



Jorge Miguel Santos Rodrigues

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo  
Dr. José Carlos Osório Costa e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Jorge Miguel Santos Rodrigues

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo  
Dr. José Carlos Osório Costa e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

*Eu, Jorge Miguel Santos Rodrigues, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº2008021471, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.*

*Mais declaro que este é um trabalho original e que toda a informação 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, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016

O Aluno,

---

(Jorge Miguel Santos Rodrigues)

Por:

Jorge Miguel Santos Rodrigues

---

Sob Orientação de:

Dr. José Carlos Osório Costa

---

Farmácia Lusitana

Praça Luís de Camões, 20

4480-719 Vila do Conde

## **Agradecimentos**

Antes de qualquer outro, tenho de deixar o meu mais profundo agradecimento à minha família, sem a qual nunca obteria este diploma. A todos eles um eterno obrigado!

Quero, em primeiro lugar, agradecer ao Dr. Zeferino e à Dona Fernanda por me terem acolhido na sua farmácia e me terem permitido um primeiro contacto com a actividade farmacêutica tão completo e enriquecedor. Espero que tenha transmitido o meu apreço através da minha dedicação enquanto estagiário da Farmácia Lusitana.

Um especial agradecimento à Dr<sup>a</sup>. Sónia e ao meu orientador Dr. José Carlos, por me terem guiado na aprendizagem de tudo o que significa ser um bom farmacêutico, quer a nível técnico como a nível social. Aos dois um sincero obrigado e espero que se revejam na minha futura conduta profissional.

A toda a equipa da Farmácia Lusitana, quero deixar um enorme voto de amizade e de agradecimento por me terem oferecido conselhos preciosos, momentos doces, orientação técnica e dicas para melhor lidar com o quotidiano do atendimento público. Espero que me vejam agora com satisfação, sabendo-me melhor preparado pelos seus ensinamentos.

Por último, quero enaltecer todo o apoio da Xana, a nível profissional e emocional, durante estes meses intensos de estágio e muito antes deste ter começado, que me acompanhou ao longo do percurso até culminar na redação deste trabalho final.

A todos um sentido obrigado.

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Introdução .....   | 6  |
| 2. Análise SWOT .....   | 7  |
| 2.1. Forças .....   | 7  |
| Localização da farmácia .....                                     | 7  |
| Horário de funcionamento .....                                    | 7  |
| Ambiente de trabalho .....  | 8  |
| Legislação subjacente ao exercício da atividade farmacêutica..... | 8  |
| Organização do espaço físico da farmácia .....                    | 9  |
| Sifarma2000® .....  | 9  |
| Aprovisionamento de encomendas .....                              | 10 |
| Receção e conferência .....                                       | 11 |
| Controlo dos prazos de validade .....                             | 12 |
| Devoluções .....  | 13 |
| Armazenamento .....   | 13 |
| Atendimento ao público .....                                      | 14 |
| Dispensa de MSRM .....  | 14 |
| Dispensa de Estupefacientes e Psicotrónicos .....                 | 15 |
| Faturação .....   | 16 |
| Dispensa de MNSRM e aconselhamento ao utente .....                | 17 |
| Conceitos de Marketing e <i>merchandising</i> .....               | 17 |
| Produtos de Saúde .....   | 18 |
| Farmácia Clínica .....  | 22 |
| Período de Transição para receita eletrónica.....                 | 23 |
| Entrega ao domicílio.....   | 23 |
| Valormed .....  | 23 |
| Preparação de Medicamentos Manipulados .....                      | 24 |
| 2.2. Fraquezas .....  | 25 |
| Nomes comerciais dos medicamentos .....                           | 25 |
| Dispensa de MNSRM .....   | 25 |
| 2.3. Oportunidades .....  | 26 |
| Contribuição para a vida profissional futura .....                | 26 |
| Cartão Saúde e Plano +Saúde .....                                 | 26 |

|  |    |
|--|----|
| 2.4. Ameaças .....   | 26 |
| Política do Medicamento .....                                    | 26 |
| Concorrência de outras farmácias e outros espaços de saúde ..... | 27 |
| Poder de compra dos clientes e o seu nível de informação .....   | 27 |
| 3. Casos práticos .....  | 28 |
| 4. Conclusão .....   | 30 |
| 5. Referências Bibliográficas .....                              | 31 |

## I. Introdução

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) possibilita a formação de profissionais qualificados com capacidade para exercer a sua atividade em várias áreas da saúde, nomeadamente, farmácia comunitária, farmácia hospitalar, indústria farmacêutica, bem como análises clínicas.

A unidade curricular “Estágio Curricular” integrada no 2º semestre do 5º ano do MICF permite aos estudantes finalistas terem um contacto mais próximo com o mundo do trabalho, fazendo uma ponte entre a vida académica e a vida profissional. Assim, é finalidade do estágio supervisionado a integração do aluno com o mercado de trabalho, proporcionando ao estagiário os aprendizados sociais, profissionais e culturais, tendo como resultado uma reflexão real e futurista dos novos cenários socioeconómicos. Além disso, permite que o estudante tenha a possibilidade de desenvolver competências comportamentais transversais como: relacionamento interpessoal, autoconfiança, disciplina, métodos de trabalho, capacidade de cumprir prazos e horários e, ainda, capacidade de integração em organizações e equipas de trabalho. Por outras palavras, pretende-se que o estagiário concretize competências no âmbito do Saber (conhecimentos teóricos), Saber-Fazer (prática profissional) e Saber-Ser (saber social e relacional).

O meu estágio curricular em farmácia comunitária na Farmácia Lusitana localizada na Praça Luís de Camões em Vila do Conde teve a duração de 6 meses, decorrendo entre os meses de Janeiro e Junho, sob coordenação do farmacêutico Dr. José Carlos Osório Costa.

O objetivo principal deste relatório de estágio é fazer uma análise SWOT do estágio realizado na Farmácia Lusitana, bem como proporcionar algumas das experiências vivenciadas durante este período que contribuiram para o enriquecimento do meu conhecimento nesta área. No final do relatório são ainda apresentados alguns casos práticos de intervenção farmacêutica com que me deparei ao longo do estágio.



## 2. Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta muito utilizada no âmbito empresarial para o estabelecimento do plano estratégico de uma empresa. A sigla SWOT vem dos termos ingleses *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). A análise é feita quer a nível interno, onde se analisam os pontos fracos e fortes, quer a nível externo, onde se avaliam as oportunidades e ameaças. É um exemplo de um sistema simples destinado a posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa/instituição no ambiente em questão.

Na avaliação do meu estágio vou aplicar os conceitos da análise SWOT, definindo quais considero que foram os pontos fortes, os pontos fracos, as ameaças e as oportunidades do estágio curricular realizado na Farmácia Lusitana em Vila do Conde.

### 2.1. Forças

As forças, numa análise SWOT, podem ser definidas como todos os pontos do estágio que considero que contribuíram para um maior enriquecimento do meu conhecimento, bem como possam ter impacto para a minha atividade profissional futura.

#### *Localização da Farmácia*

A Farmácia Lusitana localiza-se na Praça Luís de Camões em Vila do Conde, apresentando uma localização privilegiada, uma vez que se situa numa zona predominantemente residencial, estando rodeada por uma densa área populacional e comercial. É a farmácia mais próxima do Centro Hospitalar de Vila do Conde e da Santa Casa da Misericórdia, servindo a grande maioria destes utentes. Além disso, a sua localização relativamente próxima da praia, que durante a época balnear associada à atração turística, se torna num local de muito movimento e muito solicitado pelos utentes.

#### *Horário de funcionamento*

A Farmácia Lusitana encontra-se disponível para os seus utentes das 8h30 às 22h todos os dias do ano, prolongando o horário de encerramento até às 24h nos meses de Verão. Este horário alargado permite, à maior parte das pessoas, a acessibilidade aos serviços prestados pela farmácia, pois abrange um horário no qual muitas pessoas já saíram dos seus empregos.

