

Inês Isidoro Prata

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.ª Catarina Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



Eu, Inês Isidoro Prata, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009894, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 1 de Julho de 2014.

A Orientadora de estágio

FARMÁCIA COIMBRA  
W. de on by, Loja  
Dr. Catarina Pereira  
NIE 119/121  
Loja 119/121 do CoimbraShopping  
Av. Dr. Mendes Silva, número 211/251  
3000-100 Coimbra  
(Dr.<sup>a</sup> Catarina Pereira)

A Estagiária

---

(Inês Isidoro Prata)

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar, um sincero agradecimento a toda a equipa da Farmácia Coimbra, pelo carinho e paciência com que me receberam, especialmente à Dra. Catarina Pereira pela excelente orientação e apoio demonstrado ao longo do estágio. À Dra. Ana Leite e Silva pela amizade e ensinamentos transmitidos e por permitir a realização do estágio.

À restante equipa da Farmácia Coimbra: às farmacêuticas Dra. Diana Ferreira, Dra. Rita Neri, aos técnicos de farmácia Cristiano Matos, Mélanie Freitas e Rita Baltazar e às ajudantes técnicas de farmácia Débora Marques e Paula Dias, pelo apoio e atenção prestada, contribuindo para a minha aprendizagem.

Em último lugar, não poderia deixar de agradecer a todos os que me deram apoio e contribuíram para a conclusão do Curso de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

## Lista de abreviaturas

**DCI:** Denominação Comum Internacional

**FC:** Farmácia Coimbra

**FPS:** Fator de proteção solar

**INE:** Instituto Nacional de Estatística

**INFARMED, I.P.:** Autoridade Nacional de Medicamentos e Produtos de Saúde, I.P.

**IVA:** Imposto sobre o Valor Acrescentado

**MNSRM:** Medicamento não sujeito a receita médica

**MSRM:** Medicamento Sujeito a Receita Médica

**PVP:** Preço de venda ao público

**SNS:** Sistema Nacional de Saúde

**SWOT:** *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

**UV:** Ultravioleta

## Índice

<b>1. Introdução.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Organização e Gestão da Farmácia.....</b>	<b>6</b>
2.1.Pontos fortes.....	6
2.2.Pontos fracos .....	7
2.3.Ameaças .....	8
2.4.Oportunidades.....	8
<b>3. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de stocks .....</b>	<b>9</b>
3.1.Pontos fortes.....	9
3.2.Pontos fracos .....	11
3.3.Ameaças .....	11
3.4.Oportunidades.....	12
<b>4. Receituário e faturação .....</b>	<b>12</b>
4.1.Pontos fortes.....	12
4.2.Pontos fracos .....	13
4.3.Ameaças .....	13
4.4.Oportunidades.....	14
<b>5. Dispensa de Medicamentos e Aconselhamento Farmacêutico .....</b>	<b>14</b>
5.1.Pontos fortes.....	15
5.2.Pontos fracos .....	16
5.3.Ameaças .....	17
5.4.Oportunidades.....	17
<b>6. Preparação de medicamentos.....</b>	<b>18</b>
6.1.Pontos fortes.....	19
6.2.Pontos fracos .....	20
6.3.Ameaças .....	20
6.4.Oportunidades.....	20
<b>7. Farmácia como espaço de prestação de cuidados de saúde .....</b>	<b>21</b>
7.1.Pontos fortes.....	21
7.2.Pontos fracos .....	22
7.3.Ameaças .....	22
7.4.Oportunidades.....	22
<b>8. Casos práticos.....</b>	<b>23</b>
8.1. Caso I: Proteção solar .....	23

8.2. Caso II: Olho vermelho .....	24
8.3. Caso III: Picada de insetos.....	24
8.4. Caso IV: Nariz entupido e dores de garganta .....	25
8.5. Pontos fortes .....	25
8.6. Pontos fracos .....	25
<b>9. Conclusão.....</b>	<b>26</b>
<b>10. Referências Bibliográficas.....</b>	<b>27</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>28</b>

## I. Introdução

No último ano do curso de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, após uma formação essencialmente teórica, a realização do estágio curricular é a última etapa do processo de formação. Este permite colocar em prática todos os conhecimentos adquiridos durante todo o percurso académico, integrando o estudante na realidade profissional.

Nos dias de hoje, o farmacêutico é um elemento essencial como agente de saúde pública e como especialista do medicamento. O estágio em farmácia comunitária adquire extrema importância na medida em que permite pôr em prática, consolidar, relacionar e adaptar todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, tendo sempre em primeiro lugar a pessoa do doente, com todas as suas particularidades e especificidades.

Ao longo de todo o estágio contactei com todas as atividades da farmácia comunitária, vivenciando novas experiências e adquirindo novos conhecimentos junto de uma equipa multidisciplinar composta por farmacêuticos, técnicos e ajudantes técnicos de farmácia.

O presente relatório aborda a minha experiência enquanto estagiária na Farmácia Coimbra, que teve início no dia 24 de março de 2014, com duração total de 640 horas sob a orientação da Dra. Catarina Pereira. Tem como objetivo resumir todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio de forma crítica através de uma análise SWOT de todos os setores. O estágio pode ser dividido em dois tempos, uma primeira fase no aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks* com duração de um mês e uma segunda, cerca de dois meses e meio, com incidência na interação com o utente, dispensando medicamentos e produtos e prestando serviços.



## 2. Organização e Gestão da Farmácia

A Farmácia Coimbra (FC) localiza-se no Centro Comercial “CoimbraShopping” desde 2011 pertencendo a um grupo de farmácias de nome “*Still the same*”. Esta farmácia é constituída por uma equipa de nove profissionais sendo as suas respetivas funções:

Dra. Ana Leite e Silva	Diretora Técnica
Dra. Catarina Pereira	Farmacêutica Adjunta
Dra. Diana Ferreira	Farmacêutica Adjunta
Dra. Rita Neri	Farmacêutica Adjunta
Cristiano Matos	Técnico de Farmácia
Mélanie Freitas	Técnico de Farmácia
Rita Baltazar	Técnico de Farmácia
Débora Marques	Ajudante Técnica de Farmácia
Paula Dias	Ajudante Técnica de Farmácia

Este primeiro capítulo tem como objetivo a análise sumária da localização, da população alvo, dos recursos humanos, das instalações, dos equipamentos e do sistema informático da farmácia.

### 2.1. Pontos fortes

A Farmácia Coimbra localiza-se no Centro Comercial “CoimbraShopping”, sendo um local privilegiado por se enquadrar num centro comercial com bastante movimento, envolvido por uma grande zona habitacional, escolar e próximo de um serviço de saúde (Centro de Saúde do Bairro Norton de Matos). Trata-se, portanto, de uma farmácia com grande volume de utentes diários, justificado também pelo seu horário de funcionamento. Este horário alargado (até às 23h de segunda a quinta-feira, até às 00h sexta, sábado e vésperas de feriado e até às 22h nos domingos e feriados) permite uma maior acessibilidade e comodidade para os seus clientes.

O público abrangido por esta farmácia é diversificado, ou seja, engloba diversas faixas etárias, diferentes culturas e diferentes grupos socioeconómicos, tornando o dia a dia desafiante para o farmacêutico e para o estagiário. A existência de um cartão de pontos da farmácia ajuda na fidelização dos clientes, levando assim o farmacêutico a um maior conhecimento e acompanhamento do utente, melhorando a qualidade dos serviços prestados.

