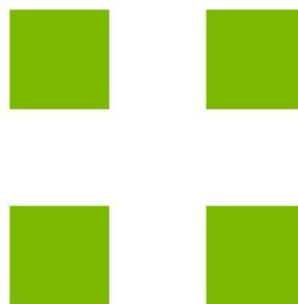


Diretora Técnica: Dra. Ana Luísa Monteiro



Farmácia do Bessa

[RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA]

Cecília da Paz Brito da Silva

13 de Maio a 13 de Novembro de 2013

Relatório elaborado por:

Cecília da Paz Brito da Silva

A orientadora de Estágio:

Dra. Ana Luísa Monteiro

Carimbo da Farmácia do Bessa

Declaração de Integridade

Eu, Cecília da Paz Brito da Silva, abaixo assinado, nº 080601025, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, declaro ter atuado com absoluta integridade na elaboração desta monografia.

Nesse sentido, confirmo que não incorri em plágio (ato pelo qual um indivíduo, mesmo por omissão, assume a autoria de um determinado trabalho intelectual ou partes dele). Mais declaro que todas as frases que retirei de trabalhos anteriores pertencentes a outros autores foram referenciadas ou redigidas com novas palavras, tendo neste caso colocado a citação da fonte bibliográfica.

Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, ____ de _____ de _____

Cecília da Paz Brito da Silva

Agradecimentos

Terminado mais este capítulo no meu currículo académico, não o posso fechar sem antes agradecer de forma muito especial às excelentes profissionais que me acompanharam durante estes 6 meses. Sem o acompanhamento das profissionais que na Farmácia do Bessa trabalham, esta caminhada seria extremamente difícil ou até impossível. Todos os momentos de aprendizagem foram únicos e importantes rodeados sempre de um ambiente de amizade, compreensão e, sobretudo, paciência.

A toda a equipa com quem partilhei estes meses de estágio o meu mais sincero agradecimento. Obrigado pela generosidade, pela vontade de partilha de conhecimentos, pelo carinho e amizade que sempre demonstraram, pelas palavras de confiança e alento em todos os momentos e sobretudo obrigada por me fazerem sentir, sempre, parte da equipa.

À doutora Ana Luísa Monteiro, diretora técnica e minha orientadora de estágio, à doutora Inês Teixeira, à doutora Alexandra Vieira, à doutora Cláudia Nevoa, e à Patrícia, a todas sem exceção, deixo o meu mais sincero agradecimento por acreditarem no meu crescimento profissional, pela transmissão de conhecimentos, pela amizade, pela boa disposição e o carinho com que sempre me presentearam.

Um agradecimento também ele muito especial à Yelena Bach, minha colega de estágio, cujo o apoio incondicional foi extraordinariamente importante em especial nos primeiros tempos quando quase “caímos de para-quedas” nesta etapa. Obrigada pela amizade e companheirismo, foi ótimo partilhar as dúvidas, incertezas e vitórias.

Não posso terminar estas linhas que guardei para salientar aqueles que foram importantes nesta caminhada, sem me referir a todos que me acompanham diariamente. À minha família e amigos que sempre me ajudaram neste percurso um especial obrigado pela amizade, companheirismo, paciência e força.

Índice

Lista de Abreviaturas.....	1
1. Introdução.....	2
2. A Farmácia do Bessa.....	3
2.1. Localização e espaço exterior.....	3
2.2. Espaço interior.....	4
2.3. Recursos humanos.....	5
2.4. Horário de funcionamento.....	6
3. Gestão da farmácia.....	6
3.1. Sistema informático.....	6
3.2. Gestão de stocks.....	6
3.3. Encomendas e aprovisionamento.....	7
3.3.1. Critérios de Aquisição.....	7
3.3.2. Encomendas	7
3.3.3. Receção e conferência de encomendas.....	8
3.3.4. Armazenamento.....	10
3.3.5. Prazos de validade.....	10
3.3.6. Devoluções.....	11
4. Dispensa de medicamentos.....	12
4.1. Receitas médicas.....	12
4.2. Comparticipações.....	14
4.3. Vendas.....	15
4.3.1. Dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica.....	16
4.3.2. Aconselhamento farmacêutico.....	18
4.3.3. Medicamentos genéricos.....	18
4.4. Medicamentos e Produtos Sujeitos a Legislação Especial.....	20
4.4.1. Estupefacientes e Psicotrópicos.....	20

4.4.2. Protocolo da diabetes.....	21
4.5. Dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica e automedicação.....	22
5. Conferência de Receituário e Faturação.....	23
6. Dispensa de outros produtos.....	24
6.1. Produtos cosméticos e de higiene corporal.....	24
6.2. Suplementos alimentares e fitoterapêuticos.....	25
6.3. Produtos de uso veterinário.....	26
6.4. Dispositivos médicos.....	26
6.5. Produtos de puericultura e obstetrícia.....	26
6.6. Manipulados.....	27
7. Serviços.....	27
7.1. Pressão arterial e pulsação.....	27
7.2. Colesterol e triglicerídeos.....	28
7.3. Glicémia.....	28
7.4. Teste de gravidez.....	28
7.5. Administração de vacinas.....	28
7.6. Promoção da Saúde.....	29
8. Formações.....	29
9. Conclusão.....	30
Bibliografia.....	31
Anexos.....	32

Lista de Abreviaturas

AIM	Autorização de introdução no mercado
ANF	Associação Nacional de Farmácias
CCF	Centro de Conferencia de Faturas
CNP	Código Nacional Português
CNPEM	Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos
DCI	Denominação Comum Internacional
DT	Diretor Técnico
IVA	Imposto de Valor Acrescentado
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
PVF	Preço de Venda à Farmácia
PVP	Preço de Venda ao Público
TA	Tensão arterial

1. Introdução

O estágio curricular é o primeiro momento de aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos nos 5 anos antecedentes do curso de Ciências Farmacêuticas. Nesta etapa os conhecimentos adquiridos devem ser aprofundados e consolidados, direcionando o estagiário para uma correta aplicação dos mesmos, segundo o código deontológico e princípios éticos da profissão.

O meu estágio decorreu entre dia 13 de Maio e 13 de Novembro de 2013, na Farmácia do Bessa sob orientação da Dra. Ana Luísa Monteiro, e permitiu-me conhecer um pouco do papel e do trabalho do farmacêutico comunitário.

2. A Farmácia do Bessa

2.1. Localização e espaço exterior

A farmácia do Bessa situa-se na rua O primeiro de Janeiro da freguesia de Ramalde, no Porto.

A zona na qual esta se localiza é pautada por uma dualidade de classes, fator que leva a que à farmácia cheguem pessoas com diferentes dúvidas e necessidades. Esta dualidade deve –se ao recente desenvolvimento empresarial, que originou um crescimento da população de classe media/alta , em contraste com os bairros sociais envolventes.

Muito perto das instalações da farmácia existem clínicas de fertilidade, dentária e de nutrição, o que também contribui para a existência que um grupo de utentes específicos.

A farmácia do Bessa responde assim a um conjunto de utentes muito alargado. Utesntes mais idosos, com poucos recursos, muitos dos quais sem escolaridade e polimedicados, utentes mais jovens, alguns a construir família, com maiores necessidades na área da dermocosmética e pluricultura e utentes com necessidades específicas, oriundos das instalações clínicas envolventes, que impõem uma gestão de stocks direcionada.

Quanto ao espaço exterior, a farmácia encontra-se devidamente sinalizada com a cruz verde luminosa e com o cartaz com o nome. O acesso dos utentes é feito por uma porta de vidro automática, central e única, onde também se encontra afixado, entre outros, o horário de funcionamento do estabelecimento (8.30h – 22h), a listagem com as farmácias de serviço do conselho do Porto e o nome do diretor técnico.¹ De cada lado da porta encontram-se as montras, que são decoradas com produtos de venda livre e são remodeladas periodicamente, segundo regras do marketing e publicidade.

Por fim, falta acrescentar que esta farmácia contém na porta um postigo, por onde são atendidos os utentes nas noites de serviço que cumpre.¹ À exceção destas noites de serviço a farmácia mantém um horário alargado, das 8.30h até as 22h durante 365 dias por ano, a fim de estar o mais de acordo com as necessidades dos utentes.