### *Ambiente de trabalho*

O ambiente de trabalho, o companheirismo e toda a disponibilidade da equipa técnica da farmácia são de extrema importância para o desenvolvimento de competências e aprendizagem do estagiário e, por esta razão, o considero um ponto forte. Todas as pessoas se mostraram extremamente receptivas caso me surgisse alguma dúvida.

### *Legislação subjacente ao exercício da atividade farmacêutica em farmácia comunitária*

Como já era do meu conhecimento das unidades curriculares de Deontologia e Legislação Farmacêutica e Organização e Gestão Farmacêutica, a prática da atividade farmacêutica é uma área extremamente regulada por uma legislação extremamente rigorosa. A realização deste estágio, permitiu-me contactar diretamente com esta realidade. A nível exterior, as farmácias devem estar corretamente identificadas com o nome da farmácia, a propriedade e direção técnica, possuir o seu horário de funcionamento, bem como o das farmácias de serviço da mesma zona, ter acessibilidade para pessoas com deficiência e campanha e postigo para atendimento noturno. A sala de atendimento deve ser bem organizada com boas condições de higiene e deve incluir a direção técnica, o preçário dos serviços farmacêuticos, livro de reclamações bem como a forma de reembolso dos sistemas de participação. Os extintores devem estar devidamente identificados. As farmácias devem ser dotadas de vários sensores de medição de temperatura e humidade relativa (HR) nas várias zonas (sala de atendimento, armazém e laboratório de preparação de manipulados) de forma a controlarem estes parâmetros que deve ser realizado duas vezes por dia, embora o controlo da temperatura no frigorífico apenas seja realizado uma vez por semana, pois o sensor utilizado armazena os dados ao longo do tempo que são, posteriormente, transferidos para o computador. Relativamente ao laboratório de preparação de manipulados, este deve ser dotado com os materiais básicos exigidos pelo Infarmed, mesmo que a farmácia não produza manipulados, encomendando a sua produção a outra farmácia e, neste caso, devem arquivar as fichas de preparação dos mesmos. A nível dos produtos, é exigido que os produtos para devolução estejam segregados dos para comercialização e que os psicotrópicos se encontrem num local de difícil acessibilidade e separados dos restantes medicamentos. A existência de procedimentos nas farmácias, nomeadamente para verificação de temperaturas e HR, de prazos de validade, receção de encomendas, recolhas, alertas, atendimento de utentes com prescrição, atendimento de utentes com cedência de medicamentos e/ou produtos farmacêuticos em regime de automedicação, são uma mais-valia por permitirem a existência de um protocolo

harmonizado que deve ser seguido aquando da realização das respetivas tarefas, evitando a ocorrência de erros e permitindo que estas sejam realizadas sempre da mesma forma.

#### *Organização do espaço físico da farmácia*

A Farmácia Lusitana, a nível do armazém, organiza os medicamentos por ordem alfabética e por forma farmacêutica, possibilitando um mais rápido acesso aos medicamentos aquando do atendimento. Existem, portanto, várias áreas divididas em: armazenamento de comprimidos e cápsulas, supositórios, colírios, pomadas oftálmicas, formulações para uso nasal e auricular, pomadas/cremes/geles e ainda, produtos que requerem armazenamento a temperaturas mais baixas (2-8°C), encontrando-se no frigorífico. Os antibióticos e as benzodiazepinas encontram-se numa prateleira própria, assim como os anticoncepcionais orais. Existe ainda uma área específica para as ampolas bebíveis, pós para dissolução em água e para lancetas ou tiras para diabéticos. Os psicotrópicos e estupefacientes, por exigência legal, encontram-se segregados de todos os medicamentos anteriores, num local de difícil acesso. Relativamente à área de atendimento ao público, encontra-se organizada por patologia, nomeadamente para produtos indicados para obstipação, diarreia, azia e desconforto abdominal, problemas respiratórios, tosse, suplementos vitamínicos, problemas ao nível dos ossos e articulações, mas também por marca como é o caso dos cosméticos, dos produtos para higiene oral e da dermocosmética infantil e puericultura. Na área de atendimento é sempre salvaguardado o facto dos medicamentos não sujeitos a receita médica com iva a 6% (MNSRM) poderem estar visíveis ao público, mas não permitindo a sua acessibilidade (normalmente, encontram-se por detrás do balcão). Considero que a organização foi um ponto forte do estágio pois facilita, principalmente, o aconselhamento farmacêutico na medida em que é possível visualizar quais os produtos que se encontram disponíveis para uma determinada patologia e que podem ser mais indicados para a situação que o utente apresenta.

#### *Sifarma2000®*

O Sifarma 2000® é o programa informático utilizado pela farmácia para a sua gestão diária, permitindo a gestão do produto desde a sua entrada até à sua saída. Este programa informático é atualizado através de modem, o que permite à farmácia trabalhar de forma correta e atualizada segundo as alterações que vão sendo feitas à comparticipação dos medicamentos, aos acordos entre entidades, etc.

O Sifarma 2000® permite executar uma grande variedade de ações relacionadas com as vendas, aquisição e gestão de existências, gestão financeira e contabilística.

Todos os produtos existentes na farmácia preenchem uma ficha informática, composta por duas partes distintas, nas quais constam os dados referentes ao tipo de produto (informação da responsabilidade do Infarmed) e à sua gestão na farmácia (informação registada na própria farmácia). Este permite a seleção de *stocks* mínimos e máximos, de acordo com a rotatividade de um determinado produto. Este programa permite ainda a gestão dos prazos de validade bem como a etiquetagem dos produtos de venda livre. A conferência do receituário, bem como a sua faturação também podem ser elaborados a partir deste programa. Considero que este programa está muito focalizado no cliente, permitindo uma gestão adequada dos mesmos e facultando, durante o atendimento, várias informações científicas que auxiliam o aconselhamento, tais como indicações terapêuticas, posologia, interações medicamentosas e reações adversas associadas a um determinado medicamento. Na ficha do produto é ainda possível verificar se o mesmo se encontra esgotado nos armazenistas, permitindo informar os clientes qual a situação atual do produto quando não se encontra disponível na farmácia. As várias funcionalidades do Sifarma2000® vão sendo especificadas à medida que desenvolvo algumas das atividades realizadas ao longo do estágio que recorrem a este sistema informático.

#### *Aprovisionamento de encomendas*

As tarefas associadas às encomendas estão muito dependentes do conhecimento do Sifarma2000®. Escolher o fornecedor dos produtos a encomendar é um ato de extrema importância, pois nem todos os fornecedores oferecem as mesmas condições de pagamento, bonificações e a rapidez e disponibilidade para entrega dos produtos. Assim, cada produto deve ter associado no sistema informático um fornecedor que será aquele que oferece melhores condições. O programa de gestão de *stocks* propõe as quantidades a pedir, de acordo com as saídas e com o modelo de gestão de *stocks* do próprio programa. Quando é atingida a quantidade mínima (ponto de encomenda), o produto passa a integrar uma proposta de encomenda gerada pelo Sifarma2000®. Esta proposta é elaborada tendo em conta o fornecedor explícito na ficha do produto, criando assim o sistema informático diferentes propostas de encomenda. O responsável pela realização das encomendas analisa a proposta de encomenda, podendo retirar ou acrescentar produtos e modificar as quantidades a pedir, de acordo com as necessidades da farmácia no momento. A encomenda, quando aprovada, segue para o fornecedor especificado pela farmácia que é posteriormente entregue à farmácia em determinados horários.

Em casos esporádicos são efetuadas encomendas ao intermediário grossista diretamente pelo telefone. Por esta via é possível obter informações imediatas sobre os

produtos (se o produto existe, se se encontra esgotado, se é possível entregá-lo no dia, etc.). Esta via é preferível quando se tratam de casos urgentes, sendo possível que o produto seja entregue na farmácia no próprio dia.

