

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Farmácia Castro – 18 Fevereiro a 17 Agosto

Cláudio Daniel Azevedo Pereira

Porto, 2013

Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto

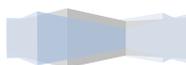
Relatório realizada no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

O Orientador da Monografia

(Farmacêutica- Dra. Filipa Fontes)

O aluno

(Cláudio Daniel Azevedo Pereira)
Nº académico: 080601023
Ano lectivo 2012/2013



Relatório**Declaração de Integridade**

Eu, _____, abaixo assinado, nº _____, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto, declaro ter atuado com absoluta integridade na elaboração deste relatório.

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

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

Assinatura: _____



Agradecimentos

Começo por agradecer á minha orientadora de estágio Dr.^a Filipa Fontes, a oportunidade de estágio na Farmácia Castro e toda a amabilidade e disponibilidade demonstradas.

Agradeço também, Dr.^a Ana Teixeira, Dr.^a Joana Pita e ao Sr. Gualter Ferreira, todos os conhecimentos que me transmitiram e a simpatia e amizade com que me acolheram desde o início.

Agradeço á Faculdade de Farmácia do Porto, á Comissão de Estágios á ordem dos Farmacêuticos por me proporcionarem este estágio fundamental na minha formação enquanto futuro Farmacêutico.

De forma geral, agradeço a todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para o bom funcionamento do meu estágio.

Agradeço á minha família que esteve sempre comigo e que melhor do que ninguém percebeu as minhas alegrias e angústias.

Por último, agradeço em geral aos meus colegas de curso os bons momentos passados e as partilhas feitas dentro e fora de aulas.

Cláudio Pereira



Lista de Abreviaturas

AMI – Assistência médica internacional

ADSE – Direcção-Geral de Protecção Social aos Trabalhadores em Funções Públicas

AMI – Assistência médica internacional

ANF – Associação nacional de farmácias

BPF – Boas práticas de farmácia

CCF – Centro de conferência de faturas

CGD – Caixa geral de depósitos

DCI – Denominação comum internacional

DT – Diretor técnico

FEFO - First expired – first out

FI – Folheto informativo

IMC – Índice de massa corporal

INFARMED – Autoridade nacional do medicamento e produtos de saúde, I.P.

IVA – Imposto de valor acrescentado

MNSRM – Medicamento não sujeito a receita médica

MSRM – Medicamento sujeito a receita médica

OF – Ordem dos farmacêuticos

PRM – Problema relacionado com o medicamento

PT – Portugal Telecom

PVP – Preço de venda ao público

SNC – Sistema nervoso central

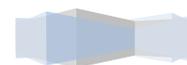
SNS – Sistema nacional de saúde



Índice

Introdução	8
1. Organização e gestão da farmácia Castro.....	10
1.1. Enquadramento geográfico e população abrangida.....	10
1.2. Horário de funcionamento.....	10
1.3. Recursos humanos.....	10
1.4. Infraestruturas.	11
1.4.1. Espaço exterior.....	11
1.4.2. Espaço interior.....	11
2. Sistema informático.....	13
3. Biblioteca e fontes de informação.....	13
3.1. Publicações de existência obrigatória.....	13
3.2. Publicações de existência opcional.....	14
3.3. Centros de informação.....	14
4. Gestão de stock, aprovisionamento e armazenamento de encomendas.....	14
4.1. Fornecedores.....	15
4.2. Encomendas.....	15
4.2.1. Realização de encomendas.....	15
4.2.2. Receção e verificação da encomenda.....	16
4.3. Armazenamento, critérios de arrumação e conservação.....	17
4.4. Prazos de validade.....	18
4.5. Reclamações e devoluções.....	18
5. Medicamentos e outros produtos de saúde.....	18
5.1. Medicamento genérico.....	19
5.2. Medicamentos sujeitos a receita médica.....	19
5.3. Medicamentos não sujeitos a recita médica.....	19
5.4. Medicamentos homeopáticos.....	19
5.5. Medicamento veterinário.....	19
5.6. Produto fitoterapêutico.....	20
5.7. Preparação oficial.....	20
5.8. Produtos cosméticos e dermatocosméticos.....	20
5.9. Produtos para alimentação especial e dietéticos.....	20
5.10. Dispositivos médicos.....	20
6. Dispensa de medicamentos	21
6.1. Prescrição médica e sua validação.....	21

