26 de abril de 2021

[75] Diário de Notícias. (2021). Portugal tem mais de 4 mil milhões de animais declarados e 556 contra-ordenações instruídas. Disponível em: https://www.dn.pt/sociedade/portugal-tem-mais-de-4-mil-milhoes-de-animais-declarados-e-556-contraordenacoes-instruidas-13506814.html Acedido em: 6 de junho de 2021

[76] Evolução mensal do mercado Farmacêutico em Farmácia. (2020). Disponível em: https://www.iqvia.com/-/media/iqvia/pdfs/portugal/publications/iqvia_overview-mensal-farmcia_2020_junho.pdf Acedido em: 6 de junho de 2021

[77] GREGÓRIO, A. (2013). OTITE EXTERNA CANINA: ESTUDO PRELIMINAR SOBRE OTALGIA E FACTORES ASSOCIADOS (Mestre). Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa. Acedido em: 6 de junho de 2021

.[78] Resumo das características do medicamento *Oridemyll* [online], Disponível em https://medvet.dgav.pt/products/284-01-10nfvpt-oridermyl-pomada-auricular-para-caes-e-gatos-11197 Acedido em: 6 de junho de 2021

[79] Displasia da Anca. Disponível em: https://www.vetsete.com/admin/banners/201407071622-displasia_anca_pdf.pdf Acedido em: 8 de junho de 2021

[80] Plumb, D. (2011). Plumb's veterinary drug handbook (7th ed.). North Carolina State University Raleigh. Acedido em: 6 de junho de 2021

[81] Displasia da Anca. Disponível em: https://www.vetsete.com/admin/banners/201407071622-displasia_anca_pdf.pdf Acedido em:

[82] Cowen, P. J., & Browning, M. (2015). What has serotonin to do with depression?. *World psychiatry : official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, *14*(2), 158–160. https://doi.org/10.1002/wps.20229 Acedido em: 9 de junho de 2021

[83] Depression in Dogs. Disponível em: https://pets.webmd.com/dogs/features/depression-in-dogs#1 Acedido em: 9 de junho de 2021

[84] Sharma, R. K., Singh, T., Mishra, A., & Goel, R. K. (2017). Relative Safety of Different Antidepressants for Treatment of Depression in Chronic Epileptic Animals Associated with Depression. Journal of epilepsy research, 7(1), 25–32. https://doi.org/10.14581/jer.17005 Acedido em: 9 de junho de 2021

. [85] Resumo das características do medicamento *Reconcile,* [online], Disponível em https://ec.europa.eu/health/documents/community-register/2016/20160919135942/anx_135942_pt.pdf Acedido em: 9 de junho de 2021

[86] Dermatite Atópica. Disponível em: https://www.chv.pt/pt/unidades/dermatologia/dermatite-atopica/detalhe.html Acedido em: 11 de junho de 2021

[87] Resumo das características do medicamento *Cortavance* [online], Disponível em https://ec.europa.eu/health/documents/community-register/2018/20180109139690/anx_139690_pt.pdf Acedido em: 15 de junho de 2021

[88] Resumo das características do medicamento *Apoquel,* [online], Disponível em https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/apoquel-epar-product-information_pt.pdf Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[89] Cyclavance®. Disponível em: https://br.virbac.com/products/dermatologicos/cyclavance) Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[90] Dermatite Alérgica à Picada da Pulga. Disponível em: https://www.chv.pt/pt/unidades/dermatologia/dapp/detalhe.html Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[91] Resumo das características do medicamento *Bravecto,* [online], Disponível em https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/bravecto-epar-product-information_pt.pdf Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[92] Piodermatite. Disponível em: https://www.chv.pt/pt/unidades/dermatologia/piodermatite/detalhe.html

[93] Dermocanis® Dermocare | Ecuphar. Disponível em: https://ecuphar.pt/produto/dermocanis-dermocare/ Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[94] Hillier, A., Lloyd, D. H., Weese, J. S., Blondeau, J. M., Boothe, D., Breitschwerdt, E., Guardabassi, L., Papich, M. G., Rankin, S., Turnidge, J. D., & Sykes, J. E. (2014). Guidelines for the diagnosis and antimicrobial therapy of canine superficial bacterial folliculitis (Antimicrobial Guidelines Working Group of the International Society for Companion Animal Infectious Diseases). Veterinary dermatology, 25(3), 163–e43. https://doi.org/10.1111/vde.12118 Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[95] Rilexine. Disponível em: https://pt.virbac.com/medicamentos-sujeitos-a-receita/rilexine.html Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[96] Resumo das características do medicamento *Penamox,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/medvet_dgav/static/RCM/Penamox_Vet_400mg_+_100mg.pdf Acedido em: Acedido em: 15 de junho de 2021

[97] Sarna Demodécica. Disponível em: https://www.chv.pt/pt/unidades/dermatologia/sarnademodecica/detalhe.html Acedido em: Acedido em: 20 de junho de 2021

[98] Sarna Sarcótica. Disponível em: https://www.chv.pt/pt/unidades/dermatologia/sarnasarcoptica/detalhe.html Acedido em: Acedido em: 20 de junho de 2021

[99] Resumo das características do medicamento Advocate, [online], Disponível em: https://www.ema.europa.eu/en/documents/product-information/advocate-epar-product-information_pt.pdf. Acedido em: 20 de junho de 2021

[100] Prevenção de Parasitas. Disponível em: https://www.hvetmuralha.pt/guias-medicos-veterinarios/profilaxia-veterinaria-animais-de-companhia/prevencao-parasitas/ Acedido em: 20 de junho de 2021

[101] WHO:adherence to long-term therapies: Evidence for action. 2003

[102] Intoxicações por Medicamentos são o principal motivo de contacto com o CIAV. Disponível em: https://www.inem.pt/2017/10/04/intoxicacoes-por-medicamentos-sao-o-principal-motivo-de-contacto-com-o-ciav/ Acedido em: 1 de maio de 2021

[103] Brown, M. T., & Bussell, J. K. (2011). Medication adherence: WHO cares? Mayo Clinic proceedings, 86(4), 304–314. https://doi.org/10.4065/mcp.2010.0575 Acedido em: 1 de maio de 2021

[104] Resumo das características do medicamento *Frontline Combo,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/products/385-04-11nfvpt-frontline-combo-spot-on-caes-l-20-40-kg-268-mg-solucao-para-uncao-punctiforme-4227 20 de junho de 2021

[105] Resumo das características do medicamento *Frontline TriAct,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/products/841-03-14dfvpt-frontline-tri-act-solucao-para-uncao-puntiforme-para-caes-10-20-kg-4672 20 de junho de 2021

[106] Resumo das características do medicamento *Advantix,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/products/51506-advantix-solucao-para-uncao-punctiforme-para-caes-com-mais-de-10-kg-ate-25-kg-3753 Acedido em: 20 de junho de 2021

[107] Resumo das características do medicamento *Seresto,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/products/365-03-11dfvpt-seresto-coleira-1-25-g-0-56-g-para-gatos-e-caes-8-kg-4621 Acedido em: 20 de junho de 2021

[108] Resumo das características do medicamento *Milbemax,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/products/51468-milbemax-comprimidos-revestidos-por-pelicula-para-gatos-11084 Acedido em: 20 de junho de 2021

[109] Resumo das características do medicamento *Drontal,* [online], Disponível em: https://medvet.dgav.pt/products/1129-01-17dfvpt-drontal-plus-xl-flavour-525-504-175-mg-comprimidos-para-caes-7398 Acedido em: 20 de junho de 2021

Tabelas

Tabela 1 - Plano de atividades desenvolvidas durante o estágio curricular na FA

ATIVIDADES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho
Receção e conferencia de encomendas							
Realização de encomendas							
Armazenamento e reposição de stock							
Gestão de validades e stock							
Observação de Atendimentos							
Atendimento supervisionado							
Atendimento autónomo							
Determinação de parâmetros biofísicos							
Preparação de medicamentos manipulados							
Gestão do Marketing Digital							
Projeto 1							
Projeto 2							
Projeto 3							
Projeto 4							

Tabela 2 - Dose vs Peso em Medicamentos de Uso Veterinário

SUBSTÂNCIA ATIVA	CÃO	GATO
Metronidazol	15-25 mg/kg (12h/12h)	15-25 mg/kg (12h/12h)
Dexametasona	0,25-1 mg/kg (24h/24h) Max.- 8mg/kg	0,125-0,5 mg/kg (24h/24h) Max. 8mg/kg
Hidrocortisona	5 mg/kg	5 mg/kg
Prednisolona	0,5-1 mg/kg	1-2 mg/kg
Cetoconazol	5-10 mg/kg	5-10 mg/kg
Cabergolina	0,005 mg/kg (24h/24h)	0,005 mg/kg (24h/24h)
Amoxicilina Ácido Clavulânico	15-25 mg/kg (8h/8h)	15-20 mg/kg
Terbinafina	30-40 mg/kg (24h/24h)	30-40 mg/kg (24h/24h)
Neomicina	10/20 mg/kg	10/20 mg/kg
Cloranfenicol	45-60 mg/kg (8h/8h)	45-60 mg/kg (8h/8h)
Gentamicina	2-4 mg/kg	2-4 mg/kg
Azitromicina	5-10 mg/kg (24h/24h)	5-10 mg/kg (24h/24h)

Ciclosporina	3-7 mg/kg	3-5 mg/kg (24h/24h)
Diazepam	0,5-2 mg/kg	0,5-1 mg/kg
Fluoxetina	1-2 mg/kg	2-5 mg/gato
Gabapentina	5-20 mg/kg	5-10 mg/kg
Fenobarbital	2-5 mg/kg (8h/8h)	2,5 mg/kg (12h/12h)
Furosemida	2-6 mg/kg	1-4 mg/kg
Espirinolactona	0,5-2 mg/kg	0,5-1 mg/kg
Lisinopril	0,5 mg/kg (24h/24h)	0,25-0,5 mg/kg (24h/24h)
Telmisartan		1 mg/kg (24h/24h)
Metformina	10 mg/kg (12h/12h)	50 mg/gato (12h/12h)
Levotiroxina	20 mcg/kg	10-20 mcg/kg
Glucosamina	22-44 mg/kg	22-44 mg/kg
Condroitina	0,5 mL/10kg (72h)	0,5 mL/10kg (72h)
Meloxicam	0,1-0,2 mg/kg	0,1 mg/kg
Etoricoxib	1 mg/kg (24h/24h)	1mg/kg (24h/24h)

Celecoxib	5 mg/kg	
Tramadol	2-10 mg/kg (8h/8h)	1-2 mg/kg (12h/12h)
Ácido Acetisalicilico	10-35 mg/kg	
Paracetamol	10-15 mg/kg	
Ibuprofeno	5 mg/kg (12h/12h)	5 mg/kg (24h/24h)
Naproxeno	1,5-3 mg/kg (48h/48h)	
Clopidogrel	0,5-1 mg/kg (24h/24h)	19 mg/animal (24h/24h)
Domperidona	0,05-0,1 mg/kg (12h/12h)	0,05-0,1 mg/kg (12h/12h)
Metoclopramida	0,2-0,5 mg/kg (6h/6h)	0,2-0,5 mg/kg (6h/6h)
Lactulose	15-30 ml/animal- EH 1ml/4,5kg - Obstipação	0,25-1ml/animal – EH 1ml/4,5kg - Obstipação
Leoperamida	0,1 mg/kg – 0,2 mg/mL (6h/6h)	0,1 mg/kg – 0,2 mg/mL (6h/6h)
Esomeprazol	0,5-1,5 mg/kg/dia	0,5-1,5 mg/kg/dia
Hidroxizina	2 mg/kg (8h/8h)	1-2 mg/kg (12h/12h)

[80]