A equipa da FC destaca-se por ser bastante jovem, trazendo dinamismo e bom humor espelhando-se no relacionamento próximo com os estagiários e também com os seus clientes. A fácil integração de um novo membro e o espírito de interajuda são outras das características inerentes a esta farmácia que se refletem na satisfação do cliente. Outro

ponto a realçar é a organização da farmácia e das suas tarefas, sendo distribuídas de forma equitativamente e delegadas funções específicas a cada funcionário.

As instalações da FC apresentam todas as divisões segundo a legislação em vigor e, por ser recente, tem um *design* moderno e simples, estando os produtos expostos claramente divididos por áreas de intervenção: dermocosmética, mamãs e bebés, medicação familiar, ortopedia, capilares e saúde saudável. Isto confere à farmácia um aspeto apelativo e acolhedor, onde o utente se sente bem e tem oportunidade de interagir com os produtos expostos. [1]

Quanto ao equipamento presente na farmácia há a destacar a existência do robot que permite uma maior otimização do espaço de armazenamento e que serve como dispensador de medicamentos, isto é, retira das prateleiras os medicamentos que são pedidos enviando para as saídas que se encontram junto da zona de atendimento ao público. Assim o farmacêutico tem um maior contacto com o cliente, não sendo desperdiçado tanto tempo na procura de medicamentos, tornando o atendimento mais próximo e com mais qualidade. (Anexo I)

O sistema informático instalado em todos os computadores da farmácia é o da Associação Nacional das Farmácias, *Sifarma2000*<sup>®</sup>, que permite um melhor serviço aos seus utentes, através de intervenções mais seguras, com identificação das contraindicações, interações, reações adversas, situações de duplicação de terapêutica e informações sobre precauções particulares na utilização do medicamento. [2]

## **2.2. Pontos fracos**

A localização também acarreta aspetos negativos para a Farmácia Coimbra, podendo ser vista por alguns dos seus clientes como mais uma loja do centro comercial e não como um local de saúde importante onde o medicamento assume o principal papel.

Atualmente existem diversos genéricos de vários laboratórios o que se torna confuso para a maioria da população, especialmente para os idosos, que querem sempre a mesma embalagem por uma questão de preferência pessoal ou por uma questão de organização, uma vez que muitas pessoas reconhecem os seus medicamentos pela cor da embalagem ou pelo formato ou cor dos comprimidos/cápsulas. Neste aspeto com o robot torna-se mais difícil tentar fornecer a embalagem que o cliente deseja quando este não sabe o laboratório ou não consta nos registos de histórico de cliente, uma vez que não se tem o contacto imediato com a embalagem.

### **2.3. Ameaças**

O centro comercial é constituído por um hipermercado do grupo *Sonae*, que poderá ser concorrente na alimentação infantil com a Farmácia Coimbra, contudo não é a única ameaça. A presença de uma parafarmácia do mesmo grupo também no centro comercial mostra-se competitiva não só a nível de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e de dermocosmética como dos preços praticados.

Nas imediações da FC existem outras farmácias que beneficiam de maior crédito perante os clientes, em especial os clientes fidelizados, por existirem há mais tempo, sendo considerada concorrência a esta farmácia.

Em relação aos recursos humanos, as ameaças são semelhantes a outra qualquer profissão devido à crise económica que se está a atravessar, a falta de emprego apresenta-se como a principal. Adicionando o facto de existirem técnicos de farmácia que desempenham as mesmas funções de um farmacêutico ao balcão mas com um salário mais baixo, transformam-se em barreiras à contratação de farmacêuticos. Para as atravessar, o farmacêutico terá de se diferenciar e tornar-se mais empreendedor, justificando assim o investimento feito pelas empresas.

### **2.4. Oportunidades**

A localização de excelência faz com que a farmácia se coloque numa posição ideal para crescer enquanto negócio, podendo levar ao desenvolvimento desta, significando maior necessidade de recursos humanos e criar assim novas oportunidades a jovens farmacêuticos.

Além do cartão de pontos ser considerado em fator forte da farmácia, também pode ser uma oportunidade de dinamização desta, aumentando assim a sua carteira de clientes levando ao crescimento económico e à fidelização dos utentes.

A diferenciação referida anteriormente nas ameaças poderá constituir uma nova oportunidade para o farmacêutico se destacar e desenvolver novos projetos como acompanhamento farmacoterapêutico, no caso de farmácia comunitária, sendo sempre o foco principal o doente. A farmácia que possuir estes serviços irá igualmente beneficiar por ter um serviço diferenciado e inovador, podendo atrair mais clientes.

Numa altura em que a internet para muitas pessoas é um “bem essencial”, a dinamização através das redes sociais com publicação de promoções e serviços diferenciados como rastreios e consultas de podologia e nutrição aproximaria a farmácia dos utentes, especialmente dos mais jovens, sendo uma mais-valia para o seu crescimento.

### **3. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de stocks**

Algumas funções menos visíveis pelo doente como o aprovisionamento, armazenamento e a gestão de *stocks* de medicamentos são naturalmente importantes para um bom funcionamento da farmácia, permitindo uma melhor prática farmacêutica no momento da cedência e do aconselhamento farmacêutico.

O aprovisionamento define-se como sendo um sistema centralizado de suporte ao fornecimento e disponibilidade contínua, em quantidade e qualidade adequada. Esta prática permite dispor continuamente de diversos produtos nas quantidades desejadas, minimizando a imobilização de produtos e evitando a rutura de *stock*. O processo de aprovisionamento é então constituído por várias etapas, tais como a seleção de fornecedores, a realização de encomendas, receção e conferência de encomendas e finalmente a marcação de preços dos produtos.

A gestão de *stock* visa regular o circuito entre os produtos comprados e os produtos vendidos, tendo como finalidade o equilíbrio financeiro da farmácia e o melhor atendimento e satisfação dos utentes.

Neste tema é abordado não só as atividades desenvolvidas na farmácia, como também o conhecimento adquirido ao longo do estágio.

#### **3.1. Pontos fortes**

A organização da FC já tinha sido referida como um ponto forte desta farmácia e, neste setor não é exceção. A divisão de tarefas com uma pessoa responsável pela receção de encomendas torna o dia a dia mais agilizado e estruturado. As encomendas podem ser feitas por dois processos: diretamente aos laboratórios da Indústria Farmacêutica ou através de encomendas realizadas aos armazenistas/cooperativas.

Uma vez que a FC pertence a um grupo de farmácias, há encomendas que são feitas centralmente para todas as farmácias do grupo, podendo assim competir no mercado com preços mais baratos em relação a outras farmácias ou parafarmácias. Já as encomendas diárias são realizadas pela diretora técnica aos armazenistas sendo necessário definir os *stocks* mínimos e máximos, onde é necessário ter em conta vários fatores, nomeadamente, o perfil dos utentes, a área de armazenamento disponível, a rotatividade do produto ao longo o ano, hábitos de prescrição médica, os produtos publicitados, as campanhas de promoção, condições de pagamento e bonificações. Em primeiro lugar, após a chegada da encomenda juntamente com a guia de remessa ou fatura e respetivo duplicado, procede-se ao armazenamento dos produtos termolábeis, de modo a cumprir as Boas Práticas de

Distribuição, anotando qual(ais) o(s) produto(s) e data de validade para conferir aquando da conferência dos preços e validades. [3]

A receção da encomenda através do robot reflete-se numa maior rapidez na execução desta tarefa e, acima de tudo, numa diminuição dos erros uma vez que é feita a leitura ótica na entrada para o robot. O robot tem conexão com o *Sifarma2000*<sup>®</sup> e a informação é transferida para o programa informático, onde é feita a conferência dos preços e, também do prazo de validade.