6.2. Interpretação e avaliação farmacêutica.....	23
6.3. Verificação de possíveis interações.....	23
6.4. Medicamentos genéricos, sistema de preços de referência.....	24
6.5. Dispensa de medicamentos não sujeitos a prescrição médica obrigatória e outros produtos de saúde.....	24
6.6. Contraindicações.....	25
6.7. Posologia e modo de administração.....	25
6.8. Prestação de informação ao utente.....	25
6.9. Medicamentos compartilhados.....	26
7. Dispensa de psicotrópicos e/ou estupefacientes.....	27
8. Medicamentos e produtos manipulados.....	28
8.1. Cálculo dos preços.....	29
9. Automedicação.....	29
10. Outros cuidados de saúde e serviços prestados na farmácia.....	30
10.1. Determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos.....	31
10.1.1. Pressão arterial.....	31
10.1.2. Colesterol total.....	31
10.1.3. Glicemia.....	32
10.1.4. Peso e altura.....	32
10.2. Valormed.....	32
10.3. Recolha de radiografias.....	32
10.4. Farmacovigilância.....	33
11. Contabilidade e gestão na farmácia.....	33
11.1. Processamento de receituário e faturação.....	33
11.1.1. Faturação ao SNS.....	34
11.1.2. Faturação aos subsistemas.....	34
12. Formação complementar.....	35
13. Conclusão.....	35
Bibliografia.....	36



INTRODUÇÃO

“Não tentes ser bem-sucedido, tenta antes ser um homem de valor.”

Albert Einstein

Achei pertinente começar o meu relatório de estágio com uma citação que reflete aquilo para o qual tenho vindo a trabalhar nestes últimos cinco anos de curso. Mais do que bem-sucedido desejo ser um homem de valor e de valores, cumprir sempre com seriedade, honra e honestidade a minha profissão como futuro farmacêutico. Procuro satisfazer as necessidades daqueles que me procurem como farmacêutico e pretendo fazê-lo de forma justa e com critérios de igualdade. Pretendo contribuir para o desenvolvimento social, através do trabalho e estes últimos seis meses de estágio em farmácia comunitária representam o trabalho e os conhecimentos adquiridos ao longo dos cinco anos de curso em ciências farmacêuticas e a minha entrada para o mundo profissional.

O estágio curricular proporcionou-me uma visão da realista da profissão. Permitiu-me aproximar e interagir com os utentes e ambicionar fazer um bom trabalho, de uma forma responsável e ética.

A farmácia comunitária assume um papel essencial na sociedade, já que é um local de fácil acesso a cuidados de saúde, aconselhamento e que responde às necessidades dos utentes 24h por dia durante 365 dias por ano.

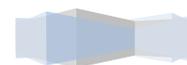
De entre os serviços à comunidade que se podem encontrar numa farmácia comunitária, são 4 os que se destacam:

- Promoção da saúde e prevenção da doença/redução de riscos;
- Identificação precoce de suspeitos;
- Vigilância de doentes sob terapêutica;
- Cuidados continuados. ^[1]

Os serviços prestados na farmácia comunitária podem ainda dividir-se em:

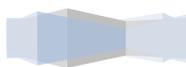
Serviços essenciais: normalmente relacionados a dispensa de um medicamento/produto de saúde, medição de parâmetros, promoção da saúde, redução de riscos, proteção ambiental e redução do desperdício. ^[1]

Serviços diferenciados: habitualmente associados ao seguimento da terapêutica através de visitas programadas do doente a farmácia, nas quais o



farmacêutico investe tempo adicional e “know-how” especializado no domínio do medicamento. ^[1]

Este relatório tem como principal objetivo uma descrever os processos inerentes ao bom funcionamento da farmácia comunitária, realçando não só o papel do farmacêutico mas também todo o conjunto de normas e considerações relevantes, proporcionadas ao longo destes seis meses de estágio.



1. Organização e Gestão da Farmácia Castro

1.1. Enquadramento geográfico e População Abrangida

A Farmácia Castro localiza-se na Rua da Ferreirinha, no concelho do Peso da Régua, distrito de Vila Real.

