

# farmácia Luciano & Matos



Ana Lúcia Carreira Marques

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Lúcia Carreira Marques

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas,  
orientado pela Dra. Maria Helena da Costa Neves Correia Amado e apresentado  
à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

*Eu, Ana Lúcia Carreira Marques, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011158560, 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, 16 de setembro de 2016.*

---

*(Ana Lúcia Carreira Marques)*

## **AGRADECIMENTOS**

A concretização deste percurso só foi possível graças à colaboração de todos quantos de perto me acompanharam. Assim, desejo aqui expressar os meus sinceros agradecimentos:

À Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado, por me ter proporcionado a oportunidade de realizar o estágio curricular na Farmácia Luciano & Matos, por toda a sua simpatia, pela sua partilha para comigo da sua experiência profissional e por também me ter transmitido valores de profissionalismo que serão fortes alicerces para o meu futuro. Um muito obrigada pelo excelente ambiente de aprendizagem assim como por me ter incorporado na sua equipa de trabalho!

À Dra. Carmen Monteiro, pelo seu carinho, compreensão e pela sua generosidade. Por me ter ensinado os passos a caminhar no sentido de ser uma farmacêutica competente, exemplar, com paixão e simultaneamente que a força de vontade leva a grandes vitórias. Por toda a sua humildade e por ser uma lutadora, o meu muito obrigada!

À Dra. Andreia Rocha, pela sua paciência, compreensão, carinho e amizade. Por me ter ensinado a ser uma farmacêutica a sério. Um exemplo. Pela sua competência, força de vontade, coragem, preocupação com todos os que a rodeiam e pela incansável entrega ao próximo. Por todos os sorrisos e momentos de partilha.  
Muito obrigada por tudo o que me ensinou!

À Dra. Rosa Cunha, pela sua notável paciência, competência, motivação e organização. Por me ter evidenciado a importância do mundo do receituário, pela sua energia contagiante e pelo incrível auxílio em todos os momentos.  
Por tudo o que me ensinou, um muito obrigada!

À Dra. Mélanie Duarte, pela amabilidade, carinho e simpatia. Pelo seu esforço e paixão pela profissão que desempenha. Pela demonstração da exemplar dedicação e entrega à profissão que desempenha. Pela excelente profissional farmacêutica que é e por ter tido oportunidade de aprender consigo. Pela sua simplicidade, um muito obrigada!

Ao Dr. Gonçalo Lourenço, pela boa disposição, humor, simpatia e competência. Por todo o profissionalismo que demonstrou, por todos os ensinamentos e por todo o incentivo. Pelas experiências partilhadas e pela paciência. Muito obrigada!

À Dra. Mónica Gomes, pela amizade, carinho e simpatia. Pelo à vontade que me proporcionou, por ser um exemplo para mim pela sua dedicação, empenho e esforço, pela humildade e delicadeza. Por todos os sorrisos, momentos, por toda a ajuda.  
Muito obrigada!

À Susana Ribeiro, pela determinação, competência e sinceridade. Pela excelente receção e por todos os momentos e histórias partilhadas. Por ser uma admirável profissional, exemplo de organização e dedicação. Por todos os ensinamentos, correções e valiosos auxílios. O meu muito obrigada!

Ao Sr. Manuel Rodrigues, pela boa-disposição, sorriso constante e humor. Por toda a sua experiência, ensinamentos preciosos e por todas as histórias e lições de vida partilhadas. Um muito obrigada!

Ao Filipe André, por toda a boa-disposição, pela amizade, carinho, e por todos os poemas. Pelo exemplo que é, pelo empenho e por toda a disponibilidade em ajudar.  
Muito obrigada!

À D. Rosa Cortesão, pela simpatia, por todos os sorrisos e momentos de partilha e à D. Fernanda, pela simpatia e amabilidade de todos os dias. Muito obrigada!

A todos os meus colegas estagiários, pelo excelente ambiente que me proporcionaram, por todos os momentos partilhados, pela entreaajuda, companhia, espírito de equipa, carinho e compreensão. Por todo o apoio durante o estágio, um gigante obrigada!

Aos utentes da Farmácia Luciano e Matos, por todas as histórias partilhadas, por todos os momentos, por todos os sorrisos e por toda a compreensão. Estou-vos muito grata!

À minha família pela constante presença, pelo apoio incondicional e por serem o meu alicerce. Pela paciência e por nunca me terem deixado desistir.  
Um sincero obrigada!

## Índice

<b>Lista de Abreviaturas</b> .....	iii
<b>1. Introdução</b> .....	1
1.1. Contextualização da Farmácia Luciano & Matos .....	3
<b>2. Análise Swot</b> .....	4
<b>2.1. Pontos Fortes</b> .....	4
2.1.1. Boa receção e integração dos estagiários na equipa da farmácia .....	4
2.1.2. Equipa técnica de excelência .....	5
2.1.3. Farmácia Luciano & Matos - Grupo Holon .....	6
2.1.4. Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ) .....	8
2.1.5. Kaizen .....	10
2.1.6. Plano de estágio definido e organizado .....	11
2.1.7. Preparação de Medicamentos Manipulados .....	15
2.1.8. Receita Eletrónica e sem papel .....	16
2.1.9. Atendimento ao público e aconselhamento farmacêutico .....	17
2.1.10. Modernização da FLM .....	20
2.1.11. Noites de Serviço e Sábados .....	21
<b>2.2. Pontos Fracos</b> .....	22
2.2.1. Elevado número de estagiários .....	22
2.2.2. Falta de Informação para Frequentar Formações Externas .....	22
2.2.3. Insegurança inicial e dificuldades encontradas .....	23
<b>2.3. Oportunidades</b> .....	23
2.3.1. Possibilidade de contextualizar conhecimentos adquiridos ao longo do MICF .....	23
2.3.2. Competências adquiridas .....	24
2.3.3. Formação Contínua.....	25
<b>2.4. Ameaças</b> .....	26
2.4.1. Panorama Económico Português .....	26
2.4.2. Dicotomia Formação Académica vs Realidade Profissional – Análise do Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas .....	27
2.4.3. Produtos Homeopáticos e o Mercado Farmacêutico.....	28
<b>3. Considerações Finais</b> .....	29
<b>4. Bibliografia</b> .....	31
<b>5. Anexos</b> .....	33
5.1. Anexo A - Casos Práticos .....	33
5.1.1. Caso Prático 1 .....	33
5.1.2. Caso Prático 2.....	34
5.1.3. Caso Prático 3.....	34

5.1.4.	Caso Prático 4.....	35
5.1.5.	Anexo B1 – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: matérias-primas e descrição da preparação .....	36
5.1.6.	Anexo B2 – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: materiais de acondicionamento, prazo de utilização e condições de conservação .....	37
5.1.7.	Anexo B3 – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: aprovação dos ensaios de verificação da conformidade das características organolépticas.....	38
5.1.8.	Anexo B4 – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: cálculo do PVP tendo em conta os preços das matérias-primas, materiais de embalagem e honorários de manipulação .....	39

## Lista de Abreviaturas

**APCER** – Associação Portuguesa de Certificação

**CTT** – Correios de Portugal

**FLM** – Farmácia Luciano & Matos

**IPAC** – Instituto Português de Acreditação

**KPI** – Key Performance Indicators

**MNSRM** – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

**MSRM** – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

**OMS** – Organização Mundial de Saúde

**PIM** – Preparação Individualizada da Medicação

**PVP** – Preço de Venda ao Público

**RAM** – Reação Adversa a Medicamentos

**SGQ** – Sistema de Garantia da Qualidade

**SNS** – Sistema Nacional de Saúde

**SWOT** – *S*trengths, *W*eaknesses, *O*pportunities and *T*hreats

## **I. Introdução**

O paradigma atual da farmácia comunitária atinente aos cuidados básicos de saúde constitui a porta de entrada fundamental e perentória para um serviço farmacêutico ordenado, orientado e eficaz. Tendo como causa primordial a sua acessibilidade pela população, constitui o ponto de contacto mais facilitado aos cuidados de saúde primários bem como o último ao qual o doente recorre antes de iniciar uma nova terapêutica. É um local onde acima de tudo se prestam serviços de saúde, tendo em vista a melhor qualidade de vida dos utentes. Para tal efeito, adicionalmente ao foco essencial que é o medicamento, constitui também um espaço onde o doente é posto em primeiro plano tanto ao nível do seu bem-estar físico como mental. Segundo as recomendações da OMS (Organização Mundial de Saúde), o direito à saúde é um direito fundamental da Humanidade sendo a qualidade de vida um valor acrescentado a este último<sup>(1)</sup>.

A par das alterações regulamentares/legislativas que ocorrem significativamente e, com frequência, este setor farmacêutico tem por obrigação a sua transformação, rearranjo, modelação e adaptação às novas tendências respeitantes à prestação de cuidados de saúde através (e mesmo na ausência) da atuação farmacológica.

O farmacêutico é um profissional de saúde especialista do medicamento e agente da saúde pública, que se encontra apto a conceder esclarecimentos e aconselhamentos assim como a seleccionar o fármaco mais adequado, garantindo que são transmitidas todas as informações necessárias no ato da dispensa. Esta é uma profissão de responsabilidade acompanhada pelo dever ético de a exercer com o maior brio e empenho<sup>(2)</sup>. Através do seu aconselhamento relacionado com o uso racional do medicamento, ao estímulo para a prática de um estilo de vida mais saudável e, paralelamente, da monitorização, constitui a forma mais próxima de acompanhamento do doente e contribuindo também para a sua adesão à terapêutica.

Através de uma relação personalizada e de confiança entre o farmacêutico e o utente e em que a o seu grau de satisfação é cada vez mais notório, permite-se assim a demonstração da qualidade dos serviços praticados nas farmácias. O farmacêutico, com as suas competências técnico-científicas e experiência laboral, tem um papel crucial por meio da sua intervenção, garantindo a eficácia e a segurança do medicamento e também sensibilizando e acautelando para situações de práticas inadequadas relacionadas com o medicamento. É também sua função a promoção da educação junto da população, a qual contribuirá para a prevenção e proteção da sua saúde, de forma a despistar problemas precocemente e a identificar sinais de alerta<sup>(3)</sup>. Todas estas premissas têm um elevado

impacto nas políticas de saúde e a sociedade em geral reconhece o farmacêutico, especialmente os utentes, como agente de saúde competente, hábil, autónomo, independente, pragmático, responsável, habilitado e com um papel cada vez mais evidente na prestação de serviços de saúde.

Atualmente é importante que a farmácia comunitária tenha prevalente a importância de um setor farmacêutico com vertente comercial, para além da vertente social, visto que a crise neste setor, acompanhado por uma redução das margens de lucro, tem demonstrado contornos menos satisfatórios na vertente económico-financeira. Por conseguinte, é imperativo sustentar estas duas vertentes, tendo em conta um público-alvo sucessivamente mais informado e exigente respeitante à qualidade dos serviços procurados. É então necessário modernizar, enriquecer os serviços prestados e apresentar uma atitude dinâmica e pró-ativa. O setor farmacêutico, concretamente ao nível da farmácia comunitária, tem vindo a exigir ao longo dos últimos anos contínuas adaptações, melhorias e capacidade de inovação. Incorre a necessidade de cada farmácia se superar diariamente através de uma intervenção gradativa, diferenciando-se pela qualidade dos serviços prestados, tornando-se então cada farmácia um local com características peculiares e únicas.

As farmácias portuguesas, na sua esmagadora maioria com algumas dificuldades, têm avançado no sentido proposto, atingindo o patamar atual com novas soluções, nunca descurando o doente como principal interveniente e motivação para o trabalho afincado e com total dedicação que se realiza no quotidiano. A promoção da saúde e o bem-estar dos utentes deve constituir fator de posicionamento superior face à ideia errónea de que a farmácia comunitária é um espaço unicamente reservado à dispensa de medicamentos. É igualmente relevante que os farmacêuticos apresentem interesse na sua constante atualização respeitante ao grau de conhecimento e, de modo similar, respeitante às inovações e melhorias relacionadas com o mercado farmacêutico a fim de que o exercício da sua profissão seja o mais adequado.

