



farmáciacentral



Diana Cláudia Pereira Reis

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Joana Margarida Morais Andrade e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Diana Cláudia Pereira Reis

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Joana Margarida Morais Andrade e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

## **Declaração**

Eu, Diana Cláudia Pereira dos Reis, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008020264, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 3 de julho de 2015.

---

(Diana Cláudia Pereira dos Reis)

## **Agradecimentos**

Ricardo e Joana, o meu primeiro obrigado é a vocês! Obrigada pela oportunidade de estágio de Verão, obrigada pela oportunidade de realizar o estágio curricular convosco; obrigada pelas pessoas espetaculares que são e sempre foram comigo; obrigada por me proporcionarem aprender e trabalhar com pessoas tão maravilhosas e divertidas; obrigada por me terem feito sentir em casa desde o primeiro dia; obrigada por não me deixarem ter medo de falhar; obrigada por me ensinarem tanto, obrigada, obrigada, obrigada...

Minha querida Tininha, obrigada por me leares a primeira vez ao balcão. E se eu estava nervosa! Em mim já não é de estranhar eu sei! Obrigada por tudo o que me ensinaste e ensinas. Todos os dias aprendo algo contigo que me faz crescer como pessoa e como profissional. Obrigada pela enorme paciência que tens para mim, eu sei que às vezes sou um bocadinho chata. Não leves a mal. É só porque tenho medo de fazer algo errado. Tu sabes. Obrigada por todos os bons conselhos que me deste e por me teres feito sorrir nos dias menos bons. Também não foram assim tantos! Obrigada por todas as palavras de carinho. Quero que saibas que te admiro muito, como pessoa e como profissional! Se no início não éramos muito próximas, tenho que confessar que agora fico um bocadinho nervosa quando não estás. Parece que me falta algo. Resumindo, gosto muito de ti! Obrigada por gostares de mim!

Ana, obrigada pelas gargalhadas que praticamente todos os dias me proporcionas. Obrigada por te preocupares com o meu bem-estar. Obrigada por me ajudares a relativizar certas coisas. Sou um bocadinho ansiosa demais eu sei. Obrigada por tudo o que me ensinaste e por estares sempre disponível quando eu tenho alguma dúvida. Mas, sobretudo, obrigada pela boa disposição.

Sérgio, meu caro amigo, obrigada por me trazeres para Ancas quando eu não tinha transporte! Obrigada pelo carinho que tens por mim. Eu sei que tens! Obrigada pelas palavras de carinho e de ânimo sempre que eu não estou a 100%. A ti não te consigo enganar, não sei porquê! Obrigada pelas partidas que me pregaste, obrigada por todos os momentos de brincadeira, obrigada pelas gargalhadas. Mas obrigada também pelo que me ensinaste.

Alexandra linda, ainda bem que tive a oportunidade de te conhecer. Precisava de alguém que

me ajudasse com a tese! Estou a brincar. Conhecer-te foi uma das muito boas partes do meu estágio, e da minha vida também claro. Obrigada por todo o apoio que sempre me deste ao longo desta etapa, quer na farmácia quer fora da farmácia. Obrigada por todos os conselhos, e por estares sempre disposta a despenders um bocadinho do teu tempo para me ajudar. Acredita que nunca me vou esquecer. Obrigada por todos os lanches. Obrigada pela boa disposição.

Gina, ainda hoje luta para que eu a trate por “tu” mas não está fácil. Talvez um dia me habitue. Também consigo aprendi algumas coisas e agradeço-lhe por isso.

## Índice

Índice .....	4
Abreviaturas .....	5
Introdução .....	6
Análise SWOT (Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats) .....	7
Pontos Fortes (Strenghts) .....	7
1. Localização da Farmácia .....	7
2. Equipa Técnica.....	8
2.1 Formação contínua.....	8
2.2 Relação com os Utentes .....	10
3. Organização da Farmácia .....	12
3.1 Sala de Atendimento ao Público .....	12
3.2 Gabinete de Apoio ao Utente.....	13
3.3 Armazém .....	14
3.4 Laboratório .....	15
4. Gestão da Farmácia .....	15
4.1 Dispensa de MSRM e Disponibilidade para o Utente .....	16
4.2 Resposta Adequada às Necessidades dos Utentes .....	18
4.3 Sistema de Reservas .....	19
4.4 Sistema de receitas a aguardar .....	21
4.5 Fornecimento de Instituições e Empresas .....	22
Pontos Fracos (Weaknesses).....	23
1. Sistema de Espera e Disposição dos Balcões de Atendimento .....	23
2. Confirmação do Receituário e Devolução de Receitas.....	24
3. Alteração do preço dos MSRM.....	26
4. Controlo da Dispensa de Psicotrópicos e Estupefacientes .....	26
5. Aconselhamento Veterinário e Ortopédico.....	28
Oportunidades (Opportunities).....	29
Ameaças (Treats) .....	30
Conclusão.....	32
Bibliografia .....	33

## **Abreviaturas**

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

RCM – Resumo das Características do Medicamento

CNP – Código Nacional de Prescrição

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

SNS – Sistema Nacional de Saúde

ADSE – Assistência na Doença aos Servidores do Estado

GNR – Guarda Nacional Republicana

APPACDM – Associação Portuguesa dos Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

COE – Contraceção Oral de Emergência

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

ANF – Associação Nacional de Farmácias

PVP – Preço de Venda ao Público

DCI – Denominação Comum Internacional

## **Introdução**

O farmacêutico é o especialista do medicamento e, muitas vezes, o primeiro contacto do doente com um profissional de saúde. Mas, a forma discreta como atua faz com que o seu profissionalismo e a sua sabedoria passem, por vezes, um bocadinho despercebidos aos olhos da sociedade. E, embora haja já muita gente a olhar para o farmacêutico como um especialista, apto a aconselhar sobre diversas áreas quer da saúde humana quer da saúde animal, ainda há quem olhe para o farmacêutico como um mero vendedor de medicamentos. Mas, de facto, um farmacêutico é muito mais do que isso. A vasta formação universitária aliada à contínua formação pós académica, permite-lhe estar à vontade em áreas como a cosmética, puericultura e veterinária, e fazer um aconselhamento personalizado relativamente a Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e a Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM). Com o apoio dos sistemas informáticos atualmente disponíveis, o farmacêutico consegue ter rapidamente acesso a informação científica, válida e atualizada, sobre qualquer medicamento, que lhe permita fazer um aconselhamento adequado, doente a doente. Este aconselhamento vai desde as interações medicamentosas às reações adversas, passando pelas contraindicações e pela garantia de que cada medicamento é tomado na dosagem certa e de forma adequada.

O farmacêutico é, também, um promotor de saúde. A proximidade que tem com as populações e a relação de confiança que consegue estabelecer com os utentes, permite-lhe promover o uso racional dos medicamentos e a adoção de estilos de vida saudáveis, além de lhe permitir detetar comportamentos desviáveis face aos problemas de saúde.

Por tudo isto, o estágio curricular em farmácia comunitária é a oportunidade perfeita para, com base nos ensinamentos adquiridos ao longo do curso, aprender muito mais e evoluir quer a nível profissional quer a nível pessoal. O presente relatório, tem como principal objetivo descrever as atividades desenvolvidas e os conhecimentos adquiridos durante o estágio. Este faz parte do plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, e é o culminar de 4 anos de ensino teórico. O estágio decorreu de 12 de janeiro de 2015 a 10 de julho de 2015, num total de 820 horas, na Farmácia Central de Anadia. A orientação do estágio coube à Dra. Joana Andrade, proprietária e diretora técnica, mas toda a equipa teve um papel importante na minha aprendizagem.

## **Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)**

O presente relatório irá ser redigido tendo como base estrutural uma análise SWOT, uma ferramenta de gestão cada vez mais usada pelas empresas. A análise SWOT permite avaliar o plano estratégico e evolutivo da empresa, fazendo uma síntese da análise interna e externa da mesma. A análise interna diz respeito aos principais aspetos que diferenciam a nossa empresa face às empresas que atuam dentro do mesmo mercado, ou seja, avaliar as nossas vantagens (forças) e desvantagens (fraquezas) relativamente às outras farmácias. A análise externa, por seu lado, diz respeito às perspetivas de evolução do mercado em que a nossa empresa atua, ou seja, olhar para a população que servimos e perceber quais são as oportunidades que podem fazer a farmácia crescer enquanto empresa, mas perceber também quais as ameaças existentes no meio envolvente que podem colocar dificuldades ao nosso negócio. É importante perceber as relações que existem entre estes quatro pontos para identificar os elementos chave de gestão da nossa farmácia, o que vai permitir, por sua vez, estabelecer as prioridades de atuação, ou seja, aquilo que é preciso melhorar.