Por vezes, são encomendados medicamentos Estupefacientes e Psicotrópicos que são sujeitos a um controlo especial. No fim de cada mês é enviado pelos fornecedores uma relação dos produtos pedidos e dos enviados para controlo de todas as entradas e saídas deste tipo de medicamentos da farmácia, sendo importante para a gestão de existências. Todos os meses é necessário enviar para o INFARMED, I.P. o registo de entradas deste tipo de medicamentos para haver maior controlo de contrafação e vendas ilícitas.

As encomendas feitas diretamente aos laboratórios são encomendas periódicas mediadas pelos delegados comerciais que visitam a farmácia. Este tipo de compra permite essencialmente a aquisição de grandes quantidades de produto a preços mais competitivos, o que apenas se justifica para produtos de elevada rotatividade de *stock*. Contudo, a entrega é mais demorada quando comparada com a entrega das encomendas feitas a armazenistas/cooperativas.

Os produtos são organizados no respetivo local, tendo em conta o sistema de “*first in, first out*”. No entanto, devido à farmácia ter diversos armazenistas, pode ocorrer o caso de produtos adquiridos com o prazo inferior ao já existente na farmácia. Sendo assim no momento da arrumação são verificados os prazos de validade, e quando o produto adquirido posteriormente, tem um prazo de validade menor, é colocado de modo este ser cedido em primeiro lugar, seguindo a regra de “*First expiring, first out*”.

Os produtos que não estão expostos ao público são armazenados em gavetas deslizantes organizados por ordem alfabética e por tipo de produto (xaropes, higiene bucodentária, pensos, suplementos alimentares,...). Todos os produtos que excedem da exposição ou das gavetas deslizantes são armazenados nas gavetas no interior da farmácia ou no armazém.

Este setor é o primeiro contacto de um estagiário numa farmácia comunitária e torna-se numa mais-valia, com aquisição de conhecimentos e competências que se mostram importantes para uma familiarização com os produtos existentes, bem como os nomes

comerciais, minimizando o tempo de procura e a probabilidade de erro de troca de medicamentos quando mais tarde se inicia o atendimento ao público.

Enquanto estagiária tive oportunidade de realizar, em conjunto com outra estagiária técnica de farmácia, uma gondola de solares, dispendo os mesmos de forma atrativa para o público relembrando diversos conceitos abordados na unidade curricular de Comunicação e Marketing Farmacêutico. Também efetuei controlo de prazos de validade de alguns produtos, sendo importante por proteger a qualidade e garantir a segurança dos medicamentos e dos outros produtos de saúde.

### **3.2. Pontos fracos**

Tal como qualquer equipamento, o robot não tem apenas vantagens, este possui uma passadeira deslizante que tem limite de embalagens, ou seja, quando esta fica no seu limite, tem de se aguardar que as embalagens sejam armazenadas nas prateleiras laterais o que faz perder algum tempo na receção da encomenda.

Apesar de haver menos erros na dispensa com o robot, eles continuam a existir como o facto de haver produtos fora dos locais de armazenamento, por vezes por erro do profissional de saúde outras por falta de espaço no local onde seria indicado arrumar.

### **3.3. Ameaças**

As encomendas chegam à farmácia em banheiras de plástico contendo no seu interior as embalagens de medicamentos. Estas, por vezes, vêm danificadas, fora da validade ou com o preço alterado, ou seja, não se encontram conformes para serem vendidas ao público. O fator descrito não depende da farmácia e para o solucionar, é feita uma devolução. Para isto, deve ser elaborada uma nota de devolução em triplicado onde devem constar os seguintes dados: identificação da farmácia e do fornecedor, nome comercial do produto, respetivo código, quantidade do produto a devolver, motivo da devolução e o número da nota de devolução atribuído pela Autoridade Tributária. Todas as cópias impressas são carimbadas e anexadas aos produtos a devolver.

A falta de certos medicamentos por estarem esgotados em laboratório ou não existir *stock* nos armazenistas com que a FC trabalha, transtorna o utente que poderá ter de se deslocar a outra farmácia e, mais ainda os que anteriormente já teriam passado por outras farmácias onde se encontrava igualmente em rutura de *stock*.

### **3.4. Oportunidades**

As encomendas transmitem ao estagiário algumas noções de gestão e marketing, pois são analisados diversos parâmetros que avaliam o consumo de determinados produtos. Estes parâmetros já referenciados nos pontos fortes (3.1.) são essenciais para, por exemplo, perceber qual a melhor altura do ano para encomendar determinados produtos em detrimento de outros. A título de exemplo, na primavera as alergias são uma das situações mais habituais, por isso encomendar medicamentos para esta ocasião é fundamental. Também no final da primavera, início do verão, os produtos dietéticos têm maior expressão por se aproximar uma época em que as pessoas, especialmente sexo feminino, se preocupa mais com o corpo por andar mais exposto. Assim, é importante investir nestes tipos de situações, aumentando o volume de negócios.

## **4. Receituário e faturação**

A maioria dos medicamentos sujeitos a receita médica dispensados na FC advém de receitas comparticipadas pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS), ou seja, através do regime geral. Existem também regimes especiais de comparticipação como os pensionistas que é simbolizado com a letra R no número de utente ou por inclusão da vinheta verde no local da entidade emissora da receita, no caso de serem receitas manuais. Para além destes, existem outros subsistemas geridos por serviços e organismos que proporcionam comparticipações diferentes. Existe ainda uma lista de patologias com comparticipação adicional mediante o respetivo diploma, onde o médico prescriptor deverá indicar de forma clara o Despacho ou Portaria em causa.

O processamento de receituário e faturação começa no momento da dispensa da receita médica, onde se procede à impressão no verso da mesma o documento de faturação. Este processo será analisado com base nas atividades desenvolvidas na FC.

### **4.1. Pontos fortes**

À semelhança de outros procedimentos desenvolvidos na FC, este não é exceção e é igualmente bastante organizado, seguindo uma metodologia com profissionais responsáveis por este processo. O processamento de receituário é uma atividade bastante importante pela importância financeira que acarreta.

Esta metodologia inicia-se com uma primeira conferência da receita pelo profissional que a dispensou, de todos os pontos essenciais: a presença do carimbo identificativo da

farmácia; a rubrica do responsável pela cedência do medicamento; a data da dispensa; a assinatura do utente no verso da receita; a data da prescrição para analisar a validade da receita; a assinatura do médico; o plano de comparticipação e possíveis portarias que possam mudar o plano de comparticipação e a presença da exceção assinalada; verificação dos medicamentos prescritos e dos medicamentos cedidos, com a respetiva quantidade. Após a primeira conferência, as receitas são colocadas numa gaveta para ser feita uma segunda conferência onde são novamente avaliados os pontos referidos anteriormente.