Tabela 3 - Tabela resumo de desparasitantes externos

Desparasitante externo	Frontline Combo	Frontline Tri-Act	Advantixção	Advocat gatos	Seresto	Bravecto
Alvo	Pulgas, carraças, piolhos	Pulgas, carraças, piolhos, moscas, mosquitos e flebotomos	Pulgas, piolhos, carraças, moscas mosquitos, flebotomos	Pulgas, ácaros	Carraças e pulgas, ácaros,	Carraças e pulgas
Dose/Kg	6,7 mg/Kg de fipronil e 6mg/Kg metopreno	6,76 mg/Kg de fipronil e 50,48mg/Kg permetrina	10 mg/kg de imidacloprid e e 50mg/Kg permetrina	10mg/kg imidacloprid e e 1 mg de moxidectina	8 kg de peso corporal, utilizar uma coleira de 38 cm	25-56mg/Kg de fluralaner
Frequência de toma	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	8 meses	3 meses
Grávidas e Lactentes	Pode-se usar	Não se pode usar. Tem composto teratogénico.	Pode-se usar	Não se pode usar	Não se pode usar	Pode-se usar
Forma farmacêutica	Spot-on	Spot-on	Spot-on	Spot-on	Coleira	Comprimido
Observação	Não dar com menos de 8 meses e/ou menos de 2kg	Não dar com menos de 8 meses ou menos de 2kg	Não dar com menos de 7 semanas ou menos de 10kg	Não dar com menos de 9 semanas	Não usar em gatos com menos de 10 semanas e cães com menos de 7 semanas	Não dar com menos de 8 meses e/ou menos de 2kg

[91][99][104][105][107]

Tabela 4 - Tabela resumo de desparasitantes internos veterinários

Desparasitante interno	Milbemax gato	Drontal cão
Dose/Kg	2 mg/Kg de milbemicina oxima e 5 mg/Kg de praziquantel	6,15 mg de febantel, 14,4 mg de embonato de pirantel e 5 mg de praziquantel/kg
Frequência de toma	Mensal	Mensal
Grávidas e Lactentes	Pode-se usar	Não usar no 1º e o 2º terço de gestação
Forma farmacêutica	Comprimido	Spot-on
Observação	Não dar com menos de 2kg	Não dar com menos de 7Kg

[108][109]

Tabela 5 - Resposta acerca do conhecimento dos serviços disponíveis na FA

	SIM	NÃO
Tensão Arterial	76 pessoas (80%)	19 pessoas (20%)
Colesterol/Triglicerídeos	44 pessoas (46,3%)	51 pessoas (53,7%)
Glicémia	33 pessoas (34,7%)	62 pessoas (65,3%)
Hemoglobina	8 pessoas (8,42%)	87 pessoas (91,58%)
Consultas de Nutrição	47 pessoas (49,47%)	48 pessoas (50,53%)
Consultas de Aconselhamento Capilar	22 pessoas (23,15%)	73 pessoas (76,85%)
Aconselhamento Dermocosmético	12 pessoas (12,63%)	83 pessoas (87,37%)
Preparação de Medicamentos Manipulados	25 pessoas (26,31%)	70 pessoas (73,69%)
Preparação Individualizada de Medicação	13 pessoas (13,68%)	82 pessoas (86,32%)

Tabela 6 - Resposta acerca do possível interesse no PIM

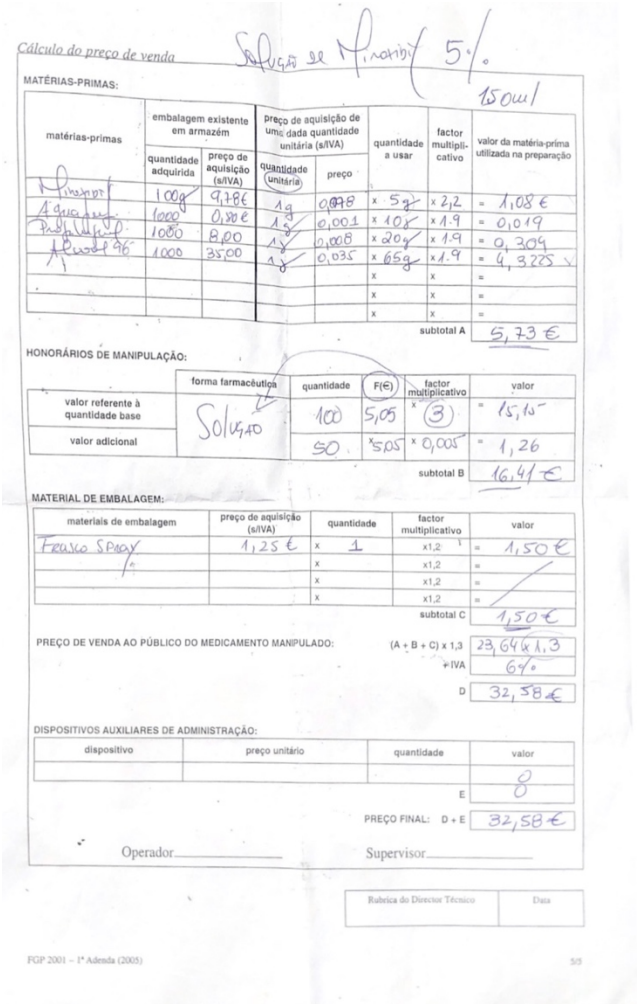
SIM	13 pessoas (13,68%)
NÃO	82 pessoas (86,32%)

Anexos

Anexo 1 - Lista de SA proíbidas de serem usadas em Medicamentos Manipulados

Substâncias que não podem ser utilizadas na preparação de medicamentos manipulados	**Extratos de órgãos de animais; Anfepramona, Benzefetamina, Sec-butabarbital, Clobenzorex, Etilanfetamina, Fenbutrazato, Fencanfamina, Fenfluramina e dexfenfluramina, Fenproporex, Flunitrazepam, Fluoxetina, Lefetamina, Levotiroxina e seus similares terapêuticos, Mefenorex, Norpseudoefedrina, AS em doses superiores às autorizadas para uso humano.**

Anexo 2 - Ficha de Cálculo do PVP do Medicamento Manipulado



Cálculo do preço de venda

MATÉRIAS-PRIMAS:

matérias-primas	embalagem existente em armazém: quantidade adquirida	embalagem existente em armazém: preço de aquisição (s/IVA)	preço de aquisição de uma dada quantidade unitária (s/IVA): quantidade unitária	preço de aquisição de uma dada quantidade unitária (s/IVA): preço	quantidade a usar	factor multiplicativo	valor da matéria-prima utilizada na preparação
Aquadest	1000	0,80 €	1 g	0,001	x 10 g	x 1,9	= 0,019
Propilenoglicol	1000	8,00	1 g	0,008	x 20 g	x 1,9	= 0,304
Alcool 96	1000	35,00	1 g	0,035	x 65 g	x 1,9	= 4,325
					x	x	=
					x	x	=
					x	x	=

subtotal A: 5,73 €

HONORÁRIOS DE MANIPULAÇÃO:

	forma farmacêutica	quantidade	F(€)	factor multiplicativo	valor
valor referente à quantidade base	Solução	100	5,05	x 3	= 15,15
valor adicional		50	x 5,05	x 0,005	= 1,26

subtotal B: 16,41 €

MATERIAL DE EMBALAGEM:

materiais de embalagem	preço de aquisição (s/IVA)	quantidade	factor multiplicativo	valor
Frasco Spray	1,25 €	x 1	x1,2	= 1,50 €
		x	x1,2	=
		x	x1,2	=
		x	x1,2	=

subtotal C: 1,50 €

PREÇO DE VENDA AO PÚBLICO DO MEDICAMENTO MANIPULADO: (A + B + C) x 1,3 = 23,64 x 1,3

+IVA 6%

D: 32,58 €

DISPOSITIVOS AUXILIARES DE ADMINISTRAÇÃO:

dispositivo	preço unitário	quantidade	valor

E: 0

PREÇO FINAL: D + E: 32,58 €

Operador _____ Supervisor _____

Rubrica do Director Técnico | Data

FGP 2001 – 1ª Adenda (2005) 5/5

Anexo 3 - Lista de Medicamentos Manipulados comparticipados pelo SNS

Substância activa	Forma farmacêutica
Acetato de flecainida	Solução oral, xarope.
Acetonido de triamcinolona	Gel.
Ácido acético	Solução aquosa.
Ácido bórico	Cápsulas vaginais, gel, óvulos, pomada, solução alcoólica saturada.
Ácido fólico	Solução oral, xarope.

Substância activa	Forma farmacêutica
Ácido salicílico	Creme, gel, pomada, pó cutâneo, solução hidroalcoólica.
Ácido salicílico + alcatrão mineral.	Creme, gel, pomada, suspensão cutânea.
Ácido salicílico + óxido de zinco + + amido.	Pasta, pó cutâneo, suspensão cutânea.
Ácido salicílico + ureia	Creme, gel, pasta, pomada.
Ácido tricloroacético	Gel, solução alcoólica, solução aquosa.
Ácido ursodesoxicólico	Suspensão oral.
Alcatrão mineral.	Creme, gel, pasta, pomada, solução cutânea, tintura.
Alcatrão mineral + óxido de zinco + + amido.	Pasta.
Alopurinol	Suspensão oral.
Atenolol	Suspensão oral.
Benzoato de metronidazol	Suspensão oral.
Benzoato de sódio	Solução oral, xarope.
Bicarbonato de sódio	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução aquosa.
Biotina	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução oral, xarope.
Captopril	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução oral, xarope.
Carbamazepina.	Suspensão oral.
Carvedilol.	Cápsulas, papéis medicamentosos, suspensão oral.
Cetoconazol	Suspensão oral.
Citrato de sódio di-hidratado + + ácido cítrico mono-hidratado.	Solução oral.
Cloreto de potássio.	Solução oral, xarope.
Cloridrato de amiodarona	Suspensão oral.
Cloridrato de arginina	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução oral, xarope.
Cloridrato de diltiazem	Solução oral, xarope.
Cloridrato de piridoxina.	Solução oral, xarope.
Cloridrato de propranolol.	Solução oral, xarope.
Cloridrato de ranitidina	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução oral, xarope.
Cloridrato de tetraciclina	Solução oral, xarope.
Cloridrato de verapamilo	Solução oral.
Coaltar saponinado.	Tintura.
Ditranol + ácido salicílico + óxido de zinco + amido.	Pasta.
Ditranol + alcatrão mineral + óxido de zinco + amido.	Pasta.
Enxofre (precipitado ou sublimado).	Creme, loção, pomada.
Espironolactona	Suspensão oral.
Etambutol.	Cápsulas, papéis medicamentosos.
Etinilestradiol.	Solução oral.
Fenitoína	Suspensão oral, xarope.
Fenobarbital	Suspensão oral.
Fenol	Solução aquosa.
Fosfato de sódio dibásico anidro	Cápsulas, papéis medicamentosos.
Fosfato sódico de riboflavina.	Solução oral.
Furosemida.	Solução oral, suspensão oral.
Griseofulvina	Suspensão oral.
Hidrato de cloral	Solução oral.
Hidroclorotiazida	Suspensão oral.
Hidrocortisona	Suspensão oral.
Hidroquinona	Creme, gel.
Hidroquinona + a-hidroxiácidos + + ácido retinóico + hidrocortisona.	Creme, gel.
Hidroquinona em associação com ácido glicólico e ou ácido kójico e ou ácido fítico.	Creme, gel, pomada.
Iodeto de potássio	Solução oral.
Iodo	Solução aquosa, solução alcoólica, solução hidroglicérica.
Isoleucina	Cápsulas, papéis medicamentosos.
Lamotrigina	Suspensão oral.