Os utentes que frequentam a farmácia constituem um grupo heterogéneo, sendo a faixa etária dos idosos a mais significativa, sendo também este grupo aquele em que a maioria se encontra fidelizada. Esta farmácia é ainda frequentada por grupo de outras faixas etárias, como crianças, jovens e adultos de todas as idades.

Para todos os utentes que esta farmácia frequenta, os profissionais de saúde procuram proporcionar-lhes o melhor atendimento possível, nomeadamente ao nível do aconselhamento e dispensa dos medicamentos, de modo a que estes se sintam satisfeitos e alcancem as melhorias ao nível de cuidados de saúde pretendidas.

1.2. Horário de funcionamento

A farmácia Castro encontra-se aberta ao público de segunda a sábado, ininterruptamente, das 8h00 às 20h00. O atendimento ocorre dentro da normalidade, onde os utentes entram pela porta principal e única da farmácia, deslocam-se aos balcões de atendimento e expõem as suas dúvidas e o que pretendem.

1.3. Recursos Humanos

Esta farmácia é composta por uma equipa de profissionais, todos eles indispensáveis ao seu bom funcionamento, que interagem e cooperam entre si para oferecer um melhor serviço à comunidade. Os recursos humanos são então compostos por:

- Dr.^a Ana Luísa Pinto Paulo Teixeira (Diretora técnica);
- Dr.^a Filipa Fontes (Farmacêutica);
- Dr.^a Joana Pita (Farmacêutica);
- Técnico de farmácia, Gualter Ferreira.



1.4. Infraestruturas

1.4.1. Espaço exterior

A fachada da farmácia Castro é constituída por uma porta de entrada principal, onde estão devidamente identificados os nomes da farmácia, da diretora técnica e o horário de funcionamento. É por esta porta que se recebem as encomendas e se realiza o atendimento aos utentes. A fachada é constituída também por um linear vidrado onde se expõem os produtos mais atrativos em função da época do ano, com o objetivo de informar, atualizar e atrair os utentes à farmácia. No seu exterior é ainda possível identificar a cruz verde luminosa de sinalização das “Farmácias Portuguesas”.

1.4.2. Espaço interior

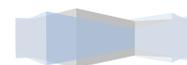
A farmácia Castro está organizada de modo a favorecer o dinamismo entre os profissionais de saúde e os utentes, resultando num melhor e mais eficiente atendimento para o utente.

É constituída por zonas distintas, das quais se destacam:

- Zona de atendimento ao público;
- Zona de atendimento personalizado (Gabinete);
- Zona de receção de encomendas (Armazém e zona de apoio ao atendimento)
- Instalações sanitárias;
- Laboratório;
- Escritório.

A zona de atendimento é constituída por 3 postos de atendimento, cada posto é constituído por um computador que executa o programa Sifarma 2000. Esta zona é ampla, bem iluminada e climatizada, proporcionando um excelente ambiente de atendimento.

Nesta zona podemos encontrar vários lineares onde se expõem diversas linhas de produtos: produtos dermatocósméticos dirigidos ao cuidado de bebés (por exemplo as marcas, A-Derma, Mustela, Klorane), produtos destinados ao emagrecimento, suplementos alimentares, medicamentos homeopáticos, alguns medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos veterinários.



Nesta mesma zona existe ainda um armário com gavetas, onde podemos encontrar de forma organizada as pílulas contraceptivas, seringas, os colírios, antigripais, antipiréticos e anti-inflamatórios. Neste espaço e junto a um dos balcões de atendimento podemos encontrar um tensiómetro, onde as pessoas podem medir a sua pressão arterial sempre que quiserem e obter aconselhamento farmacêutico sempre que o fizerem. Junto ao tensiómetro existe ainda uma balança eletrónica que permite aos utentes medir o seu peso, a altura e o índice de massa corporal (IMC).

A zona de atendimento personalizado constitui uma divisão que se encontra ao lado da sala de atendimento ao público. Nesta divisão o utente tem maior privacidade para expor todas as suas dúvidas sobre o que o preocupa na sua saúde, realizam-se as determinações dos parâmetros bioquímicos disponíveis na farmácia, sendo eles o colesterol total, a glicemia e a administração de injetáveis. O registo das determinações é posteriormente realizado num cartão fornecido pela farmácia, podendo posteriormente verificar a evolução dos parâmetros, fornecendo as indicações necessárias ao utente para atingir os valores desejáveis.