Quando um lote se encontra completo, isto é de 1 a 30, é organizado e emitido o Verbete do Lote, que envolve o lote de 30 receitas. Estes são arrumados por planos de comparticipação até ao fecho dos lotes no último dia do mês onde é emitida a Relação do Resumo dos Lotes e a Fatura Mensal de Medicamentos para que se inicie uma nova série. Os receituários em conjunto com toda a documentação mencionada são enviados pelo correio aos respetivos destinatários.

Este procedimento de dupla conferência permite assim uma redução de erros e, conseqüentemente, de receitas devolvidas juntamente com a respetiva justificação.

#### **4.2. Pontos fracos**

Neste setor são dois os pontos fracos a evidenciar. O primeiro envolve as receitas devolvidas por demonstrar que, apesar da dupla conferência, ainda existem erros a assinalar. Caso seja possível, a farmácia pode corrigir os erros e voltar a enviar no mês seguinte.

O segundo refere-se ao facto de as receitas manuais, apesar de em muito menor quantidade do que as receitas informáticas, serem prescritas com letras pouco perceptível, havendo maior probabilidade de erros.

#### **4.3. Ameaças**

Embora os medicamentos genéricos já existam há algum tempo e estejam amplamente divulgados, a falta de confiança neste grupo de medicamentos é ainda bastante sentida no atendimento ao público. Este tem muitas vezes receio de optar pelo medicamento genérico, sendo a escolha de muitos utentes por uma questão económica.

Uma vez que a prescrição hoje em dia é feita por Denominação Comum Internacional (DCI) cria uma grande confusão nas pessoas, especialmente nas mais idosas, que não percebem que medicamento é que se encontra na receita, podendo levar à duplicação da terapêutica.



Por erro informático ou por falha médica, são apresentadas receitas com formulações diferentes daquelas que o utente já fazia cronicamente, trocas de dosagem ou mesmo troca de medicamentos, não sendo reparadas pelo utente antes de se deslocar a farmácia. Não tendo o farmacêutico qualquer intervenção neste âmbito, apenas informa da melhor forma o doente do sucedido, causando alguns transtorno para o doente deslocar-se novamente ao médico.

#### **4.4. Oportunidades**

O farmacêutico tem possibilidade de melhorar este processo através da explicação e interpretação da receita, não só a DCI e posologia como também a sua validade. Muitos utentes não sabiam calcular a validade das suas receitas, como exemplo uma senhora afirmava que, no caso das receitas renováveis, a data de vencimento era contabilizada da seguinte forma: calculava-se os 6 meses após a data de prescrição e após essa data ainda tinha mais 30 dias úteis. Neste caso, o farmacêutico teve oportunidade de esclarecer a utente na contabilização da validade das receitas, sendo informado que existem dois tipos de receitas: as não renováveis e as renováveis. As receitas não renováveis têm prazo de validade de 30 dias úteis a partir da data de prescrição e as renováveis são impressas em três vias, cada uma com validade de 6 meses também a partir da data de prescrição.

Olhando para o último ponto descrito nas ameaças (4.3.), se o farmacêutico tivesse um papel mais ativo na renovação da terapêutica crónica do doente poderia impedir o transtorno do utente se deslocar novamente ao médico e o tempo despendido por este numa nova consulta e na prescrição de novas receitas.

### **5. Dispensa de Medicamentos e Aconselhamento Farmacêutico**

O farmacêutico é responsável pela promoção do uso racional do medicamento, tendo em vista a prevenção e tratamento da doença e a promoção da saúde, olhando sempre para a melhor relação benefício/risco e benefício/custo.

No atendimento ao doente com receita médica, cuja prescrição passou a ser feita por DCI segundo a portaria nº 137-A/2012, deve ser analisado cuidadosamente de modo a fazer a sua validação e interpretação de forma clara e inequívoca. [4] A dispensa de medicamentos é a área que o farmacêutico comunitário assume um papel mais ativo, sendo de extrema importância para a promoção do uso correto, racional e seguro do medicamento. O farmacêutico deve garantir que o doente entenda a razão da utilização da

terapêutica, o modo correto de administração, de modo a maximizar a adesão, aumentando o sucesso terapêutico e de minimizar o aparecimento de eventuais efeitos adversos.

O Código Deontológico da Ordem do Farmacêuticos além de evidenciar os deveres e os direitos da classe farmacêutica, enuncia o sigilo profissional como um dos deveres da classe, impedindo o farmacêutico de divulgar factos/informações pessoais de que tenha conhecimento no exercício da sua profissão, com exceção das situações previstas pela lei. [5]

Neste ponto irá ser analisada uma das fases mais importantes do estágio, em que o contacto com o utente é uma constante e a necessidade de intervir para garantir um tratamento com qualidade, eficácia e segurança é um objetivo.

### **5.1. Pontos fortes**

A população alvo da FC é bastante heterogénea, o que por um lado se mostra desafiante enquanto estagiária por contactar com diversas situações diferentes, tanto a nível de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) como de MNSRM e de outros produtos. Os medicamentos que são sujeitos a um controlo especial, estupefacientes e psicotrópicos, têm principal relevância no ato de dispensa pois o farmacêutico terá de registar todos os parâmetros identificativos do adquirente e do doente, colocando no sistema informático o nome, número e data do bilhete de identidade ou cartão de cidadão e indicando a data de entrega. Toda esta informação é impressa no verso da receita e é necessário tirar cópia desta, arquivar juntamente com os talões para ser conferido mais tarde o movimento destes medicamentos e ser enviado ao INFARMED, I.P. todos os dados de três em três meses. Tratando-se de medicação importante, todo este processo acarreta responsabilidade e organização que é inculcida desde cedo aos estagiários.

O farmacêutico necessita de ter acesso a fontes de informação credíveis para poder responder de forma rápida e eficaz aos problemas e dúvidas que surgem no dia a dia da atividade, assim sendo a farmácia tem que dispor de alguma documentação capaz de auxiliar as atividades desenvolvidas em farmácia comunitária. Existe alguma documentação científica que é de carácter obrigatório, outras publicações, que apesar de não serem obrigatórias constituem um excelente meio de auxílio ao exercício da profissão. De acordo o decreto-lei nº307/2007 a bibliografia obrigatória é o Prontuário Terapêutico e Farmacopeia Portuguesa atualizada. [1]

No atendimento ao público, os medicamentos que são pedidos pelo robot ficam logo inscritos no sistema informático e os outros produtos passam-se pelo código de barras de

modo a minimizar uma possível troca no ato da dispensa. Muitas dúvidas dos doentes, especialmente idosos, prendem-se na interpretação de símbolos na posologia como “2id” ou “l+l+l”, podendo o farmacêutico intervir, ajudando na sua compreensão. Outra dúvida bastante frequente é com a prescrição por DCI, não sendo esta questão explicada pelos médicos.

A variedade de produtos (de dermocosmética, higiene bucodentária, puericultura, entre outros) existentes na FC é um aspeto positivo para o cliente, por ter várias opções de escolha e assim ir de encontro às necessidades apresentadas pela população heterogénea. Enquanto estagiária torna-se enriquecedor e desafiante o contacto com diversos produtos, tendo oportunidade para conhecer diversas marcas, as suas gamas e quais as suas vantagens.