Substância activa	Forma farmacêutica
Maleato de enalapril.	Solução oral.
Messalazina	Cápsulas, papéis medicamentosos.
Metotrexato	Suspensão oral.
Minoxidil	Solução oral.
Nifedipina	Suspensão oral, xarope.
Nitrato de prata	Solução aquosa.
Nitrofurantoína.	Cápsulas, papéis medicamentosos, suspensão oral.
Óleo de cade.	Loção, pomada.
Omeprazol	Suspensão oral.
Óxido de zinco + amido.	Pasta.
Permanganato de potássio	Solução aquosa.
Peróxido de benzoílo + enxofre	Gel.
Pirazinamida	Suspensão oral.
Pirimetamina	Cápsulas, papéis medicamentosos.
Podofílino.	Gel, pomada, solução alcoólica, solução oleosa.
Prednisolona.	Suspensão oral.
Prednisona	Suspensão oral.
Propiltiouracilo	Suspensão oral.
Resorcina + ácido salicílico	Solução alcoólica.
Riboflavina.	Cápsulas, papéis medicamentosos, suspensão oral.
Sais de zinco	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução oral, xarope.
Solução de Albright	Solução oral.
Solução de Joulie	Solução oral.
Solução de Shohl	Solução oral.
Sulfato de hidroxicloroquina	Cápsulas, papéis medicamentosos, solução oral.
Tintura de alcatrão mineral + óxido de zinco.	Loção aquosa, loção hidroalcoólica.
Tocoferol	Cápsulas, papéis medicamentosos.
Trimetroprim	Suspensão oral, xarope.
Ureia.	Gel, pomada.
Valina	Cápsulas, papéis medicamentosos.

Anexo 4 - Lista de formações adicionais feitas durante o estágio na FA

Tema	Regime	Promotor
Apresentação de todas as gamas de Produtos Caudalie	Online – 11 de fevereiro	Caudalie
Nocturia – Do doente para o médico	Online - 29 abril 2021	Tecnifar
Perturbações do sono	Online - 8 de fevereiro	Enforma
Gama Tantun Garganta	Online - 8 de fevereiro de 2021	EnForma
Voltaren, Centrum e corega	Online - abril 2021	GSK Academy
Contraceção de Emergência – Casos Clínicos	Online - 20 abril 2021	Gedeon Richter Portugal
Como gerir o Facebook da sua Farmácia	Online - 29 de abril de 2021	Enforma
Ainara	Presencial	Ainara
Toda a gama Elmex	Presencial	Elmex
Advancis Capilar	Presencial	Advancis

Anexo 5 - Apresentação utilizada na formação interna à equipa da FA no âmbito do primeiro projeto







O NOSSO PRODUTO

Eucerin Atopicontrol Spray Anti-Prurido



Medicamento Não Sujeito A Receita Médica



Spray Calmante



Alivia e o prurido

O NOSSO PRODUTO

Eucerin Atopicontrol Creme de Fases Agudas



Medicamento Não Sujeito A Receita Médica



Creme para Fases Agudas



Alivia e o prurido

01

Análise Diagnóstico

Análise de Mercado

- Chegada da Pimavera
- Aumento da circulação de esporos de fungos
- Aumento da circulação de pólens

IMPULSIONAM O **CRESCIMENTO** DO MERCADO GLOBAL DE SUPLEMENTOS **ALIMENTARES QUE REFORCEM O SISTEMA IMUNITÁRIO (ANTI-ALÉRGICOS)**



Análise de Mercado

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA ALERGIA REFERE **AUMENTO DA PREVALÊNCIA DE DOENÇAS ALÉRGICAS** EM TODO O MUNDO

1/3 DOS PORTUGUESES

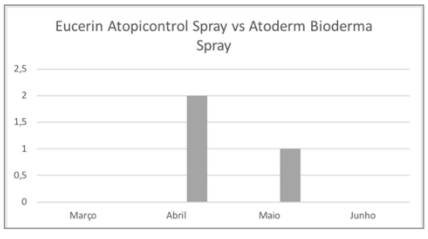
SOFREM DE UMA DOENÇA ALERGICA, SEGUNDO A SPAIC.
25% DOS PORTUGUESES TEM **RINITE ALÉRGICA**
7% DOS PORTUGUESES TÊM **ASMA**



Análise de Mercado

Atoderm Bioderma Spray

Eucerin Atopicontrol Spray Anti-Prurido



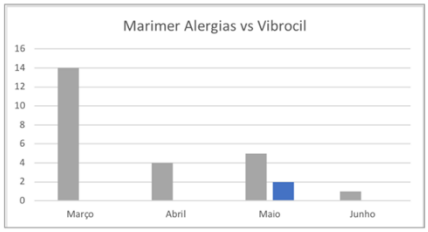
- As vendas do produto mais vendido na farmácia, para o mesmo efeito, sobrepõem-se às vendas do nosso produto alvo.



Análise de Mercado

Vibrocil

Marimer Alergias

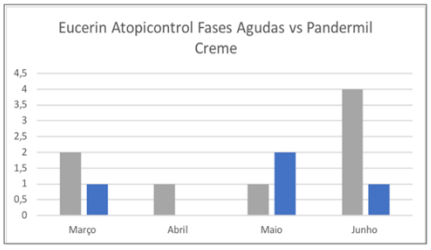


+ As vendas do produto mais vendido na farmácia, para o mesmo efeito, sobrepõem-se às vendas do nosso produto alvo.

Análise de Mercado

Pandermil Creme

Eucerin Atopicontrol Creme de Fases Agudas

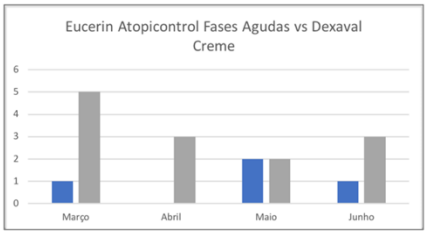


+ As vendas de um dos produtos mais vendidos na farmácia, para o mesmo efeito, sobrepõem-se às vendas do nosso produto alvo.

Análise de Mercado

Dexaval A Creme

Eucerin Atopicontrol Creme de Fases Agudas

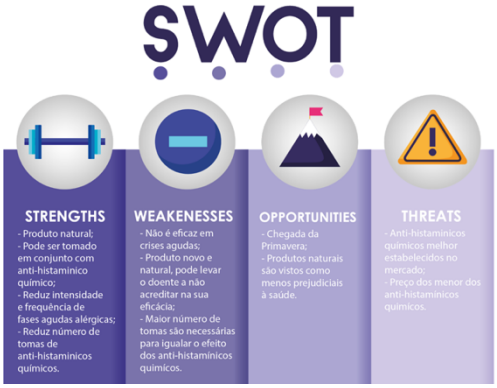


+ As vendas de um dos produtos mais vendidos na farmácia, para o mesmo efeito, sobrepõem-se às vendas do nosso produto alvo.

02

Análise SWOT

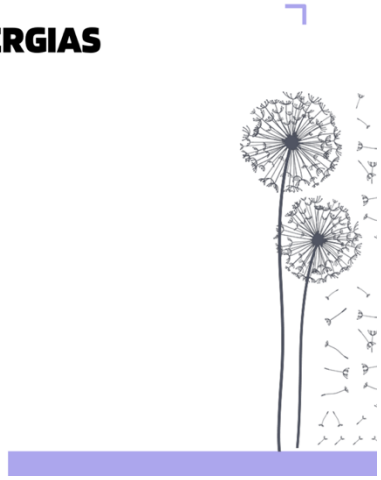
Análise SWOT – ADVANCIS ALERGIM





Análise SWOT – MARIMER ALERGIAS



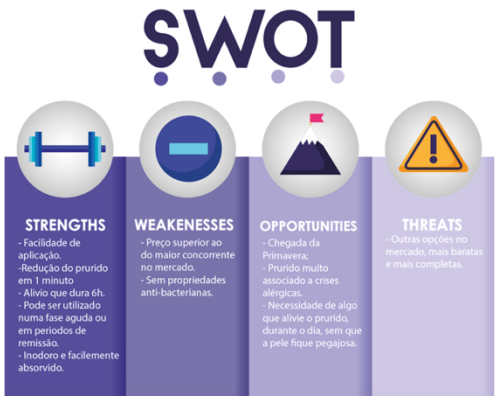


Análise SWOT – CREME DE FASES AGUDAS





Análise SWOT – SPRAY ANTI-PRURIDO





03
Objetivos

Objetivos

1. **Aumentar** a Quota de Mercado
2. **Aumentar** o Número de Vendas
3. **Aumentar** as Receitas

04

Opções Estratégicas

Alvo



Utente

- Os que pedem aconselhamento farmacêutico;
- Os que pedem anti-histamínico com ou sem prescrição médica (venda cruzada);
- Os que pedem o maior concorrente do nosso produto alvo, ou semelhante (tentativa de troca de produto).

Posicionamento

Todos os nossos produtos apresentam uma **eficácia comprovada**, um **perfil de segurança favorável** e no caso do Marimer Alergias e do Eucerin Atopicontrol Creme de Fases Agudas, **menos efeitos secundários** em comparação com os seus principais concorrentes no mercado.

Isto permite que eles se **destaquem no mercado**, pelas suas **características positivas**.

05
Marketing Mix

Marketing Mix

Produto



- Suplemento alimentar composto por extrato de Astrágalo, um estimulador do Sistema Imunitário, e por extrato de Perilla, um inibidor da libertação da histamina.
- Enriquecido com Zinco, Selénio e Vitamina C, que promovem o normal funcionamento do sistema imunitário.

Marketing Mix

Produto



- Solução hipertónica de água do mar esterilizada.
- Tem uma concentração de sais superior à que é encontrada no tecido nasal.
- Consegue remover o excesso de água presente na mucosa por osmose.
- Funciona como descongestionante nasal, tornando o muco mais fluido.
- Enriquecido com Cobre e Manganês, responsáveis por estimular o Sistema Imunitário.

Marketing Mix

Produto



- Contém Metoxipropanidiol, um extrato de mentol, capaz de ativar os recetores do arreferimento encontrados nas terminações nervosas da pele (os TRPM8), traduzindo-se num efeito refrescante e anti-prurido.
- Contém SymSitive, com capacidade de bloquear um recetor associado ao prurido, o TRPV1, acalmando a pele, aliviando o ardor e reduzindo a inflamação.
- Contém Poliocanol, que inibe a libertação de TSLP (Linfopoetina Estromal Tímica), que é um mediador do prurido, formado pelos queratinócitos da pele. Desta forma, alivia também o prurido.

Marketing Mix

Produto



- Contém Licohalcona A, um extrato de Alcaçuz, com propriedades anti-inflamatórias.
- Contém Decanidiol, um antibacteriano, que atua sobre a bactéria Stapphylococcus Aureus, muito associada às dermatites.
- Contém Metoxipropanidiol, um extrato de mentol, capaz de ativar os recetores do arrefecimento encontrados nas terminações nervosas da pele (os TRPM8), traduzindo-se num efeito refrescante e anti-prurido.
- Elevada concentração de Ceramidas que reforçam a barreira da pele, atenuam a secura e reduz o prurido.

.

Marketing Mix

Produto

Face ao produto mais vendido na farmácia, para o mesmo efeito, o Marimer Alergias apresenta menor risco de se desenvolver um efeito de rebound, denominado rinite medicamentosa, que é muito comum quando se utilizam descongestionantes Simpaticomiméticos, como é o caso do Vibrocil, de forma prolongada.



Marketing Mix

Produto

Face ao produto mais vendido na farmácia, para o mesmo efeito, o Eucerin Atopicontrol Spray Calmante, não possui atividade bacteriana.
O Bioderma Atoderm Spray, contém um complexo Skin Barrier Therapy que atua na adesão das bactérias à pele, limitando-a.
Pode ser vendido como complemento do Eucerin Atopicontrol Creme de Fases Agudas.



Marketing Mix

Produto

Face a um dos produtos mais vendidos na farmácia, para o mesmo efeito, o Eucerin Atopicontrol Creme de Fases Agudas tem uma ação bastante eficaz e potente, sem que seja necessária a utilização de corticoides.
Estes últimos, estão associados a vários efeitos secundários se utilizados por longos períodos de tempo. Os de uso tópico podem deixar a pele mais sensível e irritada, pelo que não devem ser usados com frequência.