2.2. Espaço interior

Sendo a FB uma farmácia com instalações relativamente recentes e funcionais, tanto do ponto de vista do utente como daqueles que lá trabalham, o seu interior está devidamente organizado de acordo com a Deliberação nº 2473/2007, de 28 de Novembro.

O espaço interior contém 2 andares. O primeiro piso inclui a área de atendimento, o gabinete de cuidados farmacêuticos e atendimento personalizado, a área de armazém e receção de encomendas e o gabinete do diretor técnico. O segundo piso é composto pelas casas de banho, laboratório e zona de cacifos.

A maior área da farmácia destina-se, sem dúvida, ao atendimento. Nesta zona encontra-se o balcão com 3 postos de atendimento, devidamente equipados com o respetivo computador, com sistema sifarma, a impressora de receitas e faturas e o leitor de código de barras. Nas costas do balcão têm varias prateleiras onde estão expostos vários produtos, nomeadamente medicamentos não sujeitos a receitas médicas, suplementos alimentares, produtos de higiene oral, veterinária, homeopatia e ainda alguns produtos de destaque ou com elevada procura, os quais na maioria das vezes variam com a sazonalidade.

Envolvendo a área de atendimento são apresentados a maioria dos produtos de venda livre, principalmente os produtos de cosmética, os produtos de puericultura, podologia e ortopedia, que estão expostos consoantes marcas e gamas nos respetivos lineares. Fazendo parte da decoração, mas com sentido prático nesta zona ampla tem ainda uma poltrona, onde os utentes mais frágeis podem descansar enquanto esperam o atendimento, e uma cadeira e mesa para crianças, para que estas se entrettenham enquanto os seus encarregados são atendidos.

No limite entre a zona de atendimento, o gabinete de atendimento personalizado e a sala de administração de injetáveis, temos ainda uma área onde fazemos os testes bioquímicos, teste da glicémia, colesterol, triglicerídeos e ainda a medição da tensão arterial. Para lá desta zona temos então o gabinete de atendimento personalizado onde o utente é atendido quando assim o desejar, de forma a ter mais privacidade e um atendimento personalizado. Nesta área da farmácia existe ainda uma pequena sala onde são administrados os injetáveis, estes podem ser administrados por qualquer uma das farmacêuticas que nesta farmácia trabalham, pois

todas têm formação para a sua administração, que são o curso de injetáveis e o suporte básico de vida.

Falta só acrescentar, que é nesta área da farmácia que em dias marcados e anunciados são realizados rastreios, como por exemplo o rastreio capilar, de carácter gratuito para o utente.

Já numa zona inacessível ao utente encontramos o armazém e o gabinete do DT. Quanto ao armazém, este é uma grande área onde todos os MSRM são devidamente arrumados em gavetas por ordem alfabética. Existem ainda prateleiras dedicadas à arrumação de xaropes e suspensões, champoos e produtos de aplicação tópica, estas prateleiras também são organizadas por ordem alfabética. É neste local que são arrumados todos os produtos que não têm lugar nos expositores ou lineares na zona de atendimento. É aqui onde todos os dias, varias vezes ao dia, se dá a entrada das encomendas e onde estas são conferidas. O armazém tem também uma série de prateleiras dedicadas à arrumação de produtos vendidos e/ou reservados. Acrescentar também que neste local estão guardados os produtos de frio, no frigorífico (temp. 2-8 °C).

Podemos até menosprezar esta área da farmácia, mas na verdade o armazém é de suma importância, pois a sua boa organização leva a um atendimento sem erros e sem espera por parte do doente.

Já no que diz respeito ao gabinete do DT, é aqui que este resolve os problemas de ordem burocrática, onde o DT se encontra com os delegados de informação médica e se encontra guardado todo o receituário do mês em questão e também da faturação no final do mês.

2.3. Recursos humanos

Na farmácia do Bessa existe uma equipa de 4 farmacêuticas e uma técnica de farmácia. Nesta farmácia cada colaborador tem tarefas e responsabilidades definidas, sendo que também existe uma flexibilidade na execução das tarefas dependendo das necessidades. De salientar que é uma equipa qualificada, regida pelos princípios deontológicos da profissão, num ambiente familiar e de amizade providenciando um desempenho exemplar no exercício da profissão.

2.4. Horário de funcionamento

A farmácia do Bessa está aberta 365 dias por ano. Nos dias úteis o horário de atendimento é das 8 horas e trinta minutos até as 22 horas, aos fins-de-semana e feriados, o horário é das 9 horas até as 22 horas.

Nos dias de serviço, está aberta 24 horas por dia, sendo que o atendimento noturno é feito pelo postigo.

3. Gestão da farmácia

3.1. Sistema informático

O programa informático nesta farmácia é o Sifarma 2000, um programa da Glint, que tem um funcionamento em rede com todos os computadores da farmácia.

Este programa é indubitavelmente de grande ajuda porque permite fazer várias operações de gestão, por exemplo, gestão de fichas de doentes, consulta de vendas, gestão de stocks, permite associar mensagens às fichas dos utentes e/ou medicamentos, sendo por isso uma excelente arma para um bom atendimento.

3.2. Gestão de stocks

Apesar da gestão de stocks parecer uma tarefa de menor interesse, esta apresenta uma enorme importância na farmácia. Permite saber que produtos estão disponíveis e qual a sua quantidade, ajudando assim na manutenção de uma contínua disponibilidade de medicamentos, sem nunca ter falta ou excesso de produtos, que iriam saturar o armazém e assim ter uma correta rentabilização da farmácia.

A gestão de stocks é uma tarefa difícil. Se por um lado existem inúmeros produtos que a farmácia pode ter, que muitas vezes a sua procura é sazonal, por outro lado existem medicamentos que a farmácia é obrigada a ter em stock, como por exemplo de acordo com a Portaria nº 137-A/2012, de 11 de Maio, as farmácias vêm-se na obrigação de ter, pelo menos, três dos medicamentos genéricos, de entre os cinco mais baratos de cada grupo homogéneo.² Isto leva a que a farmácia tenha que estudar a melhor forma de ter um equilíbrio entre evitar produtos parados (stocks elevados) e ter cuidado para que não haja rutura dos mesmos.

3.3. Encomendas e aprovisionamento

3.3.1. Critérios de Aquisição

A aquisição de produtos na farmácia do bessa faz-se essencialmente de duas formas:

- Através de armazenistas
- Compra direta ao laboratório

O grosso das encomendas faz-se via armazenista e nesse sentido a farmácia do bessa tem quatro fornecedores, Alliance Healthcare, Cofanor, Cooprophar e Ocp. A escolha dos fornecedores é feita segundo critérios de melhores preços, descontos, bonificações, flexibilidade de pagamento e prazos de entrega.

Nesta farmácia são entregues diariamente uma média de sete encomendas vindas dos diversos fornecedores.

Quanto aos produtos encomendados, o farmacêutico tem que ter em atenção os stocks existentes, o histórico de vendas, as oscilações sazonais que são previstas para determinados produtos (por exemplo os antigripais na altura do outono) e ainda as características dos utentes que frequentam a farmácia, prevendo assim quais os produtos que terão rotatividade.

3.3.2. Encomendas

Como referi anteriormente podemos fazer encomendas diretamente ao laboratório ou via fornecedor tendo em vistas as necessidades pontuais ou os níveis de stocks.

O sistema informático sifarma 2000 é uma ferramenta importante para a realização de encomendas, pois este tem uma funcionalidade que nos permite associar a cada produto valores de stock mínimo e máximo, quando o valor de stock mínimo é ultrapassado, automaticamente o sistema integra este produto numa proposta de encomenda que depois é devidamente analisada; por vezes são retirados produtos pois não há necessidade de encomenda naquela altura ou são incluídos produtos que fazem falta naquele momento. Esta é posteriormente enviada ao respetivo fornecedor, via sistema informático. Por dia este processo é repetido essencialmente duas vezes, uma por volta do meio-dia e outra ao final da tarde.