A FC tem uma marca de produtos de higiene “low cost” – *Sensations* – com boa receptividade por parte dos clientes, que se mostra muito competitiva em termos de qualidade/preço fidelizando mais clientes.

A forte componente teórica ao longo do curso de Ciências Farmacêuticas transmite boas bases para um atendimento mais sólido e mais confiante ao balcão. Pelo facto de ter escolhido a unidade curricular opcional de Avaliação Farmacoterapêutica em Cuidados Primários, a maior preocupação com o doente, com a sua medicação e possíveis interações tornou-se mais apurada transmitindo uma visão mais interventiva na qualidade de tratamento e segurança do doente.

## **5.2. Pontos fracos**

Um dos pontos fracos a destacar no estágio foi o aconselhamento ao utente, devido à falta de alguns conhecimentos principalmente de MNSRM ou produtos de cosmética que apresentam diversas gamas e marcas, não sendo capaz por vezes de explicar convenientemente as suas principais vantagens.

Também o facto da alteração do plano de estudos com a junção da unidade curricular de Intervenção Farmacêutica nos Auto-Cuidados de Saúde e de Fitoterapia, que a meu ver são duas unidades curriculares bastante importantes na farmácia comunitária, impediu um melhor conhecimento de toda a matéria lecionada, havendo lacunas em algumas áreas.

Outra carência que sinto enquanto estagiária, na área de dermocosmética deve-se à unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética não apresentar alguns casos clínicos que acharia relevantes para o atendimento ao público.

### 5.3. Ameaças

A automedicação é a utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou o aconselhamento de um profissional de saúde, como o farmacêutico. Cabe ao farmacêutico regular o consumo dos MNSRM, uma vez que se tratam de medicamentos que, quando usados de forma incorreta podem interferir com o normal funcionamento do organismo, causando efeitos adversos inesperados ou desencadear interações com outros medicamentos.

Os produtos que não são de venda exclusiva na farmácia têm um papel importante para a diferenciação do farmacêutico, através da prestação de informação e aconselhamento sobre os mesmos para que assim a sua dispensa se possa distinguir dos outros locais de comercialização. A FC é um grande exemplo neste aspeto, uma vez que os leites e papas para bebés são vendidos no hipermercado do centro comercial, tal como os MNSRM e outros produtos de saúde na parafarmácia ali existente.

Como exemplo de uma intervenção farmacêutica na automedicação é apresentado o seguinte caso: um senhor com cerca de 70 anos que se deslocou à farmácia solicitando acetilcisteína para a tosse. Já trazia consigo uma embalagem vazia, dando a entender que fazia aquele medicamento há algum tempo. Após algumas questões levantadas ao utente (se tomava com indicação médica, há quanto tempo estava a fazer o tratamento e se tinha tosse seca ou com expetoração), foi esclarecido que não tinha sido com indicação médica, que apenas lhe tinha sido dito por alguém conhecido e já fazia a medicação há mais de uma semana para tosse irritativa. Foi explicado ao senhor que não era a medicação mais correta para os sintomas que descrevia e, este mostrou-se bastante surpreendido por não lhe ter sido explicado quando adquiriu a primeira embalagem. Assim, demonstra-se mais uma vez a importância de um serviço diferenciado valorizando a melhoria da qualidade de vida e segurança do doente.

Outros fatores, não menos importante, como o *stress* que muitas pessoas têm no seu dia a dia e a falta de tempo referida por diversos clientes, impede uma melhor interação entre o farmacêutico e o utente.

### 5.4. Oportunidades

O farmacêutico deve estar ciente da ética profissional e nela basear a sua conduta em todos os seus aspetos. Deste modo, deve colaborar com todos os profissionais de saúde promovendo junto deles e do doente a utilização segura, eficaz e racional dos

medicamentos; assegurar-se que na dispensa do medicamento o doente recebe a informação correta sobre a sua utilização; dispensar ao doente o medicamento em cumprimento da prescrição médica ou exercer a escolha que os seus conhecimentos permitem e que melhor satisfaça a relação benefício/risco e benefício/custo; assegurar, em todas as situações, a máxima qualidade dos serviços que presta, em harmonia com as Boas Práticas de Farmácia.

A participação em ações de formação ajudam a conduzir um melhor atendimento, uma vez que nestas formações são muitas vezes destacados os pontos essenciais do produto e toda a gama da marca. Durante o estágio frequentei as ações de formação da gama *BioActivo* e de uma nova formulação da *Novartis*, *Voltaren plast*. Já na FC tive oportunidade de conhecer a gama *Mitosyl* e *Carena*, tal como a gama de solares da *Bioderma* e da *ISDIN*. Estas últimas tiveram grandes vantagens por serem na farmácia, sendo assistidas por toda a equipa, mostrando importância para a farmácia que todos os seus colaboradores tenham conhecimento das marcas para um melhor atendimento. Também nestas últimas formações houve oportunidade de conhecer os produtos, o que é extremamente relevante num atendimento, quando questionada pelo cliente como é a formulação ou o cheiro, assim com conhecimento de causa podemos intervir prontamente.

## 6. Preparação de medicamentos

O medicamento manipulado é definido como “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”. Sendo a Fórmula Magistral “o medicamento preparado em farmácia de oficina ou serviços hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina” e o Preparado Oficial “qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais de uma farmacopeia ou de um formulário oficial, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia de serviço”. [6]

A preparação de medicamentos manipulados serve essencialmente para personalizar a terapêutica (problemas de dosagem de alguns princípios ativos e ajuste terapêutico, principalmente em pediatria) ou para possibilitar o uso de substâncias ativas simples ou associações nalguns casos dermatológicos.

Este setor não é uma aposta da FC, de qualquer maneira será analisado brevemente incluindo a parte prática desenvolvida enquanto estagiária.

### 6.1. Pontos fortes

Apesar de a FC preparar poucos manipulados, todas as oportunidades são partilhadas entre os estagiários, o que demonstra uma preocupação com a experiência e ensinamento dos mesmos. Neste âmbito tive a oportunidade de executar o seguinte medicamento manipulado: Vaselina salicilada 5% + dermovate pomada. (Anexo II)

No Despacho n.º 18694/2010, 18 de novembro é descrito a lista dos manipulados que são comparticipados (30%), é necessário ter em conta que caso a receita médica não esteja devidamente preenchida não é possível fazer a comparticipação, por exemplo, se a receita não incluir “F.S.A. – *Fac Secundum Artem*” ou indicação de “medicamento manipulado”, o medicamento não é comparticipado. [7]

As matérias-primas são todas as substâncias, ativas ou não, que são empregues na produção de um medicamento, quer permaneçam inalteráveis, quer sejam modificadas ou desapareçam no decurso do processo. Estas têm que estar inscritas e obedecer a determinados parâmetros exigidos na Farmacopeia Portuguesa e nas Farmacopeias de outros Estados membros da União Europeia, segundo o que é deliberado pelo Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril. [6] As matérias-primas são encomendadas consoante a necessidade, sendo obrigado o fornecedor a garantir a boa qualidade das mesmas. Assim, quando estas são rececionadas verifica-se se o produto recebido coincide com o encomendado e se está nas devidas condições de estanquicidade, integridade e conservação. Além disto verifica-se se o Boletim de Análise está de acordo com a monografia respetiva, inscrita na Farmacopeia Portuguesa.