#### *Recepção e conferência de encomendas*

As encomendas são entregues na farmácia pelos fornecedores – distribuidores grossistas ou laboratórios – estando obrigatoriamente acompanhadas pela respectiva fatura e/ou guia de remessa constituídas pelo original e duplicado. Os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos estão sujeitos a uma requisição própria, sendo que o Diretor Técnico (ou farmacêutico responsável) deve carimbar e assinar estas requisições. O original fica arquivado na farmácia e o duplicado é enviado para o fornecedor. A apresentação da fatura poderá variar de fornecedor para fornecedor mas, de um modo geral, contém: número de fatura, identificação do fornecedor, código do produto, designação (nome comercial, forma farmacêutica e dosagem), número de unidades pedidas, número de unidades enviadas, preço de venda ao público (PVP), preço de venda à farmácia (PVF) e taxa de IVA correspondente. No caso da guia de remessa, possui, ainda, data, hora e local de carga e descarga. Uma vez recepcionada, procede-se à entrada da encomenda mediante a seleção no computador do respectivo pedido de encomenda, que pode ser facilmente encontrado no menu *Gestão de Entregas*, do programa informático Sifarma2000®. Deve-se atender à designação do fornecedor e respectivo código, bem como à hora a que foi enviado o pedido, de forma a evitar qualquer erro. Depois, é necessário verificar se os produtos estão de acordo com a factura/guia de remessa que os acompanha, nomeadamente no que diz respeito à designação do produto, quantidades de embalagens e prazos de validade. Procede-se à leitura óptica dos códigos de barras de todos os produtos, verificando-se sempre se a quantidade recebida corresponde à encomendada, o prazo de validade e o preço facturado. Pode dar-se a entrada dos produtos por introdução manual do código ou nome do produto. Deve ter-se em atenção o facto de a encomenda puder trazer produtos enviados como bónus. Quanto aos prazos de validade é fundamental verificar se o produto recepcionado expira primeiro que os produtos já existentes. Neste caso, tem que se alterar a validade na ficha do produto para que nesta conste a data de validade do medicamento que expira mais cedo. Sempre que é introduzido um produto cujo stock é zero, o prazo de validade da ficha do respectivo produto é automaticamente substituído, dado que não havendo produto armazenado, será este o de menor prazo. Quando todos os produtos se encontram introduzidos, é necessário comparar o valor dado pelo sistema com a fatura

enviada pelo fornecedor para verificar se há compatibilidade dos valores. Caso isso não aconteça, é necessário verificar produto a produto de modo a avaliar qual o erro, pois podem ocorrer irregularidades, como por exemplo ser faturado um produto que não foi enviado ou não ter sido enviada a quantidade correta. Geralmente, quando não há coincidência dos valores, a situação mais comum é o facto de existirem determinados descontos em determinados produtos, de acordo com protocolos estabelecidos com os armazenistas/laboratórios, tendo de ser atualizados no computador o valor efetivo do PVF. Um ponto muito importante que se deve ter em consideração quando se procede à receção de encomendas é verificar se a embalagem se encontra em boas condições. Caso isso não ocorra é caso para fazer uma nota de devolução para o fornecedor em questão, salvaguardando todas as questões legais. Quando, no final da receção, existem produtos em falta (produtos esgotados, normalmente) estes podem ser comunicados ao Infarmed. No caso de existirem produtos de venda livre, há uma impressão de códigos de barras que devem ser colocados no produto em questão. Esta tarefa foi uma das primeiras que exerci na Farmácia Lusitana, de modo a familiarizar-me com os produtos e que, de certa forma, foi uma grande ajuda para conhecer os nomes comerciais e conseguir associar uma determinada substância ativa à sua marca comercial.

#### *Controlo dos prazos de validade*

O controlo de prazos de validade é uma actividade importante na gestão de stocks. Através deste controlo é possível devolver ao fornecedor os produtos cujo prazo de validade se aproxima do fim, o que garante que sejam sempre dispensados ao utente os medicamentos dentro do prazo de validade. Para a realização do processo de controlo dos prazos de validade é impressa no início de cada mês uma listagem dos produtos e/ medicamentos cuja validade expira nos três meses posteriores ao mês corrente, excepto os leites infantis que só podem ser devolvidos um mês antes de terminar o prazo de validade e os medicamentos de uso veterinário que devem ser devolvidos seis meses antes. Informaticamente, no menu geral, seleccionando Funções Diversas – Inventários – Prazos de Validade – Controlo de Validade, é emitida a lista normal de controlo dos prazos de validade dos produtos com data anterior aos próximos três meses. Seguidamente, é então necessário conferir os stocks de todos os produtos a fim de retirar aqueles cujo prazo de validade termine nos 3 meses seguintes. Depois de separados os produtos a expirar no prazo de 3 meses, estes são devolvidos ao fornecedor, fazendo-se acompanhar por uma Nota de Devolução, na qual consta o nome comercial, preço unitário, quantidade, motivo de devolução, data e número da respectiva factura sempre que possível. Por sua vez, o

fornecedor emite uma Nota de crédito referente à devolução, ou envia os produtos correspondentes. Ao receber a nota de crédito, é necessário dar baixa da mesma, no ficheiro onde figuram as notas de devolução, eliminando-se esta última.

#### *Devoluções*

As devoluções podem ser efectuadas imediatamente após a recepção do produto (prazo de validade curto ou expirado, engano no produto, quantidades erradas, mau estado de apresentação do produto, pedido por engano, entre outros) ou posteriores (por exemplo, aquando do controlo de prazos de validade, os produtos a caducar nos 3 meses seguintes são devolvidos ao fornecedor). A nota de devolução é efectuada informaticamente, seleccionando primeiro o fornecedor ao qual se vai fazer a devolução. Esta terá que referir o motivo de devolução do produto (embalagem danificada, prazo de validade expirado, pedido por engano, entre outros), sendo automaticamente comunicada à Autoridade Tributária. A nota de devolução é impressa em triplicado, sendo que duas vias seguem junto com os produtos a devolver para o fornecedor e a terceira fica na farmácia arquivada à espera da resposta do fornecedor. Quando os produtos a devolver são recolhidos, é assinada a nota de devolução que fica na farmácia por quem os recolhe para que haja uma prova de que os produtos deram mesmo saída da farmácia. Após receber a nota de devolução, o fornecedor pode trocar o medicamento por outro com prazo de validade superior, pode emitir uma nota de crédito no valor dos medicamentos devolvidos ou pode não aceitar a devolução. Neste caso, a devolução traduz-se em prejuízo para a farmácia.

#### *Armazenamento*

Após a recepção e aprovação da encomenda, o passo seguinte é a arrumação dos produtos nos seus respectivos lugares. O Manual de Boas Práticas de Farmácia refere que, no armazenamento, as condições de iluminação, temperatura e humidade devem respeitar as exigências específicas dos medicamentos, de outros produtos farmacêuticos, químicos, matérias-primas e materiais de embalagem. Estas condições devem ser verificadas periodicamente. (2) Todos os produtos são armazenados e dispensados tendo em conta o princípio first expired first out (FEFO), pelo que os medicamentos com menor validade são os primeiros a serem dispensados, o que evita possíveis prejuízos. Os medicamentos que se vendem com mais frequência são armazenados directamente em gavetas na área de apoio ao atendimento geral ou no local a eles destinados para a sua exposição. Os excessos são colocados nas gavetas na área de stock activo por ordem alfabética de nome comercial e separados por dosagem e dimensão da embalagem, com excepção de determinados

medicamentos que se encontram em locais diferenciados, como já foi descrito na organização do espaço interior da farmácia.

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são armazenados em cofre, fora do alcance físico e visual dos utentes, numa área do *stock* activo, de acesso restrito ao pessoal da farmácia.