Cabe aos farmacêuticos portugueses demonstrarem o seu valor ao nível da área da saúde, para que o reconhecimento da profissão nos possa catapultar sucessivamente para uma maior e melhor intervenção social, recorrendo à implementação de serviços diferenciados e especializados para os quais possuímos aptidão.

A componente académica do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) apresenta ao público uma realidade ampla e vasta associada às áreas do setor farmacêutico assim como conhecimentos técnico-científicos relacionados com as ciências da saúde. Para além disso, prepara-nos para o constante questionamento ativo tendo em vista o melhoramento da profissão que se encontra em evolução constante.

Nesta última etapa do longo percurso académico do MICF, cujo objetivo é adquirir as capacidades, competências e habilitações necessárias para exercer a profissão farmacêutica, é de obrigatoriedade legal realizar o estágio curricular em farmácia comunitária. É também um dos primeiros contatos com o mercado de trabalho que prepara desde já os alunos para esta realidade em aproximação, permitindo-nos também desenvolver uma componente social e humanitária cujo propósito é o serviço para a comunidade. Torna-se assim possível solidificar e integrar conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante toda a formação académica.

### 1.1. Contextualização da Farmácia Luciano & Matos

O meu estágio curricular foi realizado nas instalações de uma farmácia integrada no grupo Holon, a farmácia Luciano & Matos (FLM), cuja direção técnica se encontra a cargo da Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado, durante o período compreendido entre 2 de maio a 6 de agosto de 2016. Sendo esta uma farmácia de excelência e reconhecida a nível nacional – tendo mesmo em 2014 ganho o prémio Almofariz para a melhor farmácia do ano - não poderia ter efetuado melhor escolha de identidade para a realização do meu estágio curricular nesta vertente. As suas instalações apresentam todas as condições respeitantes aos seus requisitos mínimos bem como a equipamentos, materiais e utensílios para contribuir para uma formação exemplar de um estagiário.

Em funcionamento desde 1929, ano de que data o alvará da FLM, foi adquirida em 2005 pela atual diretora técnica. Em 2009, passou a ser parte integrante de uma rede de farmácias independentes e autónomas umas das outras - o Grupo Holon.

A farmácia encontra-se localizada na baixa de Coimbra, sendo este um ponto estratégico e central na cidade. Apesar das numerosas restantes farmácias também situadas na zona, esta encontra-se num ponto estratégico, de acesso facilitado, no cruzamento da rua da Sofia com a praça 8 de Maio, sendo este dos locais mais movimentados da cidade de Coimbra. Acrescente-se ainda o facto de ser uma zona bastante turística, das mais antigas da cidade, sendo um fator apelativo para a presença de turistas, mas também para a população em geral que está habituada a frequentar esta emblemática zona da cidade, onde encontra à sua disposição diversos serviços de que necessita. A população que acede à farmácia é muito diversificada, mas a faixa etária com maior predominância é a idosa.

O horário de funcionamento é das 8:30 às 19:00, todos os dias, excetuando ao domingo. Para além deste horário, sempre que se encontra escalonada, realiza o serviço permanente, estando durante 24h disponível para qualquer emergência que ocorra, segundo o Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de janeiro.

A farmácia conta com 9 elementos na sua equipa técnica, sendo que sete são farmacêuticos e dois são técnicos de farmácia. Encontra-se também inserido na equipa um elemento com trissomia 21, cujas tarefas desempenhadas relacionam-se com a arrumação e organização dos medicamentos e restantes produtos.

## 2. Análise Swot

Baseado no modelo estratégico de uma análise SWOT (*Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities and Threats*), uma ferramenta de análise estratégica que avalia criticamente os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças, este relatório tem como objetivo realçar a perspetiva pessoal da experiência vivenciada relativa ao funcionamento e modo de atuação da farmácia comunitária em que foi realizado o estágio curricular. Pretende-se elucidar a adequação do conhecimento teórico assimilado com a realidade da prática enquadrada no mercado de trabalho em contexto diário, presencial e integrado. Adicionalmente, a realização de um balanço do exercício da profissão farmacêutica na atualidade e da conjuntura atual da farmácia comunitária são objetivos também presentes.

No âmbito da análise interna (pontes fortes e pontos fracos), destacam-se os pontos negativos e positivos ao longo do decorrer do estágio, de uma perspetiva individual de acordo com as características, vivências e opiniões pessoais. Respeitante à análise externa (oportunidades e ameaças) estabelece-se uma avaliação generalista do papel farmacêutico no contexto da sociedade, bem como as oportunidades que advieram do estágio curricular e as ameaças que surgem no quotidiano que podem comprometer o exercício de farmacêutico.

### 2.1. Pontos Fortes

#### 2.1.1. Boa receção e integração dos estagiários na equipa da farmácia

No primeiro dia de estágio fui recebida de modo caloroso e enternecedor por todos os elementos da equipa da FLM. Desde logo fiquei surpreendentemente agradada pelo acolhedor ambiente e pela amabilidade de todos os presentes.

A farmácia tem por hábito efetuar a entrega de um “Manual de Acolhimento”, elaborado pelos elementos que a constituem. Este é constituído por uma nota de boas-vindas, por uma breve descrição da sua política de qualidade, pelo realce da história da mesma, assim como pela descrição do seu espaço físico e apresentação de todos os colaboradores, sendo indicadas de modo preciso e rigoroso quais as funções e responsabilidades que cada funcionário possui a seu encargo<sup>(4)</sup>.

Todos os colaboradores, sem exceção, me acolheram condignamente, deixando-me confortável para efetuar questões, facilitando assim a minha integração na equipa. Considero

este fator imensamente preponderante para a progressão do estágio. O fato de estar integrada numa equipa profissional e, adicionalmente, de me terem proporcionado a participação em reuniões, a exposição das minhas opiniões assim como a oportunidade para efetuar sugestões e de ser incluída nas escalas de serviço e nos horários de alguns sábados, repercutiu-se no meu sentido acrescido de responsabilidade assim como de utilidade enquanto estagiária.

Estando motivada, o objetivo é fazer sempre mais e o melhor. Não só pela minha prestação, que me permitiu crescer enquanto futura profissional de saúde, mas também pela vertente da farmácia, tanto relacionada com a sua imagem para com os utentes, mas também com o espetro económico.

### 2.1.2. Equipa técnica de excelência

Em qualquer entidade, um dos fatores mais decisivos para o seu sucesso são os seus colaboradores. Na FLM este é, sem dúvida, um dos pontos mais fortes a mencionar, tendo sido um dos principais fatores intervenientes no sucesso do meu estágio curricular.

A equipa é de uma constituição excelente, jovem, competente, motivada, com espírito empreendedor e de colaboração, assim como dinâmica e disciplinada. É perfeitamente notório o bom ambiente e a boa disposição no local de trabalho, sendo capazes de assegurar todo o bom funcionamento da farmácia desde a gestão de stocks, controlo de temperaturas, controlo de validades, realização de encomendas diretas e também com armazenistas. Individualmente, são profissionais que demonstram a sua paixão pelo trabalho que efetuam, sempre com um sorriso, o que também é refletido no atendimento e no *feedback* dos utentes.

Cada colaborador tem perfeitamente definidas quais as suas tarefas e responsabilidades, sendo esta uma mais valia visto que cada um tem o perfeito conhecimento dos seus deveres e obrigações, não se verificando desorganização em momentos cruciais em que se revela necessário desempenhar essas mesmas funções.

Pelo facto de a farmácia ter um colaborador com trissomia 21, o Filipe, por um período já de dez anos, demonstra o papel ativo na vertente da responsabilidade social. É um colaborador exemplar e, apesar das suas pequenas limitações, desempenha as suas funções com responsabilidade, competência, empenho e dedicação. Está responsável pela arrumação dos medicamentos e também auxilia na receção das encomendas, pequenas tarefas que fazem toda a diferença para o bom funcionamento do estabelecimento. A sua capacidade e boa-disposição, notoriamente contagiante, fazem dele um exemplo para a sociedade.

A aposta contínua na modernização do espaço e na qualidade dos seus serviços não seria possível sem a equipa técnica de que dispõe. Todos trabalham arduamente, contribuindo para progressivas melhorias no funcionamento da farmácia, estando continuamente a aperfeiçoar os processos internos e a dinamizar as atividades da farmácia.



**Figura 1** – Colaboradores da Farmácia Luciano & Matos (Equipa técnica e estagiários).

### 2.1.3. Farmácia Luciano & Matos - Grupo Holon

Um dos fatores decisivos na escolha da entidade para o meu local de estágio foi o facto de a FLM se encontrar, desde 2009, incluída no grupo Holon. A origem da palavra Holon remonta ao grego *Holos* e descreve algo que constitui um todo em si mesmo e, simultaneamente, uma parte de um sistema maior. Esta é uma rede nacional de farmácias, independentes e autónomas que partilham uma mesma marca, imagem, filosofia de existência e valores na Farmácia<sup>(5)</sup>.

O seu objetivo é desenvolver uma marca de farmácias que estejam incorporadas numa rede de excelência, otimizando o serviço que é prestado ao utente, tendo por base um modelo inovador em que a experiência, o rigor, a cumplicidade, a boa disposição, o espírito aberto e principalmente as pessoas são os pilares principais.

Para pertencer ao grupo implica ser-se moderno, profissional e dinâmico, promovendo saúde e bem-estar através de um aconselhamento farmacêutico de excelência. Para além do mais, os requisitos fundamentais para a integração numa equipa Holon são a qualificação, especialização, responsabilidade e dedicação dos seus funcionários.

A FLM trabalha em prol da comunidade, atenta às suas necessidades, dispondo de diversos serviços de saúde e bem-estar, contribuindo sempre numa vertente de melhoria e

de satisfação. Com isto, a farmácia complementa o atendimento tradicional, estando competitivamente favorável. A farmácia possui uma gama variada de medicamentos, produtos de higiene, cosméticos, bem como outros serviços de saúde de qualidade, diferenciados e inovadores, tais como: o serviço de podologia, o serviço de nutrição, o serviço do pé diabético, o serviço de dermofarmácia e cosmética, o check-saúde, a consulta farmacêutica, a preparação individualizada da medicação (PIM), a administração de injetáveis e de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação e o programa de cessação tabágica. Na farmácia, é possível ainda fazer o teste de gravidez e a espirometria.

O grupo Holon permite otimizar a gestão económica e comercial das farmácias uma vez que as compras são feitas de forma centralizada. Ao melhorar as condições de compra e potenciar as vendas da farmácia – visto que negociam diretamente com os distribuidores grossistas e com os laboratórios – é possível adquirir os produtos a preços mais competitivos, o que se traduz numa redução do *stock* nas farmácias, ou seja, evita um grande investimento de capital por parte das mesmas.

Um dos intuitos do grupo é uniformizar metodologias e regras de atendimento de forma a servir a comunidade o melhor possível. Com este intuito, foram criados Protocolos de Aconselhamento Farmacêutico pelo grupo Holon que auxiliam o aconselhamento farmacêutico para que este seja sério e responsável. Cada um destes enquadra e descreve uma situação de aconselhamento farmacêutico distinto, as questões que devem ser colocadas e em que ocasiões devemos encaminhar para a consulta médica, medidas não farmacológicas aplicáveis bem como exemplos do tratamento farmacológico aconselhado.

Para além do mais o grupo Holon comercializa produtos próprios, desde suplementos alimentares, produtos de higiene e de primeiros socorros, dispositivos médicos, tudo a preços bastante competitivos face ao mercado<sup>(6)</sup>.

Assim, é possível que a farmácia disponha de condições favoráveis para ampliar os serviços que oferece à comunidade, delegando as burocracias financeiras para profissionais competentes da área, focando-se no que realmente é a sua primordial preocupação, o utente e otimizando a sua atividade diária.