As preparações extemporâneas são principalmente utilizados em antibióticos pediátricos. Não se trata de uma manipulação, mas apenas de uma diluição, nos casos em que o antibiótico se encontra sob a forma de pó, e é diluído em água destilada. Deve proceder-se da seguinte maneira: lavar bem as mãos, agitar muito bem o frasco para soltar o pó das paredes, abrir o frasco e verter para o seu interior um pouco de água destilada, agitar vigorosamente e posteriormente completar com água destilada até ao traço e agitar até se obter uma mistura homogénea. Seguidamente deve-se informar o utente acerca do prazo de validade após reconstituição, bem como as condições de conservação e fazer referência ao facto de se ter de “agitar antes de usar”.

## 6.2. Pontos fracos

Durante o curso de Ciências Farmacêuticas, em nenhuma ocasião foi explicada a forma de calcular o preço de um medicamento manipulado, o que se revelou uma falha aquando da preparação de um manipulado.

O preço do medicamento manipulado, respeitando a Portaria 769/2004, de 1 de julho, é calculado tendo em conta o valor das matérias-primas, os honorários de preparação e o material de embalagem. O valor das matérias-primas (A) é calculado de acordo como preço de aquisição (sem IVA) das mesmas e com a quantidade usada, aplicando-se depois um fator multiplicativo consoante a maior das unidades em que forem utilizadas ou dispensadas: Quilograma: 1,3; Hectograma: 1,6; Decagrama: 1,9; Grama: 2,2; Decigramma: 2,5; Centigramma: 2,8. Para calcular o valor dos honorários (B), considera-se a forma farmacêutica do medicamento (a cada forma corresponde um fator multiplicativo); a quantidade preparada; e um fator multiplicativo que varia anualmente (4,88€ - este “fator é atualizado, automaticamente e anualmente, na proporção do crescimento do índice de preços ao consumidor, divulgado pelo INE para o ano anterior àquele a que respeita”). O preço dos materiais de embalagem (C) é determinado pelo valor de aquisição (sem IVA), multiplicado pelo fator 1,2. O PVP do medicamento manipulado é dado pela expressão:  $[(A)+(B)+(C)] \times 1,3 + IVA$ . [8]

## 6.3. Ameaças

Atualmente, a preparação de manipulados não assume o papel tão significativo como no passado. Isto deve-se à enorme variedade de especialidade farmacêuticas que a Indústria Farmacêutica consegue fornecer. Por estas e outras razões, o grupo ao qual pertence a FC, não apostou num grande desenvolvimento a nível dos medicamentos manipulados nesta farmácia. Assim quando há algum medicamento manipulado que possa ser elaborado por outra farmácia opta-se por encomendar, mas este procedimento demora alguns dias, pelo que o cliente pode optar por ir a outra farmácia.

## 6.4. Oportunidades

Se no futuro se investisse mais nesta área poderia levar ao desenvolvimento das farmácias e ao reconhecimento neste setor por parte dos clientes.

Como estagiária, tive oportunidade de experienciar e colocar os meus conhecimentos em prática, apesar de serem poucos os medicamentos manipulados realizados nesta farmácia.

## **7. Farmácia como espaço de prestação de cuidados de saúde**

A farmácia comunitária é um espaço privilegiado para a prestação de cuidados de saúde, para além da simples dispensa de medicamentos e o farmacêutico enquanto profissional qualificado assume um papel preponderante na prestação desses serviços. Hoje em dia, a prestação de cuidados de saúde, quer sejam a monitorização de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, acompanhamento de doentes crónicos (diabéticos e hipertensos), recolha de medicamentos para incineração, etc., constituem uma mais-valia para o destaque da farmácia como um espaço privilegiado de atendimento e satisfação das necessidades do utente.

Neste âmbito será descrita a diversidade de serviços prestados pela Farmácia Coimbra e os realizados pelo estagiário contribuindo para um melhor acompanhamento do utente.

### **7.1. Pontos fortes**

A Farmácia Coimbra possui um Gabinete de Utente onde é feita a medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos como a pressão arterial, glicémia capilar, colesterol total e determinação do peso corporal. Assim, este serviço permite tanto monitorizar doentes que já se encontrem em tratamento, isto é, doentes crónicos, como monitorizar e acompanhar os clientes habituais e poder identificar novas situações passíveis de necessitarem de tratamento médico.

Como estagiária contactei de perto com estas medições em diversos doentes, fazendo as indicações específicas a cada situação. É de referir que muitos dos utentes que recorrem a este tipo de serviços fazem-no regularmente, mostrando confiança na tarefa realizada.

No mesmo gabinete, um farmacêutico com formação específica, habilitado para realizar a administração de vacinas que não estejam incluídas no Plano Nacional de Vacinação, poderá fazê-lo. Não contactei com esta realidade, uma vez que a vacina mais frequentemente administrada é a vacina da gripe e quando iniciei o estágio já tinha passado o pico da sua administração.

Outro serviço bastante requisitado pelos utentes é o da recolha de medicamentos cujo prazo de validade já está ultrapassado ou que os utentes já não necessitam. Este serviço é efetuado pela *Valormed*, Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e de Medicamentos, Lda. que é responsável pela sua recolha e tratamento de resíduos de medicamentos. É importante que o farmacêutico consciencialize a população para a



importância de separar este tipo de resíduo dos restantes, evitando assim possíveis contaminações ambientais.

### **7.2. Pontos fracos**

As consultas de nutrição e de podologia, tal como rastreios capilares são outras das atividades desenvolvidas pela Farmácia Coimbra, embora por vezes a sua adesão não seja a mais esperada. Esta falha deve-se há falta de divulgação destas consultas por exemplo nas redes sociais ou na própria farmácia. Apesar disso, quem já teve oportunidade de ir a uma consulta, seja de nutrição como de podologia, tem uma opinião positiva em relação aos serviços, tornando-se muitas vezes assíduos das consultas.

### **7.3. Ameaças**

Hoje em dia, estes serviços já não são assim tão diferenciadores, uma vez que muitas farmácias também os disponibilizam. Contudo uma aposta em serviços de qualidade e um pouco diferenciados é de louvar, trazendo dinamismo e prestígio à farmácia. A conjectura atual e a cobrança destas consultas é outro fator que afeta na sua adesão.

### **7.4. Oportunidades**

Tal como referido anteriormente, a Farmácia Coimbra colabora com uma nutricionista e um podologista que, em dias combinados com a farmácia, prestam os seus serviços aos utentes.

Na consulta de nutrição são avaliados todos os parâmetros do doente e elaborado um plano de alimentação mais adequado. Muitos dos utentes são acompanhados ao longo do tempo obtendo excelentes resultados.

No mês de maio, o CoimbraShopping convidou diversas entidades, entre elas a Farmácia Coimbra, para dinamização do centro comercial e ajudar na qualidade de vida do seu público. A farmácia colaborou com consultas gratuitas de podologia, palestras informativas sobre mamãs e bebés e rastreios de pressão arterial e glicémia. Como estagiária participei ativamente nestas atividades, onde tive oportunidade de demonstrar alguns conhecimentos e ajudar na melhoria da segurança do utente. O estágio extracurricular que realizei no Laboratório de Análises Clínicas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra mostrou-se útil durante este rastreio para esclarecer dúvidas que os doentes apresentavam.