#### *Atendimento ao público*

A saída de produtos existentes na farmácia é das actividades mais importantes e de maior responsabilidade efectuadas por um Profissional de Farmácia. A dispensa de medicamentos aos utentes pressupõe todo um aconselhamento personalizado e direccionado especificamente para a situação patológica em questão.

Relativamente ao atendimento ao público, o Sifarma2000<sup>®</sup> é uma ferramenta importante, na medida em que permite ao utilizador ter acesso a várias informações científicas que são de crucial importância no momento do atendimento, nomeadamente a classificação do medicamento em questão, o grupo ao qual pertence, as indicações terapêuticas, posologia, reações adversas, etc. As fichas de cliente também são de importantes pois permitem-nos ter todo o histórico terapêutico do utente. O Sifarma2000<sup>®</sup> divide o atendimento em quatro grupos fundamentais: sem comparticipação, quando está em causa a cedência de MNSRM ou outros produtos sem receita médica; com comparticipação, quando o utente se dirige à farmácia para aviamento de uma receita; suspensão, quando o utente precisa de um medicamento sujeito a receita médica (MSRM) e, posteriormente, trará a receita para acerto da comparticipação e serviços, quando se procede à cobrança do valor da prestação de serviços farmacêuticos, como é o caso da medição da glicémia capilar, por exemplo.

#### *Dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica*

Quando se procede ao aviamento de uma receita é necessário fazer uma validação da mesma antes da dispensa, avaliando o prazo de validade, a data, a identificação do médico e do utente, o número de medicamentos prescritos na mesma receita (máximo de quatro por receita) bem como o número de embalagens de um mesmo medicamento (máximo de dois ou quatro se em dose unitária), o número de unidades da embalagem, a apresentação e a dosagem do medicamento. Caso algum destes pontos falhe no momento da dispensa, há uma probabilidade de devolução da receita e a farmácia não recebe parte da comparticipação.



Uma boa prática farmacêutica não se limita apenas à dispensa do medicamento de forma passiva, em conformidade com a receita médica. Cabe ainda ao farmacêutico a responsabilidade de verificar se a receita está de acordo com as normas e se a intenção do médico é alcançada, pois um diagnóstico correcto e um esquema terapêutico adequado são, muitas vezes, colocados em causa pela falta de adesão à terapêutica.

A dispensa de medicamentos é o ponto mais importante de todo o processo de venda de medicamentos face a uma receita médica, representando o acto farmacêutico em si. Assim sendo, ao proceder ao aviamento de qualquer receita, o farmacêutico tem de verificar se esta se encontra em conformidade com a legislação e se está devidamente preenchida; além disso, deve ter uma atitude crítica face à receita, interpretando-a correctamente e avaliando-a legal e profissionalmente, para que o doente obtenha o máximo de benefício da terapêutica que lhe foi instituída.

Caso exista discrepância entre a dimensão de embalagem prescrita e as embalagens comercializadas, a dimensão da embalagem deve ser o mais próximo possível da embalagem prescrita, não sendo aceitáveis desvios superiores a 50% do prescrito. Sempre que a receita não especificar a dosagem ou dimensão da embalagem, deverá entender-se que se refere ao mínimo comercializado, tendo em conta se a prescrição se destina a adultos, crianças ou lactentes. Sempre que a embalagem de maior dimensão se encontre esgotada, poderá ser fornecida quantidade equivalente, desde que seja expressamente justificado pelo Director Técnico. Quando a prescrição se refere a embalagens grandes, a dimensão da embalagem a dispensar não poderá ser superior à embalagem terapêutica. (6)

#### *Dispensa de Estupefacientes e Psicotrópicos*

Os Estupefacientes e Psicotrópicos são substâncias que actuam no Sistema Nervoso Central, apresentando um perfil de reacções adversas característico, de que se destaca o potencial para a indução de dependência (física e psíquica). Assim sendo, estas substâncias são consideradas medicamentos éticos de carácter particular, estando sujeitos por lei a um controlo rigoroso, com o objectivo último de impedir o seu desvio para os circuitos ilícitos.

Durante a cedência é necessário a requisição do bilhete de identidade ou cartão de cidadão do utente que vai aviar o medicamento, tal como colocar informação relativa ao doente a quem se destina o medicamento e do médico prescriptor. No final do atendimento, além do documento de faturação impresso no verso da receita, são também impressas duas cópias dos documentos de psicotrópicos que devem ser arquivados, juntamente com a cópia da respetiva receita.

Mensalmente, procede-se ao envio da listagem de entradas (relativo às encomendas que chegaram à farmácia via armazenista) e saídas (dispensa ao utente) de psicotrópicos e estupefacientes ao Infarmed, bem como a fotocópia da receita anexada do documento que é impresso no momento de dispensa de psicotrópicos. As benzodiazepinas também requerem um controlo e registo tal como os psicotrópicos, contudo, esta informação é apenas enviada no final de cada ano civil à autoridade regulamentar.

### *Faturação*

Relativamente ao receituário, é necessário proceder à sua conferência e organização por lotes. Quando é enviada uma receita, o Sifarma2000® imprime no verso várias informações relativas ao organismo de participação, aos medicamentos dispensados, data de aviamento e, para além disso, codifica as receitas por lote e número de receita, no qual cada lote é constituído por um máximo de trinta receitas. Sendo assim, é necessário proceder à conferência do receituário que consiste em verificar se todos os requisitos da receita são cumpridos e se encontra em condições de ser enviado para os organismos de participação no final do mês. Esta tarefa é facilitada pelas funcionalidades do Sifarma2000® que permite verificar se os medicamentos enviados coincidem com os prescritos pelo médico através do código do produto ou do código CNPEM, quando os medicamentos são prescritos por denominação comum internacional (DCI). Para além disto é necessário verificar se a receita está dentro da validade, se está devidamente assinada pelo médico, pelo doente e pelo farmacêutico e se tem o carimbo da farmácia. Caso haja alguma não conformidade, como por exemplo, a troca de um medicamento, é importante informar o utente caso seja possível e proceder a uma correção na faturação a nível informático. Os erros mais frequentes consistem na cedência do mesmo medicamento com número de unidades diferente da prescrita. Após a conferência de todas as receitas, estas são organizadas por organismo e por lote por ordem crescente, sendo impresso um verbete de identificação para cada lote. Os lotes correspondentes a receitas do Serviço Nacional de Saúde (SNS) são enviados para a Administração Regional de Saúde do Norte onde são conferidas as receitas no Centro de Conferência do Receituário. As receitas de organismos complementares que não pertencem ao SNS são enviadas para a ANF em Lisboa que é responsável pela conferência das mesmas. Para além do verbete de identificação de lotes é impresso o documento de faturação, a enviar juntamente com o verbete, bem como a relação do resumo dos lotes (três exemplares são encaminhados e dois permanecem na farmácia).

### *Dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica e aconselhamento ao utente*

Na área do aconselhamento ao doente, o farmacêutico tem um papel fulcral na promoção da saúde, fomentando a adesão à terapêutica e suportando o doente com medidas não farmacológicas ou complementos da terapêutica para o seu bem-estar e satisfazendo necessidades que os mesmos possam apresentar ao farmacêutico.

Hoje em dia, o consumo de medicamentos que não requerem receita médica é muito significativo. O aumento da publicidade a este tipo de fármacos e o facto de o seu uso não implicar uma visita ao médico faz com que uma grande percentagem dos utentes se dirija à farmácia quando sente os primeiros sintomas. No entanto, é importante salientar que todos os medicamentos, mesmo os que não exigem receita médica, têm indicações terapêuticas, efeitos secundários, interações e contra-indicações que, para cada utilização individual, definem uma relação risco/benefício. Nesta medida, o farmacêutico tem de estar alerta para uma correcta interpretação dos sintomas no sentido de instaurar uma terapêutica que considere adequada ou aconselhar uma ida ao médico, em situações mais complicadas. Os conhecimentos científicos e farmacológicos são aqui muito importantes. O utente deve ser informado do problema que tem e deverá ser-lhe fornecida toda a informação para uma boa adesão à terapêutica.