Em alguns casos há também necessidade de fazer uma encomenda instantânea de um determinado produto, de carácter urgente ou também fazer uma encomenda via telefone com os fornecedores.

Outra situação que acontece com frequência na farmácia do Bessa é a compra direta aos delegados de ação médica. Estas compras ficam ao encargo da diretora de marketing – Dra. Cláudia Barros, regra geral são encomendas maiores e de vários produtos de uma determinada marca.

3.3.3. Receção e conferência de encomendas

A receção e conferência de encomendas foram a primeira tarefa que me foi entregue. Esta atividade possibilitou a familiarização com as marcas comerciais, com as cartonagens e com a organização da farmácia.

Esta fase tem de ser realizada com muito rigor, uma vez que é nesta que se controlam os produtos que dão entrada na farmácia.

As encomendas feitas aos fornecedores e aos delegados chegam à farmácia em contentores plásticos ou caixas de cartão.

Com a encomenda chegam sempre as facturas/guias de remessa (anexo 1) em duplicado onde consta a identificação do fornecedor, o destinatário, os produtos que constam na encomenda identificados pelo Código Nacional Português (CNP), nome comercial, quantidade pedida, quantidade enviada, preço de venda à farmácia (PVF), imposto de valor acrescentado (IVA), preço de venda ao público (PVP) quando aplicável, eventuais bonificações e valor total da encomenda. No caso de a encomenda conter benzodiazepinas, psicotrópicos ou estupefacientes, a encomenda é também acompanhada da requisição dos produtos, em duplicado.

Numa primeira fase verificamos se existe na encomenda algum produto de frio, este deve vir em contentores próprios e separados dos restantes produtos, para que sejam os primeiros a rececionar (cadeia de frio não ser quebrada).

Na receção da encomenda, para a qual existe uma funcionalidade do próprio sistema sifarma, passamos os códigos de barras pelo leitor ótico ou então digitamos o código do produto e conferimos produto a produto, a quantidade pedida, a quantidade enviada, o PVF, o valor do IVA, o PVP (no caso de este ser de indicação do fornecedor), as eventuais bonificações e a validade, sendo que neste caso fazemos a alteração no sistema sempre que a validade do novo produto for inferior à existente

em armazém. Na fatura também vem especificado o valor total da encomenda e ainda a justificação para o não envio de determinados produtos.

Todos os passos na receção de encomendas são de extrema importância, contudo destaco a verificação dos preços dos medicamentos como um passo importante e com o qual temos que ter especial atenção, pois quando estes não estão em conformidade com o sistema devemos fazer esta correção. Tendo em vista que têm havido alterações sucessivas nos PVPs e que devido à Portaria nº 4/2012, de 2 de Janeiro se prevê que os titulares de AIM possam realizar alterações voluntárias de preço, desde que para valor inferior ao PVP autorizado, isto significa que na farmácia podem coexistir, para um mesmo medicamento³, preços distintos, daí que o farmacêutico tenha que ter especial atenção nesta fase.

Uma vez terminada a receção da encomenda temos que verificar se existem produtos que não tenham a indicação do PVP na cartongem, para estes temos que ser nós a marca-los. O preço destes produtos é marcado tendo em vista o PVF, o IVA e a margem de lucro aplicada pela farmácia segundo a formula, $PVP = PVF \times IVA \times \text{Margem de Lucro}$. Com este preço, imprimimos etiquetas e marcamos todos os produtos, tendo sempre atenção para que não hajam trocas de preços nem que as etiquetas cobram informações importantes que estejam indicadas na embalagem.

No final deste processo e quando terminamos, no sistema, a receção da encomenda o stock físico e informático tem que ser concordante e ainda ter os valores de PVP e validades atualizadas.

Algumas vezes acontece que a encomenda vem com determinados erros, como por exemplo, são enviadas embalagens a mais ou a menos, os PVP não estão concordantes com os preços indicados na cartongem, embalagens danificadas ou prazos de validade muito curtos, nestes casos ligamos de imediato para os fornecedores a indicar o problema e na maioria das vezes a situação é regularizada com uma nota de crédito.

Quando se trata de uma encomenda feita ao delegado comercial, no momento da receção devemos comparar a fatura com a nota de compra previamente feita para verificar que chegaram os produtos que realmente foram encomendados e nas quantidades corretas, caso não aconteça ligamos de imediato para o laboratório para comunicar a situação.

3.3.4. Armazenamento

O armazenamento dos produtos constituiu o passo seguinte após a receção das encomendas. O correto armazenamento torna o acesso aos medicamentos rápido e eficaz, sendo por isso também uma etapa fundamental para o bom funcionamento de uma farmácia. Na farmácia do Bessa os produtos e em especial os medicamentos são arrumados para que o primeiro a dar entrada seja o primeiro a ser dispensado e ainda o primeiro a expirar a validade também seja o primeiro a ser dispensado, assim é garantida a rotatividade completa dos produtos existentes na farmácia.

Todos os produtos estão armazenados por ordem alfabética de nome comercial, depois por dosagem e ainda por número de unidades por embalagem. Os produtos são armazenados nas gavetas ou em prateleiras, por tipo de produtos: a) soluções orais e xaropes; b) tópicos; c) champoos d) ampolas bebíveis; e) saquetas (pós e granulados); f) comprimidos/cápsulas; g) pomadas/cremes;

O armazenamento dos produtos faz-se também consoante as condições específicas destes. Os produtos que possam ser guardados à temperatura ambiente são armazenados em gavetas à temperatura de aproximadamente 25°C, os que necessitem de ser guardados no frio, são armazenados no frigorífico, que está no armazém, cuja temperatura está entre os 2 e os 8°C.

No caso particular dos psicotrópicos, estes estão armazenados à temperatura do armazém em gavetas específicas para o efeito.

Quanto aos produtos de venda livre e cosméticos, estes estão regra geral em lineares, muitos deles acessíveis aos utentes da farmácia.

Os produtos cujos stocks são maiores são arrumados no armazém, em prateleiras dirigidas para o efeito.

3.3.5. Prazos de validade

A verificação dos prazos de validade é uma tarefa vital para o bom funcionamento da farmácia e uma dispensa adequada dos produtos uma vez que não podem ser dispensados medicamentos cuja validade tenha expirado, neste caso a percentagem de SA no produto pode cair 10% em relação ao valor inicial. Uma situação destas põe em causa o profissionalismo dos farmacêuticos e da farmácia.

Os prazos de validade são verificados em primeiro lugar no ato de rececionar as encomendas, indicando no sistema a validade mais baixa, como referi anteriormente. No ato da venda também é vista a validade de forma a certificar-mos que o produto está conforme. Além destes dois momentos, uma vez por mês é feita uma listagem com os produtos que acabam no mês seguinte e confirma-se a validade de todos os produtos. Os que estão a acabar a validade são colocados de parte, os outros que se encontram dentro da validade, é anotada a validade mais baixa e atualizado o sistema.

Os produtos que estão no limite da validade ou que já a ultrapassaram são devolvidos aos laboratórios/fornecedores, acompanhados de uma nota de devolução. Depois de devolvidos ao laboratório/fornecedores estes podem proceder de três formas, enviam uma nota de crédito no valor do produto, enviam outro produto ou ainda não consideram a nota de devolução e então neste caso a farmácia assume o prejuízo e efetua a quebra do produto. Obviamente as notas de devolução, notas de credito ou quebras são registadas no sistema de forma a ser feita a correção do stock.

3.3.6. Devoluções

Os produtos, na farmácia, podem ser devolvidos por várias razões:

- A terminar a validade
- Embalagem danificada
- Produto não encomendado
- Produto diferente do encomendado
- Medicamento retirado do mercado

Em qualquer um destes casos é emitido uma nota de devolução ao fornecedor/laboratório onde consta a informação da farmácia, do fornecedor, o código do produto, a razão pela qual a farmácia o quer devolver e o preço. Esta nota de devolução acompanha o produto em duplicado.

Como resposta à nota de devolução podemos ter duas situações, a nota de devolução ser aceite, é enviada uma nota de crédito no valor do produto ou é enviado produto com as mesmas características (o mesmo produto, outro produto no mesmo valor etc.), ou então não ser aceite. No caso da nota de devolução não ser aceite a

farmácia tem que dar baixa do produto ou seja fazer um documento de quebra e retirá-lo do stock.