## 8. Casos práticos

Ao longo de todo o estágio, vivenciei diversas situações que me permitiram colocar em prática todo o conhecimento adquirido durante o curso de Ciências Farmacêuticas e no decorrer do estágio, relativamente ao aconselhamento farmacêutico ao utente. É então demonstrada a grande importância do farmacêutico na prestação de cuidados de saúde, melhorando a segurança do utente.

De seguida irei descrever alguns casos como exemplo das situações de intervenção com que convivi ao longo do estágio:

### 8.1. Caso I: Proteção solar

Visto que o meu estágio teve duração até 12 de julho, abarcou uma altura em que a venda de protetores solares tem bastante expressão, como tal escolhi dois dos casos mais relevantes dentro do tema.

- Uma senhora dirigiu-se à farmácia para comprar um protetor solar de rosto para o filho.

Após conversar com a senhora, fiquei a saber que o filho tinha 19 meses e que tinha pele atópica. Atendendo a estas indicações, optei por ceder um protetor solar facial com 100% de filtros minerais, informando a mãe que aquele protetor não penetra na pele, atuando por reflexão dos raios ultravioleta (UV). Também alertei para medidas de higiene e segurança, como renovar a proteção solar de 2 em 2 horas e sempre após o banho, não estar exposto ao sol entre as 11 horas e as 17 horas, usar chapéu e roupa adequada e ingerir grande quantidade de água.

- Um senhor com cerca de 30 anos solicitou ajuda e aconselhamento sobre o melhor protetor solar para o seu tipo de pele.

Quando chegou a vez deste senhor no atendimento, já trazia consigo uma embalagem de protetor solar da marca *ISDIN* com fator de proteção solar (FPS) 30. Neste caso era claramente visível que o senhor tinha a pele bastante branca, com muitas sardas e cabelo ruivo.

Com a informação já descrita é facilmente perceptível que o utente tinha um fototipo da pele I, ou seja, o mais baixo de todos, aquele em que é exigido maior cuidado por ter maior sensibilidade ao sol, pois a capacidade de induzir sardas ou vermelhidão é maior. Assim, tem maior necessidade de proteção solar, devendo usar um FPS muito elevado.

Este cliente tinha clara inclinação pela marca *ISDIN* e pela formulação em “gel cream”, por isso para ir de encontro a essas preferências, optei por ceder um protetor solar dessa marca e com a mesma formulação. A única alteração em relação ao que o utente apresentou inicialmente foi no FPS que, achei mais indicado o 50+ por apresentar um fototipo de pele bastante sensível.

Todos os conselhos referidos no caso anterior foram lembrados a este utente, com o objetivo de aumentar a segurança do cliente e de diminuir os riscos associados a uma exposição solar desprevenida.

### **8.2. Caso II: Olho vermelho**

Foram vários os casos a nível oftalmológico com que me deparei enquanto estagiária, destacando o seguinte caso:

- Uma senhora chegou à farmácia com o neto de 14 anos solicitando algum produto que ajudasse no olho vermelho deste.

Numa primeira abordagem coloquei algumas questões para conseguir perceber a razão pela qual o olho se encontrava vermelho, a duração do derrame, se tinha dor ou desconforto e se tinha utilizado alguma terapêutica medicamentosa. Averigui que o rapaz já se encontrava assim há uma semana, não sabia como tinha ficado assim, utilizava *Optrex* (água de Hamamelis) desde o primeiro dia do derrame e tinha dor quando fechava o olho.

Após visualização do olho, ainda se encontrava bastante vermelho e, uma vez que já tinha passado uma semana e referiu dor quando o fechava, foi indicado à senhora para ir ao médico com o neto.

### **8.3. Caso III: Picada de insetos**

Com a época de calor a aproximar-se, o problema das picadas de insetos são mais comuns.

- Uma senhora deslocou-se à farmácia com prurido dizendo que tinha sido picada por um inseto no dia anterior.

Foi então pedido à utente que mostrasse o local da picada. A ferida localizava-se na zona do pulso e apresentava-se ligeiramente inchada, um pouco avermelhada e segundo a doente com um ligeiro prurido. Como não aparentava sinais de infeção, foi aconselhado a colocação de anti-histamínico tópico, como o *Fenergan* (cloridrato de prometazina) que aliviaria o prurido.

Expliquei à utente que deveria colocar 2 a 3 vezes por dia na região afetada e que, se notasse um maior inchaço, a zona vermelha mais alastrada ou dor deveria contactar um médico.

#### **8.4. Caso IV: Nariz entupido e dores de garganta**

As constipações, gripes, nariz entupido e dores de garganta são muito habituais no dia a dia. Como tal, também me deparei com este caso na Farmácia Coimbra durante o estágio.

- Um senhor chegou à farmácia dizendo que estava muito congestionado do nariz e que tinha dores de garganta.

Em conversa com o doente, foi-me dito que já tinha colocado água do mar e não tinha aliviado a congestão nasal. Para as dores de garganta o doente ainda não tinha tomado nenhuma medicação, como tal dispensei pastilhas de flurbiprofeno, que têm uma ação anti-inflamatória e são efetivas na redução da dor. Aconselhei o doente e não tomar mais de 5 pastilhas por dia. Também para aliviar a dor de garganta aconselhei medidas não farmacológicas como a ingestão de bastante água e preferencialmente de bebidas quentes.

Em relação à congestão nasal, indiquei um descongestionante nasal tópico de ação longa, necessitando aplicar apenas 2 vezes ao dia. Foi dispensado a oximetazolina, indicando que o tratamento devia ser feito por um período máximo de 4 dias. Ao perguntar ao doente se sabia como administrar o nebulizador, a resposta foi positiva, mas lembrei que as pulverizações tinham de ser feitas com o frasco na posição vertical e, antes da administração deveria assegurar-se que tinha as narinas limpas.

#### **8.5. Pontos fortes**

Cada atendimento que realizei foi um ensinamento, uma aprendizagem. Sendo principalmente relevante aqueles em que tive oportunidade de aprender mais e também de intervir, mostrando os conhecimentos e ajudando na melhoria da qualidade de vida e na segurança dos doentes.

#### **8.6. Pontos fracos**

Como estagiária a maior dificuldade com que me deparei foi a falta de conhecimento de marcas de MNSRM e, principalmente de dermocosmética e puericultura. Este ponto pôde ser limado com ajuda das formações que assisti e com o primeiro mês em que tive contacto com os medicamentos e, com ajuda de todos os profissionais, quando colocava questões.

## 9. Conclusão

Este relatório pretende rematar toda a experiência adquirida ao longo do estágio na Farmácia Coimbra através de uma análise crítica a todas as atividades desenvolvidas. O estágio adquire nas nossas vidas uma enorme importância, enquanto estudantes de um curso essencialmente teórico, por nos possibilitar uma experiência prática, onde muito do conhecimento adquirido ao longo da formação académica é demonstrado.

No que diz respeito à organização da farmácia comunitária, foi importante observar o seu dia a dia, sendo fundamental um ambiente profissional e de solidariedade, não apenas com os doentes mas também com todos aqueles que trabalham para o seu bem-estar.

O estágio foi essencial para aprender a lidar com situações diárias, que apenas são possíveis com o contacto com o público, salientando a importância do farmacêutico na sociedade atual. Este já não é visto só como um mero dispensador de medicamentos, tendo um papel mais ativo na promoção da saúde da população através dos cuidados de saúde e serviços praticados na farmácia.