### **Pontos Fortes (Strengths)**

#### **I. Localização da Farmácia**

A Farmácia Central de Anadia está geograficamente localizada na Avenida Engenheiro Tavares da Silva, em frente à GNR, na cidade de Anadia. Esta é uma localização privilegiada tendo em conta que ao lado do edifício onde a farmácia está inserida, se encontra o Hotel Cabecinho; a 300 metros se encontra o Centro de Saúde de Anadia e a pouco mais de 500 metros se encontra uma clínica privada de saúde, a Belorizonte. Além disso, para as muitas pessoas que trabalham na Zona Industrial de Anadia, e até mesmo para quem vem do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, e que viva na cidade de Anadia ou nos arredores, a avenida onde se encontra a Farmácia Central faz muitas vezes parte da rota habitual de regresso a casa. Esta centralização em termos geográficos permite que a farmácia contacte diariamente com uma grande heterogeneidade em termos de utentes, desde uma faixa etária mais envelhecida a uma faixa etária mais jovem. E esta dualidade é perceptível ao longo do dia. Se é durante a manhã e a tarde que a população mais idosa vem à farmácia, é durante a hora de almoço e ao fim do dia, depois de sair do trabalho, que a população mais

jovem entra na expectativa de resolver as suas questões, de forma rápida e eficaz.

O Hotel Cabecinho, ponto de paragem de muitos turistas, nacionais e internacionais, permite que entrem na farmácia uma grande diversidade de utentes, com necessidades bastante específicas. Os turistas procuram MNSRM para situações pontuais, como antigripais ou pensos rápidos. Mas, muitos peregrinos que durante a sua longa jornada de caminhada até Fátima fazem a sua paragem de descanso neste hotel, chegam à farmácia na esperança de encontrar algo para alívio das dores musculares e para tratamento de lesões como as bolhas. Também muitos atletas, sobretudo ciclistas e ginastas, que ao longo do ano participam em provas nacionais e internacionais no velódromo de Sangalhos ficam hospedados no Hotel Cabecinho. Estes, quando recorrem à farmácia é, sobretudo, com o intuito de obter suplementos hiperproteicos de forma a potenciar a sua prestação desportiva.

Sendo assim, percebe-se facilmente que a grande capacidade desta farmácia em atingir diversas faixas etárias se deve, primeiramente, à sua excelente localização. Claro que há outros fatores, igualmente importantes, que contribuem para a força e robustez comercial da farmácia.

## 2. Equipa Técnica

### 2.1 Formação contínua

A Farmácia Central é dotada de uma equipa de trabalho bastante dinâmica, com profissionais de excelência quer a nível técnico e científico quer a nível humano. E, apesar de a equipa não ser formada exclusivamente por farmacêuticos, apresenta em termos globais grande capacidade de resposta às necessidades dos utentes. Mesmo o farmacêutico, como especialista do medicamento, é confrontado diariamente com questões por parte dos utentes para as quais não tem resposta imediata. Mas, graças aos sistemas informáticos e à facilidade de acesso a informação cientificamente válida consegue, em tempo útil, transmitir as respostas adequadas às dúvidas dos utentes. O acesso a informação científica é possível através do próprio sistema informático com o qual a farmácia trabalha, o SoftPharm, que permite o acesso rápido ao Resumo das Características do Medicamento (RCM) e à sua classificação terapêutica. Além disso, a farmácia dispõe de uma pequena biblioteca onde é possível ter acesso ao Prontuário Terapêutico, ao Índice Nacional Terapêutico, ao Symposium Veterinário e a enciclopédias como a do Direito Farmacêutico.

De forma a melhorar a capacidade de resposta diária às necessidades dos utentes, a farmácia aposta na formação contínua da sua equipa, seja através de minicursos em plataformas *online*, seja através de pequenas formações na própria farmácia promovidas pelos diversos laboratórios e/ou pela própria equipa. Estas formações têm como principal foco de atenção os MNSRM e outros produtos de saúde, o que é uma oportunidade de crescimento para a farmácia dado o contexto social atual, em que a cedência de MSRMs acaba por ser um ponto comum a grande parte das farmácias. Contudo, acredito que também aqui o farmacêutico pode ter um papel diferenciador e, como tal, deve apostar continuamente na sua formação mesmo relativamente aos MSRMs. Saber a forma como se toma, o número de tomas diárias e os efeitos secundários mais comuns são pontos importantes, nem sempre explicados de forma clara pelo médico, que podem fazer toda a diferença na preferência do utente pela farmácia. Um exemplo prático desta situação aconteceu comigo durante o estágio. Uma senhora de 59 anos chegou à farmácia com uma receita na qual vinha prescrito o Fosavance<sup>®</sup>. Era a primeira vez que iria tomar este medicamento e na posologia apenas indicava para a toma de um comprimido por semana. Perguntei à utente se o médico tinha explicado como tomar o medicamento, ao qual me respondeu que não. Como parte da minha formação no estágio já me tinha sido explicado que, no caso deste medicamento, é preciso atenção redobrada de forma a ter a certeza de que o utente sabe exatamente como fazer a toma, o que nem sempre acontece. Sendo assim, expliquei à utente que teria que tomar o medicamento em jejum, com o estômago vazio, sempre com bastante água e sem a toma concomitante de outra medicação. Expliquei também que, após a toma, se deveria manter em pé pelo menos durante 30 minutos, tempo que também deveria esperar para tomar o pequeno-almoço. Frisei que era bastante importante manter a postura vertical e que, se por algum motivo não poderia estar de pé, se sentasse mas mantendo sempre a posição. A utente ficou um bocadinho reticente no início por causa de ser necessário tanto cuidado na toma desta medicação referindo que o médico não lhe tinha dito nada disso. Eu expliquei que muito provavelmente teria sido lapso dele e que as recomendações para a toma desta medicação eram um bocadinho exigentes, de forma a garantir a absorção eficaz do medicamento. A utente acabou por rever comigo, mais uma vez, como tinha que ser feita a toma do medicamento, para ter a certeza que tinha percebido e, no final agradeceu-me a atenção que lhe tinha despendido.

A constante formação é imprescindível para a valorização do farmacêutico como profissional

de excelência, pelo que me considero uma estagiária bastante privilegiada com todas as oportunidades de formação que me foram proporcionadas ao longo do estágio.

De seguida, e para concluir este ponto, farei referência a uma situação prática real em que apliquei os conhecimentos adquiridos durante uma formação sobre as diversas apresentações e indicações terapêuticas do Vibrocil®.

Exemplo Prático: uma senhora chegou à farmácia referindo que tem um filho com 2 anos que está muito constipado. Eu perguntei quais eram exatamente os sintomas que a criança apresentava, ao que a senhora me respondeu que o menino estava com muita dificuldade em respirar porque tinha o nariz muito entupido e que, devido a isso, havia já 3 noites que não conseguia descansar. Referiu ainda que já tinha colocado soro fisiológico no nariz da criança mas que não tinha melhorado nada. Após algumas perguntas percebi que a criança não tinha tosse, tratando-se apenas de congestão nasal. Sendo assim, propus à senhora que levasse água do mar (Rhinomer Força I®) e um descongestionante nasal adequado à idade da criança (Vibrocil® gotas nasais). A água do mar permite fazer uma lavagem adequada do nariz e potencia o efeito do descongestionante, o que permite uma ação mais rápida e eficaz. A senhora mostrou relutância em levar o Vibrocil® por se tratar de uma criança tão pequena. Eu tranquilizei-a dizendo-lhe que a apresentação em gotas nasais do Vibrocil® era a aquela que estava indicada para crianças a partir de 1 ano de idade, com a posologia de 1 gota em cada narina três vezes por dia, ao que a senhora ficou mais descansada. Após voltar a referir a importância de lavar com água do mar antes, alertei a senhora para o facto de ser necessário ir ao médico se ao fim de uma semana a situação não melhorasse. Fiquei bastante contente quando numa próxima vinda à farmácia a senhora me revelou que o meu aconselhamento tinha resultado e agradecendo-me por isso. Estes momentos são muito gratificantes porque nos mostram que realmente o farmacêutico pode ter um papel bastante ativo na sociedade e no seu bem-estar.