Marketing Mix

Preço

Mais caro que um anti-histamínico químico.

	Preço
Advancis Alergim	14,75 €



Marketing Mix

Preço

Pouco mais caro que descongestionante Simpaticomimético, mas com mais do dobro da quantidade.

	Preço
Marimer Alergias	10,85 €
Vibrocil	8,25 €



Marketing Mix

Preço

Mais caro que o Bioderma Atoderm SOS Spray.

	Preço
Eucerin	14,60 €
Bioderma	9,75 €



Marketing Mix

Preço

Mais caro que o Pandermil

	Preço
Eucerin	19,30 €
Pandermil Creme	6,30 €



Marketing Mix

Comunicação

Face-to-Face

Entre o farmacêutico e o utente, ao balcão.

Marketing Digital

Promoção do produto individual nas redes sociais.
Informar os utentes acerca das propriedades de cada produto que o fazem ser melhor do que os principais concorrentes.

06
Plano de Ações

Plano de ação

Março, Abril, Maio, Junho

- Montra com os produtos;
- Promoção dos produtos individuais nas redes sociais;
- Intervenção direta durante o atendimento, tentando fazer venda cruzada e/ou troca de produto.

Plano de ação

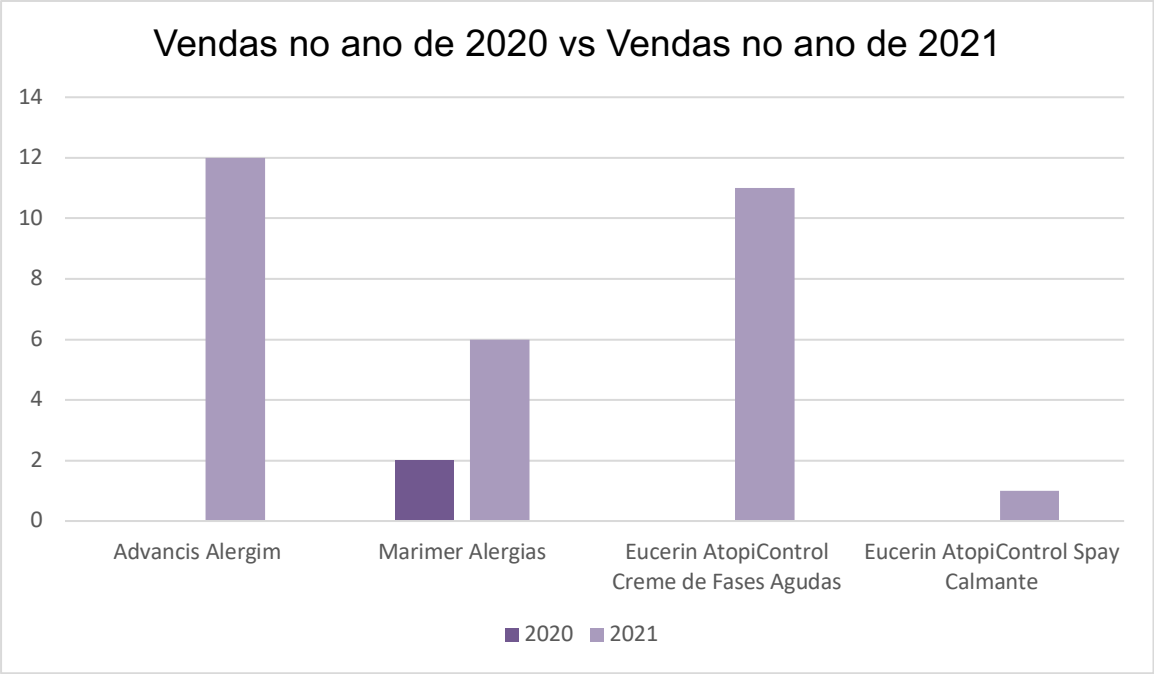
Montra com os produtos



OBRIGADA PELA ATENÇÃO!

MARÇO 2021

Anexo 6 - Gráfico de vendas dos produtos em 2020 vs 2021



Anexo 7 - Publicações efetuadas nas redes sociais Instagram e Facebook





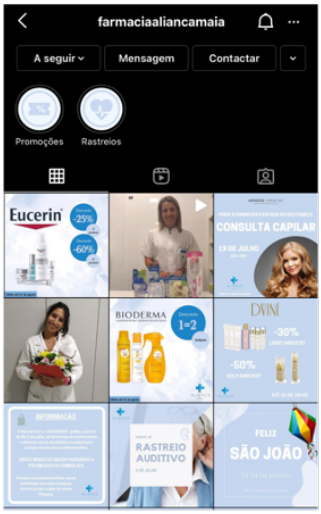













Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
O CANCRO?
CANCRO
RASTREIOS
30% DESCONTO
QUAIS OS CANCROS MAIS LETAIS?
SABIA QUE...
URIAGE
25% desconto


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
AKILEÏNE
ECRINAL
15% DESCONTO
25% DESCONTO
BIODERMA
SERVIÇO 24h
ALIANÇA
FARMÁCIA
QUAIS OS CANCROS MAIS COMUNS?
RASTREIOS
O QUE É O CANCRO?


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
NUTRIÇÃO CLÍNICA
25% DESCONTO
URIAGE
30% DESCONTO
mustela


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
AUDITIVO
ENCOMENDAS ONLINE
Faça já a sua!
farmaciaalianca.pt
OFERTA
OFERTA
NUNCA MAIS!


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
CLÍNICA
SERVIÇO 24h
ALIANÇA
FARMÁCIA
30% DESCONTO
EM TODOS OS PRODUTOS
30% DESCONTO
URIAGE
SKINGAIN
OFERTA DE


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
Tem 50 anos ou mais?
SABIA QUE...
MULHER
SERVIÇOS FARMACÊUTICOS
ADVANCIS HEPA
NUTRIÇÃO CLÍNICA


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
PROBLEMAS DENTÁRIOS
AS NOSSAS SUGESTÕES
SAÚDE ORAL
SINAIS DE ALARME
PERTURBAÇÕES DO SONO
BOA HIGIENE DO SONO
SONO
DIA DO PAI
30%


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
DADOR DE SANGUE
ALIANÇA
FARMÁCIA
Abertos
Segunda a Se
09h às 21h
Sábados
09h às 19h
DOE SANGUE, SALVE VIDAS
Eucerin
25%
60%
NUTRIÇÃO CLÍNICA


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
30% DESCONTO
EM TODOS OS PRODUTOS
SERVIÇO 24h
ALIANÇA
FARMÁCIA
TIPOS DE SANGUE
A QUEM POSSO DOAR SANGUE?
DADOR DE SANGUE
A QUEM POSSO DOAR SANGUE?
QUEM PODE DOAR SANGUE?


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
MAUS TRATOS NA INFÂNCIA
MÊS DA PREVENÇÃO
MÊS DE ABRIL, MÊS DA PREVENÇÃO
URIAGE
25% DESCONTO
MEDIÇÃO IMC GRÁTIS
A Equipa da Farmácia Aliança deseja a todos os seus clientes uma Feliz Páscoa!
30% DESCONTO


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
DOENÇA DE PARKINSON
PARKINSON, O QUE É?
QUE TRATAMENTOS EXISTEM?
ADVANCIS CAPILAR 360
CONHEÇA O ESTADO DO SEU CABELO COM O NOSSO ESPECIALISTA
Marque já
20 de Abril
15h-20h
PARKINSON, É UMA DOENÇA COMUM?
18 a 20 MIL
MÊS DE ABRIL, MÊS DA PREVENÇÃO
MAUS TRATOS NA INFÂNCIA


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
50% DESCONTO
INDIVIDUALIZADA DE MEDICAMENTOS
Ajudamos a organizar a sua medicação diária
Informe-se connosco!
QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS?


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
PLANO NACIONAL DE VACINAÇÃO
25 DE ABRIL
Em cada esquina, um amigo
Em cada rosto, igualdade
DEPURFIT DETOX
NUTRIÇÃO CLÍNICA
MEDICAMENTOS MANIPULADOS
BIODERMA
50% DESCONTO
PREPARAÇÃO INDIVIDUALIZADA DE MEDICAMENTOS


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
DIA MUNDIAL DO CANCRO DO OVÁRIO
SABIA QUE...
1ª CAUSA DE HOSPITALIZAÇÃO
SABIA QUE...
MAIOR PREVALÊNCIA A PARTIR DOS 65 ANOS
CORAÇÃO COM INSUFICIÊNCIA CARDÍACA
INSUFICIÊNCIA CARDÍACA


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
SERVIÇO 24h
HIPERTENSÃO ARTERIAL
19
ALIANÇA
BIODERMA


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
URIAGE -10%
INFLAMAÇÃO INTESTINAL
7 a 15 MIL
O QUE É?
HIPERTENSÃO
Deixe Like se o conteúdo lhe foi útil
Comente se tiver dúvidas
Partilhe com os seus amigos se achou o conteúdo interessante
Guarde para ver mais tarde
DOENÇA INFLAMATÓRIA INTESTINAL


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
ALERGIAS
OBESIDADE
URIAGE -30%
URIAGE -20%
CAUDALÍE
chicco -30%
BIODERMA -25%


Farmácia Aliança - Maia
Sobre Críticas Fotos Eventos Vídeos
RINITE ALÉRGICA
- Suplemento alimentar
- Impede a libertação da histamina, responsável pelos sintomas alérgicos
- Diminui crises alérgicas
A NOSSA SUGESTÃO
ALERGIAS
DERMATITE DE CONTACTO


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
DIA MUNDIAL DA CRIANÇA
"Ser criança é ser Feliz!"
ESCLEROSE MÚLTIPLA
DIA MUNDIAL DA ESCLEROSE MÚLTIPLA
RASTREIO PRÉ-NATAL


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
23/24 DE JUNHO
CONSULTA CAPILAR
Aconselhamento DERMOCOSMÉTICO
SERVIÇO 24h
ALIANÇA
ZzzQuil
-10%
Fresubin
-10€


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
DVINE
-30%
-50%
RASTREIO AUDITIVO
FELIZ
SÃO JOÃO
23/24 DE JUNHO
2 = 3


Farmácia Aliança - Maia
Sobre
Críticas
Fotos
Eventos
Vídeos
Ver tudo
Todas as fotos
Eucerin
-25%
-60%
CONSULTA CAPILAR
BIODERMA
1=2
DVINE

Anexo 8 -Interações digitais com o utente, na rede social *Instagram*, em 2020

	02/04/2020			
	⚠️ Horário de Funciona... 03/04/2020	51	3	0
	📍 Soluções Desinfecta... 03/04/2020	57	6	0
	A sua Farmácia tem nov... 07/04/2020	71	10	0
	⚠️ Disponíveis na Sua F... 10/04/2020	80	6	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	↑↓ Alcance	↑↓ Gostos e reações	↑↓ Comentários
 Boa Páscoa 🐣 🌒 🐰 N... 12/04/2020		78	5	0
 Sabe quais são os cuida... 14/04/2020		76	5	0
 Máscaras Criança já dis... 17/04/2020		67	3	0
 Não deixe escapar os Di... 18/04/2020		62	1	0
 Até dia 30 de Abril não p... 24/04/2020		63	5	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	↑↓ Alcance	↑↓ Gostos e reações	↑↓ Comentários
 Liberdade 🌹 25/04/2020		57	4	0
 Não deixe de Mimar que... 27/04/2020		61	5	0
 Para todas as Mães um ... 03/05/2020		62	4	0
 De forma a continuar a ... 03/05/2020		87	6	0
 Cuide da sua Saúde Cap... 14/05/2020		2,1 mil	121	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 | Cuidados Capilares - R... 26/05/2020		92	4	0
 | Dia Mundial da Criança... 01/06/2020		92	7	0
 | Promoção Eucerin | Nã... 05/06/2020		72	1	0
 A partir de dia 1 de julho... 18/06/2020		78	6	0
ALIANÇA Informação ! ! ! FA... 07/08/2020		82	5	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 A partir de dia 1 de julho... 18/06/2020		78	6	0
ALIANÇA Informação ! ! ! FA... 07/08/2020		82	5	0
 Pele seca? Com Bioder... 03/11/2020		104	12	0
 As melhores sugestões ... 05/12/2020		100	12	0
 Já sem ideias para os úl... 21/12/2020		89	8	0