No decorrer do meu estágio aconselhei doentes com automedicação em casos menores como, gripes, constipações, alergias, dores de cabeça e musculares, queimaduras, problemas gastrointestinais e contraceção de emergência. Nestes casos foram aconselhadas medidas não farmacológicas e fornecidos medicamentos não sujeitos a receita médica.

### *Conceitos de marketing e merchandising*

Enquanto o *marketing* é o processo usado para determinar que produtos ou serviços poderão interessar aos consumidores, o *merchandising* é uma ferramenta do marketing que pode ser definido como “qualquer técnica, ação ou material promocional usado no ponto de venda que proporcione informação e melhor visibilidade a produtos, marcas ou serviços, com o propósito de motivar e influenciar as decisões de compra dos consumidores”. Ao longo do período de estágio, tive a percepção de que estes conceitos são muito importantes a ter em conta numa farmácia de forma a fazer sobressair produtos para motivar o consumidor a interessar-se pelos mesmos e, desta forma, poder levar a uma compra. Atualmente, devido à situação complicada pela qual as farmácias ultrapassam, considero que esta será uma ferramenta a apostar por parte das mesmas de forma a conseguirem ter sustentabilidade económica.

O *cross-selling* e o *upselling* também são de extrema importância para a sustentabilidade económica das farmácias. *Cross-selling* pode ser definido como um ato de vender um ou mais produtos extra que vão de encontro à necessidade exposta pelo doente, por exemplo, se um utente pede algum medicamento para a congestão nasal, pode-se, para além de um produto que satisfaça esta necessidade do doente, indicar um produto para limpeza das fossas nasais. Um *up-selling* é o processo pela qual se tenta induzir o consumidor a optar por um produto mais caro do que o que ele originalmente pretendia. Ao longo do meu estágio, foram explorados vários *cross* e *up sellings*, se bem que se deve ter sempre em atenção que o consumidor só irá adquirir um produto se sentir necessidade ou se o farmacêutico for capaz de criar essa necessidade no utente.

### *Produtos de saúde*

#### Dermofarmácia e cosmética

A Dermofarmácia é definida como sendo a ciência que se preocupa com os produtos cosméticos elaborados, fabricados e distribuídos pelos preceitos farmacêuticos. Entende-se que o farmacêutico como técnico de saúde tem toda a capacidade e os conhecimentos necessários para aconselhar devidamente os produtos a serem utilizados na melhoria da saúde. Um produto cosmético e de higiene corporal é toda a substância ou preparação destinada a ser colocada em contacto com as diversas partes do corpo humano (epiderme, sistema piloso e capilar, unhas, lábios, órgãos genitais externos, dentes e mucosas bucais), tendo como objetivo a sua limpeza e proteção, com a finalidade de o manter em bom estado, modificando o seu aspecto ou corrigindo os seus odores corporais. Na farmácia Lusitana existem várias gamas de produtos e diversas marcas comerciais, produtos capilares, higiene dentária, cosmética facial e corporal, higiene íntima, acne, produtos solares e anti-envelhecimento.

A higiene capilar é, igualmente, um tema que merece destaque, sendo que, durante o meu período de estágio, a procura de produtos para a queda de cabelo/alopecia e para a caspa se revelou significativa, encontrando-se disponíveis para os utentes champôs e loções capilares de várias gamas, como, Klorane®, Vichy Dercos®, Kerium Roche-Posay®, entre outras.

#### Perfumaria

Uma particularidade da Farmácia Lusitana é o facto de oferecer também uma extensa área de perfumaria, bem como de produtos de maquilhagem e de beleza em geral. A oferta disponível inclui marcas muito conceituadas, desde Channel® e Hugo Boss® até Biocyte® e

Filorga<sup>®</sup>. Esta secção é trabalhada em quase exclusividade por duas funcionárias totalmente dedicadas ao aconselhamento e venda deste tipo de produtos.

### Higiene oral

Uma parte significativa das prateleiras de exposição com acesso ao público é dedicada a produtos de higiene oral, enquanto que existe um grande expositor dedicado à marca Oral-B<sup>®</sup> que engloba não só as suas escovas eléctricas, líderes de mercado, mas também vários outros colutórios, fios dentais e escovas manuais. Nas prateleiras, podemos encontrar uma variadíssima oferta de pastas de dentes, colutórios, escolvilhões e fios dentais, bem como de produtos para fixação e limpeza das próteses dentárias. Também em expositor próprio, está disponível uma quase totalidade da gama de escovas, escolvilhões e fios dentais da Elgydium, marca muito recomendada por médicos dentistas.

### Fitoterapia

Os produtos fitoterapêuticos são de venda livre, e cabe ao farmacêutico aconselhar promover o uso racional, pois com a administração destes produtos é susceptível a ocorrência de interações medicamentosas. Os seus principais usos são, o tratamento de problemas gastrointestinais, cansaço e emagrecimento. Na farmácia Lusitana, os produtos fitoterapêuticos existentes são chás e suplementos alimentares sob a forma de cápsulas, pós ou soluções orais. Apesar de haver ampla oferta de produtos fitoterápicos na Farmácia Lusitana, tanto de marcas industrializadas como de produção no próprio laboratório da farmácia, os pedidos são bastante diversificados, abrangindo variadíssimas condições e para distintos propósitos, desde o emagrecimento até à prevenção de cistites. Nesta área, destacam-se os produtos da Arkocapsulas<sup>®</sup> e as tisanas contendo sene, barbas de milho e pés de cereja.

### Medicamentos de uso veterinário

O Decreto-Lei n.º 232/99 de 24 de Junho, define produto de uso veterinário como a substância ou mistura de substâncias destinadas quer aos animais, para tratamento ou prevenção das doenças e dos seus sintomas, manejo zootécnico, promoção do bem-estar e estado hígido-sanitário, correcção ou modificação das funções orgânicas ou para diagnóstico médico, quer às instalações dos animais e ambiente que os rodeia ou a actividades relacionadas com estes ou com os produtos de origem animal. Na farmácia Lusitana, os produtos de uso veterinário mais dispensados são os contraceptivos orais e antiparasitários.

No Espaço Animal podemos encontrar vários medicamentos e dispositivos médicos para diversos fins, nomeadamente desparasitantes externos, sob a forma de pipetas contendo fipronil e outros compostos que proporcionam extermínio e proteção contra pulgas, carraças e mosquitos, de coleiras e também pulverizadores, desparasitantes internos, disponíveis em pastas palatáveis ou comprimidos, usados para combater a infestação de cães ou gatos por ténias e lombrigas. Também neste local podemos encontrar vários tipos de champôs para condições de pele e pêlo específicas, bem como multivitamínicos e contraceptivos para várias raças de animais domésticos.

### Nutrição Infantil

As fórmulas para lactentes são os únicos géneros alimentícios transformados que satisfazem integralmente as necessidades nutritivas dos lactentes durante os primeiros meses de vida quando a amamentação não é possível ou é insuficiente, até à introdução de uma alimentação complementar adequada, e de forma a proteger a saúde dos lactentes, importa assegurar que apenas sejam comercializados como produtos adequados para a referida utilização. Adquiri informação sobre este tipo de produtos através da leitura de folhetos informativos relativos à alimentação infantil. Na farmácia Lusitana, predominam leites, boiões e farinhas, destinados às diferentes idades.