## *2.2 Relação com os Utentes*

As pessoas que compõem a equipa técnica da Farmácia Central são dotadas de uma grande boa disposição e cumplicidade, e isso é muito bom para o contacto com os utentes. Havendo boa relação entre a equipa de trabalho, os utentes também ganham com isso porque são tratados de uma forma bastante simpática e atenciosa. Muitos utentes vêm de aldeias um pouco mais distantes, onde até existe uma farmácia, mas eles referem que

preferem fazer mais uns quilómetros e serem atendidos por pessoas simpáticas e que lhes dão atenção, o que é muito gratificante para quem está atrás do balcão. Durante o estágio contactei com utentes habituais que vêm de aldeias como Paredes do Bairro e Sangalhos, que ficam a 10 quilómetros de Anadia e nas quais existe uma farmácia. Mas, a preferência dos utentes pela Farmácia Central não se deve, obviamente, apenas à simpatia das pessoas que os atendem. A eficiência e a rapidez no atendimento, aliadas ao facto do *stock* de medicamentos da farmácia ser relativamente grande e variado, permite ao utente sair quase sempre da farmácia com tudo o que precisa. Se por algum motivo não existe o medicamento pretendido, a farmácia consegue arranjá-lo para o próprio dia, desde que esteja disponível no fornecedor e encomendado até às 16.45 horas. A isto soma-se a grande dedicação da equipa que, quando o utente não tem possibilidade de voltar à farmácia nesse dia e precisa mesmo do medicamento, se disponibiliza para o levar a casa ou a algum local que lhe seja mais acessível.

Com base nesta relação de confiança entre a equipa técnica da Farmácia Central e os utentes, a grande maioria possui uma ficha própria no sistema informático, e o respetivo cartão com o número da sua ficha e o nome. A Farmácia Central não faz parte do grupo das Farmácias Portuguesas. Em vez disso, possui um sistema próprio de cartões numerados, em que a cada cartão está associado um nome e um número. Na ficha do utente ficam registados todos os medicamentos e produtos que leva e, à medida que as compras vão sendo efetuadas, há acumulação de pontos nesse mesmo cartão. Os pontos são convertíveis em dinheiro que o utente escolhe quando descontar. Este sistema é vantajoso quer para o utente quer para a farmácia. Para a farmácia porque, além de conseguir uma certa fidelização do utente, consegue também fazer um acompanhamento farmacoterapêutico mais adequado, o que se traduz por uma melhor adesão à terapêutica. Isto porque, como todos os medicamentos e outros produtos de saúde que o utente leva ficam registados na ficha, conseguimos facilmente saber quais os medicamentos ou quais os laboratórios que faz habitualmente. Este método é de extrema importância, sobretudo para as pessoas mais idosas que se guiam pelo formato e composição das caixas e não pelo nome do medicamento. Algumas delas não sabem ler e mesmo as que sabem recusam levar uma caixa diferente mesmo quando o medicamento é o mesmo, como acontece com os genéricos. Outra grande vantagem da existência da ficha de cliente para a farmácia, é que permite colocar avisos na mesma, os quais surgem no ecrã assim que inserimos o nome da pessoa no

sistema informático. Desta forma, e para otimizar a relação com o utente, são inseridos avisos na sua ficha a alertar para o caso de alergias a determinados medicamentos, por exemplo. Para o utente é vantajoso o sistema de ficha, porque além de acumular dinheiro sem custos adicionais, permite-lhe recorrer à farmácia sempre que precise de um medicamento ou de outro produto de saúde do qual não se recorda do nome ou do laboratório.

### 3. Organização da Farmácia

#### *3.1 Sala de atendimento ao público*

Ao entrar na Farmácia Central, o utente depara-se com um espaço não muito grande, mas ao mesmo tempo amplo e organizado de uma forma bastante harmoniosa. Na zona oposta à porta de entrada, encontram-se 3 balcões de atendimento, cada um com o seu equipamento informático, dispostos de forma linear. Isto permite ter uma visão sobre todos os utentes que se encontram dentro da farmácia e estar atento a quem entra e a quem sai. Os dois balcões das pontas são dotados de 3 gavetas cada um, onde estão guardados os sacos de papel e produtos de saúde como adesivos, compressas, tampões, preservativos, batons, entre outros. Entre o primeiro e o segundo balcão de atendimento há uma zona mais baixa, usada como ponto quente, onde são colocados diversos produtos como suplementos alimentares e vitamínicos, produtos de cosmética ou produtos de saúde, como acessórios ortopédicos. Por trás dos balcões de atendimento, é possível ao utente visualizar um linear composto por MNSRM que vão sendo constantemente renovados, de acordo com as necessidades mais prevalentes dos utentes e que não podem estar ao seu alcance.

Os restantes produtos encontram-se expostos em lineares cuidadosamente organizados por áreas (veterinária, higiene oral, cosmética, puericultura, alimentação infantil, suplementação alimentar) e dispostos ao longo do perímetro da sala. No centro da sala, considerada a zona mais quente, encontra-se um linear composto por duas peças de mobiliário. Num deles, o mais pequeno encontram-se dispostos produtos de perfumaria da marca Roger&Gallet® da qual a Farmácia Central é a representante na zona. No outro, nas prateleiras viradas para a porta, estão dispostos produtos de cosmética essencialmente associados a promoções, que vão sendo renovados consoante a época do ano: na época fria, com a grande necessidade de hidratação, estiveram expostos produtos de hidratação da marca Barral®, enquanto que, neste momento, com a proximidade da época balnear, os produtos expostos são protetores

solares e pós solares da marca Vichy®. Do outro lado deste linear encontram-se duas cadeiras que dão apoio às pessoas mais idosas ou às pessoas que não conseguem estar muito tempo de pé. Isto porque, devido à grande afluência diária de utentes à Farmácia Central, o tempo de espera por vezes pode ser um bocadinho longo.

### *3.2 Gabinete de Apoio ao Utente*

Com acesso direto a partir da sala de atendimento ao público, a farmácia dispõe de um Gabinete de Apoio ao Utente que possibilita uma abordagem mais particular e individualizada a certas questões. Além disso, é neste gabinete que a Farmácia Central disponibiliza aos utentes a medição da tensão arterial, e de certos parâmetros bioquímicos como a glicémia e o colesterol total. É nestas alturas, também, que o farmacêutico consegue avaliar a existência de comportamentos desviáveis por parte dos utentes e fazer o aconselhamento farmacoterapêutico adequado à situação, reforçando sempre a importância das medidas não farmacológicas. A equipa técnica da Farmácia Central leva estas situações bastante a sério, e a proximidade que consegue estabelecer com os utentes permite-lhe também chamar à atenção quando há perceção de que o utente, ou não está a cumprir a toma da medicação ou está a abusar na alimentação e/ou bebida. Durante o estágio presenciei uma situação em que um utente, diabético, se dirigiu à farmácia para fazer a medição da glicémia, em jejum. O resultado da medição foi de 289mg/dL. A minha colega ficou preocupada e perguntou-lhe se tinha tomado a medicação, ao que o utente respondeu que não. Quando confrontado com o porquê de não estar a tomar a medicação, o utente respondeu que, como a diabetes tinha baixado com a medicação ele achou que já não precisava de a tomar mais. De acordo com o artigo nº1 do Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, o exercício da atividade farmacêutica tem como objetivo principal a pessoa do doente (Ordem dos Farmacêuticos, 1998). Este é um princípio muito importante, que está presente em cada pessoa que compõe a equipa técnica da Farmácia Central, mesmo nos colegas que não são farmacêuticos. Assim sendo, e voltando à situação prática, a minha colega alertou o utente para o facto de ser imprescindível cumprir corretamente a medicação, tentando fazer entender ao utente que era precisamente por estar a tomar a medicação que os valores estavam normais. Além disso, frisou ainda a importância de uma alimentação equilibrada no controlo da doença. Esta é uma das muitas situações a que assisti durante o estágio, e que demonstra o grande empenho desta equipa de trabalho na saúde e bem-estar dos seus utentes.

É também neste gabinete que a Farmácia Central coloca ao dispor dos seus utentes aconselhamento em nutrição e podologia. Cada uma destas áreas de intervenção tem dias e horários estipulados, sempre coincidentes com o horário de funcionamento da farmácia.

### 3.3 Armazém

A zona não visível ao utente está organizada de uma forma prática e ao mesmo tempo funcional, permitindo ao farmacêutico/técnico auxiliar chegar rapidamente ao que precisa. Deste modo, é possível dar uma maior atenção ao utente e tornar o atendimento um processo mais eficiente. De rápido acesso a partir da zona de atendimento encontra-se um grande armário, composto por gavetas de abertura e fecho fácil, ordenadas por ordem alfabética. Nestas, encontram-se armazenados, por esta ordem, todos os medicamentos em formato de comprimidos, as ampolas bebíveis, os oftálmicos, as gotas orais, os inaladores, os supositórios/óvulos, os injetáveis, os transdérmicos, as pomadas e os produtos dos protocolos da diabetes. Na parede oposta a este grande armário, estão inseridos 3 conjuntos de prateleiras onde se encontram dispostos todos os xaropes, pós para suspensões orais e granulados, ordenados também por ordem alfabética. Existe ainda outro conjunto de prateleiras onde estão colocados todos os produtos usados externamente como soluções cutâneas e capilares, *sprays* no caso de repelentes de insetos, soluções de lavagem auricular, entre outros. É junto a este local que se encontra o frigorífico, onde estão armazenados os produtos de frio, dispostos por categoria e ordem alfabética. Por exemplo, as insulinas estão todas juntas mas ordenadas alfabeticamente, assim como as vacinas e os colírios. Os produtos de veterinária, não expostos ao público, encontram-se dispostos num móvel exclusivo, também por ordem alfabética.