Anexo 9 - Interações digitais com o utente na rede social *Instagram*, em 2021

	Segunda-feira, 8 de Fevereiro...			
	Já conhece a nossa nov... Sexta-feira, 5 de Fevereiro 12...	84	9	0
	Hoje, dia de 4 de fevereir... Quinta-feira, 4 de Fevereiro 1...	102	20	0
	Celebre o amor e surpre... Sábado, 30 de Janeiro 12:54	80	3	0
	Já conhece os nossos n... Quinta-feira, 28 de Janeiro 1...	130	14	1

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 A AKILEÏNE está com 25... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		46	3	0
 Até dia 28 de fevereiro v... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		47	4	0
 Desfrute já dos 25% de ... Terça-feira, 16 de Fevereiro 1...		61	4	0
 Hoje somos a sua Farm... Quarta-feira, 10 de Fevereiro ...		79	9	1
 Diga NÃO à irritação fac... Terça-feira, 9 de Fevereiro 12...		77	5	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 O Dia da Mulher é um do... Segunda-feira, 22 de Fevereir...		121	5	1
 Numa altura onde a saú... Domingo, 21 de Fevereiro 12...		66	4	0
 Já conhece as novas bo... Sexta-feira, 19 de Fevereiro 1...		73	5	0
 Até dia 28 de fevereiro n... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		58	3	0
 Na compra de dois prod... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		54	4	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já conhece os produtos... Terça-feira, 2 de Março 12:42		70	9	0
 Sente as pernas cansad... Domingo, 28 de Fevereiro 13...		66	5	0
 Oportunidade de Empre... Sábado, 27 de Fevereiro 6:50		93	9	0
 Já conhece as coleiras ... Quarta-feira, 24 de Fevereiro ...		71	5	0
 Já conhece a linha Resv... Terça-feira, 23 de Fevereiro 1...		83	7	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já marcou a sua consul... Domingo, 7 de Março 6:57		69	6	0
 Hoje somos a sua Farm... Sábado, 6 de Março 4:50		54	4	0
 Já conhece as promoçõ... Sexta-feira, 5 de Março 14:01		68	4	0
 Já marcou o seu rastrei... Quinta-feira, 4 de Março 13:42		60	5	0
 Sabia que a sua farmáci... Quarta-feira, 3 de Março 14:14		75	7	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 A partir de amanhã, dia ... Domingo, 14 de Março 15:12		66	9	0
 Hoje, o cabaz do dia da ... Terça-feira, 9 de Março 12:15		116	19	0
 E para terminar em bom... Segunda-feira, 8 de Março 1...		108	16	0
 Hoje, dia 8 de março, co... Segunda-feira, 8 de Março 6:...		87	12	1
 Conhece os Serviços Fa... Domingo, 7 de Março 13:28		105	8	1

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já conhece o Depurfit D... Domingo, 21 de Março 7:03		69	6	0
 Hoje, no Dia Mundial da ... Sábado, 20 de Março 14:50		82	7	0
 Por ser um dia que retra... Sexta-feira, 19 de Março 15:04		87	8	0
 Há pessoas de quem val... Quarta-feira, 17 de Março 14...		54	5	0
 Já conhece as nossas o... Segunda-feira, 15 de Março ...		72	8	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Feliz Páscoa 🐰 Domingo, 4 de Abril 2:52		59	5	0
 Até 7 de abril, não perca... Quinta-feira, 1 de Abril 12:47		76	5	0
 Hoje somos a sua farmá... Terça-feira, 30 de Março 6:37		72	8	1
 Hoje, Dia Nacional do D... Sábado, 27 de Março 14:14		89	8	0
 Aproveite já as promoçõ... Segunda-feira, 22 de Março ...		60	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já conhece os bebíveis ... Sábado, 10 de Abril 14:02		96	6	0
 O mês de abril é conheci... Sábado, 10 de Abril 6:18		70	9	1
 | Promoção Mustela | Du... Quinta-feira, 8 de Abril 4:20		56	5	0
 Já conhece os 25% de d... Quarta-feira, 7 de Abril 4:10		62	3	0
 Amanhã, dia 7 de abril, c... Terça-feira, 6 de Abril 13:29		75	2	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Venha conhecer os Dias... Sábado, 17 de Abril 6:45		50	2	0
 Já conhece o nosso ser... Sexta-feira, 16 de Abril 14:32		76	9	0
 Já conhece o nosso ser... Quarta-feira, 14 de Abril 14:28		120	20	2
 Venha aproveitar as van... Terça-feira, 13 de Abril 4:47		80	7	0
 Hoje celebra-se o Dia M... Domingo, 11 de Abril 6:52		99	11	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Sabia que a sua farmáci... Terça-feira, 4 de Maio 14:06		66	7	0
 E para acabar esta sem... Domingo, 2 de Maio 14:32		99	14	0
 Hoje, dia 25 de abril, co... Domingo, 25 de Abril 7:19		85	9	1
 Aproveite os descontos ... Quinta-feira, 22 de Abril 13:42		65	9	0
 Já conhece o Depurfit D... Domingo, 18 de Abril 7:36		71	8	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 No próximo dia 14 de m... Segunda-feira, 10 de Maio 4:...		59	6	0
 Aproveite promoções de... Domingo, 9 de Maio 6:51		72	6	0
 Já conhece as nossas p... Sexta-feira, 7 de Maio 13:53		86	7	0
 Hoje comemora-se o Di... Quinta-feira, 6 de Maio 13:28		62	8	0
 Hoje, dia 5 de maio, cele... Quarta-feira, 5 de Maio 14:22		90	16	4

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Hoje somos a sua Farm... Domingo, 16 de Maio 6:23		65	9	0
 Já conhece os nossos p... Quinta-feira, 13 de Maio 7:46		1,5 mil	22	0
 Já conhece o nosso ser... Quarta-feira, 12 de Maio 13:03		83	9	1
 Hoje, Dia Europeu do Me... Terça-feira, 11 de Maio 14:04		79	11	0
 Hoje, dia 10 de maio, co... Segunda-feira, 10 de Maio 1...		63	6	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Conheça as nossas pro... Sexta-feira, 21 de Maio 12:54		71	10	0
 Hoje comemora-se o Di... Quarta-feira, 19 de Maio 4:03		88	15	1
 Hoje comemora-se o Di... Segunda-feira, 17 de Maio 1...		73	9	1
 Quer um estilo de vida ... Segunda-feira, 17 de Maio 3:...		53	7	0
 Amanhã celebra-se o Di... Domingo, 16 de Maio 13:33		95	6	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Hoje celebra-se o Dia M... Terça-feira, 1 de Junho 1:00		45	8	0
 | Rastreio Pré-Natal 🤰 | ... Sexta-feira, 28 de Maio 1:20		53	11	0
 Hoje comemora-se o Di... Quarta-feira, 26 de Maio 12:29		60	9	2
 Segundo a Sociedade P... Segunda-feira, 24 de Maio 1...		106	12	2
 Hoje comemora se o Di... Sábado, 22 de Maio 13:17		92	8	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Dia de Portugal, de Cam... Quinta-feira, 10 de Junho 8:06		65	2	0
 Hoje somos a sua Farm... Quinta-feira, 10 de Junho 2:18		56	7	0
 Já conhece as nossas p... Quinta-feira, 3 de Junho 13:30		83	7	1
 Não perca a degustação... Quarta-feira, 2 de Junho 3:43		1,2 mil	11	0
 Já fez a sua marcação p... Terça-feira, 1 de Junho 10:16		45	4	0

Conteúdos recentes ↓	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 As festas dos Santos Po... Quarta-feira, 23 de Junho 6:28		77	15	0
 | DVINE | Até dia 26 apro... Quinta-feira, 17 de Junho 4:00		64	5	0
 De 15 a 30 de junho apr... Terça-feira, 15 de Junho 2:00		64	6	1
 Queda de cabelo? Perda... Segunda-feira, 14 de Junho ...		69	6	0
 Gostaria de saber mais ... Segunda-feira, 14 de Junho ...		74	8	0

Anexo 10 - Interações digitais com o utente, na rede social *Facebook*, em 2020

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 | La Roche Posay - Solar... 15/05/2020		490	9	0
 Uma das principais caus... 17/05/2020		631	8	2
 ! Queda de Cabelo? ... 21/05/2020		623	9	0
 | Dia Mundial da Criança... 25/05/2020		445	6	0
 | Cuidados Capilares - R... 26/05/2020		914	10	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 | Dia Mundial da Criança... 30/05/2020		1,2 mil	8	0
 | Campanha Eucerin | At... 02/06/2020		754	9	0
 | Descontos Mustela - B... 05/06/2020		552	6	0
 | Promoção Photoderm -... 06/06/2020		378	2	0
 | FARMASK - Máscaras ... 08/06/2020		803	13	1

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Dia de Portugal 10/06/2020		508	9	0
 A partir de dia 15 de jun... 13/06/2020		719	12	0
 | Promoção La Roche P... 13/06/2020		322	4	0
 | Dias DVINE | Aproveite ... 16/06/2020		369	2	0
 |Promoção Chicco | Até ... 18/06/2020		433	4	2

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 A partir de dia 1 de julho... 18/06/2020		2,9 mil	162	0
 Este ano o S. João é um... 23/06/2020		485	24	0
 Amanhã é dia de Consul... 30/06/2020		230	3	0
 Garantir a protecção da ... 09/07/2020		372	3	2
 Dê a volta ao seu Verão!... 10/07/2020		413	6	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Os Dias DVINE voltar... 10/07/2020		309	3	0
 !! ALERTA VERÃO !! Aind... 15/07/2020		134	1	0
 | Caudalie | O seu melho... 15/07/2020		426	12	0
 S{HAIR}E your nature Re... 16/07/2020		559	8	0
 Já conhece o nosso ... 17/07/2020		308	8	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 | BIODERMA | - Atoderm ... 20/07/2020		136	4	0
 |BiteProtect| - Este verão... 21/07/2020		362	6	0
 !!Operação Biquíni 2020... 23/07/2020		158	6	0
 O seu melhor aliado: o R... 24/07/2020		343	4	0
 | Caudalie | A solução 4-... 25/07/2020		453	10	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 "Com delicadeza nas pal... 26/07/2020		561	15	1
 ! ! Amanhã é dia de ... 28/07/2020		202	5	1
 | Evollu | - Rastreio Auditi... 28/07/2020		294	6	0
 Sente dificuldade em ou... 03/08/2020		190	3	0
Informação ! ! FAR... 06/08/2020		1,6 mil	9	1