4. Dispensa de medicamentos

O ato farmacêutico é por excelência a dispensa dos medicamentos, digo dispensa e não venda porque estes dois conceitos são muito diferentes. No ato da dispensa de um medicamento, o farmacêutico não se limita apenas a vender o medicamentos mas sim a acompanhar esta venda com todas as informações e dados necessários para que haja uma correta utilização e o máximo efeito do medicamento.

Neste ato farmacêutico incluem-se tanto a dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) como os não sujeitos a receita médica. Sendo que obviamente os primeiros pela sua própria definição, *“toda a substância ou associação de substâncias apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em seres humanos ou dos seus sintomas ou que possa ser utilizada ou administrada no ser humano com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou, exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas”* segundo o Estatuto do Medicamento do Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto⁴, têm que ser dispensados com especial cuidado de forma a minimizar riscos em especial para a saúde do doente.

4.1. Receitas médicas

A receita é uma ferramenta indispensável para a dispensa de MSRM. Recentemente pela Portaria 137-A/2012, de 11 de Maio existe a obrigatoriedade da emissão de receitas de forma informática (anexo 2) para todos os medicamentos participados.⁵ Ficando assim o uso de receitas emitidas de forma manual (anexo 2) restritas a determinadas exceções, tais como:

- a) Falência informática;
- b) Inadaptação do prescriptor;
- c) Prescrição no domicílio;
- d) Até 40 receitas por mês;

Nestes casos as receitas manuais têm que ter inequivocamente especificado a exceção.

Através do Despacho n.º15700/2012, no dia 1 de Abril de 2013, passou a existir um novo modelo de receita manual e informático que acarretou alterações visíveis no talão de factoração no verso da receita⁶, tais como:

- Passa a existir só uma assinatura do utente, independentemente de ter exercido ou não o direito de opção, confirmando simultaneamente os medicamentos que lhe foram dispensados.

- Se um ou mais medicamentos dispensados tiver um PVP maior que o PVP5, o sistema informático sifarma imprimirá a frase “Exerci o direito de opção para o medicamento com preço superior ao 5º. Mais barato” .

- No caso de a receita médica só conter um medicamento prescrito e apresentar a exceção c) continuidade de tratamento superior a 28 dias, a farmácia deverá introduzir no sifarma essa opção para que seja impresso no verso da receita “Exerci o direito de opção por medicamento mais barato que o prescrito para continuidade terapêutica de tratamento superior a 28 dias”.

- Se todos os medicamentos prescritos não apresentarem grupo homogêneo e consequente PVP5, o sifarma não imprimirá qualquer frase relacionada com o direito de opção.

Ainda em relação ao receituário, saliento a existência dois tipos de receitas, as receitas renováveis e não renováveis. As receitas renováveis são constituídas por três vias e são dadas a doentes que usam medicação crónica ou de uso prologando, possibilitando a estes doentes adquirirem medicação para mais ou menos seis meses, podendo ser adquirida em três momentos diferentes sem que lhes seja exigida uma nova visita ao médico, a fim de conseguir nova receita. Estas receitas cumprem as mesmas regras que as receitas não renováveis, excetuando-se a validade que neste caso são de seis meses em vez de 30 dias.

Para finalizar, falta acrescentar que segundo o Ofício Circular n.º 1208/2013, as receitas a partir de 1 de junho de 2013 contêm as seguintes alterações⁷:

- Os medicamentos são prescritos por DCI à exceção da prescrição individualizada de medicamento de marca para o qual não exista genérico ou só existem similares e prescrição individualizada de medicamento com justificação técnica.

- Passa a existir para cada prescrição por DCI um novo código criado pelo INFARMED – CNPEM- Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos, que apresenta as seguintes características: (1) Abrange todos os medicamentos com AIM, (2) Agrupa, pelo menos, as seguintes características do medicamento: princípio ativo, dosagem, forma farmacêutica e número de unidades, (3) É representado por dígitos (total de 8 e iniciado por 5) e código de barras.
- A receita passa a ser identificada por uma sigla consoante o tipo: RN – receita de medicamentos/ RE- receita especial (psicotrópicos e estupefacientes) / MM – receita de medicamentos manipulados/ MD – receita de produtos dietéticos/ MDB – receita de produtos para o autocontrolo da Diabetes Mellitus/ OUT – receita de outros produtos.
- O número da receita é formado por 19 dígitos, sendo que as receitas renováveis passam a ter numeração única.
- A identificação do local da prescrição encontra-se no lado oposto ao da vinheta médica.
- Passa a existir na frente da receita um local para o utente exercer o direito de opção.
- Na receita manual existe um espaço pré- impresso relativo ao regime excecional de prescrição manual, para preenchimento do prescritor.

4.2. Comparticipações

Existem várias entidades que comparticipam os medicamentos em Portugal ou seja, assumem o custo de uma parte do medicamento sendo a outra parte suportada pelo utente.

Nem sempre existe uma entidade única a comparticipar, pode existir duplas assistências. Nestes casos na receita vem indicado um dos sistemas que irá comparticipar e no ato da compra o utente terá que apresentar um cartão de outra entidade.

Existem 4 escalões de comparticipação pelo SNS:

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

A inclusão de um determinado medicamento num escalão é determinado pelo seu grupo ou subgrupo farmacoterapêutico.

Acrescido às comparticipações normais na receita pode vir especificado que esta é para um pensionista, neste caso vem impresso na própria receita a letra **R**. Para estes utentes existe uma comparticipação adicional de 5% para os medicamentos que pertençam ao escalão A e 15% para os restantes. Esta comparticipação adicional pelo estado é dada a reformados com rendimento total anual não superior a 14 ordenados mínimos nacionais.

Existem também algumas patologias que são abrangidas por uma comparticipação especial, como é o caso da infertilidade, psoríase, entre outros.. Nestes casos, para que o utente tenha direito a este benefício, o prescriptor tem que indicar na receita o número da portaria associado aquela patologia.

4.3. Vendas

Existem três tipos de vendas possibilitadas pelo sistema informático, que são:

- Venda sem receita
- Venda com receita
- Venda suspensa

Quanto a este último tipo de venda, venda suspensa, é muito utilizada quando o utente não pretende comprar toda a medicação de uma só vez. Nestes casos o utente leva a medicação que pretende e deixa a receita guardada, com o talão da venda suspensa na farmácia para que numa outra altura possa levar a restante medicação e 'fechar' a receita. A receita é mantida em aberto até à data limite de validade da receita sendo que nesta altura deve ser regularizada.

Para qualquer um dos tipos de venda podemos permitir ao utente, no caso de este ser cliente habitual e ter ficha na farmácia, uma venda a crédito e neste caso é emitido um talão que comprova o crédito, que é mantido até à regularização da situação.

4.3.1. Dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica

O elemento essencial na dispensa de MSRM, como já referi a cima, é a receita médica. Por isso o primeiro ponto na dispensa deste tipo de medicamentos é analisar de forma cuidadosa a receita e verificar que ela respeita as seguintes condições:

- O número da receita;
- A identificação do local de prescrição com a vinheta do local, carimbo ou inscrição manual, no caso de uma consulta privada;
- A identificação do médico prescriptor: nome, especialidade, nº da cédula profissional e vinheta ou código identificativo. De acordo com o Despacho 8990-C/2013 de 1 de Julho a aposição da vinheta do prescriptor passa a ser apenas obrigatório nas receitas manuais;⁸
- A identificação do utente: nome e número de utente ou beneficiário, incluindo todas as letras presentes no cartão e respetivo sistema de saúde e regime de comparticipação a que pertence.
- Identificação do nome do medicamento: Para medicamentos genéricos, é utilizada a DCI. Para medicamentos de referência, é escrito o nome do medicamento e a DCI.
- Dosagem, forma farmacêutica, número de embalagens, dimensão e posologia.
- Identificação de portarias ou despachos que deverão aparecer por baixo do medicamento abrangido.
- Assinatura do médico.
- Entidade de comparticipação.
- Se aplicável, referência a regime especial de comparticipação.