É também no armazém que é feita a receção das encomendas, processo que exige um grande cuidado porque todos os produtos têm que ser conferidos um a um relativamente ao Preço de Venda ao Público (PVP) e à validade dos mesmos. Só após a conferência e confirmação das encomendas os produtos são armazenados nos respetivos lugares.

Este método de organização e armazenamento dos produtos pelas diferentes categorias e por ordem alfabética mostra-se crucial por vários motivos. Em primeiro lugar, a padronização da disposição dos produtos torna a sua arrumação um processo muito mais rápido e correto por parte da equipa. Além disso, permite que todas as pessoas que ali trabalham saibam exatamente onde está o que procuram o que, por sua vez, se vai refletir

no atendimento ao balcão, o qual será bastante mais rápido e eficiente. Cada vez mais, com o *stress* do dia-a-dia as pessoas não têm nem tempo nem paciência para estar à espera. E a farmácia é um local em que as pessoas ficam nervosas quando têm que esperar mais um bocadinho. E, como tal, para minimizar ao máximo o tempo de espera dos utentes pelos medicamentos e, ao mesmo tempo, conseguir que grande parte do atendimento se traduza num maior contacto com os utentes, é de salientar as grandes vantagens deste método de arrumação. É bastante perceptível ao balcão que os utentes gostam que quem os está a atender traga rapidamente os medicamentos para depois poder conversar um bocadinho durante o resto do atendimento. A Farmácia Central prima por esta forma de atuação captando, assim, a preferência da população.

### 3.4 Laboratório

De acesso direto a partir da zona de arrumação dos medicamentos encontra-se o laboratório, dividido em duas partes. Numa parte, são guardados os excessos dos medicamentos para os quais não há espaço na zona de arrumação, obedecendo sempre à regra do *first in, first out*. Na outra parte, encontra-se o balcão de preparação de manipulados e de outras preparações medicamentosas como é o caso das suspensões. A preparação de manipulados, embora não faça parte da rotina diária da farmácia, pode ser considerada um ponto forte devido à disponibilidade da mesma em providenciar a sua preparação o mais rápido possível, indo sempre ao encontro das necessidades do utente.

É também no laboratório, em local apropriado, que estão armazenados produtos farmacêuticos como o álcool, a água oxigenada, o soro fisiológico, o óleo de amêndoas doces, entre outros. Estes, juntamente com a classe dos Produtos Químicos como o coalho líquido, o bicarbonato de sódio e o borato de sódio são fornecidos aos utentes em situações de procura específica. Mesmo assim, toda a equipa está consciente das aplicações destes produtos e dos possíveis perigos decorrentes da sua utilização, pelo que o ato da dispensa dos mesmos é feito com a devida atenção.

## 4. Gestão da Farmácia

A farmácia é um local de prestação de serviços direcionados para o utente e para a promoção da saúde da população em geral. Mas, para que tudo funcione da melhor forma é necessária uma gestão adequada quer dos recursos humanos, quer dos recursos materiais e financeiros. A Farmácia Central tem os seus objetivos perfeitamente delineados e uma

capacidade técnica de gestão que lhe permite diferenciar-se e destacar-se dos demais, na preferência dos utentes.

#### *4.1 Dispensa de MSRM e Disponibilidade para o Utente*

Os MSRM só podem ser dispensados na presença de uma receita médica válida, de acordo com os requisitos dispostos no Despacho nº 11254/2013 de 30 de Agosto de 2013 (Teixeira, 2013). Sendo assim, algum do tempo do atendimento é reservado para uma validação rápida da receita, manual ou eletrónica. O método de organização dos medicamentos na Farmácia Central, como já foi referido atrás, permite minimizar o tempo de espera do utente. Graças a isso, parte do atendimento pode ser ainda dedicado a uma validação rápida da receita evitando erros desnecessários e problemas mais tarde na faturação.

Descrevo agora como me foi ensinado todo este processo, de acordo com as Normas Relativas à Dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde, para que seja mais facilmente perceptível a importância da validação da receita, no ato de dispensa dos medicamentos (Infarmed, 2014).

Quando a receita me é entregue pelo utente a primeira coisa que faço é olhar para a validade da mesma e se está presente a assinatura do prescritor. Este simples gesto evita idas desnecessárias ao armazém, no caso da receita se encontrar fora do prazo de validade. Acontece, por vezes, situações de pessoas mais idosas que deixam passar as receitas de validade sem se aperceberem. Numa zona relativamente rural como Anadia, onde a Farmácia Central se insere, um número significativo dos utentes da farmácia são pessoas idosas que vivem sozinhas e que, para vir buscar os medicamentos que precisam, têm que alugar um táxi ou apanhar boleia de algum vizinho ou conterrâneo bondoso. Assim sendo, nestas situações, a Farmácia Central não permite de todo que a pessoa em questão fique sem medicação. E aqui é importante salientar o grande papel social presente nesta equipa de trabalho, sendo este um dos pilares do seu sucesso junto da população. Mas agora retomando o ponto central, depois de nos certificarmos que a pessoa tem ficha de cliente na farmácia o próximo passo é verificar que a medicação que está a ser solicitada corresponde, de facto, à medicação que a pessoa faz habitualmente, pelo registo na mesma ficha. De seguida, é cedida a medicação em questão à pessoa ficando registado na sua ficha que depois é necessário trazer receita. Com a entrega da medicação é entregue também um talão de

venda suspensa, com o nome, dosagem, quantidade e número de embalagens do medicamento em questão. Este talão serve como comprovativo de que a pessoa levou a medicação e ficou o registo da mesma na ficha. Quando a pessoa trazer a receita, numa próxima vinda à farmácia, faz o pagamento da mesma e é emitida a respetiva fatura. O facto de a pessoa ter a possibilidade de pagar depois, ou porque a receita não é válida naquele momento ou porque não tem dinheiro que chegue, demonstra também a grande relação de confiança que a Farmácia Central estabelece com os seus utentes.

Quando a receita se encontra dentro do prazo de validade, o próximo passo é analisar a ficha do utente e perceber, sobretudo no caso da toma de genéricos, quais são os laboratórios que o utente usa normalmente. Isto é importante porque, como a maioria das pessoas não sabe identificar o laboratório, a farmácia consegue, ao mesmo tempo, minimizar o tempo de procura pelo laboratório correto, e aumentar a confiança do utente em si depositada. Isto porque, a grande maioria das pessoas guia-se pela cor, tamanho e formato da caixa não prestando propriamente atenção ao que está escrito, e se por acaso lhe trazemos uma caixa diferente, elas dizem imediatamente que o medicamento não é aquele. O princípio ativo, a dosagem e o número de comprimidos até pode ser o mesmo, mas o efeito que o aspeto visual da embalagem tem nos utentes é muito forte e eles chegam mesmo a sentir-se enganados quando isto acontece. O sistema de ficha é, também por isto, um ponto forte da Farmácia Central permitindo a fidelização de muitos utentes. Uma situação, também complicada e que a farmácia não tem qualquer controlo sobre ela é a de redimensionamento e/ou alteração do aspeto visual das embalagens. É difícil, por vezes, conseguir que as pessoas entendam que aquela caixa diferente contém precisamente o mesmo medicamento que tomavam. Mas nada que um pouco de paciência e disponibilidade por parte do farmacêutico e/ou técnico não resolva.

Depois de levar os medicamentos para o balcão, faço o registo no sistema informático do Código Nacional de Prescrição (CNP) através da leitura de código de barras. Os passos seguintes são de extrema importância para minimizar o número de erros que surgem, mais tarde, no fecho da faturação. Em primeiro lugar, confiro se o código que ficou registado no sistema informático corresponde ao CNP ou ao Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM) que vem na receita. Se estiver tudo correto, de seguida olho para o sistema e para o organismo de participação. A grande maioria dos utentes pertence ao Sistema Nacional de Saúde (SNS) ou a subsistemas que pertencem ao

SNS, como é o caso da Assistência na Doença aos Servidores do Estado (ADSE) e da Guarda Nacional Republicana (GNR). Relativamente ao organismo de comparticipação, a letra “R” aplica-se aos utentes pensionistas enquanto a letra “O” ou a ausência de letra se aplica aos utentes com regime geral de comparticipação. No final do atendimento e após prestar o devido aconselhamento ao utente, é-lhe solicitada uma assinatura no verso da receita. Após concluído o atendimento, volto a verificar todos os passos que mencionei anteriormente e, estando tudo correto, carimbo e assino o verso da receita.