Adicionalmente a todos os serviços de que a farmácia dispõe, a farmácia está constantemente atenta e desperta o interesse dos seus utentes para diversas problemáticas de saúde, acerca das quais é importante estarmos alerta. Por conseguinte, vai ao encontro dos seus utentes apresentando campanhas relacionadas com determinada patologia. Durante o meu estágio curricular, decorreu a campanha de avaliação do risco cardiovascular que visou a identificação de doentes com risco, tendo por base parâmetros como a idade, a pressão arterial, o colesterol total, o peso, o perímetro abdominal, o facto de ser fumador

ou não e de ter alguma patologia concomitante, como por exemplo a diabetes. Em função do resultado, era aconselhado ao utente adotar medidas não farmacológicas preventivas, tais como o incentivo para a prática de exercício físico regular, o encaminhamento para o serviço de nutrição ou para o serviço de cessação tabágica. Era demonstrado ao doente a seriedade do seu estado de saúde e tentado motivá-lo ao máximo para adaptar o seu estilo de vida. Também foi realizado um rastreio para fumadores com a técnica espirométrica com a finalidade de avaliar a capacidade pulmonar. Nos casos em que se justificava, os utentes foram aconselhados a consultar um especialista. Também foram realizados questionários aos utentes da farmácia acerca da qualidade do sono e qual o grau de controlo da asma.

A FLM preocupa-se com a vertente social e, por isso, adere ao programa de troca de seringas, cujo objetivo principal é prevenir o aparecimento de novos casos de doentes com SIDA e promover a melhoria da saúde pública. Mediante a entrega de seringas usadas, é entregue um *kit* gratuito.

A FLM colabora e participa também no projeto da VALORMED, na recolha dos medicamentos que já não são mais utilizados, alertando sempre para o uso racional do medicamento.

De forma a dinamizar e a apelar aos utentes da farmácia, foi também organizada uma caminhada, incentivando os utentes a participar. Esta, para além de estimular a prática de exercício físico contribui também numa vertente mais social, possibilitando agradáveis momentos de convívio. Muitos dos idosos sofrem de solidão, encontrando-se isolados. Ações como esta são uma mais valia para combater essa problemática. É também assim que a FLM tenta cuidar da saúde física e mental dos seus utentes, inculcando-lhes hábitos e estilos de vida saudáveis.

Tudo isto demonstra que o farmacêutico tem um papel ativo na sociedade, não se limitando à cedência de medicamentos e ao aconselhamento farmacêutico, podendo ir mais além, participando ativamente na prevenção da doença e na promoção da saúde.

#### 2.1.4. Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ)

Correntemente, a qualidade é um fator diferenciador na profissão farmacêutica, reconhecido pelas autoridades e pelos utentes. Desde 2003 que a FLM é certificada segundo a NP EN 9001:2008 pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação)<sup>(7)</sup>, organismo de certificação acreditado no âmbito do Sistema Português de Qualidade e pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC). Uma vez por ano é realizada uma auditoria pela APCER de modo a renovar a certificação, que é precedida de auditoria interna.

O SGQ na FLM consiste em pontos fundamentais: a satisfação das necessidades e expectativas na prestação de serviços e cuidados de saúde; a contribuição para o desenvolvimento da comunidade em que se insere; a sustentabilidade da farmácia e por último a melhoria contínua.

Com o contributo de toda a equipa, o SGQ permite aumentar a notoriedade da farmácia, melhorando a imagem tanto externa com interna que, para além de agilizar processos, evita custos relacionados com a não qualidade, como a insatisfação do utente, a perda de horas desnecessárias, má imagem e riscos para a saúde pública. Para tal ser possível, existem procedimentos onde são descritos como são efetuados os processos de modo eficaz, fazendo com que toda a equipa tenha uma postura uniforme e padronizada perante a mesma situação. Os processos devem ser monitorizados a fim de que as tarefas sejam efetuadas de modo correto e possam ser rastreáveis.

São efetuados registos e é feita a análise de indicadores. Estes permitem identificar os pontos fortes e fracos e assim adaptar a gestão, implementando alterações, se necessário, para corrigir ou melhorar algum ponto.

Alguns dos processos que estão descritos em procedimentos são:

- O sistema do “Reservado” - existe uma dossier com a informação dos produtos que estão reservados para os utentes. Neste consta o nome do produto, qual o colaborador responsável pela reserva, a data da reserva, qual o fornecedor, a data de previsão de chegada, o nome do utente, qual o responsável pela receção do produto e também um espaço destinado a observações, caso haja alguma informação adicional a acrescentar. O produto é colocado num local definido com a identificação do utente;

- A escala para correção do receituário – diariamente estão colaboradores escalados para a correção das receitas. É uma mais valia ser efetuado todos os dias pois permite que seja feito pouco tempo após a dispensa do medicamento para que haja uma atempada deteção de erros, evitando o acumular para o final do mês;

- O sistema “Propriedade de utente” – nos momentos em que é solicitado um produto que a farmácia não tem em stock de momento, é feita a sua encomenda. Por vezes, o utente prefere pagar antecipadamente para que posteriormente seja apenas necessário o levantamento do produto. No ato do pagamento é entregue ao utente um papel comprovativo, que serve para o levantamento. Quando tal situação ocorre, é efetuada uma fotocópia da prescrição (caso se aplique) anotando-se o fornecedor a quem a encomenda foi realizada bem como a data e hora de chegada prevista. Coloca-se o documento num local específico. Posteriormente, o farmacêutico, responsável por esta tarefa, regista no dossier próprio o produto encomendado, o nome do utente e o lote da receita. Após a receção do

medicamento na farmácia, o mesmo farmacêutico é responsável pela sua arrumação na gaveta destinada a este serviço, juntamente com a fotocópia referente. No momento do levantamento, caso o utente não tenha consigo a prova entregue, terá de assinar no *dossier* em como levantou o produto.

Todos estes procedimentos são de extrema utilidade do ponto de vista organizativo. Caso ocorra algum problema, como o produto não ser encontrado, recorrendo aos registos é possível realizar um ponto de situação, ou seja, verificar se realmente a encomenda foi efetuada, se o produto já foi rececionado e, portanto, foi armazenado em local indevido, ou pode ter sido um atraso na entrega por parte do fornecedor.

Se todos os colaboradores tiverem o mesmo método de trabalho, este nível de organização facilita o quotidiano da farmácia e um bom funcionamento da mesma, mantendo os utentes satisfeitos e, conseqüentemente, fidelizados.

Todos estes detalhes e conhecimentos adquiridos certamente ser-me-ão extremamente úteis e aplicáveis no futuro.

#### 2.1.5. Kaizen

A FLM procura estar sempre atualizada, envolvida em projetos inovadores e é das farmácias pioneiras ao nível de metodologias de organização e de gestão farmacêutica. Atualmente a sociedade está em fase de mudança e as farmácias necessitam da capacidade de resposta a tal. Conseqüentemente é fulcral que se introduzam novas estratégias de forma a otimizarem os resultados diariamente, indo ao encontro das expetativas dos utentes. Atendendo à conjuntura atual das farmácias portuguesas, todas as medidas que se adotem no sentido de melhoria e rentabilidade são uma mais valia.

Originária da cultura japonesa e hoje reconhecido em todo o mundo, o termo Kaizen tem como princípio a melhoria contínua, a mudança para melhor (*Kai* = Mudar; *Zen* = Melhor). Diz respeito a uma metodologia de gestão orientada para a maximização da produtividade e rentabilidade e, conseqüentemente, reduzindo os custos<sup>(8)</sup>. A sua filosofia tem por base o princípio de que pequenas alterações ao longo do tempo encaminham grandes mudanças, envolvendo toda a equipa no processo<sup>(9)</sup>.

Tal ideologia visa tanto a eliminação de desperdícios que não acumulam valor para a empresa como o trabalho em equipa, visto que todos são parte integrante. São criadas “zonas sombra”, sendo estas as imagens dos objetos no local próprio de arrumação de modo a facilitar a visualização do local, evitando que seja colocado em outra parte. Tendo como princípio basilar uma diminuição do tempo disponibilizado para a realização de diversas tarefas, decorre-se numa identificação dos locais onde se colocam os diversos

materiais e documentos para que possam ser utilizados de forma rápida e eficientemente arrumados.

Na FLM, existe um placard relacionado com esta metodologia numa zona de passagem obrigatória, facilitando a visualização dos colaboradores. Neste são inseridas as várias atividades que se propiciam na farmácia, em que ponto de situação se encontram, se existe alguma sugestão de melhoria, quais as medidas implementadas e os resultados e quais as tarefas específicas a desenvolver por cada colaborador.

Ocorrem duas a três reuniões de equipa breves por semana, designadas “reuniões kaizen”, em frente ao placard, que são orientadas por um colaborador diferente por cada reunião. Nestes momentos são identificados problemas que possam ter surgido e em que estado se encontra a sua tentativa de resolução, realizando-se a análise dos objetivos a atingir (KPI – Key Performance Indicators), que estão relacionados com parâmetros mensuráveis que se pretendem alcançar), no que diz respeito às campanhas do grupo Holon, discutidas várias estratégias consistentes que possam contribuir para atingir as metas traçadas e lembradas medidas que nos encaminhem aos resultados esperados. São também discutidas sugestões de melhoria, sempre com a livre intervenção de todos.

A avaliação deste sistema é contínua, gradual e a longo prazo, quando se encontra eficientemente enraizada como procedimento padronizado do dia-a-dia. São pequenas alterações que, ao longo do tempo, se inserem na rotina permitindo economizar tempo em pequenas tarefas e assim poder usufruí-lo em prol do utente.

Este é um dos pontos mais fortes que destaco, tendo a noção de que foi um privilégio ter tido contato com esta metodologia inovadora aplicada à farmácia comunitária.

#### 2.1.6. Plano de estágio definido e organizado

Ao longo de todo o meu estágio curricular, senti uma enorme organização no que diz respeito ao percurso percorrido dentro da própria farmácia comunitária, o que permitiu uma evolução contínua e gradual. Tal foi uma mais valia visto que acompanhei a dinâmica e circuito do medicamento, desde a sua entrada no estabelecimento até à sua dispensa ao utente. Previamente ao contato inicial com cada função foi efetuada uma contextualização, uma formação geral mais teórica, facilitando assim o primeiro contacto e permitindo esclarecer dúvidas. Como todos os colaboradores da farmácia têm as suas funções bem definidas e explícitas, foram os próprios responsáveis por cada setor que nos conduziram nesta abordagem inicial sempre de forma sólida, rigorosa e bastante completa.

A primeira tarefa com a qual me deparei foi a arrumação dos medicamentos. Esta é uma etapa fundamental para um primeiro contato com uma nova farmácia para que

conheçamos os vários locais de arrumação. É essencial que estejamos aptos a encontrar o medicamento e/ou produto pretendido o mais celeremente possível, aquando de um atendimento, para que este não se torne alargado devido à falta de conhecimento do local de arrumação. Desta forma, é possível ter contato com os medicamentos, com as marcas comerciais dos mesmos, perceber quais são os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e quais são os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) permitindo desde logo uma primeira fase de reconhecimento dos mesmos.

De seguida, foram-me incumbidas tarefas respeitantes à receção das encomendas e sua posterior arrumação e marcação de preços. É possível assim um primeiro contato com o programa informático Sifarma2000®, uma ferramenta vital para o funcionamento da farmácia. É desta feita iniciada uma primeira abordagem com a gestão de stocks. Esta realiza-se tendo em conta o perfil comercial da farmácia, ajustando-se à localização da mesma e, conseqüentemente, ao perfil de utentes, nomeadamente à faixa etária e recursos económicos. Adicionalmente, deve ter-se em conta a época sazonal, a rotação de produtos baseado no histórico de vendas e a publicidade nos vários meios de comunicação. A otimização da gestão do stock que, com a qual são impedidas as falhas no stock, de modo a satisfazer as necessidades dos utentes, a aglomeração de produtos, que podem posteriormente passar a validade, permitindo uma maior rotatividade de produtos e evita também um investimento monetário elevado dispensável. Além do mais, a realização de encomendas, a gestão dos prazos de validade e as devoluções também são tarefas relevantes para o bom funcionamento de uma farmácia, com as quais também me deparei.

A etapa seguinte diz respeito ao gabinete de utente. Este é um espaço acolhedor e onde é viável ter um contato mais próximo com o utente, permitindo perceber os seus hábitos de vida e de alimentação, se adere à terapêutica, se cumpre com o que lhes é recomendado e, decorrente de um ambiente mais privado, é possível que esteja mais à vontade para nos revelar situações que provavelmente ao balcão não o faria. Existem dois locais destes na farmácia. Aí, é possível realizar medições de parâmetros bioquímicos e fisiológicos como a medição da pressão arterial, do colesterol total, da glicémia capilar, do peso e índice de massa corporal. É feita a interpretação dos resultados com os utentes, reforçando sempre as medidas não farmacológicas, e prestando o aconselhamento farmacêutico, garantindo sempre a saúde do utente, possibilitando colocar em prática conhecimentos adquiridos na faculdade. Alguns pontos importantes devem ser sempre lembrados tais como uma boa adesão à terapêutica e o uso racional do medicamento.