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Nos dias 10, 11 e 12 de ... 08/08/2020		314	3	0
 De 1 a 31 de agosto apr... 09/08/2020		419	3	0
 Sabe quais são as difere... 10/08/2020		327	3	0
 Amanhã é dia de Consul... 11/08/2020		344	5	0
 Bio-Oil® - O produto perf... 12/08/2020		356	5	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Proteja a sua pele com ... 13/08/2020		222	3	0
 Até dia 31 de agosto nã... 14/08/2020		306	5	0
 Sente-se a "corar" frequ... 15/08/2020		350	6	0
 Hoje é o Dia Mundial do ... 20/08/2020		184	2	0
 Quanto mais ocupado f... 23/08/2020		181	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Medicamento Manipula... 24/08/2020		141	3	0
 Já conhece a gama de s... 25/08/2020		456	7	0
 Todos os patudos são e... 26/08/2020		354	11	0
 Já conhece a nova linha... 27/08/2020		341	7	0
 Já conhece o Cedraflon... 28/08/2020		371	8	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Sente dificuldade em ad... 29/08/2020		126	2	0
 Reforce o seu Sistema I... 31/08/2020		141	4	0
 Já conhece o nosso ser... 01/09/2020		448	15	0
 | Nestlé - NAN 👶 | NAN ... 01/09/2020		270	3	0
 Não deixe que a sensaç... 02/09/2020		123	3	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 | Triphasic - Tratamento ... 03/09/2020		288	3	0
 Chela-Mag B6 é um supl... 03/09/2020		112	3	0
 Já conhece a gama Dur... 04/09/2020		192	5	0
 Já conhece a gama de p... 07/09/2020		290	4	0
 Amanhã as Consultas d... 08/09/2020		134	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Feliz Dia a todas as Gráv... 09/09/2020		387	9	1
 Piolhos outra vez ? 🤔 ... 14/09/2020		291	2	0
 Para o seu cabelo o mel... 15/09/2020		307	4	0
 Até ao final do mês apro... 17/09/2020		286	4	0
 Hoje somos a sua Farm... 19/09/2020		146	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 | DVINE - Douro Beauty E... 21/09/2020		287	6	0
 Amanhã é dia de Consul... 22/09/2020		127	2	0
 Hoje, dia de S. Cosme e ... 26/09/2020		409	13	0
 Hoje somos a sua Farm... 27/09/2020		156	2	0
 Já pensou em reforçar o... 28/09/2020		159	7	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já espreitou as promoç... 01/10/2020		307	6	0
 | 4 de outubro - Dia Mun... 04/10/2020		466	8	0
 Até dia 15 de outubro nã... 05/10/2020		308	4	0
 [Dia Mundial Contra a O... 11/10/2020		308	4	0
 Quando os quarenta se ... 12/10/2020		243	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 [Dias Únicos Bioderma]... 14/10/2020		258	3	0
 [Dia Mundial da Lavage... 15/10/2020		450	15	1
Excelente iniciativa. Ape... 25/10/2020		481	17	0
 Estão de volta os dias D... 26/10/2020		350	4	0
 Reforce as suas defesa... 28/10/2020		184	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Amanhã é dia de Consul... 03/11/2020		209	3	0
 | Bioderma Atoderm Crè... 05/11/2020		326	4	0
 Happy Smiles Day's 😁 ... 11/11/2020		112	2	0
 Enna Cycle - O primeiro ... 14/11/2020		1,2 mil	26	0
 ⚫ Black Week ⚫ As pr... 16/11/2020		214	5	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Última Hora 😮 😮 😮 | ... 18/11/2020		568	17	0
 | O espírito de Natal já in... 19/11/2020		657	26	0
 Os melhores descontos ... 26/11/2020		743	11	1
 Hoje somos a Sua Farm... 29/11/2020		174	8	0
 Com o Natal a chegar a i... 05/12/2020		2,7 mil	31	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 |Campanhas de Natal| V... 07/12/2020		1,1 mil	14	0
 Ainda sem ideias para ... 19/12/2020		577	21	1
 Já sem ideias para os úl... 22/12/2020		247	11	0
 A Equipa da Farmácia Al... 24/12/2020		234	15	0
 A Farmácia Aliança infor... 28/12/2020		281	7	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Ainda sem ideias para ... 19/12/2020		577	21	1
 Já sem ideias para os úl... 22/12/2020		247	11	0
 A Equipa da Farmácia Al... 24/12/2020		234	15	0
 A Farmácia Aliança infor... 28/12/2020		281	7	0
 Até dia 31, quinta-feira, ... 29/12/2020		272	4	0

Anexo 11 - Interações digitais com o utente, na rede social *Facebook*, em 2021

Quinta-feira, 4 de Fevereiro 1...			
Já conhece a nossa nov... Sexta-feira, 5 de Fevereiro 12...	621	25	0
Sem título Sábado, 6 de Fevereiro 12:23	196	2	0
Já experimentou o Copo... Segunda-feira, 8 de Fevereiro...	349	6	1
Diga NÃO à irritação fac... Terça-feira, 9 de Fevereiro 12...	244	4	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	↑↓ Alcance	↑↓ Gostos e reações	↑↓ Comentários
Hoje somos a sua Farm... Quarta-feira, 10 de Fevereiro ...		108	4	0
Desfrute já dos 25% de ... Terça-feira, 16 de Fevereiro 1...		202	7	0
Até dia 28 de fevereiro v... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		145	3	0
A AKILEÏNE está com 25... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		156	3	0
Na compra de dois prod... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		180	4	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	↑↓ Alcance	↑↓ Gostos e reações	↑↓ Comentários
Até dia 28 de fevereiro n... Quarta-feira, 17 de Fevereiro ...		162	4	0
Já conhece as novas bo... Sexta-feira, 19 de Fevereiro 1...		272	10	0
Numa altura onde a saú... Domingo, 21 de Fevereiro 12...		247	9	0
O Dia da Mulher é um do... Segunda-feira, 22 de Fevereir...		866	32	0
Já conhece a linha Resv... Terça-feira, 23 de Fevereiro 1...		728	27	2

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já conhece as coleiras ... Quarta-feira, 24 de Fevereiro ...		284	7	0
 Oportunidade de Empre... Sábado, 27 de Fevereiro 6:50		2 mil	14	0
 Sente as pernas cansad... Domingo, 28 de Fevereiro 13...		112	6	0
 Já conhece os produtos... Terça-feira, 2 de Março 12:42		383	13	0
 Sabia que a sua farmáci... Quarta-feira, 3 de Março 14:14		122	5	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Já marcou o seu rastrei... Quinta-feira, 4 de Março 13:42		101	3	0
 Já conhece as promoçõ... Sexta-feira, 5 de Março 14:01		355	6	0
 Hoje somos a sua Farm... Sábado, 6 de Março 4:50		141	5	0
 Já marcou a sua consul... Domingo, 7 de Março 6:57		99	8	0
 Conhece os Serviços Fa... Domingo, 7 de Março 13:28		132	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Hoje, dia 8 de março, co... Segunda-feira, 8 de Março 6:...		171	11	1
 E para terminar em bom... Segunda-feira, 8 de Março 1...		288	11	0
 Hoje, o cabaz do dia da ... Terça-feira, 9 de Março 12:15		411	27	0
 A partir de amanhã, dia ... Domingo, 14 de Março 15:12		183	7	0
 Já conhece as nossas o... Segunda-feira, 15 de Março ...		112	4	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Há pessoas de quem val... Quarta-feira, 17 de Março 14...		184	4	0
 Por ser um dia que retra... Sexta-feira, 19 de Março 15:04		250	7	0
 Hoje, no Dia Mundial da ... Sábado, 20 de Março 14:50		243	9	0
 Já conhece o Depurfit D... Domingo, 21 de Março 7:03		134	7	0
 Aproveite já as promoçõ... Segunda-feira, 22 de Março ...		197	6	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Farmácia Aliança - Maia... Segunda-feira, 22 de Março ...		251	12	0
 Sem título Terça-feira, 23 de Março 10:24		145	2	0
 Hoje, Dia Nacional do D... Sábado, 27 de Março 14:14		212	8	0
 Hoje somos a sua farmá... Terça-feira, 30 de Março 6:37		102	2	0
Farmácia Aliança - Maia... Quarta-feira, 31 de Março 7:05		150	5	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Até 7 de abril, não perca... Quinta-feira, 1 de Abril 12:47		200	5	0
 Feliz Páscoa 🐰 Domingo, 4 de Abril 2:55		273	20	1
 Amanhã, dia 7 de abril, c... Terça-feira, 6 de Abril 13:29		208	6	0
 Já conhece os 25% de d... Quarta-feira, 7 de Abril 4:10		154	4	0
 | Promoção Mustela | Du... Quinta-feira, 8 de Abril 4:17		152	4	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 O mês de abril é conheci... Sábado, 10 de Abril 6:19		703	25	0
 | Advancis Capilar 360° |... Sábado, 10 de Abril 11:42		520	12	0
 Hoje celebra-se o Dia M... Domingo, 11 de Abril 6:52		226	9	0
 Venha aproveitar as van... Terça-feira, 13 de Abril 4:47		122	2	0
 Já conhece o nosso ser... Sexta-feira, 16 de Abril 14:33		305	22	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Venha conhecer os Dias... Sábado, 17 de Abril 6:46		184	6	0
 Já conhece o nosso ser... Sábado, 17 de Abril 13:46		125	8	0
 Já conhece o Depurfit D... Domingo, 18 de Abril 7:37		136	6	0
 Hoje, dia 25 de abril, co... Domingo, 25 de Abril 7:48		140	8	0
 E para acabar esta sem... Domingo, 2 de Maio 15:15		262	5	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Hoje comemora-se o Di... Quinta-feira, 6 de Maio 14:10		298	9	0
 | Programa de Nutrição ... Sexta-feira, 7 de Maio 5:44		3,4 mil	9	0
 Hoje assinala-se o Dia ... Sábado, 8 de Maio 13:24		227	9	0
 Hoje, Dia Europeu do Me... Terça-feira, 11 de Maio 14:04		137	7	0
 Já conhece o nosso ser... Quarta-feira, 12 de Maio 13:03		65	6	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Hoje somos a sua Farm... Domingo, 16 de Maio 6:23		67	3	0
 Amanhã celebra-se o Di... Domingo, 16 de Maio 13:33		61	2	0
 Quer um estilo de vida ... Segunda-feira, 17 de Maio 3:...		62	1	0
 Hoje comemora-se o Di... Segunda-feira, 17 de Maio 1...		125	5	0
 Hoje comemora-se o Di... Quarta-feira, 19 de Maio 4:03		105	8	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Conheça as nossas pro... Sexta-feira, 21 de Maio 12:54		165	8	0
 Hoje comemora se o Di... Sábado, 22 de Maio 13:17		73	3	0
 Segundo a Sociedade P... Segunda-feira, 24 de Maio 1...		96	7	0
 Hoje comemora-se o Di... Quarta-feira, 26 de Maio 12:29		146	7	0
 | Rastreio Pré-Natal 🤰 | ... Sexta-feira, 28 de Maio 1:20		75	5	0

Conteúdos recentes	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Hoje celebra-se o Dia M... Terça-feira, 1 de Junho 1:00		62	5	0
 Já fez a sua marcação p... Terça-feira, 1 de Junho 10:16		63	3	0
 Já conhece as nossas p... Quinta-feira, 3 de Junho 13:30		88	2	0
 Hoje somos a sua Farm... Quinta-feira, 10 de Junho 2:18		46	3	0
 Dia de Portugal, de Cam... Quinta-feira, 10 de Junho 8:06		75	4	0

Conteúdos recentes ↑	Tipo	Alcance	Gostos e reações	Comentários
 Gostaria de saber mais ... Segunda-feira, 14 de Junho ...		64	4	0
 Queda de cabelo? Perda... Segunda-feira, 14 de Junho ...		143	3	0
 | Avène Eau Thermale | ... Terça-feira, 15 de Junho 2:00		138	6	0
 | DVINE | Até dia 26 apro... Quinta-feira, 17 de Junho 4:00		141	3	0
 As festas dos Santos Po... Quarta-feira, 23 de Junho 6:28		183	12	0

Anexo 12 - Apresentação usada na formação interna feita à equipa da FA no âmbito do 3º projeto








287 144
Gatos
DGAV, Portugal, Fevereiro 2021


A procura por uma melhor qualidade de vida tem aumentado
Aumentando também a dispensa de MUV - Medicamentos de Uso Veterinário


- Analisar a receita médica e detetar erros
- Saber aconselhar ao balcão
A Formação interna da equida da Farmácia Aliança é fundamental.

O que vamos abordar?