Existem alturas em que a afluência de utentes à farmácia é tal, que se torna bastante difícil a conferência das receitas uma a uma logo após o atendimento. Pelo que, e reportando o que me foi ensinado, se durante o atendimento formos prestando atenção e conferindo os aspetos da receita passíveis de conferir, é uma grande vantagem para a farmácia. São poucos segundos que fazem uma grande diferença e que contribuem para o bom funcionamento da farmácia. Além de poupar tempo aos colegas que fazem depois a conferência de todo o receituário, torna mais eficiente este processo porque cada receita é conferida mais do que uma vez.

#### *4.2 Resposta Adequada às Necessidades dos Utentes*

Um dos pilares cruciais que contribui para o bom funcionamento da Farmácia Central é uma adequada gestão de stocks, que lhe permite ter disponível diariamente os medicamentos que os seus utentes precisam. Mesmo os utentes mais exigentes ou que fazem uma medicação mais específica, têm sempre o seu medicamento disponível, porque a farmácia faz questão que o mesmo faça parte do stock habitual dos seus produtos, indo assim de encontro às necessidades dos seus utentes. E, se por algum motivo, o medicamento em questão não se encontra na farmácia, a situação é resolvida na maioria das vezes no próprio dia. Isto porque a Farmácia Central faz parte das rotas diárias de 3 fornecedores, que fazem entregas, pelo menos, duas vezes por dia, o que lhe permite um aprovisionamento rápido dos produtos necessários. Mas isto só é possível graças a uma grande capacidade de avaliação e gestão de produtos, aliada a uma boa relação com os fornecedores.

A gestão de stocks é, também, muito importante para a sustentabilidade da farmácia, porque evita a acumulação de produtos sem saída e o aprovisionamento constante dos produtos com maior volume de vendas. Para tal, na ficha de cada produto está definido o stock mínimo e máximo a ter na farmácia de acordo com as vendas do mesmo produto. Além disso, é

possível também definir o fornecedor de onde se pretende que esse produto seja enviado normalmente. Quando no *stock* da farmácia um produto atinge o valor mínimo, este é introduzido diretamente numa proposta de encomenda, diariamente avaliada de acordo com o *stock* real do produto e histórico de vendas, sendo depois enviada para o respetivo fornecedor. Contudo, nem sempre o fornecedor definido na ficha do produto é aquele de onde este é enviado para a farmácia. A realização desta encomenda, carece também de uma avaliação criteriosa das condições de compra do produto a cada fornecedor. Se outro fornecedor que não o habitual apresentar, no momento, melhores condições de compra para aquele produto, essa alteração é feita na encomenda. A existência dos *gadgets* eletrónicos facilita bastante este processo de gestão de *stocks* e realização de encomendas, permitindo um aprovisionamento rápido e constante da farmácia.

Adicionalmente, são feitas diariamente encomendas por via telefónica ou por via *web*, no *site* de cada fornecedor. A limitação de espaço nas farmácias e a enormidade de produtos existentes, torna física e financeiramente impossível a existência de todos os produtos farmacêuticos existentes no mercado. O telefone e a *web* surgem, então, como estratégias alternativas de assegurar que cada utente tem o medicamento que precisa, quando precisa.

Esta adequada gestão de *stocks* focada nas necessidades diárias dos utentes, permite a obtenção de melhores resultados para a farmácia quer em termos de sustentabilidade quer em termos de satisfação dos utentes.

#### 4.3 Sistema de Reservas

A Farmácia Central dispõe de um Sistema de Reservas que lhe permite satisfazer as necessidades dos utentes, de forma individualizada e em tempo útil. Este sistema é suportado pelo programa SoftPharm<sup>®</sup>, sistema informático com o qual a farmácia trabalha, e consiste no acondicionamento, em local próprio, de um produto específico para um utente específico. Aplicando o sistema em situação real fica mais fácil de entender. Um utente chega à farmácia com ou sem receita e solicita um determinado produto. O produto pode fazer parte do *stock* habitual da farmácia e não existir na mesma naquele momento, ou não fazer mesmo parte do *stock* habitual. De uma ou de outra forma, a farmácia coloca à disposição dos utentes duas opções: deixar o produto pago e depois vir só levantar, ou pagar só quando vier levantar. Claro que, para a farmácia, é mais segura a primeira opção, porque além de evitar burocracia e problemas na posterior devolução de produtos ao fornecedor

evita, também, a possibilidade de perda da venda do produto. Consoante a escolha do utente, o produto é encomendado e é feita a reserva no sistema informático onde consta: o nome da pessoa em que fica a reserva, o nome do produto e a quantidade. No campo das observações é inserida ainda, pelo colaborador, a informação relativa ao pagamento ou não do produto, e o fornecedor para onde foi encomendado. No caso do utente em questão ter ficha de cliente na farmácia, é também introduzido o número da ficha. Após conclusão da reserva são emitidos dois talões, onde além de toda a informação acima mencionada, consta também a data de criação da reserva e a identificação numerária do respetivo colaborador. Um dos talões é entregue ao utente e o outro talão, consoante o prévio pagamento da reserva ou não, é anexado a um saco de papel ou colocado em cima de uma bancada, respetivamente. Os sacos de papel são colocados em cima de outra bancada, no armazém, e, à medida que vai sendo feita a receção dos produtos em questão, estes vão sendo introduzidos nos respetivos sacos e armazenados numa gaveta destinada ao efeito. De referir que, no processo de receção de encomendas, surge no sistema informático, uma mensagem alerta a informar que o produto com o código que acabámos de inserir está associado a uma reserva. Quando concluímos a receção da encomenda em questão, é emitido um talão igual ao da reserva criada para aquele produto. Isto permite minimizar o tempo de procura da respetiva reserva porque o sistema vai, automaticamente, dá-la como rececionada. Quando se trata de uma reserva já paga, procuramos o respetivo saco e, após acondicionamento do produto, este é armazenado na gaveta destinada ao efeito. No caso de uma reserva não paga, procuramos o respetivo talão, sobre a bancada, e colocamos sobre ele o produto em questão. Se a pessoa não vier levantar o produto no prazo de uma semana, aproximadamente, este é devolvido ao respetivo fornecedor. Relativamente às reservas pagas, a mesma é dada como entregue no sistema informático, no ato de levantamento. Neste caso, o armazenamento das reservas na farmácia é mais prolongado, chegando aos 6 meses. Ao fim deste tempo, são retiradas da gaveta e colocadas noutra local não sem antes verificar o prazo de validade dos produtos. Caso esteja próximo o fim do prazo de validade, o produto é colocado em local apropriado, para posterior tratamento.

Este é a meu ver, um dos grandes pontos fortes da Farmácia Central porque permite garantir que cada utente tenha o que precisa e quando precisa, sem risco do seu produto ser dispensado a outra pessoa. Mesmo que o utente não tenha disponibilidade de vir levantar os seus produtos nesse dia ou nessa semana, tem a garantia de que quando chegar à farmácia

eles estão lá para si. Isto fortalece, por um lado, a imagem da Farmácia Central junto dos seus utentes e, por outro lado, a confiança que os mesmos depositam na capacidade de trabalho e dedicação dos colaboradores da farmácia.

#### *4.4 Sistema de receitas a aguardar*

A Farmácia Central dispõe de um serviço, que permite ao utente deixar a sua receita na farmácia quando não precisa de a aviar na totalidade. Isto acontece sobretudo com os utentes mais idosos e/ou com pessoas que fazem medicação crónica. A falta de transporte para a deslocação até ao Centro de Saúde e a obrigatoriedade de pagar uma taxa moderadora para o pedido de receituário, são motivos pelos quais os utentes mais idosos, com uma reforma baixa na maioria das vezes, evitam esta deslocação. Aliado a isto está o facto dos médicos, muitas vezes, passarem vários medicamentos na mesma receita que, em termos de toma para o doente, têm durabilidades diferentes. Sendo assim, quando o utente chega à farmácia com a receita médica, há medicamentos nessa receita que ele precisa e outros que ainda tem para algum tempo e, como o dinheiro pode não dar para tudo, os utentes muitas vezes referem que só querem aquele que precisam para o momento. No caso dos utentes que fazem medicação crónica acontece a mesma coisa, mas aqui o que se passa é que não têm tempo e disponibilidade para se deslocar frequentemente ao Centro de Saúde, sobretudo as pessoas que trabalham em horários não compatíveis com os do mesmo local.