Posteriormente, efetuei o primeiro contato com o receituário. Foram-me explicitados os vários tipos de receitas, as informações e os locais devidos para figurarem em

cada uma, bem como os elementos necessários para a sua validação, isto é, quando todos os critérios para que a comparticipação seja aceite estão vigentes.

Aquando do atendimento ao balcão, é efetuada uma conferência das prescrições médicas no que diz respeito à assinatura do médico, ao prazo de validade, à indicação do médico prescriptor, dos dados pessoais do utente, bem como do organismo de comparticipação. Posteriormente são armazenadas e é efetuada uma verificação diária, por um farmacêutico, das prescrições médicas apresentadas pelos utentes na farmácia. É verificada a coerência entre as informações da frente e do verso da prescrição, sendo este último que é impresso durante a venda e devem também conferir-se os outros parâmetros como: a presença da assinatura do médico, o prazo de validade, se os medicamentos dispensados - que se encontram no verso da receita, no documento da faturação - correspondem aos prescritos (é feita a verificação no que diz respeito à dosagem, à forma farmacêutica, ao tamanho de embalagem e ao número de embalagens por receita), se o organismo de comparticipação se encontra correto, se o farmacêutico assinalou corretamente a exceção que o prescriptor assinalou, quando aplicável, se o utente assinou e se o farmacêutico colocou a data correta e rubricou. Esta conferência é essencial como meio de diminuir a possibilidade de erros, evitando que as receitas venham devolvidas pelo Centro de Conferência de Faturas, com prejuízo para a farmácia caso não sejam corrigidas devidamente. Nesta tarefa os estagiários não participam, pois é de grande responsabilidade, mas ficamos a compreender como se realiza para, mais tarde, estarmos também aptos a sermos nós próprios a realizar. Foi importante também ter a perceção dos vários erros que ocorrem, para que fiquemos mais alerta e tentar, ao máximo, evitá-los, sendo esta uma vertente bastante construtiva.

Após serem validadas as receitas, é realizada uma ordenação tendo como base os organismos de comparticipação. Esta é uma etapa em que eu participei, que nos permite a familiarização com os imensos organismos de saúde para que, posteriormente, no atendimento ao balcão, este seja mais corrente e natural. As prescrições são agrupadas em lotes de 30 unidades cada, emitido o verbete de identificação quando cada lote se encontra completo. São depois recolhidos por um funcionário dos CTT (Correios de Portugal), mensalmente, e entregues no Centro de Conferência de Faturas do Sistema Nacional de Saúde, na Maia.

A próxima etapa esteve relacionada com o programa Sifarma2000<sup>®</sup>. Foi-me explicado detalhadamente o funcionamento do mesmo, com várias situações simuladas, como o aviamento de uma receita e as restantes funcionalidades do menu, específicas para cada situação distinta, para que esta primeira abordagem fosse o mais completa e real possível. O

sistema é bastante completo, prático, intuitivo e simples de familiarização. Possibilita-nos personalizar o atendimento, criando uma ficha individual de cada utente com os dados pessoais e facultam também o histórico de compras na farmácia. Também podem ser introduzidas informações diversas, com a opção de criar um *pop-up* sempre que se entra na ficha do utente. Assim, é garantida que alguma informação pessoal importante não seja esquecida pelo profissional que o atende. É também possível ter a opção de acompanhamento, onde temos acesso às patologias do doente, ao perfil farmacoterapêutico, às várias determinações bioquímicas e fisiológicas efetuadas. O programa informático permite também aceder a uma parte mais técnico-científica, sendo assim possível ter informação mais completa e atualizada sobre cada medicamento.

Após a primeira abordagem com o Sifarma2000<sup>®</sup>, passei a acompanhar os farmacêuticos no atendimento ao balcão. Esta foi uma fase imensamente profícua uma vez que daí extraí uma aprendizagem mais humana no que diz respeito ao comportamento interpessoal. Como interpretar as descrições dos utentes e daí efetuar a avaliação farmacoterapêutica o mais correta possível e, conseqüentemente, colocar as questões mais adequadas para melhor compreender o problema exposto foram algumas das vantagens. Técnicas de venda e a consolidação dos conhecimentos adquiridos acerca do sistema informático e da validação das receitas foram também proveitosas com este acompanhamento.

Antes de iniciar o atendimento ao balcão, em *backstage*, realizei o aviamento e faturação de receitas para dois lares de terceira idade, para onde a farmácia fornece os medicamentos. Esta tarefa permite uma habituação com o sistema informático, de forma a que o atendimento posterior com o utente seja mais natural e evite a demora devido à falta de prática.

Seguidamente, passei eu própria a efetuar o atendimento autonomamente. Contudo, sempre que surgia alguma dúvida ou situação em que eu não me sentia à vontade para solucionar, solicitava auxílio, tendo-me sido sempre prestado com o máximo de rigor de forma a eu própria maximizar a minha aprendizagem nesse momento.

Por último, participei na gestão dos medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, conferência que é realizada mensalmente, analisando as listagens das entradas e das saídas destes fármacos específicos.

Semanalmente, devido ao facto de sermos vários estagiários na mesma farmácia simultaneamente, era efetuada uma escala em que cada um tinha bem definidas quais as suas tarefas diárias. Não obstante, sempre que fosse necessário ajuda em qualquer das outras, participava com toda a satisfação. Com esta técnica, foi possível consolidar toda a

aprendizagem visto que este sistema de rotatividade era justo e dividido equitativamente por todos os estagiários.

### 2.1.7. Preparação de Medicamentos Manipulados

Aquando da realização do meu estágio curricular na FLM, tive a possibilidade de experienciar a preparação de medicamentos manipulados. Tendo a farmácia uma ampla oferta de serviços, este é um dos quais diferencia e valoriza como farmacêuticos e uma das razões pela qual a farmácia é reconhecida, mesmo fora da região de Coimbra. Com a evolução tecnológica e o desenvolvimento da indústria farmacêutica, esta prática é cada vez menos frequente, contudo insubstituível, uma vez que permanecem algumas lacunas no mercado e, de forma a suprir tais situações, são preparados medicamentos manipulados. Tal ocorre, por exemplo, quando formulações específicas são constituídas por componentes pouco estáveis, para efetuar associações de princípios ativos que não existem comercialmente ou ainda para personalizar e adequar a terapêutica a um doente específico, referente à dosagem ou à forma farmacêutica.

Na FLM, duas farmacêuticas estão responsáveis pela preparação, em sistema rotativo, existindo sempre alguém disponível, sendo que o volume de pedidos já é tão elevado que a preparação é diária. As instalações físicas têm um laboratório, equipado com todos os materiais, aparelhos e matérias-primas necessárias, respeitando todas as regras de segurança. Os medicamentos são preparados segundo as Boas práticas de Preparação de Medicamentos Manipulados<sup>(10)</sup>, no laboratório, com as dimensões e equipamentos adequados à sua preparação, acondicionamento e controlo<sup>(11)</sup>.

O medicamento manipulado tem de ser prescrito isoladamente numa prescrição, com a informação acerca da forma farmacêutica, da dose, da posologia e da via de administração. Adicionalmente, tem de ser indicado “medicamento manipulado” ou a identificação “F.S.A.” (faça segundo a arte).

Para consultar a preparação, deve recorrer-se ao formulário galénico e à Farmacopeia, tendo sempre o cuidado de verificar a segurança do medicamento no que diz respeito à dosagem e substâncias ativas. Devem também ser consultadas as fichas de segurança de todas as matérias-primas utilizadas.

Durante o estágio, com supervisão da farmacêutica responsável, preparei uma suspensão oral a 1% de trimetoprim, que se encontra indicada para o tratamento de gastroenterites, infeções do trato respiratório e, particularmente, para a profilaxia e para o tratamento de infeções urinárias. Em Portugal, esta substância ativa apenas está disponível em associações.

Posteriormente à sua preparação, é feito o registo de saída das matérias-primas, na pasta de arquivo própria, de forma a manter a rastreabilidade.

Na ficha de preparação, que se encontra em anexo, estão descritas as informações acerca da técnica de preparação, dos ensaios de verificação das características organolépticas, do cálculo do preço de venda ao público (PVP), bem como do rótulo da embalagem de acondicionamento.

No que respeita ao prazo de utilização de um medicamento manipulado, caso este conste no Formulário Galénico Português ou noutra compêndio, daí se retira a informação. Caso não se aplique, segundo a Farmacopeia Americana, USP 34<sup>(12)</sup>, as preparações líquidas não aquosas e preparações sólidas têm um prazo de utilização igual ao da matéria que possui o prazo de utilização mais curto, não ultrapassando os seis meses.

Foi-me concedida também a oportunidade de realizar preparações extemporâneas para uso pediátrico, reconstituindo a preparação com a quantidade de água necessária no ato da dispensa. Estas têm uma estabilidade reduzida e destinam-se a ser usadas num curto período de tempo uma vez que são formulações aquosas, sendo o risco de contaminação e de degradação elevado. É de extrema importância de que no ato de dispensa se alerte para agitar o frasco antes de cada utilização, por se tratar de uma suspensão.

Apesar de já ter uma noção prévia do processo inerente à preparação dos manipulados, devido à unidade curricular de Farmácia Galénica, em contexto profissional consegui adquirir uma vertente mais completa de todo o processo.

#### 2.1.8. Receita Eletrónica e sem papel

Assistindo cada vez mais a uma evolução das novas tecnologias, as farmácias acompanham, naturalmente, todo esse progresso. Estes novos modelos já se encontram uniformemente aplicados na prática das farmácias visando essencialmente tornar-se mais práticos, sustentáveis, permitindo uma redução significativa do gasto de papel e tendo presente a vertente da inovação<sup>(13)</sup>.

O novo modelo eletrónico da receita sem papel tem como objetivos garantir uma maior eficácia, eficiência e segurança no circuito das receitas de medicamentos do SNS (Sistema Nacional de Saúde). Estas possuem um “Código de Acesso e Dispensa” e um “Código de Direito de Opção” que é fornecido apenas ao utente, para a validação da dispensa dos fármacos. Estes encontram-se no guia de tratamento em papel que lhes é fornecido nos estabelecimentos do SNS ou numa mensagem de texto que lhes é enviada para o telemóvel.

As prescrições estão também acessíveis pelo cartão de cidadão, o farmacêutico insere o cartão no *Smart Card* e através do código, é facultado o acesso à receita e aos medicamentos nela prescritos.

Com este novo modelo eletrónico da receita sem papel é possível a prescrição em simultâneo de diversos medicamentos, mais do que quatro, participados ou não, tudo numa única prescrição, o que não acontecia no passado. Aquando da dispensa, o utente tem poder de decisão em relação a adquirir todos ou apenas parte dos medicamentos prescritos. Caso a decisão recaia sobre a última hipótese, é possível que o utente adquira os restantes noutra estabelecimento, noutra data, tendo atenção em não deixar passar o prazo de validade indicado para cada um dos medicamentos, que por vezes, podem ser desiguais.

As vantagens para as farmácias também são imensas com este novo modelo. O sistema informático permite detetar erros ao nível da dispensa, aquando da verificação, impedindo a dispensa de medicamentos errados e também minimiza erros ao nível da participação, que já está associada eletronicamente à receita. Consequentemente, a conferência do receituário torna-se muito mais fácil e rápida.

Foi notório que, para os utentes, esta alteração foi inicialmente um pouco confusa, mas quando os esclarecia e lhes elucidava as vantagens de que o utente iria beneficiar, de um modo geral, esta mudança foi muito bem recebida.