- Data de prescrição dentro do prazo de validade - existem receitas com prazo de validade de 30 dias (receitas não renováveis) e de 6 meses (receitas renováveis) relativamente à data da prescrição da receita.
- A receita não pode estar escrita no caso de ser uma receita informática. Já no caso de uma receita manual, esta não pode estar rasurada, se por acaso existirem rasuras, estas deverão ser rubricadas pelo médico prescritor de forma a validar a receita.

Se a receita corresponder a todos os parâmetros, prosseguimos para a interpretação da mesma. Identificamos as moléculas prescritas, questionamos o utente quanto à anterior utilização das mesma e quanto à preferência por medicamentos de marca ou genéricos. No caso da preferência por genéricos, qual o laboratório que prefere.

Após a seleção da medicação, esta é passada pelo leitor de código de barras consoante a receita e é indicado o organismo que a comparticipa. Seguidamente o sistema informático indica o valor a ser pago pelo utente e é impresso no verso da receita (anexo 3) o talão de faturação, que contém o número de lote da receita, o organismo comparticipador, o código de barras respeitante aos medicamentos, o valor de comparticipação para cada um e o valor que será pago pelo utente. É também nesta fase que é pedida uma assinatura ao utente que comprova que esta medicação foi dispensada. Terminada a dispensa, o verso da receita é carimbado e assinado pelo farmacêutico.

O momento da dispensa dos medicamentos, em especial dos MSRM, é o ato farmacêutico por excelência, exigindo do farmacêutico muita atenção e cuidado. Qualquer erro na dispensa do medicamento ou no aconselhamento sobre a sua utilização pode colocar em risco a saúde do doente.

Ao longo do estágio, comecei por ver o atendimento das farmacêuticas, acompanha-los e só mais tarde atendi de forma autónoma, mas sempre com supervisão de uma das farmacêuticas. O ato de dispensar um medicamento é um ato de elevada responsabilidade, por isso, muitas vezes por mais pequenas que fossem as dúvidas questionava as farmacêuticas para que fossem evitados erros.

4.3.2. Aconselhamento farmacêutico

Independentemente do produto que estamos a vender/dispensar, este deve ser sempre acompanhado de um aconselhamento o mais completo possível. Quando nos referimos a medicação, este aconselhamento deve sempre ser o mais adequado e de acordo com o utente que estamos a atender. Devemos sempre ter uma linguagem adequada ao nível sociocultural desse utente, para que toda a informação que pretendamos dar, seja corretamente entendida.

De entre toda a informação que podemos dar ao utente a mais relevante será a que diz respeito à indicação dos medicamentos, qual a finalidade, qual a posologia, qual o melhor momento para a sua toma e ainda reações adversas comuns que possam ocorrer. No final do aconselhamento devemos tentar perceber se a informação foi assimilada e se foi assimilada de forma correta. Devemos ter sempre em atenção a quantidade de informação que estamos a fornecer, esta deve ser apenas a necessária, uma vez que o excesso de informação pode provocar dúvidas no utente. Sempre que haja necessidade devem ser indicada, nas próprias cartonagens, as informações mais uteis sobre o medicamento, geralmente a posologia.

4.3.3. Medicamentos genéricos

A introdução dos medicamentos genéricos veio trazer muitas alterações ao nível do sistema nacional de saúde e consequentemente alterações nas regras de prescrição e dispensa da medicação.

Antes de mais começo por definir o que são medicamentos genéricos, segundo o estatuto do medicamento:

“Um medicamento genérico é um medicamento com a mesma substância ativa, forma farmacêutica e dosagem e com a mesma indicação terapêutica que o medicamento original, de marca, que serviu de referência.” e ainda “de acordo com o Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto, a AIM de medicamentos genéricos está sujeita às mesmas disposições legais dos outros medicamentos, estando dispensada a apresentação de ensaios pré-clínicos e clínicos desde que demonstrada a bioequivalência com base em estudos de biodisponibilidade ou quando estes não forem adequados, equivalência terapêutica por meio de estudos de farmacologia clínica apropriados (estes testes seguem estritamente o disposto nas normas comunitárias) ou outros a solicitar pelo INFARMED”⁹.

Na realidade com o aparecimento dos medicamentos genéricos houve a necessidade de alterações no que diz respeito à prescrição. Desde 2001 através da portaria nº 198/2011, de 18 de Maio, que para os MSRM existe a obrigatoriedade da prescrição por DCI e ainda, a indicação da dosagem, da fórmula farmacêutica, da apresentação e ainda da quantidade de medicamentos prescritos em cada receita (no máximo duas embalagens para cada molécula ou quatro no caso excecional de ser em doses unitárias, e no total quatro medicamentos por receita)¹⁰. Quanto à marca comercial pode ser acrescentada apenas nos seguintes casos:

- Medicamentos de marca sem similares;
- Medicamentos que não disponham de medicamentos genéricos similares participados;
- Justificação técnica do médico, nas seguintes situações:
 - ✓ Exceção a) Medicamentos com margem, ou índice terapêutico estreitos, conforme determinado pelo INFARMED;
 - ✓ Exceção b) Fundada suspeita, previamente reportada ao INFARMED, de intolerância ou reação adversa a um medicamento com a mesma substância ativa, mas de outra denominação comercial;
 - ✓ Exceção c) Prescrição de medicamento destinado a um período de tratamento estimado superior a 28 dias.

Apesar da justificação, é permitido ao utente optar por medicamentos com a mesma DCI, forma farmacêutica, dosagem e tamanho de embalagem similares ao prescrito, desde que sejam de preço inferior.

Além das alterações na prescrição também existem alterações na dispensa dos medicamentos como consequência do aparecimento dos genéricos. A alteração mais significativa é a possibilidade do utente escolher entre o medicamento de marca ou o genérico. Caso o utente escolha genérico pode ainda escolher o laboratório que prefere, respeitando o grupo homogêneo que vem prescrito. Esta alteração provoca muitas vezes dúvidas no utente que se prendem com alguma ignorância da população face aos medicamentos genéricos, sobretudo quanto à sua eficácia e segurança, uma

vez que estes são consideravelmente mais baratos que os respectivos medicamentos de marca.

Durante o meu estágio deparei-me muitas vezes com questões relacionadas com os genéricos, tentei sempre esclarecer as dúvidas da forma mais clara e rigorosa possível, tendo sempre o cuidado de nunca pôr em causa opiniões anteriores vindas de outros profissionais de saúde.

4.4. Medicamentos e Produtos Sujeitos a Legislação Especial

4.4.1. Estupefacientes e Psicotrópicos

Os psicotrópicos e estupefacientes são substâncias extremamente importantes para a medicina e as suas propriedades, desde que usadas de forma correta, podem trazer benefícios terapêuticos a um número alargado de situações de doença. Devido à sua ação marcada no SNC, estes medicamentos tornam-se muitas vezes apetecíveis para fins criminosos, especialmente como drogas de abuso, pois provocam tolerância e dependência física.

Os psicotrópicos ou estupefacientes (compreendidas nas tabelas I a II anexas ao Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de janeiro, ou qualquer das substâncias referidas no n.º 1 do artigo 86.º do Decreto-Regulamentar n.º 61/94, de 12 de outubro) têm que ser prescritos isoladamente, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos.¹¹ No que diz respeito ao número de embalagens por receita, este tipo de medicamentos está sujeito às mesmas regras que quaisquer outros.

A dispensa destes medicamentos também tem regras próprias e cuidados acrescidos, por isso, quando introduzimos um psicotrópico ou estupefaciente no sistema informático para venda, este automaticamente pede vários dados sem os quais não permite concluir a venda. De entre os dados de preenchimento obrigatório destacam-se:

- Nome
- Número e data do bilhete de identidade ou da carta de condução ou número do cartão do cidadão
- Número do passaporte no caso de cidadãos estrangeiros
- Na ausência dos documentos mencionados, o farmacêutico pode aceitar outros documentos com fotografia mas, nestes casos, deve

solicitar a assinatura do adquirente; no caso do adquirente não saber assinar, o farmacêutico consigna essa menção.