A Farmácia Central como espaço de saúde exemplar que é, e tendo sempre em mente a necessidade de ter um papel social ativo junto da população, implementou este sistema de modo a ir de encontro às necessidades dos seus utentes. Sendo assim, aqueles que já sabem da existência deste sistema referem, durante o atendimento, a sua intenção de vir levantar mais tarde os restantes medicamentos que constam na receita. Aos utentes que não sabem é-lhes proposto, pelo profissional de saúde, quando este se apercebe de alguma relutância por parte do utente em aviar a receita toda. Os medicamentos dispensados ficam suspensos na sua ficha, geralmente já com o valor respeitante ao que o utente tem de pagar liquidado. O talão de venda suspensa que é emitido é anexado à receita, e inserido no grupo de receitas que estão a aguardar, por ordem alfabética. No final de cada mês as receitas são vistas e as que tiverem a validade a terminar nesse mês são retiradas. Se possível, o utente é contactado para decidir se quer vir levantar a restante medicação ou não. Em caso afirmativo, aguarda-se a vinda do utente para resolver a situação. Caso contrário ou quando

não se obtém resposta por parte do utente, os medicamentos que constam na mesma são faturados e a receita enviada para a faturação.

Para o utente este sistema é uma grande vantagem, porque além de não o obrigar a levar tudo o que está na receita de uma só vez, permite-lhe ter a ajuda de um profissional de saúde para controlar o que precisa de levar ou não, tendo em conta as suas necessidades e a validade das receitas. Para a farmácia é, também, uma grande vantagem porque reforça a confiança em si depositada pelos utentes e, ao mesmo tempo, é uma garantia de que estes irão ali levantar a sua medicação. Além disso, este sistema revela-se, também, uma oportunidade para atrair à farmácia novos utentes.

#### *4.5 Fornecimento de Instituições e Empresas*

Numa época em que as margens das farmácias na venda de medicamentos diminuíram drasticamente, torna-se impreterível para a sua sustentabilidade procurar outras fontes de rendimento.

A Farmácia Central dispõe de protocolos com várias instituições e empresas, as quais beneficiam de descontos, previamente estabelecidos, na compra de medicamentos e outros produtos de saúde, quer para a instituição/empresa quer para os seus utentes/colaboradores. Este tipo de protocolos traz grandes vantagens para a farmácia porque além de lhe permitir aumentar o volume de vendas e, conseqüentemente, as margens de lucro, permite-lhe também aumentar o seu leque de utentes, mesmo de forma indireta. As instituições/empresas com as quais a farmácia tem protocolos estabelecidos incluem a empresa Sanitana; a clínica e residência geriátrica Belorizonte; as instituições Associação Portuguesa dos Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Avelãs de Caminho e Anadia, o Agrupamento de Escolas de Anadia; e os lares de idosos de Oliveira do Bairro, Quinta da Gala, Moita e Curia. À exceção dos lares de idosos de Oliveira do Bairro e da Curia, cujo fornecimento de medicação por parte da farmácia é feito em meses alternados, as restantes instituições/empresas são fornecidas diariamente. Os pedidos podem ser feitos via *e-mail*, *skype*, telefone ou em mão, e a responsabilidade deste fornecimento está distribuída pelos farmacêuticos que compõem a equipa de trabalho da Farmácia Central. Isto permite agilizar o processo e garantir que cada instituição/empresa tem a medicação que precisa o mais rápido possível. A entrega dos medicamentos é feita, em alguns casos, pelos próprios farmacêuticos que se disponibilizam para a fazer fora do seu

horário de trabalho e, noutros casos, são representantes das instituições/empresas que os vêm levantar à farmácia.

## **Pontos Fracos (Weaknesses)**

### **I. Sistema de Espera e Disposição dos Balcões de Atendimento**

A Farmácia Central é muito movimentada encontrando-se frequentemente apinhada de gente. Apesar de ser bastante positivo para a farmácia em termos comerciais, a ausência de um sistema de senhas, que garanta um fluxo de pessoas mais eficiente, gera por vezes algumas confusões entre os utentes. A regra de atendimento é por ordem de chegada mas a distração de alguns utentes leva a que, por vezes, não saibam quem está à frente de quem. Há pessoas que não se importam, outras que se importam mas não dizem nada, e outras que se sentem mesmo ofendidas gerando mesmo alguns pequenos atritos entre quem está à espera. Felizmente, as situações a que tenho assistido resolvem-se de modo muito pacífico sem grandes confusões, mas que, de qualquer modo, um sistema de senhas evitaria.

O horário de funcionamento alargado da farmácia, sem fecho para a hora de almoço, não permite a presença contínua de toda a equipa ao longo do dia. Portanto, há alturas de grande afluência à farmácia em que o tempo de espera para o utente é um bocadinho longo. Há utentes mais pacientes e compreensivos, mas também há utentes que se queixam e perguntam se não há mais ninguém para atender. Além disso, o número de balcões de atendimento (três) e a necessidade do sistema informático para fazer um atendimento adequado, limita um pouco a resposta a tão grande afluência.

Para contornar esta situação, improvisa-se um quarto posto de atendimento numa das extremidades dos balcões, não usada normalmente para esse efeito mas com dimensões adequadas para tal. Nestas situações, o atendimento é um pouco mais demorado porque é necessário recorrer ao sistema informático presente no armazém e, ao mesmo tempo, vir ao balcão falar com o utente.

A última situação descrita leva-nos para outro inconveniente relacionado com a disposição dos balcões de atendimento. O facto de a sua disposição ser em linha com interligação entre os mesmos leva a que, em alturas de maior afluência, a privacidade dos utentes durante o atendimento fique condicionada. Uma situação real deste condicionamento aconteceu

comigo, quando uma rapariga me pediu a pílula do dia seguinte ao balcão. Eu queria fazer-lhe as perguntas adequadas para perceber se seria mesmo necessária a toma da Contraceção Oral de Emergência (COE) e dar-lhe todos os alertas necessários tendo em conta a situação, mas como são questões bastante delicadas achei por bem conversar com ela no Gabinete de Apoio ao Utente. Isto porque a proximidade física das pessoas que estavam a ser atendidas ao mesmo tempo, não me permitia ter um diálogo aberto e sincero com a rapariga em questão.

## 2. Confirmação do Receituário e Devolução de Receitas

O regime de comparticipação de MSRM varia de acordo com a sua indicação terapêutica, utilização e entidades que o prescrevem, sendo fixados vários escalões de comparticipação. Estes vão desde o escalão A, com 90% de comparticipação e que inclui medicamentos como os antineoplásicos e imunomoduladores, ao escalão D com 15% de comparticipação e que inclui os novos medicamentos. Estes valores são pagos mensalmente à farmácia, por uma entidade externa, de acordo com a apresentação de uma receita válida por parte do utente no ato da dispensa dos medicamentos. A entidade externa é geralmente o SNS ou um dos seus subsistemas, sendo a comparticipação também possível em regime de complementaridade com o SNS ou não, assim como da responsabilidade de outras entidades como seguradoras, empresas ou até sindicatos. Mas, para que a farmácia receba o valor da comparticipação de cada medicamento é necessário cumprir uma série de etapas.

Em primeiro lugar está, talvez, a etapa mais importante e demorada que é a confirmação do receituário propriamente dita. Cada farmácia tem o seu próprio método sendo que, a Farmácia Central, dispõe de um digitalizador de receitas associado a um programa de verificação o que, devido ao grande número de lotes, facilita bastante o processo. As tarefas que envolvem este processo estão divididas por 3 farmacêuticos, tendo sido também eu incluída, o que enriqueceu bastante o meu estágio. Inicialmente, as receitas são divididas, manualmente, primeiro por organismo e depois por lotes. São dispostas ordenadamente lote a lote e, é também manualmente que são conferidos os parâmetros relativos à assinatura do prescriptor, à assinatura do utente, à assinatura do farmacêutico datada e à presença do carimbo da farmácia. O passo seguinte é fazer a digitalização, lote a lote, uma vez que o número máximo de receitas possíveis de digitalizar de uma só vez são 30. Como isto é um processo que vai sendo feito diariamente, os lotes digitalizados raramente estão completos

com as 30 receitas. Sendo assim, as receitas digitalizadas vão sendo inseridas no respetivo lote. Os restantes parâmetros são validados com a ajuda do programa de verificação, e incluem a data da receita e da respetiva dispensa, o organismo abrangente, os medicamentos cedidos de acordo com o que foi prescrito e o cumprimento da devida exceção, quando presente. A vantagem do programa de verificação de receituário é que, além de permitir a validação da receita mais rapidamente do que se fosse feito manualmente, permite também a deteção rápida dos possíveis erros existentes. Existem erros resultantes da incorreta leitura da receita por parte do programa, mas existem também outros que resultam de enganos por parte dos colaboradores. E, enquanto os primeiros são logo corrigidos no programa, os segundos têm que ser corrigidos na faturação.

Após a validação de todos os lotes de todos os organismos, são impressos e carimbados os respetivos verbetes. O receituário é, então, enviado, no caso de receitas pertencentes ao SNS, para o Centro de Conferência de Faturas da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) e, no caso de receitas pertencentes aos subsistemas, para o Serviço de Faturação de Entidades da Associação Nacional de Farmácias (ANF). Este envio é feito até ao dia 5 de cada mês, sendo possível pedir um adiamento até ao dia 10 do mesmo mês, devidamente justificado. Com o envio do receituário e respetivos verbetes é enviado, também, um documento da relação resumo de lotes e as faturas correspondentes a cada organismo (Acss, 2010).