#### 2.1.9. Atendimento ao público e aconselhamento farmacêutico

Nos dias de hoje, em que a concorrência é elevada e em que a facilidade em encontrar os mais diversos produtos em diversas superfícies comerciais é constante, considero essencial primar pela distinção através da qualidade do atendimento e aconselhamento farmacêutico. Tendo como base o utente - que deve ser o foco primário do exercício farmacêutico - é necessário ter em conta as especificidades e as necessidades de cada um e com isto ir ao encontro do que é pretendido e efetuar um atendimento o mais personalizado possível. O farmacêutico tem autonomia própria, conhecimentos adequados e capacidade técnico-científica, que lhe confere as capacidades adequadas para ceder o medicamento. Não obstante, sendo um agente de saúde pública, nunca se deve limitar à sua cedência sem garantir que será eficaz e seguro naquele utente. Deve sempre garantir que exerce a sua profissão competentemente, com zelo e dedicação. O mais importante num atendimento devem ser os interesses do doente em detrimento tanto dos seus interesses pessoais como dos interesses económicos da farmácia.

O utente deve sentir a confiança, o respeito mútuo e o reconhecimento de que o farmacêutico é um profissional apto para garantir que a sua terapêutica é segura, eficaz,

segura e de qualidade. Por isso, de cada vez que um utente se dirige à farmácia é um momento único, diferente de todos os restantes atendimentos. Cabe a nós, farmacêuticos, sabermos como nos adaptar visto que todas as pessoas são diferentes, com a sua personalidade própria e cujas exigências também variam. É por isso função do farmacêutico adotar uma postura adequada, utilizar linguagem simples, clara, específica e que não suscite dúvidas, garantindo sempre que o utente ficou inteiramente esclarecido. É fundamental que o façamos sentir que estamos completamente ao seu dispor, que estamos presentes exatamente para o auxiliar, revelando aqui também algumas características mais humanas, interpessoais e sociais. Constantemente, o farmacêutico é visto pelo utente como alguém próximo, com quem se lida frequentemente e gera-se uma relação de empatia e confiança, o que também é crucial para que o utente esteja à vontade e para que seja sincero nos pedidos de aconselhamento que nos faz e também para que se sinta à vontade para esclarecer as suas dúvidas.

Muitas das vezes, o que pode dificultar o atendimento é a dificuldade de perceção por parte do farmacêutico. Os utentes, muitos deles já numa faixa etária mais avançada, têm dificuldade em expressar-se oralmente de uma forma clara, o que pode tornar este processo mais difícil. Uma das técnicas que se pode e deve utilizar é redizer por palavras mais simples e claras o que o utente nos acabou de explicar para termos a garantia de que a mensagem que nos chegou foi realmente a que era intencional de transmitir.

No meu caso em particular, e pela minha experiência do estágio curricular, considero uma mais valia me terem proporcionado a experiência do atendimento ao balcão. Inicialmente, com algum receio e dificuldade, sem saber bem o que esperar, questionava bastantes vezes os outros farmacêuticos para esclarecer dúvidas e para saber qual o medicamento e/ou produto mais adequado para determinada situação. No que diz respeito à relação com os utentes, foi com grande satisfação que me senti bastante realizada na vertente das relações humanas. A simpatia, a disponibilidade, a compreensão e acima de tudo o desejo de melhorar a vida do próximo são as principais características que um farmacêutico que exerce a sua profissão numa farmácia comunitária deve possuir. Pessoalmente, gostei imenso dessa componente mais humana que se faz sentir na farmácia comunitária, porque no fundo trabalha-se para que o utente tenha sempre uma melhor qualidade de vida e tal é bastante gratificante quando depois regressa e verificamos que podemos ajudar.

Na vertente mais relacionada com o aconselhamento farmacêutico aprendi bastante. Estamos constantemente a avaliar a relação de benefício-riso-custo da terapêutica por nós aconselhada, tendo sempre o cuidado de garantir que não seja mascarado nenhum sintoma

que pode levar ao atraso do diagnóstico de uma patologia e até a uma prescrição em cascata. Para além das medidas farmacológicas, verificam-se muitas medidas não farmacológicas que são também muito importantes para o desenrolar de um bom tratamento e cabe ao farmacêutico manter o utente informado e aconselhá-lo o melhor possível. Também é importante ensinar como utilizar corretamente os medicamentos e os dispositivos médicos e todos os acessórios, pois daí também advém um fator de insucesso no que respeita a falha da terapêutica instituída.

Obviamente que também há situações em que o mais aconselhado é encaminhar o doente para o médico, quando realmente compreendemos que já não é da nossa competência o problema descrito ou se entendemos que existem outras complicações que possam advir futuramente. É importante colaborarmos com os outros profissionais de saúde e respeitarmos as áreas de atuação de cada um. O ideal é trabalharmos todos em conjunto para um único objetivo comum, o melhor para o utente. Contudo, o farmacêutico é o profissional de saúde a quem o utente recorre em primeira instância, pela proximidade, pela facilidade de resolução de problemas de saúde menores, poupando desta forma grandes custos financeiros e de recursos humanos ao SNS português. É nosso dever estarmos vigilantes, fazer um acompanhamento personalizado, ouvir os queixumes e estar atento a possíveis reações adversas a medicamentos (RAM) para as notificar, sendo a Farmacovigilância um ramo, onde o farmacêutico comunitário pode e deve ter um papel ativo.

Na FLM, a maioria dos utentes já são fiéis à farmácia, pelo que elogiavam constantemente a simpatia, a boa-disposição, a preocupação e a dedicação da equipa técnica para com eles. Muitos deles, já clientes de há muitos anos, deslocam-se lá, mesmo com farmácias mais próximas da sua residência, só pelo prazer de serem atendidos naquela farmácia. E não há maior reconhecimento para um farmacêutico do que sentir a valorização do seu trabalho para com o próximo. O facto de já serem clientes habituais, permite um seguimento mais próximo do utente e um atendimento mais personalizado, adequando as suas necessidades aos serviços que a farmácia tem disponíveis.

Se, no início do meu estágio curricular, a grande afluência à farmácia em certas alturas do dia, em especial da parte da manhã, era um ponto menos positivo, agora, após a realização do estágio, considero-o um ponto bastante positivo. No início, sem experiência ainda, acabava por sentir alguma pressão para realizar o atendimento no menor tempo possível, pois ainda não estava à vontade com o sistema informático. Posteriormente, já me senti mais confiante e com uma postura mais pró-ativa.

A farmácia tem um livro de elogios, introduzido muito recentemente, onde os utentes podem registar as suas opiniões no que concerne a qualquer elogio que queiram deixar registado relacionado com a farmácia ou com a equipa técnica. São pequenas ações como estas que vão denotando a diferença e das quais os utentes se vão apercebendo no sentido do trabalho efetuado em cada farmácia no que respeita à inovação, mudança e valorização do utente. Sem este último, a farmácia também não funciona, tendo todos um papel crucial no desenvolvimento e crescimento da farmácia como um todo.

Foi, por isso, para mim uma honra ter tido a oportunidade de aprender neste estabelecimento, destacando o atendimento ao público e o aconselhamento farmacêutico como um ponto bastante positivo desta. Julgo que é dos pontos principais onde uma farmácia se pode distinguir das restantes e marcar a diferença. Assim fideliza utentes, e estes, satisfeitos, comunicam a outros, sendo uma forma importantíssima da angariação de novos utentes.

#### 2.1.10. Modernização da FLM

Com o desenvolvimento tecnológico que se tem verificado em todas as áreas de saúde ao longo dos anos, a farmácia comunitária não é exceção. Essa evolução é acompanhada com o paralelo desenvolvimento de dispositivos que auxiliam o bom funcionamento e a otimização das tarefas no quotidiano farmacêutico.

Durante o meu estágio curricular, foi efetuada a instalação de um robot na FLM. Acompanhei todo o processo de mudança, uma vez que, quando iniciei o estágio, o funcionamento era ainda da forma dita tradicional onde a arrumação dos medicamentos era feita em armários com gavetas e, durante o atendimento, o farmacêutico tinha que deixar o balcão e deslocar-se ao *backoffice* para ir buscar os medicamentos.

Com o início da instalação do robot, algumas alterações referentes ao espaço físico tiveram que ser efetuadas com a colaboração de toda a equipa. Foi efetuada a realocação dos armários com as gavetas de arrumação dos medicamentos, bem como do espaço de receção e de entrada de encomendas para o andar superior e uma reorganização da disposição dos restantes produtos que se encontram no *backoffice*. Com um maior esforço, e apesar das obras efetuadas, os utentes compreenderam perfeitamente o possível incómodo causado pelo ruído ou por um ligeiro aumento no tempo de atendimento.

Após a conclusão da montagem do robot, foi ministrada formação por um especialista da empresa responsável pela instalação. Respeitante ao seu funcionamento foram transmitidas medidas de segurança e todas as informações necessárias para resolver possíveis erros. Foram definidos os responsáveis por cada função relacionada com o robot,

como por exemplo quem entra no robot em caso de erro ou caso seja necessário retirar algum medicamento e ainda o responsável pelo controlo e gestão dos prazos de validade, demonstrando assim a qualidade e organização presentes na farmácia.

Foi necessário proceder ao enchimento do robot, com todos os medicamentos e produtos que detinham as dimensões e características propícias para lá serem armazenados e, ao mesmo tempo, uma atualização do sistema informático para o reconhecimento das referências introduzidas.

O robot arruma os medicamentos sem ordem lógica, isto é, a sua localização fica guardada em memória, e sempre que necessário ele reorganiza por iniciativa própria os locais de arrumação de forma a que o espaço seja o melhor aproveitado possível e que a capacidade de armazenamento não fique condicionada por este fator, uma vez que existem prateleiras com diversas alturas. Caso existam várias embalagens do mesmo medicamento armazenadas, a dispensa é feita tendo em conta o prazo de validade mais curto, garantindo assim que nenhuma embalagem com prazo de validade mais longo seja dispensada antes de outra com prazo mais curto, mesmo que introduzida posteriormente.

Com todo o processo de instalação finalizado, procedeu-se ao atendimento de uma forma completamente diferente. As saídas do robot ao serem colocadas perto de cada balcão, permitiram que o utente não tivesse que esperar tanto tempo durante o atendimento, uma vez que o farmacêutico não se desloca ao *backoffice*. Uma outra vantagem é o ganho de tempo pelo farmacêutico que não saindo do balcão, pode estar completamente centrado no utente e, desta forma, pode fazer um melhor acompanhamento, estar mais atento às suas necessidades e garantir que todas as informações são bem entendidas. Um utente satisfeito é um utente fidelizado e ao ser possível dispensar mais tempo com ele, certamente que vai sentir-se mais acompanhado, valorizado e agradado. Também outras tarefas diárias sofreram pequenas alterações, como por exemplo a receção de encomendas ou a própria entrada no sistema informático, que passou a ser efetuada diretamente no robot.

Estar presente durante esta fase de transição, acompanhar todo o processo e ter tido a oportunidade de experienciar o funcionamento de duas maneiras completamente distintas da farmácia foi para mim um ponto bastante positivo. Será uma mais valia para o futuro visto que já tive contato com ambas as realidades.

### 2.1.1.1. Noites de Serviço e Sábados

Apesar da adequada localização da farmácia, sendo esta tão central na baixa coimbrã, a grande porção dos seus utentes durante a semana pertencem a uma faixa etária mais

avançada e, portanto, deslocam-se à farmácia, maioritariamente, para levantar os seus medicamentos crónicos, já habituais.

Aos sábados a farmácia tem o mesmo horário de funcionamento que nos dias úteis da semana. Não obstante, são mais propícias situações de aconselhamento específicas e diferentes dos restantes dias. Neste aspeto incluem-se turistas e utentes mais jovens, sendo mais procurados produtos cosméticos e de bem-estar. Tive a oportunidade de participar também num domingo de serviço e numa noite de serviço até às 24h. Nestas situações, os atendimentos são bastante distintos dos atendimentos do dia-a-dia, em que aparecem os utentes muitas vezes vindos diretamente das urgências hospitalares, proporcionando uma aprendizagem mais ampla, em novos contextos.

Esta torna-se uma mais valia para os estagiários na medida em que conseguem contactar com uma maior abrangência de situações clínicas.

## **2.2. Pontos Fracos**

### **2.2.1. Elevado número de estagiários**

Apesar da ótima relação com todos os meus colegas estagiários e de estar sempre presente o espírito de ajuda e cooperação com todos, considero que o elevado número de estagiários, chegando a estar oito ao mesmo tempo na farmácia, foi o ponto menos satisfatório.