Por fim, queria deixar uma palavra de agradecimento aos principais responsáveis por esta experiência enriquecedora, nomeadamente a todos os profissionais competentes da Farmácia Coimbra que me receberam e pela enorme paciência e dedicação demonstrada ao longo de todo o estágio.

## 10. Referências Bibliográficas


1. **Decreto-Lei n.º 307/2007**, de 31 de agosto. Diário da República, 1ª Série – N.º 168-31 de agosto de 2007. [acedido a 28 de junho de 2014] Disponível na internet: <http://www.dre.pt/pdf1s/2007/08/16800/0608306091.pdf>
2. Sequeira, Maria Luz. **Dados Farmácias Portuguesas**. Associação Nacional das Farmácias. abril 2008 [acedido a 28 de junho de 2014] Disponível na internet: [http://www.afplp.org/xfiles/scContentDeployer\\_pt/docs/articleFile163.pdf](http://www.afplp.org/xfiles/scContentDeployer_pt/docs/articleFile163.pdf)
3. **Portaria nº348/98**, de 15 de junho. Diário da República, 1ª Série B – N.º. 135 – 15 de junho de 1998 [acedido a 28 de junho de 2014] Disponível na internet: <http://dre.pt/pdf1s/1998/06/135B00/26562658.pdf>
4. **Portaria n.º. 137-A/2012**, de 11 de maio. Diário da República, 1ª Série – N.º. 92 – 11 de maio de 2012 [acedido a 30 de junho de 2014] Disponível na internet: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/05/09201/0000200007.pdf>
5. **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos** [acedido a 30 de junho de 2014] Disponível na internet: [http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES\\_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico\\_OF.pdf](http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/CodigoDeontologico_OF.pdf)
6. **Decreto-Lei n.º 95/2004**, de 22 de abril. Diário da República, 1ª Série-A – N.º. 95 – 22 de abril de 2004 [acedido a 7 de julho de 2014] Disponível na internet: <http://www.ofporto.org/upload/documentos/763153-Prescricao-e-preparacao-de-manipulados.pdf>
7. **Despacho n.º 18694/2010**, 16 de dezembro. Diário da República, 2ª série — N.º 242 — 16 de dezembro de 2010 [acedido a 7 de julho de 2014] Disponível na internet: <http://dre.pt/pdf2sdip/2010/12/242000000/6102861029.pdf>
8. **Portaria 769/2004**, de 1 de julho. Diário da República, 1ª Série B – N.º153 – 1 de julho de 2004 [acedido a 8 de julho de 2014] Disponível na internet: <http://dre.pt/pdf1s/2004/07/153B00/40164017.pdf>

## II. Anexos

### Anexo I: Robot da Farmácia Coimbra



**Anexo II: Folha de preparação de medicamentos manipulados e respetivo rótulo**



**Ficha de Preparação de Medicamentos Manipulados**

Lote Nº 015/14

Data 28/05/2014

MEDICAMENTO MANIPULADO: Vaselina Salicilada 5% + dermivate pomada

NOME DO DOENTE/CLIENTE: \_\_\_\_\_ NOME DO MÉDICO: \_\_\_\_\_

FORMA FARMACÉUTICA: pomada QUANTIDADE A PREPARAR: 100g

VERIFICAR A LIMPEZA/ARRUMACÃO DO LABORATÓRIO ANTES DE INICIAR - Rubrica Operador Três

MATÉRIAS-PRIMAS	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	Nº DE LOTE	BOLETIM DE ANÁLISE	VALIDADE	QUANTIDADES PESADAS/MEDIDAS (em mg, g ou ml)	RUBRICA DO OPERADOR	VERIFICAÇÃO (Farmacêutico)
Ácido salicílico	Fagron	10k11-751	Ver anexo	10/2015	5g	<u>Três</u>	<u>[assinatura]</u>
Vaselina purificada	Absolve	874800	Ver anexo	03/2016	10g	<u>Três</u>	<u>[assinatura]</u>
Dermovate	MaiLab	912558	Ver anexo	12/2016	25g	<u>Três</u>	<u>[assinatura]</u>
		C640456		08-2015	60g		

**PREPARAÇÃO:**

	Rubrica do Operador
1. Verificar o estado de limpeza do material a utilizar.	<u>Três</u>
2. Pulverizar o ácido salicílico em almofariz de porcelana e pesar.	<u>Três</u>
3. Pesar a vaselina e transferir para a pedra de pomadas.	<u>Três</u>
4. Transferir a pomada Dermovate para a pedra de pomadas. Incorporar aos poucos o ácido salicílico na vaselina, por espátulação.	<u>Três</u>
5. Incorporar aos poucos o ácido salicílico na vaselina, por espátulação.	<u>Três</u>
6. Incorporar a pomada Dermovate na vaselina salicilada, por espátulação.	<u>Três</u>
7. Espátular até obtenção de aspecto homogéneo.	<u>Três</u>
8. Lavar e secar o material utilizado.	<u>Três</u>

FORMA DE ACONDICIONAMENTO, EMBALAGEM E CAPACIDADE: 2 unguator brancos de 50g

PRAZO DE UTILIZAÇÃO: 1 mês

CONDIÇÕES DE CONSERVAÇÃO: conservar em local fresco e seco

OBSERVAÇÕES: contacto

NOME DO OPERADOR: Rita Neri

**CONTROLO DO PRODUTO ACABADO:**

CARACTERÍSTICAS	RESULTADO		OBSERVAÇÕES
	Conforme	Não Conforme	
Caracteres organolépticos (cor, cheiro, aspecto geral...)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pomada branca, de aspecto homogéneo, sem grumos
Quantidade/massa/volume conforme com a prescrição	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	100g (±5%)

CONCLUSÃO: Aprovado Data: 28/05/2014 RUBRICA DO OPERADOR: Três

VERIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_ Data: 28/05/14

FARMACÊUTICO: [assinatura]

**Manipulado**

Doente: \_\_\_\_\_

Médico: \_\_\_\_\_

Lote: 015/14

Data de Preparação: 28-05-2014

Válido até: 27-06-2014

Preço: € \_\_\_\_\_

Denominação do medicamento: Vaselina Salicilada a 5% e dermivate

Fórmula: pomada pomada

Teor em substância(s) activa(s) Ácido salicílico 5g Vaselina branca 35g

Quantidade dispensada: 2x50g dermivate pomada 60g

Condições de conservação: Em local fresco e seco

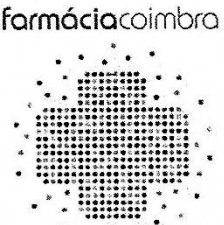
Via de administração: Uso externo, uso tópico

Advertências (precauções de manuseamento, etc.): Não ingerir, manter frasco bem fechado

Prazo de utilização: 30 dias

Referência a matérias-primas cujo conhecimento seja eventualmente necessário para a utilização conveniente do medicamento: Ácido salicílico; vaselina branca; propionato de clobetasol

Uso externo (caso se aplique) (fundo vermelho)  
Manter fora do alcance das crianças



Dir. Técnica: Ana Silva  
Coimbra Shopping loja 119/121 COIMBRA  
Av. Almeida Garcia 1123 | Tel. 239 912 219