Todo este processo, apesar de necessário, traz um grande inconveniente que reside no reduzido tempo dos colaboradores para o desempenho destas tarefas. A grande afluência diária de utentes, juntamente com a receção diária de encomendas relativamente grandes leva a que, por vezes, esta parte do receituário fique um pouco de lado. A juntar a isto está, também, o facto do computador preparado para digitalização e verificação de receituário ser também o computador usado para receção de encomendas, o que, por vezes, torna um pouco difícil a coordenação entre estas duas tarefas igualmente importantes. Os colaboradores, focados em satisfazer as necessidades dos utentes, acabam por não ter tempo para se focarem unicamente na validação do receituário, acabando esta tarefa por ser feita aos poucos ao longo do dia. Esta ausência de tempo e de foco leva a alguma desorganização no final do mês, aumentando, assim, a possibilidade de ocorrência de erros na validação das receitas o que aumenta, por sua vez, a probabilidade da devolução de receitas. A contribuir para esta desorganização e devolução de receituário, estão também os

erros resultantes de alguma distração por parte dos colaboradores. Estes, além de ocuparem bastante tempo no processo de faturação trazem também, por vezes, consideráveis prejuízos para a farmácia. Todos temos o direito de errar mas também todos temos o dever de desenvolver estratégias pessoais para fazer melhor a cada dia que passa e contribuir para o bom funcionamento da farmácia. Isto porque, quanto mais contribuirmos para minimizar o tempo dispensado na correção de erros durante a confirmação do receituário, mais tempo temos para estarmos todos concentrados no utente e nas suas necessidades individuais.

### 3. Alteração do preço dos MSRM

O Preço de Venda ao Público (PVP) dos MSRM é fixado de acordo com vários parâmetros definidos em decreto de lei (Ministério da Saúde, 2012) e regulamentado pelo INFARMED, Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (Instituto Público). Contudo, a revisão anual do PVP dos MSRM, baseada também em diversos parâmetros definidos em decreto de lei (Ministério da Saúde, 2012), leva a uma constante alteração destes valores. Este processo revela-se uma grande desvantagem para as farmácias porque, além de não terem qualquer influência nesta questão, só podem aplicar os novos preços em vigor após a dispensa da última embalagem com o PVP antigo. Além disso, os armazenistas acabam por complicar o processo porque enviam e faturam embalagens com o PVP antigo já depois de terem enviado e faturado embalagens com o PVP atualizado. Isto leva a que, muitas vezes, a farmácia acabe por assumir o prejuízo da diferença de preço para evitar reclamações por parte dos utentes. Mas, mesmo assim, e sobretudo quando há uma subida significativa do preço dos medicamentos, os utentes reclamam e manifestam grande resistência em entender porque é que um medicamento que, por exemplo lhes custava €0.03, vai passar a custar €3.00. Outro ponto que também gera uma relação de desconfiança desnecessária, da parte do utente, reside no desigual escoamento de embalagens com o PVP antigo entre as diversas farmácias.

### 4. Controlo da Dispensa de Psicotrónicos e Estupefacientes

Os psicotrónicos e estupefacientes são um grupo de fármacos cujo tráfico e consumo está legislado em decreto de lei (Ministério da Saúde, 1991), o que obriga a um rigoroso controlo por parte das farmácias na dispensa destes medicamentos. Além da verificação dos parâmetros habituais que devem constar numa receita, a dispensa deste grupo de medicamentos está sujeita a um especial cuidado no que diz respeito aos dados do utente e

do prescritor. De igual modo, o registo de entradas e saídas é estritamente controlado: a aquisição destes medicamentos envolve uma requisição em duplicado, a qual é datada, assinada e carimbada pela Diretora Técnica da farmácia. O original desta requisição permanece na farmácia por um período mínimo de 3 anos, e o duplicado é devolvido ao fornecedor. Todos os registos destas aquisições são enviados trimestralmente ao INFARMED, até ao dia 8 do mês seguinte (Ministério da Saúde, 1991).

Para controlo do registo de saídas é enviada, no final de cada mês, para o INFARMED, uma lista que inclui todos os medicamentos pertencentes ao grupo dos psicotrópicos e estupefacientes dispensados nesse mês, acompanhada da fotocópia das receitas manuais. Esta lista regista também o número da respetiva receita assim como os dados do médico e do adquirente. Na farmácia, pelo período mínimo de 5 anos, fica a lista mensal destes medicamentos juntamente com a fotocópia das receitas cuja prescrição foi aviada (Ministério da Saúde, 1991). Até 31 de janeiro do ano seguinte é enviado para o INFARMED o registo anual de todas as entradas e saídas de psicotrópicos e estupefacientes, referentes ao ano anterior.

O INFARMED, apesar de conseguir, desta forma, controlar a quantidade de psicotrópicos e estupefacientes cedidos mediante apresentação de receita válida, fica bastante aquém no que diz respeito ao controlo da qualidade da cedência efetuada. Embora consiga estimar o número de embalagens consumidas por utente, não consegue de forma alguma garantir que esta classe de medicamentos é cedida a pessoas sem qualquer dependência, como regulamentado em decreto de lei (Ministério da Saúde, 1991). Na farmácia, primeira linha de contacto com o utente, a perceção da existência de dependência até pode ser possível mas, mediante apresentação médica válida, não há como recusar a cedência do medicamento. E o INFARMED, que dispõe das listas de prescrição e consumo, não aplica mais medidas para restringir o consumo desta classe medicamentosa. E surge então a questão: para quê tanto controlo na aquisição e dispensa destes medicamentos por parte das farmácias, se ele não é usado para garantir uma prescrição adequada e o uso correto por parte dos utentes?

O mesmo se passa relativamente à classe das benzodiazepinas. São igualmente uma classe medicamentosa que provoca dependência no utente, mas não controlada de forma alguma por parte do INFARMED. O acesso a estes medicamentos é relativamente fácil e, mesmo recusando a sua dispensa sem apresentação de receita médica, um utente que esteja

dependente destas substâncias percorre todas as farmácias até conseguir que alguma lhe dispense o medicamento que pretende.

## 5. Aconselhamento Veterinário e Ortopédico

A Farmácia Central dispõe de um pequeno espaço reservado aos produtos de veterinária e de ortopedia. No primeiro caso, os produtos existentes incluem, principalmente, desparasitantes e pílulas para animais de estimação como cães e gatos. Adicionalmente, existem também outros produtos, adequados ao meio em que a farmácia se encontra inserida. Tratando-se este de um meio rural, a Farmácia Central é procurada para aquisição de produtos para combater a moléstia dos coelhos, provocar o cio nas porcas, alimentar cabras, entre outros. Contudo, o leque de produtos não é muito diversificado ao que acresce a limitação de conhecimentos por parte dos colaboradores. No que diz respeito aos farmacêuticos, esta limitação deve-se, em parte, ao plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Em cinco anos de estudo, apenas faz parte do mesmo uma unidade curricular sobre veterinária, a qual, mesmo assim, não nos prepara para um aconselhamento adequado ao balcão. Na minha opinião, a unidade curricular foca-se demasiado nos aspetos industriais e tecnológicos da alimentação animal, abrindo uma lacuna no que diz respeito àquilo que é realmente importante saber, para aconselhar da melhor forma os casos mais comuns que surgem ao balcão de uma farmácia.

Relativamente aos produtos ortopédicos, as limitações são ainda maiores. Se sobre veterinária ainda temos alguma preparação durante o curso, no que diz respeito aos produtos ortopédicos e dispositivos médicos essa preparação só é possível mediante a escolha da Unidade Curricular de Dispositivos Médicos, de forma opcional, em detrimento de outras. Sendo assim, quando chegamos ao estágio os conhecimentos vão sendo adquiridos com a experiência e com a boa vontade das pessoas que nos orientam.

Por outro lado, as formações fornecidas às farmácias são muito reduzidas ou até mesmo nulas, limitando o desenvolvimento de conhecimentos nestas áreas. A especialização do farmacêutico só é possível por iniciativa própria, pelo que, durante o estágio os conhecimentos que adquiri, não resultaram de formações externas mas de formações internas, quer pela minha orientadora quer pela restante equipa técnica da farmácia.

### **Oportunidades (Opportunities)**

As oportunidades para o Mundo Farmacêutico nunca foram estáticas, mas sim moldáveis aos tempos e às pessoas. Se antigamente, o farmacêutico era visto como um agente produtor de medicamentos de acordo com a prescrição médica, hoje, o farmacêutico é visto como um agente de saúde pública em quem os utentes confiam.