Senti também que a minha evolução ao longo das várias etapas até chegar ao atendimento balcão poderiam ter ocorrido com maior brevidade.

Independentemente do excelente ensinamento que me foi prestado por parte da equipa técnica, esclarecendo todas as questões de forma bastante explícita e detalhada, inevitavelmente a atenção e o acompanhamento individual foram menores. Inúmeras vezes quando a afluência na farmácia era maior, vislumbrava-se a necessidade de todos estarem ao balcão, tornando-se mais difícil quando vários estagiários colocavam questões em simultâneo. Não tive oportunidade de assistir a uma consulta farmacêutica nem de cessação tabágica, nem de participar na preparação individualizada da medicação, aspetos que gostaria de ter aprofundado.

### **2.2.2. Falta de Informação para Frequentar Formações Externas**

As formações que existem para os profissionais de saúde, principalmente para os farmacêuticos, são uma excelente forma de estar constantemente atualizado e simultaneamente de rever alguns conhecimentos. Também é possível a partilha de impressões, experiências e conhecimentos com formadores e colegas.

Apenas tive a oportunidade de participar numa formação externa, o que considero insuficiente tendo em vista o enorme potencial de aprendizagem que se retira. Na minha perspetiva estas são uma mais valia, especialmente enquanto estagiária pois a ausência de conhecimento sobre inúmeros produtos e dispositivos médicos é notória e, adicionalmente a este facto, não estamos familiarizados com a linguagem científica que é usada. Através da posse de conhecimento mais aprofundado acerca das vantagens e desvantagens dos medicamentos e produtos que podemos dispensar, também prestamos um melhor aconselhamento.

Especialmente na área da dermocosmética, onde senti bastantes dificuldades iniciais, gostaria de ter tido oportunidade de participar num maior número de formações externas.

### 2.2.3. Insegurança inicial e dificuldades encontradas

A falta de confiança inicial e o medo de errar foram desvanecendo-se com o decorrer do tempo, muito pela ajuda que a equipa técnica me prestou. Considero que a motivação pessoal para melhorar este aspeto foi preponderante também.

Um dos tópicos com o qual tive algumas dificuldades foram as designações das marcas comerciais dos medicamentos e a sua associação aos diferentes princípios ativos, dificultando por vezes no atendimento. Existe uma vasta quantidade de produtos de venda livre que as pessoas procuram na farmácia e com as quais não tinha tido contato anterior. É necessária uma aprendizagem constante de forma a preencher essas lacunas e a estar o máximo informada acerca destes. Tal também dificultou muitas vezes a realização de vendas cruzadas. Contudo, à medida que situações semelhantes iam aparecendo e com a ajuda dos colegas, consegui melhorar esta lacuna.

Relativamente ao programa Sifarma2000<sup>®</sup>, a formação que nos é dada na faculdade é muito superficial e geral, não indo muito ao encontro do que é praticado no dia-a-dia. Foi então necessário ter recebido formação do sistema informático por parte da equipa técnica para conseguir desempenhar as minhas tarefas diárias.

## **2.3. Oportunidades**

### 2.3.1. Possibilidade de contextualizar conhecimentos adquiridos ao longo do MICF

No decorrer do estágio curricular, foi imprescindível interligar conhecimentos adquiridos ao longo dos anos enquanto estudante do MICF. Se num determinado âmbito as vertentes farmacêuticas lecionadas são vastas e alargadas em termos de áreas científicas, por outro compreendo perfeitamente a necessidade de assim o serem.

O farmacêutico é um profissional completo, não se limita a conhecimentos farmacológicos acerca do medicamento, mas acerca de todo o circuito a que é sujeito. Unicamente com a prática profissional é que nos é possível aperceber da importância das várias temáticas abordadas.

Foi muito gratificante no decorrer do meu estágio denotar que os conhecimentos adquiridos são fundamentais para o exercício da profissão e, que apenas na prática, conseguimos por vezes interligar temas que muitas das vezes nos são lecionados separadamente. Consequentemente, considero que apesar de ter solicitado contínuo auxílio sempre que necessário, apercebi-me que ao longo do estágio fui progressivamente assimilando de forma mais sólida e nem conseguida os conhecimentos previamente adquiridos, sentindo-me mais confiante e desenvolvendo as competências inerentes ao exercício da profissão.

Pela primeira vez, tive a oportunidade de estar em contexto profissional, aliar a teórica com a prática, traduzindo-se numa experiência extremamente gratificante dado que contribuir para a melhoria do bem-estar do utente e, consequentemente, para a sua melhor qualidade de vida é a recompensa última.

De um modo genérico as unidades curriculares de Farmacologia I e II, de Farmacoterapia e de Intervenção Farmacêutica e de Auto-cuidados de saúde foram de extrema importância para o aconselhamento farmacêutico tanto em casos de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) como de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). Os conhecimentos acerca das indicações terapêuticas, mecanismos de ação, interações, contraindicações e até efeitos secundários ficaram melhor consolidados. A unidade curricular de Fitoterapia também se demonstrou bastante útil, mais relacionada com os suplementos alimentares. Referente à unidade curricular opcional, Avaliação Farmacoterapêutica em Cuidados Primários de Saúde revelou-se bastante proveitosa aquando da realização do estágio curricular visto que a análise de casos clínicos aí abordados permite uma melhor preparação para a realidade da farmácia comunitária.

### 2.3.2. Competências adquiridas

Apesar de já ter realizado um outro estágio de verão numa farmácia comunitária, este superou bastante as minhas expectativas. Pude desenvolver a capacidade de inferir um raciocínio estruturado e lógico, o qual me permitiu ir ao encontro das necessidades dos utentes, reconhecer os meus erros e tornar-me responsável pelos mesmos, superar a ansiedade e o nervosismo inicial relacionado com o atendimento ao balcão, agir com

naturalidade e tranquilidade, tratar o utente de forma agradável, sempre de forma simpática de modo a criar uma empatia mútua.

O dinamismo e empenho estiveram sempre presentes ao longo da minha passagem pela farmácia. Esforcei-me ao máximo para desempenhar as tarefas com brio e demonstrei sempre vontade e interesse em aprender mais, reconhecendo as minhas limitações. Desenvolvi também a capacidade de comunicação com os utentes, que foi nitidamente aprimorada de dia para dia. Inicialmente notório, sentia-me um pouco insegura, mas já no final do estágio era exatamente o oposto neste aspeto.

Este estágio primou, sem dúvida, pelo desenvolvimento das minhas competências que certamente me irão ser bastante úteis para o meu futuro profissional.

### 2.3.3. Formação Contínua

Apesar de toda a formação que nos é fornecida na faculdade, o dia-a-dia numa farmácia exige uma aprendizagem constante. A vontade pessoal de aprender e de conhecer pormenorizadamente os produtos dispensados na farmácia esteve sempre presente ao longo de todo o meu estágio curricular, pelo que aproveitei ao máximo todas as oportunidades que me foram proporcionadas nesse sentido. Considero que a formação contínua é uma mais valia, um alicerce fundamental, mesmo para profissionais já com vários anos de experiência. Aliás, especialmente para esses uma vez que se não for realizado o esforço para se manterem a par das atualizações terapêuticas, legais e éticas, incorre-se o risco de a rotina do ato farmacêutico superar aquilo que o farmacêutico deve possuir de forma inata - uma vontade de estar sempre a par das novidades e de se sentir seguro ao nível técnico-científico. Para tal, as formações, tanto internas como externas, são uma vantagem que todos, não só os estagiários, devem aproveitar para enriquecerem a sua prestação enquanto agentes da saúde.

Neste sentido, foi-me dada a possibilidade de participar em algumas formações de forma a enriquecer o meu conhecimento. Externamente, participei numa formação pós-laboral com o tema “Doença Venosa da Prevenção ao Tratamento” do laboratório Farmoz Genéricos, no dia 20 de junho de 2016.

Na farmácia tive oportunidade de assistir a formações lecionadas por delegados de laboratório farmacêuticos. Uma primeira sobre a nova linha de produtos lançada pela marca de cosmética Galénic. Uma outra da Omega Pharma que assentou principalmente em três dos seus produtos – a Dormidina<sup>®</sup>, o Reumon<sup>®</sup> e o Neo-Sinefrina Alergo<sup>®</sup>. A segunda, em representação do laboratório Boehringer Ingelheim, acerca do Dulcosoft<sup>®</sup> e do Antistax<sup>®</sup>. Uma terceira pela parte da Cosmética Ativa, mais propriamente relacionada com a marca La

Roche Posay, em que nos foi apresentada toda a gama detalhadamente, dando-nos conhecimento também dos novos produtos e alterações introduzidas.

Para além de tudo isto, ainda nos foi dada a oportunidade de termos acesso às plataformas online da Omega Pharma e da Cosmética Ativa, onde pudemos realizar formações sobre os produtos por eles comercializados - uma mais valia ao nível de conhecimento acerca cosmética.

## **2.4. Ameaças**

### **2.4.1. Panorama Económico Português**

De modo similar a qualquer empresa e estabelecimento comercial o panorama das farmácias em Portugal revela invariavelmente as necessidades que se definem no quotidiano da Nação. Coloca-se em consideração um paradigma ainda mais alarmante que distancia as farmácias dos restantes negócios no aspeto em que estas dependem maioritariamente das vendas de medicamentos cujos preços e taxa de comparticipação são definidos pelo Estado.

Na última década, o setor farmacêutico industrial tem vindo a sofrer alterações significativas decorrentes da queda frequente, sucessiva e massiva de patentes associadas a moléculas que até então eram vendidas sob a forma de medicamentos com preços que permitiam às farmácias uma margem de lucro profícua. A anterior ocorrência veiculou ao surgimento de novos medicamentos, nomeadamente genéricos, cuja legislação aplicável favoreceu os produtores, mas infligiu decréscimos drásticos nos lucros obtidos pelas farmácias.

Em 2016 a situação das Farmácias Portuguesas foi amplamente discutida e as conclusões similares: insustentabilidade de uma maioria destes estabelecimentos, insolvência a curto e longo prazo de uma percentagem significativa dos mesmos e concomitantemente uma redução do número de profissionais empregues neste setor profissional comunitário. Perante tal facto indubitavelmente complexo e de (aparente) difícil resolução, várias estratégias devem ser estudadas: os segmentos da população caracterizados consoante as suas necessidades eminentes; a política de gestão das farmácias bem como a sua filosofia de vendas serem modificadas em prol do foco no objeto primordial no contexto comunitário que é o utente; a implementação de novos serviços que desenvolvam e fortifiquem a relação farmacêutico-utente e permitam paralelamente ao utente ter ao seu dispor uma gama de opções que possam incluir uma rápida monitorização de parâmetros fisiológicos de relevo, tendo em conta que foi recentemente promulgado o diploma que promove o alargamento dos serviços farmacêuticos nas farmácias; uma comunicação entre profissionais de saúde saudável e sustentável que veicule a uma abordagem terapêutica mais completa e satisfatória

tendo como bônus a captação de mais utentes (satisfeitos com o serviço) na farmácia; a realização de consultas farmacêuticas incluindo um aconselhamento/acompanhamento farmacoterapêutico mais detalhado e centrado na pessoa do utente congregando os seus sintomas e a perspetiva do profissional médico; por último, a formação dos profissionais tanto farmacêuticos como técnicos de farmácia através de programas de pós-graduação, conferências, congressos, *workshops*, seminários, simpósios, entre outros, é fundamental pois é um fator que garante a permanente atualização do profissional permitindo-lhe intervenções mais seguras, dedicadas e com uma atuação de forte índole terapêutica.

De modo agora sumário, todos estes fatores anteriormente enumerados são críticos no que respeita à construção da Farmácia do futuro pois esta terá que se fundamentar não única e exclusivamente nas vendas – denominador comum a todos estes estabelecimentos até há poucos anos – mas sim nas oportunidades que envolvem a satisfação do cliente, a geração de serviços atrativos que tornem a atual farmácia num espaço que não só se dedique à dispensa farmacêutica, e ainda o emprego de profissionais cuja formação seja um *continuum*.