### Nutrição ajustada para necessidades especiais

Os produtos destinados a pacientes com anomalias ou disfunções metabólicas que os impedem de ter uma dieta normal apresentam-se como um campo em forte expansão. São exemplo destes produtos o Protifa<sup>®</sup> indicado para pacientes portadores de doenças neurodegenerativas que necessitam de aporte extra de proteínas e o Cubitan<sup>®</sup>, suplemento nutricional oral, ligeiramente hipercalórico e de alto valor proteico, para satisfação das necessidades nutricionais de pacientes com úlceras de pressão.

### Puericultura

A Farmácia Lusitana apresenta uma vasta gama de artigos de puericultura, de modo a satisfazer todas as necessidades quer das grávidas, quer dos bebés. Entre os artigos mais requisitados para as mães, destacam-se as faixas/cintas de sustentação e meias para gravidez; faixas de velcro e cintas de contenção pós-parto; soutiens de amamentação, discos absorventes de leite, conchas protectoras de mamilos, puxa-mamilos, protectores de seios e, ainda, as bombas extractoras de leite. Para o bebé, os produtos mais procurados são os

biberões, tetinas, esterilizadores, chupetas, rede umbilical, fraldas descartáveis, acessórios para o banho; aspirador nasal, termómetros e, também, os brinquedos didácticos.

### Produtos ortopédicos e de flebologia

Uma das grandes vantagens em estagiar na Farmácia Lusitana foi a possibilidade de aprender a aconselhar produtos ortopédicos, uma vez que esta foi, na minha opinião, uma das grandes lacunas do curso leccionado na Faculdade de Farmácia, pois esta área de dispositivos médicos não é abrangida razoavelmente em nenhuma disciplina do plano curricular. Durante o estágio assimilei conceitos básicos como a aferição de medidas anatómicas para as diferentes partes do corpo para que se destinam os vários aparelhos ortopédicos, a fim de determinar qual o tamanho correcto para cada indivíduo e qual o tipo ou subtipo de produto mais adequado para cada situação patológica. Dentro desta classe de dispositivos médicos, sobressaem as vendas de meias de compressão terapêutica utilizadas em casos de insuficiência venosa, tromboflebitis e na prevenção de certos sintomas associados a profissões mantêm o indivíduo durante várias horas em pé, com uma oferta de diferentes tecidos que proporcionam alguma versatilidade na utilização diária.

Durante o estágio também tive oportunidade de aconselhar canadianas, bengalas e alguns apoios ortopédicos, o que senti que contribuiu bastante para uma formação profissional mais polivalente.

### Dispositivos médicos

Segundo o Infarmed, dispositivos médicos são qualquer instrumento, aparelho, equipamento, software, material ou artigo utilizado isoladamente ou combinado, incluindo o *software* destinado pelo seu fabricante a ser utilizado especificamente para fins de diagnóstico ou terapêutico e que seja necessário para o bom funcionamento do dispositivo médico, cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos, embora a sua função possa ser apoiada por esses meios, destinado pelo fabricante a ser utilizado em seres humanos para fins de:

- Diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento ou atenuação de uma doença;
- Diagnóstico, controlo, tratamento, atenuação ou compensação de uma lesão ou uma deficiência;
- Estudo, substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico;
- Controlo da concepção.

Na farmácia Lusitana, existem várias classes de dispositivos médicos, sendo os mais predominantes soluções de lavagem e irrigação contendo cloreto de sódio (NaCl), soluções de cuidado de lentes de contacto, compressas, seringas, agulhas e lancetas utilizadas no âmbito da gestão da *Diabetes Mellitus*, preservativos masculinos, geles lubrificantes vaginais, produtos destinados a serem utilizados na sensibilidade dentária, material de penso, termómetros, luvas cirúrgicas, ligaduras, testes de gravidez, recipientes estéreis para colheita de amostras biológicas e produtos para emagrecimento.

#### *Farmácia Clínica*

De acordo com as Boas Práticas de Farmácia, “ a missão prática da farmácia é a dispensa de outros produtos e serviços de saúde, bem como ajudar cada pessoa, individualmente, e a comunidade, em geral, a utilizá-los da melhor forma.” (2)

Assim, a função do farmacêutico, estende-se muito para além da dispensa dos medicamentos. Dentro de todo o sistema de saúde, o farmacêutico é o profissional de mais fácil acesso à comunidade em geral. Desta forma, entendeu-se conveniente a prestação de um conjunto de serviços que visam por um lado, monitorizar parâmetros em doentes crónicos e, por outro, o despiste de doenças com alguma prevalência na sociedade. Na Farmácia Lusitana, além da crescente preocupação pelo uso correcto dos medicamentos, também se intervém no âmbito da educação sanitária, e realizam uma série de serviços farmacêuticos como a medição da pressão arterial, do colesterol total, triglicéridos, glicémia, ácido úrico, testes de gravidez, antigénio específico da próstata (PSA), peso e índice de massa corporal e volume expiratório máximo. Para além destes, tem ainda administração de vacinas. No decorrer do estágio, tive a oportunidade de fazer várias medições dos parâmetros bioquímicos referidos anteriormente bem como da pressão arterial. Para tal, é necessário saber qual a posição correta na qual o utente se deve apresentar para a medição da pressão arterial, bem como a melhor forma de picar o dedo aquando da medição dos parâmetros bioquímicos para diminuir a dor sentida pelo mesmo. Para além disto, o farmacêutico deve ter conhecimento dos valores que são considerados normais para aquela situação, de modo a prestar o melhor serviço ao utente. Caso os valores se encontrassem anormais, deve tentar perceber-se qual a causa desta anomalia e falar ao utente de terapêutica não farmacológica que pode adotar para tentar contrariar os valores obtidos, tal como dieta adequada e prática de exercício físico. No entanto, como uma medição isolada não faz um diagnóstico deve alertar-se o doente para a importância do controlo do parâmetro com maior regularidade, para averiguarmos se se trata de uma situação pontual ou possa necessitar de intervenção médica.



### *Período de Transição para receita eletrónica*

Durante o meu estágio, principalmente relativo ao aviamento de receitas, tive a oportunidade de assistir à implementação do novo sistema da receita eletrónica com o auxílio do patrocínio da Mylan. Este novo sistema permite, através do cartão de cidadão do utente ou da guia de tratamento que acompanha a receita, que o Sifarma2000<sup>®</sup> assumam quais os medicamentos que podem ser cedidos de acordo com a prescrição médica, evitando, desta forma, a troca de medicamentos devido a um erro de dosagem ou de número de unidades o que pode pôr em causa a terapêutica do doente ou mesmo levar a devoluções das receitas por parte dos sistemas de comparticipação de medicamentos. Este sistema, na minha opinião, veio auxiliar o procedimento das receitas, permitindo a diminuição de erros, pois, para além do referido anteriormente, também avisa o farmacêutico se a receita se encontrar fora da validade.

### *Entrega ao Domicílio*

Um ponto que considero diferenciador na Farmácia Lusitana, é o facto de ter protocolos com lares de idosos, procedendo à entrega ao domicílio nestas instituições e auxiliando no acompanhamento farmacoterapêutico dos mesmos, permitindo um maior controlo da medicação e uma boa adesão à terapêutica.

### *Valormed*

Conscientes da especificidade do medicamento mesmo enquanto resíduos, a indústria farmacêutica, responsável pela gestão dos resíduos de embalagens que coloca no mercado, associou-se aos restantes intervenientes da “fileira do medicamento” – distribuidores e farmácias – e criaram a ValorMed, sociedade responsável pela gestão dos resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso. Entende-se por resíduos de embalagens e resíduos de produtos fora de uso, o produto cujo prazo de validade ou de consumo se encontra ultrapassado ou que por qualquer motivo já não deve nem vai ser consumido (ex. por ter sido interrompida a medicação). O material recolhido é objecto de um processo de triagem, sendo reencaminhados para reciclagem todo o material de embalagem susceptível deste tipo de tratamento ambiental.