Os princípios éticos pelos quais se rege a nossa profissão, aliados aos conhecimentos científicos adquiridos durante um longo plano de estudos, dão-nos bagagem mais do que suficiente para servir o utente dentro dos melhores parâmetros de qualidade e segurança. E, num mundo fortemente competitivo, dispensar medicamentos não basta. O farmacêutico, como profissional altamente qualificado que é, tem que se destacar noutras áreas. Abre-se aqui um variado leque de oportunidades que incluem desde aconselhamento farmacêutico à prestação de serviços.

No Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, surge logo no 1º artigo a referência à pessoa do doente como objetivo principal do exercício da atividade farmacêutica (Ordem dos Farmacêuticos, 1998). E é aqui, desde já, que o farmacêutico se pode diferenciar, apostando num serviço de qualidade indo de encontro às necessidades dos utentes. Isto pode ser feito aplicando os seus conhecimentos técnico-científicos à realidade de doença de cada um, tendo sempre em conta os interesses do doente, de forma a contribuir para uma melhoria na sua saúde individual. Com isto, o farmacêutico ganha a confiança e o respeito dos utentes, que voltam à farmácia, contribuindo para o sucesso da mesma em termos comerciais.

O aconselhamento farmacêutico é outro ponto de partida para um mundo de oportunidades. Desde o aconselhamento na área da Dietética e Nutrição, Dermocosmética, Suplementação Alimentar, Cuidados Diários, ao aconselhamento na área da Veterinária e Ortopedia, o farmacêutico, com uma formação altamente diversificada, tem uma enorme capacidade de adaptação a diversas situações. Esta capacidade permite-lhe também obter um maior grau de especialização nas diversas áreas, o que é vantajoso também para a farmácia porque lhe atribui uma imagem de marca, atraindo mais utentes.

Ainda relativamente ao aconselhamento farmacêutico, outra oportunidade reside na capacidade de resposta a pequenas situações agudas. No meio onde a Farmácia Central se encontra inserida, o acesso a serviços de urgência é um pouco limitado. Além disso, o

entupimento destes serviços leva a que, muitas vezes, as pessoas os evitem. Devido à proximidade com a população, o farmacêutico acaba por ser o profissional de saúde a quem as pessoas recorrem quando não sabem bem o que fazer. Sendo assim, cabe à farmácia e ao farmacêutico apostar na sua formação contínua, de forma a melhorar a sua capacidade de resposta nestas situações, encaminhando para o médico todas as que o exijam.

### **Ameaças (Treats)**

O novo regime jurídico das farmácias estabelece, no artigo 14.º, que podem ser proprietárias de farmácias pessoas singulares ou coletivas (Ministério da Saúde, 2007), não obrigatoriamente farmacêuticos. Ora, estas pessoas, com formação apenas em gestão ou em economia, não têm a mínima noção do que uma farmácia precisa para manter uma boa relação com os utentes e compreender as suas necessidades. Numa época em que a conjectura das farmácias não é a melhor, a relação com os utentes e a análise das suas necessidades é a base para um bom desenvolvimento comercial das farmácias.

Felizmente, na Farmácia Central, os proprietários são farmacêuticos e, sobretudo, são pessoas que regem o seu trabalho e a gestão da farmácia tendo sempre como objetivo principal servir o utente de acordo com as suas necessidades.

A comunidade médica também não facilita a vida do farmacêutico. Com a prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI), os médicos promovem os farmacêuticos como enganadores junto dos utentes, chamando a atenção destes para o medicamento que preferem. E quando o utente chega à farmácia vem já, muitas vezes, com as ideias bem definidas de acordo com o que o médico lhe disse. São assim criadas ideias erradas e desconfianças no utente, sem necessidade nenhuma, causando rutura entre duas classes que deveriam trabalhar em conformidade para o seu bem-estar.

Outra ameaça à normal atividade das farmácias é a dificuldade de resposta dos laboratórios e armazenistas às necessidades das farmácias e dos seus utentes. Durante o meu estágio, rara foi a semana em que não houve esgotamento de um ou mais medicamentos. O que é um reflexo do clima económico atual e sobre o qual as farmácias não têm qualquer tipo de controlo. Contudo, acaba por afetar a relação do utente com o farmacêutico, e o facto de não conseguirmos transmitir ao utente uma previsão da chegada do seu medicamento,

informação que nós também não recebemos, complica ainda mais a situação, levando a que o utente vá procurar a outra farmácia que pode, eventualmente, ter o medicamento em *stock*.

A venda de determinados produtos, nomeadamente os leites, nas grandes superfícies prejudica bastante a venda destes produtos nas farmácias. A compra de grandes quantidades permite-lhes ter preços bastante competitivos e com os quais, as farmácias não conseguem competir, uma vez que a quantidade comprada é muito inferior. Sendo assim, mesmo não tendo qualquer tipo de aconselhamento, o que é também bastante importante neste tipo de produtos, as pessoas preferem comprar nas grandes superfícies, onde a diferença de preços pode rondar os 4, 5 euros.

## **Conclusão**

O estágio curricular em Farmácia Comunitária enriqueceu fortemente a minha formação acadêmica. O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, apesar de contemplar um plano de estudos diversificado foca-se muito no medicamento. O aconselhamento farmacêutico é abordado, mas de forma muito breve e sucinta tendo em conta a enormidade de áreas e situações em que o farmacêutico pode aconselhar. E esta disparidade refletiu-se naquilo que assimilei, mas que sobretudo aprendi em 6 meses de estágio. Mesmo assim, ainda muita coisa ficou por aprender e vai ficar sempre, pois a experiência e os próprios utentes, permitem que todos os dias nós, profissionais de saúde, aprendamos alguma coisa de novo.

A equipa dinâmica e bem-disposta que me acompanhou durante todo o estágio, com farmacêuticos altamente qualificados, ajudou-me a desenvolver, entre muitas outras coisas, a minha capacidade de trabalho, espírito crítico e sentido de responsabilidade. Além disso, estiveram sempre dispostos para esclarecer todas as minhas dúvidas e para me ensinar como fazer melhor a cada dia que passa. E acima de tudo, e que para mim foi muito importante, ensinaram-me a não ter medo de errar.

E, por fim, só me resta enaltecer esta profissão tão nobre que é ser farmacêutico. Ao longo do estágio aprendi que ser farmacêutico é muito mais do que ser especialista do medicamento. Somos, também, profissionais de saúde com um papel social muito importante. Além de todas as suas competências técnicas, o farmacêutico é, também, um psicólogo. Ele ouve os utentes e as suas preocupações, preocupações que muitas vezes nem os familiares querem ouvir. Esta grande capacidade de disponibilidade para o próximo, que eu encontrei nesta farmácia, reafirmou a minha esperança, como pessoa e como profissional, de que realmente podemos fazer a diferença na vida dos nossos utentes. E de que vale a nossa vida, se não a aproveitarmos para marcar a diferença? Não é preciso mudar o mundo, mas um gesto apenas é o suficiente para mudar a vida de alguém, e isso basta.

E é esta capacidade de entrega ao próximo que quero manter ao longo de todo o meu percurso profissional. Pois, é também desta forma que captamos a preferência dos nossos utentes. E com certeza eles voltam ao espaço de saúde, que tudo fez para que eles saíssem de lá com tudo o que precisavam e que os recebeu com um grande sorriso na cara.

## Bibliografia

ACSS - **Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Facturas do SNS**. Atualizado em 2010. [Acedido a 22 de junho de 2015]. Disponível na internet: <https://www.ccf.min-saude.pt>.

INFARMED - **Normas Relativas à Dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde**. Atualizado em 2014. [Acedido a 22 de junho de 2015]. Disponível na internet: <http://www.infarmed.pt>.

MINISTÉRIO DA SAÚDE - **Decreto-lei nº15/93, de 22 de janeiro - Regime Jurídico do Tráfico e Consumo de Estupefacientes e Psicotrópicos**. Diário da República, 1ª Série, 1991. [Acedido a 22 junho de 2015]. Disponível na internet: <https://www.infarmed.pt>.

MINISTÉRIO DA SAÚDE - **Novo Regime Jurídico das Farmácias**. Atualizado em 2007. [Acedido a 23 de junho de 2015]. Disponível na internet: <https://www.infarmed.pt>.

MINISTÉRIO DA SAÚDE - **Decreto-Lei nº152/2012 de 12 julho**. Atualizado em 2012. [Acedido a 22 junho de 2015]. Disponível na internet: <http://www.sg.min-saude.pt>.

ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos**. 1998. [Acedido a 16 junho de 2015]. Disponível na internet: <http://www.ceic.pt>.

TEIXEIRA, F. - **Despacho n.º 11254/2013**. Diário da República n.º. 167, Atualizado em 2013. [Acedido a 22 junho de 2015]. Disponível na internet: <http://sanchoeassociados.com>.