#### 2.4.2. Dicotomia Formação Académica vs Realidade Profissional – Análise do Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

Ano após ano novos profissionais graduados enquanto Mestres em Ciências Farmacêuticas desembocam no mercado de trabalho. Após 5 anos de estudos encontramos formalmente aptos para desempenhar funções tipicamente destinadas ao profissional farmacêutico. Não obstante, para além da concorrência por parte de outros profissionais provenientes das mais diversas áreas confluentes à área da saúde humana, os então farmacêuticos encaram a dura realidade da ausência de determinados conhecimentos que se revelam essenciais no seu quotidiano. Neste aspeto denota-se claramente a existência de falhas que, assim sendo, não permitem que os *curricula* assegurem uma preparação satisfatória para os serviços comumente desempenhados por estes profissionais.

Decorrente de tal situação constrangedora observa-se a necessidade de colmatar estas falhas com ações de formação e pós-graduações em áreas de relevo tais como sejam a Fitoterapia, a área Dermatológica e de Cosmética, os Dispositivos Médicos e suplementos alimentares e, inclusivamente, no domínio da informática com o programa SIFARMA 2000®. Com elevada frequência se depreende que os estudantes estagiários e mesmo após a graduação se relevam inicialmente incapazes de dar respostas rápidas e eficazes a situações que englobem conhecimentos básicos nas vertentes supra indicadas. As ditas falhas

curriculares são uma realidade que necessita de alteração e de adaptação às circunstâncias com que estes profissionais se deparam constantemente.

Seria extremamente proveitoso a inclusão de estágios durante o MICF e não apenas no fim, dando oportunidade aos estudantes de irem adquirindo competências e de lidarem desde cedo com a realidade do mercado de trabalho.

É, portanto, urgente que se integrem estas preocupações e daí se incorram em reformulações que possam ir de encontro a estes requisitos que muito perturbam a normal *performance* dos Farmacêuticos.

#### 2.4.3. Produtos Homeopáticos e o Mercado Farmacêutico

Em pleno século XXI a Humanidade enfrenta patologias de índole cada vez mais severa. Desta feita, e decorrente do desespero em que muitos cidadãos e suas famílias se encontram, é efetivamente crescente a procura pelas designadas *medicinas alternativas* que em muito se baseiam em conhecimentos populares ou então em teorias recentes que apresentam argumentos cujo carácter científico é tão perentório como as “ciências do oculto”. Estes produtos que surgem em massa no mercado farmacêutico com licenças de comercialização destinam-se (supostamente) a tratar e, maioritariamente, a curar condições a que a medicina moderna não consegue ainda dar resposta efetiva. Esta é a crença de quem os fabrica. Contudo, cinjamo-nos aos argumentos e ao método científico no sentido de efetuar uma análise crítica e racional a estes embustes milagrosos. As terapias homeopáticas têm por base um princípio extremamente simples: *a lei dos semelhantes*. Este “princípio” declara que, contrariamente às terapias alopáticas em que se combate uma patologia através da oposição à fonte que despoleta a mesma, se deve reforçar a patologia em questão visto que o organismo tenderá assim a reagir de modo recíproco curando-se de quase autonomamente – um autêntico “milagre”! Para tal se efetuar realizam-se preparações de determinada(s) molécula(s) em que após esta primeira etapa se efetuam diluições cujo fator mínimo de diluição se situa nas 1000 vezes. Após uma série trabalhosa destes “difíceis” procedimentos obtém-se uma solução final cuja concentração molecular é da ordem dos *fentomolar*, valor tão reduzido que, após alguns cálculos validados pela ciência que é a Química, se pode concluir que não existe uma única molécula do composto em trato naquela solução. Daqui se realizam preparações subsequentes que resultam num produto belo e atraente sob todas as vertentes e no qual o consumidor (devido a publicidades enganosas e a um desespero crescente) deposita maior confiança que nos medicamentos com processos de validação completos e com conteúdo e efetividade realmente comprovados.

Deparamo-nos então com esta esmagadora realidade que mais não parece que uma ilusão devido ao caráter jocoso que representa. A sociedade evoluiu para um estado em que uma crença é mais forte que um conceito lógico e sólido que a Ciência constitui inabalável: uma situação deplorável. É, pois, urgente denunciar esta realidade que continuamente está a alastrar a um maior número de utentes que depositam as suas últimas esperanças num suposto medicamento milagroso que mais não faz que deplecionar as economias destes cidadãos e que acaba por não apresentar qualquer efeito. Pondera-se então o conceito de *efeito placebo*. Tal não é mais que uma outra tentativa de reforçar a credibilidade de um produto que já antes da sua conceção não a possuía. Há cerca de 7 meses, em fevereiro deste mesmo ano, um artigo no jornal *Independent*<sup>(14)</sup> revelava a realidade nua e crua: após a revisão de 176 estudos individuais contidos em 57 revisões sistemáticas de literatura e que abrangiam 68 patologias, o efeito dos “medicamentos homeopáticos” foi igualado aos que o placebo induzia. Daqui se concluiu abertamente que esta terapêutica apresenta resultados referentes à efetividade como sendo nulos! Desmistifica-se uma falsidade cujos fundamentos para a sua existência nada mais são que o lucro e o consumismo desenfreado. Urge, pois, a necessidade de se informarem os cidadãos acerca deste problema e repor a verdade que, a meu ver, constitui um paradigma inconveniente para muitos produtores.

### 3. Considerações Finais

Com o finalizar desta etapa, posso concluir que esta experiência foi muito enriquecedora, superando as minhas perspetivas iniciais. Todos os pontos positivos superaram largamente os negativos. Todo o sucesso ficou também a dever-se ao apoio prestado por toda a equipa e por todos os colegas estagiários. O estágio tem uma enorme relevância para a aquisição de experiência, competências e conhecimentos para a posterior entrada no mercado de trabalho. Por todas as especificações qualitativas supracitadas foi uma honra e um privilégio ter a oportunidade de realizar o meu estágio nesta farmácia de excelência. Foi possível ter também uma vasta perceção do funcionamento global e da importância e papel ativo que o farmacêutico tem na sociedade. Neste período consegui solidificar conhecimentos e acima de tudo adquirir ainda mais. Fiquei alegremente surpreendida com a parte mais humana e social que a farmácia comunitária apresenta. Cuidar do próximo, sentir que contribuímos para o seu bem-estar é a melhor recompensa que podemos receber. É gratificante perceber que as pessoas confiam no seu farmacêutico, que é estabelecida uma relação de proximidade e que, por vezes, uma palavra encorajadora pode fazer a diferença. E julgo que é este o aspeto mais deslumbrante da farmácia comunitária.

A enorme variedade de serviços prestados pela farmácia constitui uma grande vantagem, visto que acrescenta valor, gera uma imagem de competência e polivalência que permite a fidelização dos utentes e o aumento da notoriedade da farmácia na comunidade. Tenho noção de que na maioria das farmácias não teria tal oportunidade. Foi-me também possível ter consciência da importância de investir na organização interna de forma a prestar um serviço eficiente e de qualidade, através do SGQ e do sistema Kaizen como método organizativo.

Hoje, considero ainda que tenho muito para aprender, aspeto que espero que a experiência prática preencha. Sei, contudo, que no futuro vou trabalhar para aprimorar todos os conhecimentos adquiridos nesta farmácia. Tal como os profissionais com os quais tive o maior prazer de aprender, ambiciono ser uma farmacêutica completa, procurar sempre a excelência naquilo que faço, aperfeiçoar-me constantemente e manter-me sempre atualizada, dando o meu melhor em prol do outro e contribuir para o bem-estar e felicidade das pessoas. Dedicar-me-ei determinadamente por completo e honrarei sempre a profissão Farmacêutica!

*“Se queres ser um grande profissional amanhã, começa por ser um grande aprendiz hoje.”*

**Inácio Dantas**

#### 4. Bibliografia

1. Ordem dos Farmacêuticos: A Profissão Farmacêutica - A Farmácia Comunitária [Acedido a 29 de agosto de 2016], disponível na internet em: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst\\_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909)
2. DECRETO-LEI n.º 288/200. **Diário da República Iª Série**. N.º 261 (10 de Novembro de 2001) p. 7150-7165.
3. SANTOS, H. J.; CUNHA, I. N.; COELHO, P. V.; CRUZ, P.; BOTELHO, R.; FARIA, G.; MARQUES, C. – **Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária (BPF)**. Revisão n.º 3. Conselho Nacional da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos, 2009. [Acedido a 29 de agosto de 2016], disponível na Internet em: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3082.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf)
4. Farmácia Luciano & Matos – Manual de Acolhimento (2016)
5. Grupo Holon - O serviço farmacêutico do futuro: Universo Holon [Acedido a 30 de agosto de 2016], disponível na internet em: [http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo\\_holon](http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon)
6. REVISTA H – 3ª Edição julho/agosto 2013 [Acedido a 30 de agosto de 2016]. Disponível na internet: [http://issuu.com/grupoholon/docs/revista\\_h3-fina\\_baixa/14](http://issuu.com/grupoholon/docs/revista_h3-fina_baixa/14)
7. APCER Portugal – Certificação [Acedido a 2 de setembro de 2016], disponível na internet em: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/40/iso-9001>
8. Portal administração – tudo sobre administração [Acedido a 3 de setembro de 2016], disponível na internet em: <http://www.portal-administracao.com/2014/10/kaizen-filosofia-melhoria-continua.html>
9. Kaizen™ Institute – O que é Kaizen? [Acedido a 3 de setembro de 2016], disponível na internet: <http://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>
10. PORTARIA n.º 594/2004. “D.R. Série I”, n.º 129 (2004-06-02).
11. DELIBERAÇÃO n.º 1500/2004, 7 dezembro. “D.R. Série 2”, n.º 303 (2004-12-29).
12. United States Pharmacopeial Convention. United States Pharmacopeia 34 (2011)
13. Sistema Nacional de Saúde – Receita sem papel [Acedido a 1 de setembro de 2016], disponível na internet em: <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>

14. «Homeopathy effective for 0 out of 68 illnesses, study finds» - *Independent Newspaper Online*, 19/02/2016 - [Acedido a 5 de setembro de 2016], disponível na internet em: <http://www.independent.co.uk/life-style/health-and-families/health-news/homeopathy-therapeutic-dead-end-systematic-review-no-evidence-it-works-a6884356.html>
15. Resumo das Características do Medicamento Quitoso® - [Acedido a 5 de setembro de 2016], disponível na internet em: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=44229&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=44229&tipo_doc=rcm)
16. Resumo das Características do Medicamento Fenistil Gel® - [Acedido a 5 de setembro de 2016], disponível na internet em: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=3354&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=3354&tipo_doc=rcm)
17. Resumo das Características do Medicamento Cetix® - [Acedido a 5 de setembro de 2016], disponível na internet em: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=41446&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=41446&tipo_doc=rcm)
18. Resumo das Características do Medicamento Zoviduo®- [Acedido a 5 de setembro de 2016], disponível na internet em: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=50924&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=50924&tipo_doc=rcm)
19. Resumo das Características do Medicamento Norlevo®- [Acedido a 5 de setembro de 2016], disponível na internet em: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=40160&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=40160&tipo_doc=rcm)

## 5. Anexos

### 5.1. Anexo A - Casos Práticos

#### 5.1.1. Caso Prático I

JF, pai de uma criança de 8 anos, desloca-se à farmácia e relatou que a filha se queixou de bastante comichão, ficando desconfiado de que tinha piolhos. Para tirar as dúvidas, verificou o cabelo da criança pelo que encontrou os parasitas e as lêndeas. Referiu que os colegas do colégio também se encontravam afetados por esse problema. Aconselhei ao senhor uma espuma específica, neste caso o Quitoso<sup>®(15)</sup>, cujo princípio ativo é a permetrina a 1%.

Indiquei ao utente o modo de utilização do produto, que deve ser aplicado na criança, após agitação da embalagem, sobre o cabelo seco de forma a cobrir o cabelo e o couro cabeludo, sem nunca esquecer as zonas atrás das orelhas e alertei para proteger sempre os olhos da criança. De seguida, massajar suavemente o couro cabeludo durante 2 a 3 minutos até os cabelos estarem húmidos, desde a base até à ponta. Deixar atuar durante 10 minutos, após o qual se deve remover com água abundante. Posteriormente, proceder à lavagem com um champô normal ou, de preferência, com um champô suave de forma a evitar a irritação do couro cabeludo. A lavagem das mãos após aplicação do produto é sempre aconselhada. Expliquei que é aconselhado remover os piolhos mortos e as lêndeas com um pente de dentes finos, ainda como cabelo molhado, com movimentos desde a raiz até às pontas. Se necessário, deve ser repetido o procedimento 8 a 10 dias depois. Além disso, indiquei a importância do tratamento de todos os que contactam com a criança, nomeadamente todas as outras crianças da escola que se encontravam afetadas pelo mesmo problema.