- **Otite Canina e Felina**
  Patogénese, Sintomas, Tratamento, Prevenção
- **Displasia da Anca Canina e Felina**
  Patogénese, Sintomas, Tratamento, Prevenção
- **Depressão Canina e Felina**
  Patogénese, Sintomas, Tratamento,
- **Dermatites Canina e Felina**
  Patogénese, Sintomas, Tratamento,

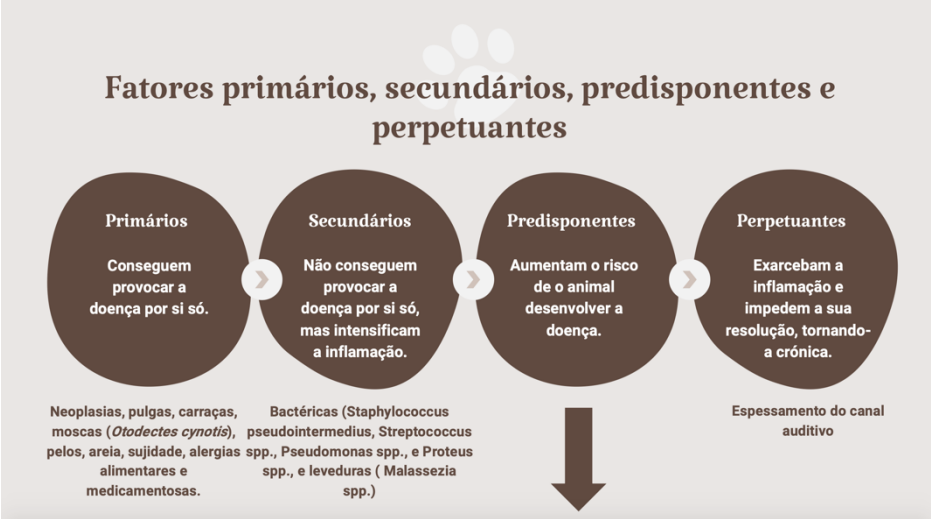
O que vamos abordar?

- **Parasitoses Caninas e Felinas**
- **Quadro-resumo Dose Máxima x Peso**
- **Quadro-resumo Desparasitantes**

Otite




O que é a otite?
A otite é uma inflamação que ocorre no ouvido. Pode ser de três tipos, consoante o ouvido que é afetado.
1
2
3
Otite externa
Ocorre no ouvido externo, na zona que vai desde o pavilhão auricular até à membrana timpanica.
Otite média
Ocorre no ouvido médio
Otite interna
Ocorre no ouvido interno
A mais comum nos cães e gatos


Fatores primários, secundários, predisponentes e perpetuantes
Primários
Conseguem provocar a doença por si só.
Secundários
Não conseguem provocar a doença por si só, mas intensificam a inflamação.
Predisponentes
Aumentam o risco de o animal desenvolver a doença.
Perpetuantes
Exarcebam a inflamação e impedem a sua resolução, tornando-a crónica.
Neoplasias, pulgas, carraças, moscas (Otodectes cynotis), pelos, areia, sujidade, alergias alimentares e medicamentosas.
Bactéricas (Staphylococcus pseudointermedius, Streptococcus spp., Pseudomonas spp., e Proteus spp., e leveduras (Malassezia spp.)
Espessamento do canal auditivo


Fatores predisponentes
Predisponentes
Aumentam o risco de o animal desenvolver a doença.
1. Conformação anatómica do canal auditivo externo (estenose, orelhas presentes)
2. Humidade excessiva no canal auditivo externo
3. Temperatura elevada no canal auditivo externo (influenciada por altas temperaturas atmosféricas, pelo peso do animal, pela idade e quantidade de pelos dentro dele)
4. Hiperprodução de cerúmen
5. Efeitos terapêuticos (por alteração da microflora normal)
6. Otopias obstrutivas (neoplasias, pólipos)
Maior parte dos fatores predisponentes aumentam o risco de desenvolvimento de otite externa por impedirem a circulação do ar dentro do canal auditivo, aumentando os níveis de humidade e temperatura dentro dele. Há o favorecimento do desenvolvimento da inflamação)



Sintomatologia

Prurido auricular

Consequente coceira

Dor auricular

Aquando da manipulação

Cerúmen escuro

Acompanhado de mau odor

Otite média e interna

A otite externa, se não for bem tratada, pode levar a otites médias e internas, que podem ser acompanhadas de disturbios neurológicos (desiquilibrio)

Tratamento



Limpeza auricular

Exemplo: Otoclean

Tratamento dirigido ao agente infecioso

Existem no mercado opções terapêuticas que atuam em todos os principais agentes infeciosos associados à otite.

Exemplo; Oridermyl

Oridermyl



Permetina

Piretróide – Atua nos canais de cálcio dos insetos e impede a transmissão de impulsos nervosos, atuando como inseticida e acaricida

Nitratina

Antifúngico – atividade contra fungos e levedura do tipo *candida* e *malassezia*

Sulfato de Neomicina

Antibiotico contra bactérias gram – e alguns Stafilococos

Sulfato de Triancinolona

Anti-inflamatório e anti-pruriginoso

Posologia: 1x dia, 21 dias





Articulação coxo-femural

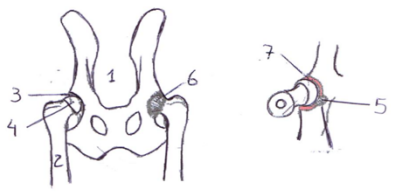
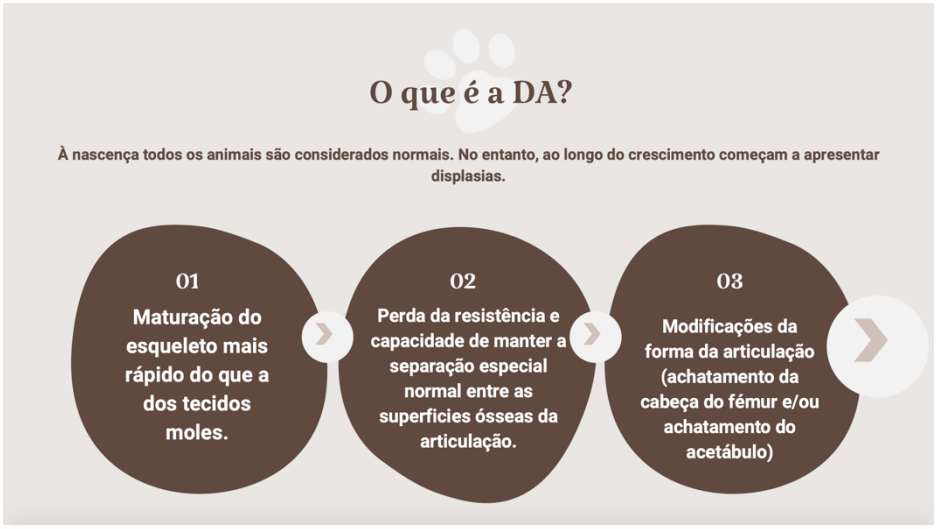
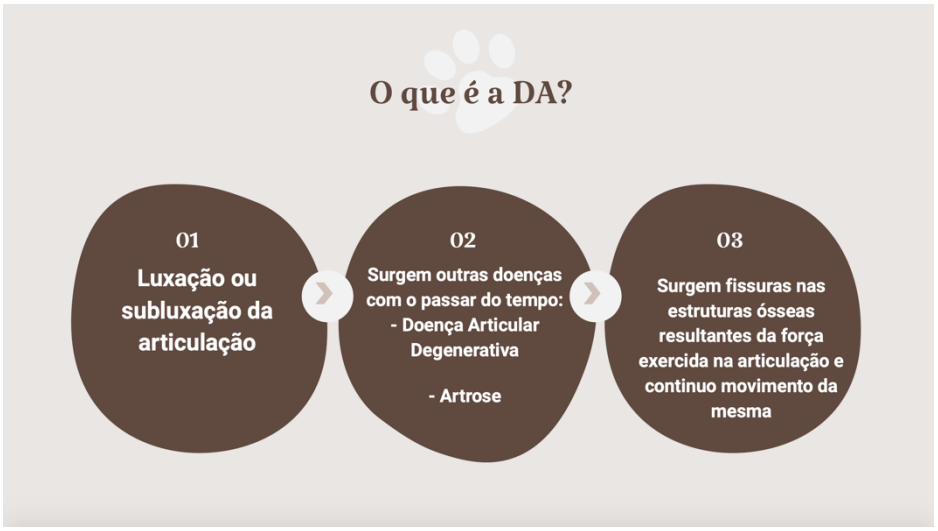


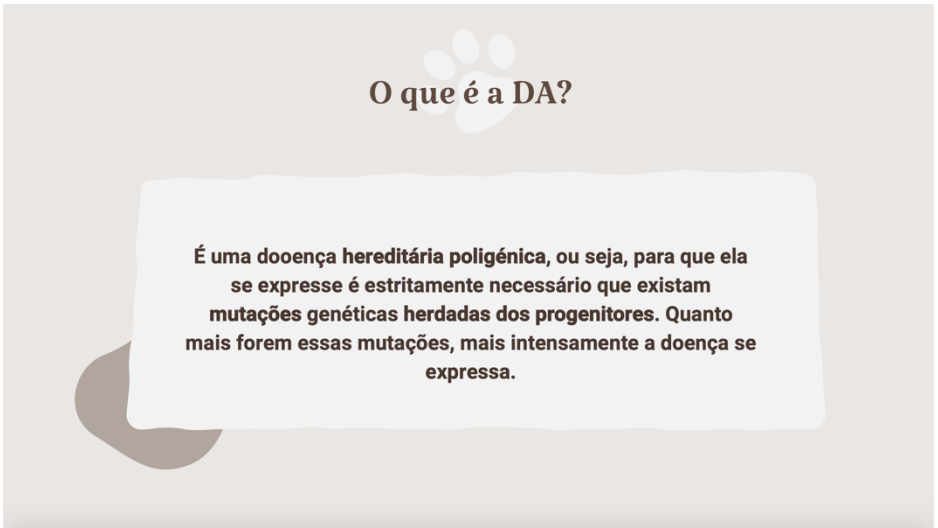
Fig.1- Anca ou Articulação coxo-femoral

1- Bacia
2- Fémur
3- Acetábulo
4- Cabeça do fémur
5- Ligamento redondo
6- Cápsula articular
7- Fluído sinovial

Para que o funcionamento da anca seja perfeito tem de existir um encaixe correto da cabeça do fémur com o acetábulo. Para além disso, a resistência da cápsula articular, ligamento redondo, músculos e tendões que se relacionam com a articulação, tem de ser adequada.


O que é a DA?
À nascença todos os animais são considerados normais. No entanto, ao longo do crescimento começam a apresentar displasias.
01
Maturação do esqueleto mais rápido do que a dos tecidos moles.
02
Perda da resistência e capacidade de manter a separação especial normal entre as superfícies ósseas da articulação.
03
Modificações da forma da articulação (achatamento da cabeça do fémur e/ou achatamento do acetábulo)


O que é a DA?
01
Luxação ou subluxação da articulação
02
Surgem outras doenças com o passar do tempo:
- Doença Articular Degenerativa
- Artrose
03
Surgem fissuras nas estruturas ósseas resultantes da força exercida na articulação e continuo movimento da mesma


O que é a DA?
É uma dooença hereditária poligénica, ou seja, para que ela se expresse é estritamente necessário que existam mutações genéticas herdadas dos progenitores. Quanto mais forem essas mutações, mais intensamente a doença se expressa.

Fatores predisponentes da DA



Nutrição

Rações hipercalóricas e com excesso de cálcio

Crescimento

A velocidade de crescimento do animal depende da raça e quanto mais rápida, pior o cenário.

Tipo de piso

Pisos lisos e escorregadios requerem maior força para a locomoção

Excesso de peso

Excesso de exercício



Sintomatologia

Locomoção anormal

Balanço anormal das ancas e, por vezes, claudicação (coxear)

Diminuição do músculo

Diminuição da massa muscular na zona da anca e perna

Dor persistente

Dificuldade na locomoção

Estes sinais podem aparecer nos primeiros meses de vida do animal (5 a 12 meses) ou mais tardiamente. Quanto mais cedo surgirem, mais severa é a forma da doença.