- Se a receita se destinar a um menor, a pessoa que diz ter o menor a seu cargo ou estar incumbida da sua educação ou vigilância tem que assinar a cópia da receita que permanece na farmácia; no caso do adquirente não saber assinar, o farmacêutico consigna essa menção.

- Data da dispensa
- Assinatura legível do farmacêutico
- Dados do médico prescritor

Além do rigor associado à prescrição e à dispensa dos medicamentos desta categoria também o registo da sua venda é rigoroso e supervisionado em última estância pelo INFARMED, por isso a farmácia deve ficar com uma cópia das receitas aviadas, em suporte de papel ou informático, pelo menos durante três anos. Este arquivo deve ser guardado por ordem de aviamento.

Ainda em relação ao controlo deste tipo de receituário, a farmácia tem que enviar ao INFARMED, até ao dia 8 do segundo mês a seguir à dispensa, a listagem de todas as receitas aviadas da qual constem os dados do adquirente, é necessário também enviar ao INFARMED a cópia das receitas manuais, até ao dia 8 do mês a seguir à dispensa.

Falta acrescentar que no ato da receção estes medicamentos têm um procedimento diferente, vêm sempre acompanhados por uma requisição (anexo 4) em duplicado, sendo que o original é guardado na farmácia por três anos e a cópia é assinada pelo diretor técnico, carimbada e enviada para o armazenista a fim de provar a sua receção.

4.4.2. Protocolo da diabetes

A diabetes miellitus é uma doença que abrange uma grande percentagem da população portuguesa e cuja tendência é abranger cada vez mais, portanto cabe à farmácia e em especial ao farmacêutico, como profissional de saúde participar no controlo e aconselhamento sobre esta patologia.

Desde 1998 que vigora, em Portugal, o Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Diabetes. Neste contexto o protocolo proporciona aos doentes uma comparticipação de 85% nas tiras testes e 100% nas lancetas, agulhas e seringas.

No que respeita ao receituário, os produtos destinados ao autocontrolo da diabetes mellitus têm que ser prescritos isoladamente, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos/produtos. A prescrição destes produtos segue as mesmas regras que os medicamentos, nomeadamente no que respeita ao número de embalagens por receita.

4.5. Dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica e automedicação

O uso de medicamentos não sujeitos a receita médica é o primeiro passo para a automedicação de forma responsável “sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde.”¹²

A automedicação tem tido um aumento muito grande nos últimos anos, devido em grande parte o aumento da informação disponível sobre doenças e medicação e também, devido à cada vez menor disponibilidade dos cidadãos para marcar e ter consulta com o médico quando se trata de doenças ditas “menores”.

Apesar da automedicação em muitos casos ser realmente a forma mais rápida e fácil para tratar diversas patologias sem gravidade, esta muitas vezes é utilizada de forma irracional podendo com facilidade acarretar diversos problemas para os consumidores. Regra geral os problemas que surgem com a automedicação prendem-se com falta de conhecimento e má utilização dos medicamentos. Nestes casos o farmacêutico pode fazer toda a diferença e ter um papel preponderante no uso racional e correto da medicação.

Sempre que o farmacêutico se depare com um utente que pretenda um medicamento desta categoria, deve tentar perceber as reais necessidades do utente e aconselhar o melhor produto para a situação em causa, devendo fornecer toda a informação necessária sobre indicação, posologia e possíveis reações adversas. Quando necessário, a informação verbal deve ser completada com informação escrita.

O farmacêutico deve ter sempre em atenção que muitas vezes o utente não tem conhecimento sobre o medicamento que pretende adquirir ou que por vezes o

conhecimento em relação a este é inadequado, levando a que o pedido não corresponda às suas necessidades. Nestes casos o farmacêutico deve ter atenção e estar devidamente informado sobre a medicação não sujeita a receita médica para assim dar um aconselhamento de qualidade e providenciar uma automedicação responsável.

É fundamental ser estabelecido um diálogo com o utente para tentar perceber qual a patologia que tem, perceber a gravidade, quais os sintomas, há quanto tempo estes se manifestam, se já tomou alguma medicação ou se faz medicação para outra patologia. Em caso de necessidade, encaminhamos o utente para aconselhamento médico, caso contrário escolhemos de entre as opções o medicamento mais adequado e aconselhamo-lo, fornecendo com este todas as informações necessárias para a sua correta utilização.

5. Conferência de Receituário e Faturação

A dispensa de MSRM tem especial relevo na faturação da farmácia pois no ato da venda a farmácia apenas recebe uma parte do valor do medicamento, a parte respeitante à comparticipação apenas é recebida posteriormente e caso não haja erros de aviamento.

Por isso e para minimizar erros durante o aviamento do receituário, erros esses que podem ser relacionados com a prescrição ou com o aviamento propriamente dito, as receitas são sempre conferidas pelo farmacêutico. Na Farmácia do Bessa o receituário é conferido três vezes, a primeira é no ato da venda, em que o farmacêutico que faz a dispensa do medicamento confere a venda, carimba e rubrica a receita, este procedimento deve ser o mais rápido possível para que caso existam erros de interesse para o utente este seja de imediato avisado. Posteriormente as receitas são conferidas mais duas vezes por outro farmacêutico.

Após a conferência do receituário este é organizado por entidades participadores, posteriormente por lotes sendo estes ordenados. Todos os lotes no final de cada mês devem estar completos (com 30 receitas), excetuando o último lote. Todo o receituário depois de devidamente organizado é enviado para a entidade participadora, que no caso do SNS é o Centro de Conferência de Faturação, até ao dia dez do mês seguinte. Como a Farmácia do Bessa é associada da ANF, esta serve como intermediário e faz chegar todo o receituário ao CCF.

Além do receituário são enviados também os seguintes documentos:

✓ Verbete de identificação de lotes: resumo das receitas de cada lote que deve ser carimbado e assinado onde consta informação como: nome e código da farmácia, mês e ano da faturação, número de receitas, tipo e número sequencial de lote, valor de PVP total dos lotes, valor total pago pelo utente, valor total a ser pago pela entidade participadora. A emissão deste documento vai sendo feita, de modo informático, ao longo do respetivo mês, consoante de vão fechando lotes.

✓ Resumo da relação de lotes: documento, mensal, para cada conjunto de lotes e que identifica todos os lotes de um organismo.

✓ Fatura mensal de medicamentos: documento onde consta o valor total a ser pago pela respetiva entidade participadora. Este documento deve ser datado, carimbado e assinado pelo farmacêutico.

Após ser enviado todo o receituário e toda a documentação com ele exigida, as entidades participadoras procedem à correção do mesmo. Caso esteja tudo conforme, estas procedem ao pagamento do valor total da participação, caso de existam erros, as receitas alvos de erros são enviadas novamente para a farmácia com uma justificação para a não participação. Se existirem erros a farmácia analisa a justificação e pode, caso que lhe pareça possível, proceder à correção. No caso da farmácia proceder a correção, deve ser preenchido um formulário próprio e tem um prazo de 60 dias para a correção e inclusão das receitas na faturação do mês seguinte. Quando a entidade participadora não aceita a correção ou a justificação, a farmácia perde o valor da participação, sendo essa receita uma fonte de prejuízo.

6. Dispensa de outros produtos

6.1. Produtos cosméticos e de higiene corporal

Os produtos cosméticos e de higiene corporal são produtos que como não são sujeitos a PVP fixos, são uma fonte de lucro para a farmácia e uma área onde com o aconselhamento apropriado podemos fidelizar muitos clientes à farmácia e também às mais diversas marcas.

Existem diversas marcas de cosmética e higiene corporal com inúmeras gamas. Este facto, leva a que seja exigido ao farmacêutico um leque muito vasto de conhecimentos, conhecimentos dermatológicos, conhecimentos das próprias marcas, conhecimentos relacionados com a galénica do produto, com a adequação dos

produtos aos mais diferentes tipos e estados da pele e também conhecimentos relativos à relação qualidade/preço.