A zona de receção de encomendas situa-se junto à sala de atendimento ao público, sendo composta por um terminal informático, cujo intuito principal é a gestão de stock, nomeadamente a realização e receção de encomendas, a este computador encontram-se ainda ligados um fax e uma impressora.

Nesta sala estão instalados vários telefones que servem essencialmente para receber chamadas de utentes e realizar encomendas de carácter prioritário. Neste compartimento encontra-se um armário com várias gavetas onde se encontram armazenados de forma organizada a maioria dos medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM). Estes medicamentos estão organizados, na sua maioria, segundo a forma farmacêutica e por ordem alfabética.

Os medicamentos destinados a aplicação ginecológica, aos cuidados de higiene e os psicotrópicos encontram-se em gavetas próprias e organizados por ordem alfabética.

Ainda nesta sala, existem outros armários com várias prateleiras onde se encontram armazenados alguns dispositivos médicos, como o material de penso, adesivos, alguns medicamentos na forma de aerossóis e ainda produtos desinfetantes. Um dos armários é usado para armazenar alguns medicamentos e produtos que posteriormente são repostos segundo as suas necessidades.



O escritório é essencialmente o local onde se toma as principais decisões relativas à gestão da farmácia, administração e contabilidade da farmácia.

Esta farmácia possui uma instalação sanitária, onde estão instalados cacifos para os funcionários poderem guardar os seus pertences enquanto estão ao serviço da farmácia.

2. Sistema informático

O programa informático que serve de base ao atendimento é o Sifarma 2000, sendo esta uma ferramenta indispensável a atividade farmacêutica, nomeadamente no que respeita á receção e realização de encomendas, processamento de devoluções, inventários, verificação prazos de validade, verificação de stock, faturação, dispensa de medicamentos e permite ainda o registo dos utentes no sistema de modo a que lhes possa ser fornecido um melhor serviço.

Este sistema revela-se fulcral, pois permite um atendimento personalizado, uma vez que no momento da dispensa é possível visualizar potenciais interações medicamentosas, contraindicações, emissão de alertas, duplicação da medicação, bem como informação científica de cada medicamento.

3. Biblioteca e fontes de informação

Muitas vezes no exercício farmacêutico surgem dúvidas quanto às características de determinados medicamentos, podem ser elas acerca da sua indicação terapêutica, contraindicações, posologia, interações medicamentosas, manuseio do medicamento e precauções especiais relativamente a um determinado medicamento, e como tal é de extrema utilidade a existência de fontes de informação e de uma biblioteca periodicamente atualizadas e bem organizadas.

3.1. Publicações de existência obrigatória

Na farmácia Castro encontram-se as seguintes publicações obrigatórias:

- Formulário galénico nacional;
- Farmacopeia portuguesa IX e respetivos suplementos;
- Regime geral de preços e manipulações. Disposições gerais;
- Código deontológico dos farmacêuticos;
- Estatutos da ordem dos farmacêuticos.



3.2. Publicações de existência opcional

- Manual de medicamentos não prescritos;
- Índice nacional terapêutico;
- Simpósio terapêutico;
- Direito farmacêutico e martindale.

A informação de relevo chega a farmácia Castro proveniente da Autoridade nacional do medicamento e produtos de saúde, I.P. (INFARMED), Ordem dos farmacêuticos (OF), Associação nacional de farmácias (ANF), que depois de analisada é arquivada organizadamente para posterior consulta em caso de dúvida.

3.3. Centros de informação

Para obter mais informação, caso seja necessário, estão disponíveis fontes de informação online como o epocrates, medscape, infomed, pubmed.

4. Gestão de stock, aprovisionamento e armazenamento de encomendas

A gestão de stock afigura-se importantíssima para que exista um ótimo funcionamento e crescimento de uma farmácia. Esta gestão torna-se mais eficiente e mais simples quando existe um suporte informático.