Quando questionei se os elementos da família estavam também infestados, ao qual ele respondeu que não, aconselhei a utilização de Paranix Repel<sup>®</sup>, um spray de utilização diária que previne a infestação. Alertei para o fato de que caso os elementos da família estejam também infestados é aconselhado que façam o tratamento todos no mesmo dia.

Aconselhei também a lavagem a altas temperaturas (>60°C) da roupa da criança, da cama e de banho para evitar novos contágios. Também referi a importância de lavar pentes, escovas e adereços de cabelo utilizados recentemente com água quente durante 5 minutos ou com solução desinfetante. Para o caso de objetos que não tolerem lavagem, estes podem ser fechados, em alternativa, num saco de plástico durante cerca de 2 semanas; é importante evitar partilhar objetos pessoais tais como pentes, escovas, chapéus e outros adereços de cabelo bem como evitar a partilha da cama, almofadas, roupa e toalhas por mais do que uma criança.

### 5.1.2. Caso Prático 2

JA, 24 anos, dirigiu-se à farmácia e queixa-se que foi picado por mosquitos. Informou que desde uma tarde que passou no campo, a tratar da sua horta, tem sentido bastante comichão, vermelhidão e que algumas das mordidelas, de tanto arranhar, já se encontravam em ferida. Encontra-se muito aflito e pede algo que o alivie porque já não aguenta mais. Questionei-o acerca da extensão das picadas e se tinha outros sintomas para além do prurido, ao qual me respondeu que as picadas eram nos braços e nas pernas, principalmente e que não sentia mais nenhum sintoma. Perante a situação aconselhei o Fenistil Gel<sup>®</sup> (16), um anti-histamínico tópico que alivia o prurido e a irritação a nível local, para aplicar 2 a 4 vezes ao dia. Adverti-o para não o utilizar nas zonas já em ferida e evitar a exposição solar durante o tratamento devido ao risco de foto reatividade. Devido ao fato da extensão das picadas serem extensas e do prurido intenso, aconselhei a toma de um anti-histamínico oral, o Cetix<sup>®</sup>(17), comprimidos para chupar com 10 mg de dicloridrato de cetirizina. Recomendei uma toma diária, à noite, tendo em conta que apesar de ser um anti-histamínico de segunda geração, pode provocar alguma sonolência. Relativamente às zonas com ferida, indiquei as vantagens da utilização de um antisséptico local, de forma a prevenir as infeções secundárias, como o Ducray Diaseptyl cuja composição contém clorexidina. Aconselhei também Avene Cicalfate para as zonas que se encontravam em ferida para reparar, regenerar e potenciar a cicatrização da pele. Recomendei, como ação preventiva, a utilização de um repelente de insetos, Previpiq<sup>®</sup> Roll-on, para quando o senhor voltasse ao campo. Alertei-o para que não o colocasse no rosto, que evitasse o contato com os olhos e com as mucosas e que não colocasse em feridas.

### 5.1.3. Caso Prático 3

Um jovem de 19 anos, dirige-se à farmácia queixando-se de uma sensação de picada, de formigueiro e com pequenas bolhinhas a aparecer no lábio superior. Referiu ainda que tem andado mais cansado e stressado por se encontrar em época de exames finais. Após identificação de herpes labial questionei-o se já houve alguma vez a ocorrência de herpes labial, pelo que ele me disse que sim e que tinha sido exatamente naquele local. Expliquei-lhe que o herpes é um vírus latente e que em situações de stress e/ou de cansaço, ou quando o nosso sistema imunitário se encontra enfraquecido, é normal o seu reaparecimento e que é pode aparecer sempre no mesmo local. Aconselhei o Zoviduo<sup>®</sup>(18), que contém dois princípios ativos – o aciclovir e a hidrocortisona. O primeiro impede o crescimento do vírus, enquanto que o outro auxilia a tratar a inflamação. Indiquei a utilização do creme 5 vezes ao dia, durante cerca de 5 dias e colocá-lo de forma a cobrir toda a zona afetada. Alertei-o para

a necessidade de lavar muito bem as mãos antes e depois da aplicação. Informe-o de que estando na presença de um vírus, há possibilidade de contágio para outras pessoas. Principalmente enquanto existirem lesões deve ter certos cuidados preventivos, nomeadamente beijar outras pessoas, partilhar copos, talheres e outros objetos que possam servir como veículo de transmissão, coçar e tocar nas lesões para evitar alastrar para outras zonas do corpo. De forma a prevenir o contágio, aconselhei também a utilização de Zoviprotect®, um penso transparente e de fácil aplicação e ajuda a manter o meio de cicatrização ideal. Este não tem nenhum princípio ativo, apenas o protege do contágio.

Tendo em conta que o utente referiu andar stressado, aconselhei-lhe um Valdispert Stress®, que conjuga o extrato de *Valeriana officinalis* com o extrato de *Humulus lupulus*, podendo tomar 3 comprimidos ao dia.

#### 5.1.4. Caso Prático 4

AL, 23 anos, dirige-se à farmácia e pede a pílula do dia seguinte. Perguntei à utente há quanto tempo tinha ocorrido a relação sexual, se toma contraceptivos orais, se usou algum outro método de proteção, se tem algum problema de saúde ou se toma algum tipo de medicação. A relação sexual tinha ocorrido na noite anterior e a resposta foi negativa em relação às restantes questões. Perguntei se já alguma vez tinha tomado alguma contraceção oral de emergência pelo que ela me disse que não. Tentei saber há quanto tempo teve a última menstruação, pelo que a utente não sabia ao certo a data. Com a informação que obtive concluí que deveria estar por volta do meio do ciclo, estando eminente o período de ovulação. Cedi-lhe a Norlevo®<sup>(19)</sup> (1,5 mg de levonorgestrel) e informei-a da sua toma única e que o fizesse o mais rápido possível. Alertei a utente para possíveis efeitos secundários, que embora raros, são normais de forma a que não ficasse alarmada, tais como as náuseas, tonturas ou dores pélvicas. Alertei-a de que podem ocorrer perturbações menstruais, que são muito frequentes, podendo antecipar ou atrasar a menstruação seguinte e de que caso esse atraso fosse superior a 2 ou 3 dias, que efetuasse um teste de gravidez. Adverti também para o fato de que se ocorressem vômitos nas três horas após a toma que seria necessário tomar outro comprimido de imediato.

Acautelei-a pelo fato de que a contraceção oral de emergência não deve substituir em algum caso um método contraceptivo de uso regular e que não previne a transmissão de doenças sexualmente transmissíveis. Sugeri que consultasse um médico para iniciar terapêutica de contraceção hormonal e adverti-a para o fato de não estar protegida até ao fim do ciclo, pelo que seria necessário utilizar outro método contraceptivo, como o preservativo.

## Anexo B – Preparação de Manipulados

### 5.1.5. Anexo BI – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: matérias-primas e descrição da preparação

 <b>FARMÁCIA</b> LUCIANO & MATOS	<b>Ficha de preparação de medicamentos manipulados</b>
--	--

**Medicamento:** Suspensão oral de Trimetoprim a 10 mg/ml

Teor em substância(s) activa(s); 100g (ml ou unidades) contém \_\_\_\_\_ g (ml) de trimetoprim \_\_\_\_\_

Forma farmacêutica: suspensão

Data de preparação: 21/07/2016

Número de lote: 7316

Quantidade a preparar: 50ml

Matérias-primas	Nº de lote	Origem	Farmacopéia	Quantidade para 100ml	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do operador	Rubrica de supervisão
Trimetoprim	120959-1-6	Acolfarm	Ph. Eur. 7	1g	0,5g	0,501g	<i>ALP</i>	<i>WJ</i>
SyrSpend® SF pH4	15C16/E	Fagron	SPC	q.b.p. 100ml	q.b.p. 50ml	50g	<i>ALP</i>	<i>WJ</i>

#### Preparação

1. Verificar o estado de limpeza do material.	<i>ALP</i>
2. Pesar o trimetoprim e transferir para almofariz de porcelana.	<i>ALP</i>
3. Adicionar uma pequena quantidade de SyrSpend® SF pH4, de modo a formar uma pasta homogénea. (Não esquecer de agitar o frasco de SyrSpend® SF pH4 antes de usar!)	<i>ALP</i>
4. Adicionar pequenas quantidades de SyrSpend® SF pH4 em porções geométricas, agitando após cada adição de forma de obter uma suspensão homogénea.	<i>ALP</i>
5. Transferir a suspensão para proveta graduada.	<i>ALP</i>
6. Lavar o almofariz com pequenas quantidades de SyrSpend® SF pH4 com e juntar à proveta, até perfazer o volume de 50 ml.	<i>ALP</i>
7. Transferir para um frasco de vidro âmbar.	<i>ALP</i>
8. Fechar o frasco e rotular.	<i>ALP</i>
9. Lavar e secar o material utilizado.	<i>ALP</i>

5.1.6. Anexo B2 – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: materiais de acondicionamento, prazo de utilização e condições de conservação

 <b>FARMÁCIA</b> LUCIANO & MATOS	<b>Ficha de preparação de medicamentos manipulados</b>	
Aparelhagem usada: Balança 2-A		
<b>Embalagem</b>		
Tipo de embalagem: Frasco de Vidro Âmbar, tipo III (FP VI)		
Material de embalagem	Nº de lote	Origem
Frasco de vidro âmbar	1989/1986-1	Acofarma
Capacidade do recipiente: 60 ml		Operador: <u>ALP</u>
<b>Prazo de utilização e Condições de conservação</b>		
Condições de conservação: Conservar em local seco e fresco, no recipiente bem fechado e ao abrigo da luz.		
Operador: <u>ALP</u>		
Prazo de utilização: 30/09/2016 (prazo de validade do trimetoprim)		
Operador: <u>ALP</u>		
<b>Rotulagem</b>		
1. Proceder à elaboração do rótulo de acordo com o modelo descrito em seguida. 2. Anexar a esta ficha de preparação uma cópia, rubricada e datada, do rótulo da embalagem dispensada.		
<b>Modelo de rótulo</b>		
Identificação da Farmácia Identificação do Director Técnico Endereço e telefone da Farmácia  Teor em substância(s) activa(s) Quantidade dispensada Referência a matérias-primas cujo conhecimento seja essencialmente necessário para a utilização conveniente do medicamento Posologia Via de administração	<b>DENOMINAÇÃO DO MEDICAMENTO</b>	Identificação do Médico prescriptor Identificação do doente  Data de preparação Prazo de utilização Condições de conservação Nº de lote Manter fora do alcance das crianças Advertências (precauções de manuseamento, etc.) Use externo (caso se aplique) (com fundo vermelho)
Operador: <u>ALP</u>		

5.1.7. Anexo B3 – Ficha de Preparação da Suspensão Oral de Trimetoprim: aprovação dos ensaios de verificação da conformidade das características organoléticas.

		<b>Ficha de preparação de medicamentos manipulados</b>	
<i>Verificação</i>			
ENSAIO	ESPECIFICAÇÃO	RESULTADO	Rubrica do operador
Cor	Branca	CONFORME	<i>ALP</i>
Odor	Característico a cereja	CONFORME	<i>ALP</i>
Aspecto	Homogêneo	CONFORME	<i>ALP</i>
Quantidade	50ml ± 5%	CONFORME	<i>ALP</i>
pH	Entre 4 e 5	CONFORME (pH = 5)	<i>ALP</i>
Aprovado <input checked="" type="checkbox"/>		Rejeitado <input type="checkbox"/>	
Supervisor: <u><i>V</i></u>		21/07/2016	
<i>Nome e morada do doente</i>			
_____			
<i>Nome do prescriptor</i>			
_____			
<i>Anotações</i>			
Continuação de tratamento.			