Nos atendimentos, muitas vezes aparecem-nos utentes já fieis a determinada marca que apenas querem comprar determinado produto ou então dentro da marca trocar de gama. Chegam-nos também utentes que tendo um determinado problema dermatológico por exemplo, acne, envelhecimento da pele, manchas, etc., necessitam de um aconselhamento de forma a comprarem um produto adequado à situação em questão.

Durante o meu estágio, tive a oportunidade de fazer várias formações nas mais diversas marcas a fim de colmatar a falta de preparação que tinha na área.

6.2. Suplementos alimentares e fitoterapêuticos

Muitos utentes recorrem à farmácia à procura de produtos fitoterapêuticos e/ou suplementos alimentares de forma a sentirem-se melhor sem recorrer a medicação.

Quanto aos produtos fitoterapêuticos, estes são produtos que utilizam as plantas para prevenir e tratar certas patologias e como tal vão ao encontro da ideia mais que enraizada na população do que o que é natural é bom e faz bem. Muitas vezes é necessário avisar o doente que estes produtos têm potencial mas que também há certos cuidados com a sua toma, em especial a associação com fármacos que possam ser usados em determinadas patologias, por isso a dispensa destes deve sempre ser acompanhada por um aconselhamento e conhecimentos das patologias e medicação que o utente possa fazer.

Na farmácia os fitoprodutos mais pedidos são os laxantes, calmante e chás.

Os suplementos para emagrecimento e aumento da concentração e memória também são muito solicitados. Com estes suplementos, o farmacêutico tem a obrigação de informar o utente que estes funcionam, mas sempre enquadrados num estilo de vida saudável e acompanhados também de uma alimentação saudável nunca em substituição desta.

6.3. Produtos de uso veterinário

Medicamentos veterinários são “toda a substância ou composição que possua propriedades curativas ou preventivas das doenças e dos seus sintomas, do animal, com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou a restaurar, corrigir ou modificar as

suas funções orgânicas”. Estes medicamentos são sujeitos a todas as regras impostas a medicamentos de uso humano, no que respeita a produção distribuição e armazenamento. Os medicamentos de uso veterinário, mesmo com receita veterinária, não são sujeitos a comparticipação.

Os produtos desta categoria mais pedidos na farmácia são os desparasitantes. A maior parte dos pedidos de medicamentos de uso veterinário são feitos sem receita veterinária, cabe assim ao farmacêutico ter um vasto conhecimento na área de forma a dar toda a informação necessária ao utente, no que diz respeito à indicação e posologia indicada para o animal em questão.

6.4. Dispositivos médicos

Os dispositivos médicos compreendem uma vasta gama de produtos dispensados na farmácia. “São destinados, pelo seu fabricante, a serem utilizados para fins comuns aos dos medicamentos, tais como prevenir, diagnosticar ou tratar uma doença humana. Devem atingir os seus fins através de mecanismos que não se traduzem em ações farmacológicas, metabólicas ou imunológicas, por isto se distinguindo dos medicamentos.”

Na farmácia do Bessa, os dispositivos médicos mais solicitados são as lancetas, tiras-teste, dispositivos de penso, fraldas para incontinência e sacos de urina e colostomia.

6.5. Produtos de puericultura e obstetrícia

Esta área na Farmácia do Bessa engloba uma enorme quantidade de referências de produtos nas mais diversas marcas. A maior procura está relacionada com chupetas, biberões, tetinas, fraldas, soro fisiológico e aspiradores nasais para os bebés; existe também uma grande variedade de produtos relacionados com as mães em período pré e pós parto, como cintas e produtos relacionados com a amamentação.

6.6. Manipulados

No caso da Farmácia do Bessa não existe produção de manipulados, sempre que nos chega uma prescrição neste sentido, contactamos o laboratório de manipulados da Farmácia Barreiros (outra Farmácia do grupo) para que estes sejam preparados.

Os manipulados mais solicitados na farmácia dizem respeito a produtos relacionados com patologias crónicas como a psoríase, capsulas de emagrecimento ou produtos para a queda do cabelo.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de trabalhar durante quinze dias no laboratório de manipulados da Farmácia Barreiros a fim de ter contacto com a produção de Manipulados e Produtos Homeopáticos.

7. Serviços

A farmácia é um espaço de saúde e como tal não é só um local de compra e venda de medicamentos e produtos, mas sim um local de aconselhamento, esclarecimento de dúvidas. Basicamente um local de acompanhamento dos doentes, acompanhamento farmacoterapêutico, farmacovigilância, educação para a saúde e uso racional do medicamento.

7.1. Pressão arterial e pulsação

A vigilância da pressão arterial é o serviço farmacêutico mais solicitado na farmácia. São imensas as razões que levam os utentes a procurar a farmácia para a medição deste parâmetro, sendo as razões mais comuns, a vigilância do efeito anti-hipertensor da medicação, sinais de mau estar como tonturas, fraqueza, dores de cabeça ou ainda para verificar se os valores de TA estão normais.

Na farmácia do Bessa há um local destinado para a medição deste parâmetro, neste local temos uma poltrona onde o utente se senta, de forma confortável, e onde temos um diálogo com o utente, enquanto este descansa, antes de fazer-mos a medição. Enquanto conversa-mos com o doente devemos questioná-lo quanto aos valores normais que costuma ter, quanto à toma ou não de medicação e a razão pela qual quer vigiar.

Os valores normais de tensão arterial rondam os 120-80 mmHg, sendo que quando os valores do utente dão valores a cima destes, devemos fazer um aconselhamento quanto à alteração de alguns hábitos do quotidiano e tentar perceber o porquê daquele valor. Caso o valor dê muito alto devemos, de forma calma, encaminhar o utente para um médico.

Sendo qual for o aconselhamento que façamos devemos sempre manter a calma sem alarmar o doente e fazê-lo entender que não será por um valor fora do

normal que haverá indícios de patologia, alertar sim para uma vigilância com alguma regularidade deste parâmetro.

7.2. Colesterol e triglicerídeos

Com alguma regularidade na Farmácia do Bessa fazemos também a medição dos valores de colesterol e triglicerídeos. Neste caso é recolhido uma quantidade de sangue capilar que através de um aparelho semiautomático nos dá os valores de colesterol ou triglicerídeos. Os valores ideais para o colesterol serão <a 190mg/dl e para os triglicerídeos <150mg/dl.

7.3. Glicémia

Também a medição da glicémia é um teste muito pedido na farmácia, sobretudo para controlo ou despiste da diabetes mellitus. No caso de doentes que já seja diagnosticada esta patologia, este teste serve-nos para identificar a adesão à terapêutica e também a efetividade da mesma.

7.4. Teste de gravidez

Na Farmácia tem à disposição um serie de testes de deteção da gravidez. Estes testes baseiam-se na deteção da HCG (hormona coriónica humana) por método colorimétrico na urina. A partir da fecundação esta hormona aumenta e começa a ser detetada 7 dias após a fecundação, tornando estes testes muito fidedignos. Este teste pode ser realizado em casa, por isso sempre que é dispensado, o farmacêutico preocupa-se em dar toda a informação à utente sobre o seu uso e sobretudo sobre a interpretação dos resultados e a validade do teste.

7.5. Administração de vacinas

A farmácia do Bessa dispõe da possibilidade de administrar vacinas, tendo profissionais capacitados para essa administração. As vacinas e injetáveis mais administrados na farmácia são os injetáveis de fertilidade, vacina da gripe e anti-inflamatórios.

Durante o estágio tive a oportunidade de tirar o curso de administração de injetáveis e também o de Suporte Básico de Vida e como tal, também eu, sempre com supervisão administrei vacinas da gripe por várias ocasiões.

7.6. Promoção a Saúde

Cabe ao farmacêutico como profissional de saúde promovê-la. Neste sentido a farmácia do Bessa tem ao dispor dos seus utentes vários rastreios gratuitos, como os que aconteceram durante o meu estágio, realizados em Ramalde e no shopping Brasília ou ainda, o rastreio capilar que aconteceu por 2 vezes na própria farmácia. A farmácia do Bessa também possibilitou por várias vezes palestras para jovens, promovidas na Escola Secundária Fontes Pereira de Melo relacionadas com a pele, acne juvenil e ainda educação sexual. Em todos os rastreios realizados durante o meu estágio foi-me dada a possibilidade de participar ativamente.