Este Programa visa a remoção e tratamento dos resíduos dos medicamentos. As Farmácias são o elo de ligação do programa com o público em geral, pois é neste local que se entregam os medicamentos fora de uso e após consumo. Para além disso, permite o aconselhamento e sensibilização dos utentes para os cuidados ambientais e de Saúde Pública,

desenvolvendo o hábito de entrega deste tipo de produtos na Farmácia ao contrário de os deitar fora com o lixo comum.

#### *Preparação de medicamentos manipulados*

Sem dúvida que um dos pontos diferenciadores fundamentais da Farmácia Lusitana é o seu laboratório oficial, equipado para lidar com variadíssimos pedidos de medicamentos manipulados, abrangendo formas farmacêuticas tão distintas como cápsulas e pós até vernizes e colóides. Além do equipamento essencial para fabricar este tipo de preparados, como pipetas, provetas, gobelés e almofarizes, também é indispensável a utilização de maquinaria mais sofisticada, como balanças de precisão, misturadores automáticos e nichos. A matéria-prima utilizada nas preparações provém essencialmente de fornecedores especializados nesta área, sendo que os três principais operadores na Península Ibérica são a Fagron<sup>®</sup>, a Acofarma<sup>®</sup> e a Guinama<sup>®</sup>, todos com sede de operações em Espanha, o que por vezes limita o acesso a informação recente e o contacto mais direto e em tempo útil. É importante, além de servir a população que procura numa farmácia de grande dimensão a capacidade de dispensar uma fórmula magistral, criar uma relação de confiança com médicos prescritores, clientes e outros profissionais de saúde, de forma a garantir a satisfação total do cliente no produto final e a assegurar uma imagem de competência e excelência que fideliza e atrai quem adquire os produtos.

Os medicamentos manipulados que lideram os pedidos são as suspensões orais de trimetropim, os cremes despigmentantes à base de ácido retinóico, hidroquinona e corticóide e as cápsulas de emagrecimento contendo componentes especificados em fórmulas prescritas por nutricionistas, dietistas e médicos. Quanto àqueles produtos que são fabricados para aconselhamento ao balcão, destacam-se as soluções de minoxidil para crescimento capilar, os champôs com alcatrão para tratamentos antipsoríase e certos vernizes antimicóticos.

O laboratório trabalha em parceria com várias outras farmácias dos concelhos de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim, bem como outras mais distantes, juntamente com associações e clínicas privadas, que assegura um volume de pedidos diário e, recorrendo a uma empresa transportadora, permite que sejam entregues manipulados da Farmácia Lusitana em vários pontos do país.

## 2.2. Fraquezas

As fraquezas podem ser definidas com todas as desvantagens do estágio ou pontos que poderiam ser melhorados ou que pela duração do estágio não foram possíveis de realizar.

### *Nomes comerciais dos medicamentos*

Na faculdade não lidamos com nomes comerciais dos medicamentos, mas sim com os princípios ativos que os compõem e possuem ação terapêutica. Assim, uma das dificuldades sentidas ao longo do estágio foi o facto de não conseguir, de forma imediata, associar um medicamento à sua indicação terapêutica e ao princípio ativo a ele associado. Principalmente, nas situações em que o medicamento está prescrito por DCI e o utente refere que pretende o medicamento de marca e não o genérico, senti alguma dificuldade. Contudo, o Sifarma2000<sup>®</sup> permite de uma forma rápida e simples perceber qual o medicamento em questão.

### *Aconselhamento de MNSRM*

O aconselhamento de MNSRM é um dos pontos fulcrais no atendimento do utente. O farmacêutico tem um papel muito importante neste ponto e tem a responsabilidade de aconselhar os utentes da melhor forma possível, com clareza e com simplicidade de forma a satisfazer as necessidades da pessoa que procura o nosso serviço. Considero que, no início do estágio, tive algumas dificuldades quando se tratavam de situações de aconselhamento deste tipo de medicamentos, sendo sempre auxiliado pelo pessoal da farmácia. Com o passar do tempo fui compreendendo quais o tipo de perguntas que devem ser feitas ao utente em cada situação, de forma a entender bem a situação e, assim, conseguir satisfazer a sua necessidade com eficácia e eficiência, tendo sempre em atenção os protocolos de indicação farmacêutica. Um dos pontos que acho importante salientar que possa ter contribuído para a minha insegurança neste ponto, foi o facto da unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde ter sido fundida com Fitoterapia, o que faz com que os vários temas sejam abordados de forma muito rápida ou não sejam lecionados de todo. Considero, igualmente, que a disciplina de Preparações de Uso Veterinário deveria ser mais direccionada para o aconselhamento nesta área, uma vez que há uma preocupação crescente da população com os seus animais de estimação e cada vez mais pessoas dispostas a investir mais na saúde dos seus animais. Com o passar do tempo de estágio, devido a uma maior conhecimento dos produtos existentes na farmácia, bem como as várias situações que

requerem intervenção farmacêutica já me sentia mais confiante para aconselhar de forma mais autónoma os clientes.

### **2.3. Oportunidades**

Neste subcapítulo vou incluir as oportunidades, a nível externo, para o qual este estágio contribuiu, principalmente, no que diz respeito à minha atividade profissional futura.

#### *Contribuição para a vida profissional futura*

A possibilidade de realização do estágio curricular na Farmácia Lusitana, permitiu-me adquirir conhecimento e prática que terão, com toda a certeza, uma grande contribuição para a minha vida profissional futura, enquanto farmacêutico.

#### *Cartão Saúde e Plano +Saúde*

Através deste estágio, tive a oportunidade de conhecer as vantagens do cartão Saúde, que permite a acumulação de pontos em todas as compras que realizar em produtos de saúde e bem-estar, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos que podem ser trocados diretamente por produtos constantes da revista Saúde ou podem ser transformados em vales de dinheiro que podem ser utilizados para pagar a conta da farmácia. Para além deste cartão fiquei a conhecer o Plano + Saúde que consiste numa espécie de seguro que as pessoas aderem através da farmácia e lhes proporciona descontos em várias consultas de especialidade, exames, etc. As principais vantagens deste plano incluem o facto de não existirem limites de utilização nem de idade de adesão e permanência, sem exclusão de doenças crónicas, sem necessidade de questionário médico e a existência de um cartão único que é também o cartão Farmácias Saúde. É, também, uma forma de fidelização dos utentes à farmácia.

### **2.4. Ameaças**

Podem ser consideradas ameaças, todos os aspetos externos negativos que podem ter um impacto negativo no estágio.

#### *Política do Medicamento*

A política do medicamento tem como principais objetivos assegurar o acesso da população aos medicamentos, garantir a eficácia, segurança e qualidade dos medicamentos e melhorar a prescrição e dispensa. A atual política do medicamento, com a introdução dos genéricos no mercado bem como a alteração das participações dos medicamentos contribui, de certa forma, para a situação atual da farmácia em Portugal, uma vez que as

farmácias têm uma margem muito menor na venda destes medicamentos do que tinha no passado. Para além disto, o alargamento da venda de MNSRM a outros espaços de saúde também contribui para a situação atual.

*Concorrência com outras farmácias e outros espaços de saúde*

A Farmácia Lusitana encontra-se rodeada por outras farmácias que são, inevitavelmente, concorrentes diretos da mesma. Uma forma de ultrapassar esta ameaça poderá basear-se na antecipação de estratégias ofensivas, fazendo promoções ou apostando em novidades que não existam nas outras farmácias. A existência de outros espaços de saúde exteriores à farmácia contribui para um aumento da concorrência.