Tratamento



Cirúrgico

É um tratamento curativo.

Medicinal

Tratamento sintomático para o alivio da dor e atraso da progressão da doença.

Exemplo: Fisioterapia; Caminhadas lentas programadas; Dieta regrada; Uso de anti-inflamatórios não esteroides e condroprotetores.

Onsior





AINE

Não administrar a animais com menos de 4 meses ou 2,5kg

Robenacoxibe

Anti-inflamatório não esteroide seletivo para a COX-2 que é a responsável pelo surgimento da dor

Posologia cão	Posologia gato
1-2 mg/kg	1-2,4 mg/kg
1x dia	1x dia

Omnicondro



Condroprotetor

Glucosamina e Condroítina

Favorecem a elasticidade e resistência da articulação

Extratos herbáceos

De Urtica e Hárpago que limitam a dor e inflamação por serem antagonistas do TNF-alfa, um mediador inflamatório

Vitamina C e E

Vitaminas antioxidants que neutralizam ROS resultants da inflamação

Cofatores Bicatiónicos

Manganês, Zinco, Cobre e Selénio, essenciais ao processo anti-inflamatório e à reconstituição articular protegendo-a do desgaste.





Despiste radiográfico

O diagnóstico precoce é fundamental.
Recomenda-se um despiste aos 18 meses nas raças de animais mais predispostas à doença: São Bernardo, Pastor Alemão, Serra da Estrela, Retriever do Labrador, Terra Nova, Rafeiro Alentejano, Golden Retriever, Rottweiler, Doberman, Setters, Dogue Alemão.

Depressão



O que é a depressão?



Baixos níveis de Dopamina, Serotonina, Adrenalina, Noradrenalina



Diagnóstico por exclusão de partes



Sintomatologia

Tristeza
Pode chegar a evitar o contacto visual com o dono

Isolamento e intolerância ao toque

Alterações no apetite
Ganho ou perda de peso

Alterações na linguagem corporal
Orelhas caídas, ausência do movimento habitual da cauda, locomoção mais lenta

Apatia
Diminuição da efusividade em atividades onde anteriormente a demonstrava

Alterações nos padrões de sono
Adormecer mesmo na presença de estranhos, de outros animais e dos donos

Comportamentos destrutivos em casa

Causas da depressão

01
Alterações na rotina do animal

02
Perda de Liberdade (por mudança de casa para um espaço mais pequeno ou pela partilha de espaço com novo animal

03
Mudança de dono.

Fluoxetina



Tratamento com antidepressivos

Fluoxetina

Antidepressivo pertencente à família dos inibidores da recaptação da serotonina (ISRS)

Dose
2-5 mg/kg





O que é a dermatite?

Caracteriza-se por um quadro sintomatológico de vermelhidão, prurido, descamação e formação de pequenas vesiculas na pele do animal afetado. Existem vários tipos de dermatite, dependendo do agente etiológico.

1

Dermatite atópica

Provocada por pólen, ácaro, fungo ou pulga

2

Piodermatite

Provocada por bactérias

3

Sarna

Sarna Notoédrica

Sarna Sarcóptica

Sarna Demodécia

O que é a Dermatite atópica?

Sazonal

Primavera

Quando o agente que suscita a resposta é o pólen, ácaro ou fungo a dermatite é do tipo atópica. Nesta condição, o sistema imunitário do animal reage de forma exacerbada à presença do alergénio.

Raças mais predispostas



Boxer, Dálmata, Chow - chow, Labrador e Golden Retriever, Setter, Pastor Alemão, Sharpei, Bulldog (inglês e francês), Terriers.



Sintomatologia

Prurido

Consequente coceira

Infeções

Bacterianas ou fungicas consequência da fragilização da pele.

Provoca mau odor.

Feridas

Alopécia

Consequência da coceira

Pustúlas no abdómen

Pele grossa e grisalha

Pelo sem brilho

Arranhões

Tratamento



Evitar o alergénio

Se o alergénio for o pólen, evitar grandes caminhadas ao ar livre. Se o alergénio for o ácaro, deve-se aspirar e ventilar as zonas usadas pelo animal. Usar colchões de material antialérgico e acaricidas próprios para superfícies e têxteis.

Farmacológico

Tratamento usando corticóides ou ciclosporinas

Exemplo: Cortavance, Apoquel, Cyclavance.

Outros

Cortavance



USO CANINO

Aceponato de gidroxortisona

Solução Anti-inflamatória de uso tópico

Posologia

1,52 µg/cm2 = 2 pulverizações numa área 10x10cm

Apoquel



USO CANINO

Não administrar a animais com menos de 12 meses

Oclacitinib

Inibidor seletivo da enzima JAK. O Oclacitinib pode inibir a função de várias citoquinas dependentes da JAK. As citoquinas alvo são as pró inflamatórias ou que desempenham um papel na resposta alérgica/prurido.

Posologia inicial	Posologia manutenção
0,4-0,6 mg/kg	0,4-0,6 mg/kg
2x dia, 14 dias	1x dia

Apoquel

Não administrar a animais com menos de 12 meses

Oclacitinib



Peso corporal (kg) do cão	Dosagem e número de comprimidos a administrar:		
	Apoquel 3,6 mg comprimidos	Apoquel 5,4 mg comprimidos	Apoquel 16 mg comprimidos
3,0–4,4	½		
4,5–5,9		½	
6,0–8,9	1		
9,0–13,4		1	
13,5–19,9			½
20,0–26,9		2	
27,0–39,9			1
40,0–54,9			1½
55,0–80,0			2

USO CANINO

Cyclavance



Ciclosporina

Imunossupressor que funciona como anti-inflamatório e antipruriginoso

Posologia inicial

5 mg/kg (0,05 ml de solução oral/kg) diáriamente

Posologia de manutenção

Requer avaliação veterinária. Depende da evolução da resolução

USO CANINO E FELINO

Dermocanis Atocare



Proteínas e Ácidos gordos

Essenciais à pele. Tem ação hidratante, antipruriginosa e pode ser usado em cães e gatos.

Posologia inicial

1-2 banhos por semana

Outros tratamentos

O que é a Dermatite da picada da Pulga?

Sazonal

Primavera e Verão

As pulgas mais comumente encontradas no gato são Ctenocephalides felis e no cão a Ctenocephalides canis, alimentando-se ambas do sangue do animal, através de uma picada. Neste processo de picada, há a formação de saliva por parte da pulga, saliva esta que muitas vezes causa reações alérgicas nos animais e consequentes dermatites atópicas.



Sintomatologia

Prurido

Consequente coceira

Alopécia

Consequência da coceira

Infeções

Bacterianas ou fungicas consequência da fragilização da pele.

Provoca mau odor.

Pustúlas no abdómen

Arranhões

Feridas

Cão	Gato
Abdómen e coxas	Dorso do corpo e flanco

Tratamento



Evitar o alergénio

Aspirar as zonas de maior contacto com o animal: tapetes, sofás, almofadas, cobertas.

Farmacológico

Se houver infeção bacteriana simultaneamente, usar antibiótico. Terapêutica semelhante à utilizada na dermatite atópica.

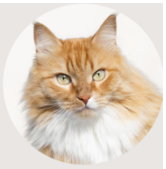
Uso de desparasitantes externos.

Outros

O que é a Piodermatite?

Caracteriza-se por ser uma infeção bacteriana cutânea provocada, na maioria das vezes, pela bactéria Staphylococcus intermedius. Geralmente esta infeção é de causa secundária.

Fatores predisponentes da Piodermatite



Físicos

Traumatismos, macerações, corpos estranhos

Higiene deficiênte

Sarna e dermatofitoses

Doenças alérgicas, hormonais e autoimunes.

Malformações anatómicas

Processos alérgicos e parasitários aumentam a temperatura e a humidade da pele, favorecendo o crescimento bacteriano. Fragilizam também a barreira cutânea. As doenças hormonais, por sua vez, fragilizam o sistema imunitário, alterando a composição da barreira.



Sintomatologia

Prurido

Consequente coceira

Infeções

Bacterianas ou fungicas consequência da fragilização da pele.

Provoca mau odor.

Feridas

Alopécia

Consequência da coceira

Pustúlas no abdómen

Arranhões

Anorexia e febre

Caso a infeção passe a ser sistémica

Tratamento



Soluções tópicas antisséticas

Exemplo: Dermocanis Dermocare

Antibiótico

Exemplo: Cefalexina ou Amoxicilina + Ácido Clavulânico.

Dermocanis Dermocare



Ácido Undecilénico

Antifúngico

Triclosan

Antissético bacterioestático

Champô

Rilexine



Cefalexina

Antibiótico

Posologia inicial

15-30 mg/kg, 2x dia

Clavudale



Amoxicilina + Ácido Clavulânico

Antibiótico

Posologia inicial

12,5/25 mg/kg, 2x dia

O que é a Sarna Sarcótica?

Sarna Sarcóptica, que é contagiosa, afeta cães e é provocada pelo ácaro Sarcoptes Scabiei.

Caracteriza-se pelo prurido intenso, provocado pelo ácaro que penetra nas camadas superficiais da pele, escavando galerias, onde coloca os seu ovos, provocando ardor e prurido.



Sintomatologia

- **Prurido**
  - Consequente coceira
- **Ardor**
- **Eritemas**
- **Crostas**
- **Alopécia**
  - Consequência da coceira
- **Pápulas**
- **crostas**

Fase inicial

Orelhas, cotovelos, patas, pescoço, abdómen

Tratamento



Acaricidas

Exemplo: Advocate

Advocat



Imidacloprida

Moxidectina

Acaricida

Acaricida

O que é a Sarna Demodécia?

Não é contagiosa, afeta cães e é provocada pelo ácaro Demodex canis.

No que à sintomatologia da Sarna Demodécia, ela pode ser de dois tipos: localizada ou generalizada.

Tipos de Sarna Demodécia



Localizada
1 ou duas áreas

Avermelhadas, com pouco pelo, com ou sem crosta, pele espessa e ecura. Prurido. Donça autolimitada.



Generalizada
Corpo todo

Tratamento com acaricidas tópicos e banhos frequentes, até não apresentar ácaros nas raspasgens.



O tratamento deve continuar até que não existam parasitas nas raspagens.

O desaparecimento de lesões ocorre antes da eliminação total de parasitas. Não se deve parar o tratamento nesta fase.



Parasitoses

O que são parasitoses?

As parasitoses caninas e felinas podem ser de dois tipos: internas ou externas.

Dentro do grupo das parasitoses externas, os principais ectoparasitas envolvidos são: pulga, ácaro, piolho, carraça, mosca, mosquito.

Dentro do grupo das parasitoses internas, os principais parasitas são: Lombrigas, Ténias, Giardia, Coccídeas.

Desparasitação interna





A partir das 3 semanas

A partir das duas semanas

Quinzenal até completarem 8 semanas.

Dos dois aos seis meses a desparasitação deve ser feita mensalmente.

Depois dos seis meses, deve ser trimestral.

Desparasitação externa





Pipetas spot-on: uso mensal

Coleiras: 4 a 8 meses

Comprimidos orais: dependente do tipo de fármaco usado (sem ação inseticida - uso canino exclusivo)



Anexo 13 - Questionário feito aos utentes no âmbito do 4º projeto

Questionário sobre conhecimento dos serviços da farmácia

	Sim	Não
Tensão Arterial		
Colesterol/Triglicerídeos		
Glicémia		
Hemoglobina		
Consultas de Nutrição		
Consultas de Aconselhamento Capilar		
Aconselhamento Dermatológico Individual		
Manipulados		
PIM		

Questionário sopre possível interesse em PIM

Sim	
Não	

Pessoas interessadas

Nome	Contacto

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

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