Ainda na farmácia está ao dispor dos utentes o programa Valormed, que se destina à recolha de embalagens de medicamentos que já não são utilizados pelas mais diversas razões. Neste caso os utentes deixam na farmácia sacos com as embalagens de medicamentos e os farmacêuticos encarregam-se de os depositar no contentor do Valormed.

No mês de outubro também teve à disposição dos utentes a recolha de radiografias, também neste caso os utentes deixavam na farmácia envelopes com as radiografias que eram recolhidas para um saco próprio para o efeito.

8. Formações

A farmácia do Bessa, assim como o grupo à qual pertence, prima pela formação que dá aos seus colaboradores por isso ao longo do meu estágio fui incentivada a participar em todas as formações, tanto as formações patrocinadas pelas marcas de cosméticos e/ou medicamentos assim como as próprias formações organizadas, na farmácia Barreiros, para todos os colaboradores. Neste sentido participei em formações como a da Avenne®, Bioderma®, A-derma®, Rene Furterer®, Broncho-Vaxom®, Galenic®, Fronteline®, Pharma-Nord®, Bioactivo®, Bebecord® - células estaminais, entre outras

9. Conclusão

Terminados estes seis meses de estágio na Farmácia do Bessa, sinto que terminei um dos desafios mais importantes da minha vida académica. Na verdade, a

chegada ao estágio curricular é de certa forma assustador, deparamo-nos com uma realidade um tanto ou quanto diferente da que imaginamos ao longo dos cinco anos do curso. Parece, do meu ponto de vista, que muitas vezes a realidade na farmácia se distância da preparação que temos durante o curso, pelo menos foi este o meu sentimento nos primeiros tempos na farmácia. Mas, na realidade, com tempo e essencialmente com uma excelente orientação e excelente equipa o medo, as duvidas vão ficando para trás e dão lugar a uma crescente confiança que nos capacita de colocar-mos em prática os conhecimentos teóricos apreendidos ao longo do tempo na faculdade.

O estágio na Farmácia do Bessa permitiu-me perceber essencialmente o que é a profissão de farmacêutico, qual o seu verdadeiro valor e a sua responsabilidade no seio da comunidade. Na verdade, o farmacêutico é muitas vezes o conselheiro, o amigo e algumas vezes até, o confidente dos utentes com os quais rimos e também nos emocionamos em diversas ocasiões. Aprendi que na prática do exercício farmacêutico nunca nos podemos esquecer que muitas vezes somos o único profissional de saúde que contacta com o doente, dando-nos por isso a obrigação e responsabilidade de aconselhar segundo os mais altos valores ético-científicos. Aprendi que na realidade o bom exercício da profissão tem um papel preponderante ao nível social e de saúde pública da comunidade onde se insere.

Em suma, quero apenas acrescentar que no estágio, que este relatório tenta espelhar, acredito ter conseguido cumprir os objetivos propostos. E para isso renovo os meus votos de agradecimento a toda a equipa de profissionais, que se tornaram para mim exemplos do bom exercício da profissão, que foram fundamentais no meu desenvolvimento pessoal e profissional.

BIBLIOGRAFIA

1. http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/22-A_DL_307_2007.pdf - 23/08/13
2. Portaria nº 137-A/2012, de 11 de Maio. Diário da República – Série I. 92 (11-5-2011) 2478(2)-2478(6).
3. Portaria nº 4/2012, de 2 de Janeiro
4. Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto. Diário da República – Série I. 167 (30-8-2006).
5. Associação Nacional das Farmácias, ANF – Ofício Circular nº 9641/2011, de 1 de Agosto de 2011
6. Despacho n.º15700/2012, de 12 de Dezembro através do Ofício Circular n.º 1162/2013
7. Ofício Circular n.º 1208/2013, Lisboa 28 de Março de 2013
8. Despacho 8990-C/2013 de 1 de Julho
9. Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de Agosto. Diário da República – Série I. 167 (30-8-2006)
10. Portaria nº 198/2011, de 18 de Maio. Diário da República – Série I. 96 (18-5-2011)
11. Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro. Diário da República – Série 1, Parte A. 18 (22-1-1993).
12. Despacho 17690/2007, de 10 de Agosto de 2007. Diário da República – Série II. 154 (10-8-2007) 22849-22850

Anexo 2 – Exemplo de receita eletrónica e manual, respetivamente

Receita Médica Nº		
(representação em código de barras e caracteres)		
 GOVERNO DE PORTUGAL Receita Médica Nº (representação em código de barras e caracteres)		
Utente: Telefone: Entidade Responsável: Nº de Beneficiário:	(Nº do utente em código de barras e caracteres) R.G.:	
(Nº da cédula profissional, em código de barras e caracteres ou vinheta de presorior)	(Nome profissional) Especialidade: Telefone:	(Local de Prescrição) (representação em código de barras e caracteres)
R. DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia N.º Externo Identificação Ótica		
1. Meloxicam, 15 mg, comprimido, blister – 60 unidade(s)		
2. Prescrição por DCI		
3. CNPEN		
4. *59999999*		
Validade: 30 dias Data: ____-____-____		
Preferindo exercer o direito de opção ☐ Sim ☐ Não (assinatura do Utente)		

Nº de Receita

- Constituído por 19 dígitos
- Cada via da receita renovável tem numeração única

Identificação do local de prescrição

Prescrição por DCI e respectivo CNPEN

Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

Agrupar, pelo menos, as seguintes características do medicamento: princípio activo, dosagem, forma farmacéutica e nº de unidades

Direito de opção do utente

Pode ser revogado se no acto da dispensa o utente tomar decisão contrária

34

Anexo 3 – Exemplo de impressão no verso da receita

FARMACIA GLINTT - LISBOA
Dir. Téc.: DR
Reg. C.R.C. 123456789

CAPITAL SOCIAL: 23.000 Euros
Nº de Contribuinte: 123456789
DOCUMENTO PARA FACTURAÇÃO
01 - R/L/S: +28/3/25
Rec.:
Ben.:

VENDA - 6121 (2) 06/02/13

Prod	PVP	PRéf	Qt	Comp	Utente
1) *2074797* - Haldol, 1 mg	2,25	0,00	1	2,02	0,23
2) *2075091* - Haldol, 10 mg	9,98	0,00	1	8,98	1,00
3) *2074896* - Haldol, 2 mg	3,81	0,00	1	3,43	0,38
4) *9256503* - Haldol, 2 mg/mL	1,33	0,00	1	1,20	0,13
T:	17,37		4	15,63	1,74

Declara que:
Me foram dispensadas as 4 embalagens
de medicamentos constantes na receita e
prestados os conselhos sobre a sua utilização.

Direito de Opção:
2.4 Exerci o direito de opção para o medicamento
com preço superior ao 5.º preço mais barato.

Ass. do Utente _____

Código de venda
para apoio na
conferência e
refacturação.

Funcionalidade a
implementar no
futuro.

Frase impressa
quando um ou
mais
medicamentos
dispensados tem
um PVP > PVP5

Apenas uma
assinatura do
utente

Medicamentos
dispensados com
um PVP > PVP5

Anexo 4 - Guia de requisição de Psicotrópicos e Estupefacientes

Cliente: FARM.DO BESSA-PORTO RUA O PRIMEIRO DE JANEIRO, 424 4100 365 PORTO	Requisição nº Data: Relativa à factura nº
--	---



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

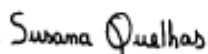
Requisita-se a: **Cooperativa dos Proprietários de Farmácia, CRL.**



Página 1 de 1

Código	Designação, Forma Farmacêutica e Dosagem	Quantidade	
		Pedida	Enviada
5286257	JURNISTA 4 MG 10 COMP. LP	3	3

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

FARM.DO BESSA-PORTO Director Técnico ou Farmacêutico Responsável	COOPROFAR, CRL Director Técnico:  Susana da Silva Quelhas Sampaio Maia
--	---

(assinatura legível)	N.º de Insc. na O.F.: 11045
N.º de Insc. na O.F. Data e Carimbo	Processado por computador