*Poder de compra dos clientes e o seu nível de informação*

O poder de compra dos utentes tem vindo a diminuir e, como tal, o farmacêutico tem de ser capaz de apresentar alternativas adequadas à situação financeira do doente. É decisivo criar um ambiente de empatia com o utente, escutando-o atentamente e apresentando respostas adequadas às suas solicitações deixando sempre a decisão final a cargo do utente. O aumento crescente da informação nos meios de comunicação é responsável pela emergência de uma sociedade na qual os consumidores são cada vez mais informados e mais ativos na gestão da própria saúde. Muitas das vezes que um utente entra na farmácia e questiona o farmacêutico acerca de um determinado assunto ou determinado produto, já teve outras opiniões ou já fez a sua própria pesquisa sobre esta matéria. Daí que hoje em dia, seja necessário que o farmacêutico, perante esta realidade, seja capaz de dar a resposta certa no momento apropriado sem grandes hesitações, por forma a não por em causa a sua credibilidade.

### 3. Casos práticos

#### *Menino de 7 anos com herpes facial*

Numa manhã de Fevereiro, atendi uma mãe preocupada pelo aparecimento estranho e repentino de vesículas na face do seu filho de 7 anos, num padrão muito simétrico, em ambas as bochechas. A criança apresentava-se também com uma extensa lesão no lábio inferior. Após discutir o caso com a diretora técnica que na altura me supervisionava, chegamos à conclusão que as lesões seriam provocadas pelo vírus *herpes simplex*, havendo este erupindo no lábio inferior da criança sob a forma de uma lesão característica e propagando ao longo dos nervos eferentes da face, originando as vesículas simétricas em ambos os lados da cara.

Para o tratamento foi recomendado o ZoviDuo<sup>®</sup>, uma combinação de aciclovir com hidrocortisona, de forma a minimizar a carga viral e diminuir a inflamação no local, e aconselhada uma consulta com o médico de família para diagnosticar o problema e prescrever a medicação mais adequada. Alguns dias mais tarde, a mãe voltou à farmácia com uma receita contendo uma suspensão oral de aciclovir, confirmando-se o diagnóstico prévio.

#### *Homem com inflamação vascular derivada a insuficiência venosa crónica*

Num dia da primeira semana de abril, um senhor dirigiu-se à farmácia procurando uma solução para o seu desconforto e inchaço nas pernas, provocado por longas horas em pé, devido ao seu trabalho como cozinheiro de um restaurante da zona. Após uma curta entrevista em que foi determinada a causa desse problema, aconselhou-se um medicamento venotónico, o Daflon<sup>®</sup>, para aumentar a resistência das veias dos membros inferiores e umas meias de compressão terapêutica de cor preta, de acordo com a preferência estética e tamanho do cliente, de maneira a melhorarem o retorno venoso.

Após duas semanas, o senhor, cliente habitual da farmácia, contou com satisfação que se sentia mais confortável ao final do dia e que, apesar de nem sempre utilizar as meias, chegava ao final da semana com significativamente menos inchaço nos membros inferiores.

#### *Senhora com queda acentuada de cabelo*

Em finais de abril, uma cliente procurou ajuda na farmácia para tentar resolver o seu problema de queda de cabelo sazonal, que tinha tendência a agravar-se com o clima de Verão. Apesar de existirem várias alternativas para a prevenção da queda e fortalecimento do cabelo, o laboratório da Farmácia Lusitana produz o seu próprio combinado para o

tratamento desta condição, que inclui as cápsulas, constituídas por selénio, aminoácidos de queratina e outros componentes essenciais para o crescimento e a saúde capilar, e a solução hidro-alcoólica de minoxidil a 5%, disponível no mercado em várias marcas, nomeadamente Folcare® e Minox®, mas no entanto fabricada também no laboratório e vendida a um preço mais competitivo e de qualidade controlada.

Cerca de 20 dias depois, a cliente voltou à farmácia para renovar o pedido, tal foi o resultado obtido. Até ao término do meu estágio, a cliente estava fidelizada aos produtos manipulados no laboratório da Farmácia Lusitana.

## 4. Conclusão

Através deste estágio curricular, tive contacto com inúmeras situações, relacionadas com a prática farmacêutica e além dela, e interagi com variadíssimas pessoas, com as quais aprendi diferentes perspectivas de vida e formas de comunicação que me permitem dizer que sou hoje um melhor comunicador do que era quando iniciei este estágio em farmácia comunitária.

Na azáfama do quotidiano, reparei que um conhecimento científico sólido em certos aconselhamentos ao balcão é essencial e facilita o estabelecimento de confiança entre quem fala e quem escuta mas nada substitui a experiência e é com ela que se aprende a resolver certas situações que não têm solução estudada em qualquer livro.

Por ser a farmácia onde estagiei de grandes dimensões e oferecer uma variedade imensa de produtos e serviços, o choque inicial é grande e sente-se que existe demasiada informação para ser processada em pouco tempo, no entanto, depois de sentir-mo-nos ambientados e as coisas tomarem o seu lugar, é extremamente compensadora a reflexão de tudo o que aprendemos e alcançámos em apenas alguns meses.

Posto isto, o balanço que faço do meu estágio curricular em farmácia comunitária é excelente, por tudo aquilo que aprendi enquanto pessoa e enquanto futuro farmacêutico, sendo que não consigo imaginar hoje um melhor local onde pudesse completar a minha formação.



## 5. Referências Bibliográficas

- [1] Sifarma. Análise da Aplicação Informática [Acedido a 9 de maio de 2016]. Disponível em: <http://www3.dsi.uminho.pt/jac/documentos/exemploanaliseati.pdf>>
- [2] Ministério da Saúde, Decreto-Lei n.º 564/99 de 21 de Dezembro. “Regulamentação da Carreira de Técnico de Diagnóstico e Terapêutica”. Diário da República, 1ª Série A, 11 de Agosto 1999.
- [3] Manual de Boas Práticas em Farmácia (2001). Boas Práticas em Farmácia. 2ª Edição. Ordem dos Farmacêuticos/Associação Nacional de Farmácias.
- [4] Ministério da Saúde, Deliberação n.º 2474/2007, de 28 de Novembro, “Aprova os regulamentos sobre as áreas mínimas das farmácias de oficina”; Diário da República – Serie II, n.º 247 em 24 de Dezembro de 2007.
- [5] Ministério da Saúde; Portaria n.º 209/94 de 6 de Agosto; “Classificação de medicamentos quanto à dispensa ao público”.
- [6] Ministério da Saúde; Portaria n.º 1501/2002, de 12 de Dezembro, publicado no Diário da República - I Série-B, n.º 287, em 12 de Dezembro de 2002, Pág. 7813 -7816.
- [7] Normas Relativas à Prescrição de Medicamentos e aos Locais de Prescrição, Farmácias e Administrações Regionais de Saúde (2003). Ministério da Saúde.
- [8] Ministério da Saúde; Portaria n.º 118/92 de 25 de Junho; “Regime de comparticipação do estado no preço dos medicamentos”.
- [9] Ministério da Saúde; portaria n.º 1474/2004 de 21 de Dezembro; “Define os diferentes grupos e subgrupos farmacoterapêuticos que integram os diferentes escalões de comparticipação do Estado no preço dos medicamentos”.
- [10] Ministério da Saúde; portaria n.º 270/2004 de 2 de Dezembro; “Estabelece o sistema de Preços de Referência para efeitos de comparticipação pelo Estado dos preços dos medicamentos”.
- [11] Ministério da Saúde; Decreto-Lei n.º 48-A/2010; publicado em Diário da República, 1.ª série - N.º 93; 13 de maio de 2010.

**[12]** Ministério da Saúde; Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro; “Regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos”.

**[13]** Ministério da Saúde; Decreto-Lei n.º 296/98, de 25 de Setembro; “Regras que disciplinam o mercado de produtos cosméticos e de higiene corporal”.

**[14]** Zoviduo. Resumo das Características do Medicamento [Acedido a 10 de maio de 2016]. Disponível em: <http://www.infarmed.pt/infomed/>

**[15]** Portaria n.º 594/2004, (2 de junho de 2004) [Acedido a 19 de maio de 2016]. Disponível em: <http://www.infarmed.pt/portal>