A garantia da gestão de stock de medicamentos e de produtos de saúde deve ser feita a suprir as necessidades dos doentes.^[2] A gestão de stock e aprovisionamento deve ser realizado de forma a garantir um equilíbrio entre a procura destes pelos doentes e o custo dos mesmos, de forma a garantir um eficiente escoamento dos medicamentos, evitando a retenção de stock que levaria à retenção de um certo capital, redução do espaço de armazenagem, diminuição de prazos de validade e uma certa desvalorização do produto face às constantes mudanças deste e de outros produtos similares existentes no mercado.

O stock existente na farmácia deve ter em conta vários fatores, as necessidades dos utentes, o público-alvo, espaço de armazenamento, a condição financeira da farmácia, condições de aquisição de medicamentos e divulgação dos mesmos ao público.



4.1. Fornecedores

Na farmácia Castro os medicamentos e produtos de saúde são adquiridos pela compra a distribuidores grossistas e também diretamente aos laboratórios através dos seus representantes, que muitas das vezes proporcionam as melhores formas de aquisição. A escolha do fornecedor depende de múltiplos fatores, sendo eles a rapidez de entrega, a melhor condição de aquisição (bonificações, descontos, promoções).

Segundo as Boas Práticas de Farmácia “o diretor técnico ou farmacêutico é responsável pela decisão de compra, deve definir e documentar os procedimentos de avaliação e seleção de fornecedores de produtos que possam influenciar a qualidade de serviços farmacêuticos”. [2]

Na farmácia Castro os principais fornecedores são a Alliance Healthcare e a OCP, tendo como outros fornecedores a Magiumfarma, ...

Os produtos quando comprados diretamente aos laboratórios e em grande quantidade proporcionam vantagens económicas, nomeadamente ao nível de promoções, bonificações e descontos, campanhas sazonais fornecem amostras grátis dos produtos aos clientes, geralmente este tipo de produtos são produtos dermatocósméticos, alguns MNSRM, dispositivos médicos, entre outros.

4.2. Encomendas

4.2.1. Realização de encomendas

Na farmácia Castro, sob a supervisão dos farmacêuticos que lá trabalham pode realizar encomendas, que nesta farmácia são realizadas duas vezes por dia: ao fim da manhã e ao fim da tarde, sendo estas as ditas encomendas diárias. Estas encomendas são processadas através do programa informático Sifarma 2000, através deste programa é gerada uma proposta de encomenda tendo como variáveis o stock existente na farmácia, bem como a quantidade média de vendas de cada medicamento ou produto de saúde.

A informatização torna a realização de encomendas um processo algo facilitado, no entanto, é necessária uma gestão racional por parte de quem a realiza, de modo a evitar ruturas e a estagnação de stock.



Por vezes, podem ainda realizar-se encomendas via telefone de produtos que estão em falta na farmácia, ou que estejam temporariamente esgotados para suprir as necessidades dos utentes.

4.2.2 Receção e verificação da encomenda

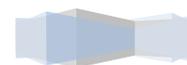
A receção de encomendas é um dos processos que mais vezes tive a oportunidade de realizar, sendo esta uma das primeiras tarefas com que me deparei desde o início do estágio, o que viria a ser uma mais-valia, pois permitiu familiarizar-me com o sistema informático Sifarma 2000 e interiorizar melhor os medicamentos e produtos de saúde existentes na farmácia. Este processo requer no entanto algum cuidado por parte de quem a receciona de modo a evitar erros no stock.

As encomendas chegam à farmácia em contentores apropriados (as ditas banheiras), identificados (nome da farmácia, código numérico e código de barras), os produtos que necessitam ser conservados a frio chegam à farmácia em contentores com isolamento térmico de modo a não perderem qualidade.

As encomendas vêm acompanhadas da respetiva fatura e seu duplicado, sendo que nestas figuram vários elementos essenciais, como o nome da farmácia, identificação do fornecedor, número da fatura, data, vêm ainda discriminados todos os produtos encomendados, enviados e esgotados e o valor da fatura com e sem IVA.

Os medicamentos psicotrópicos vêm discriminados num documento anexo à fatura e em duplicado, um é assinado e é carimbado pelo diretor técnico e enviado ao fornecedor e o duplicado é também ele assinado, carimbado pelo diretor técnico e guardado numa pasta. Durante a receção de encomendas devem ser sempre confirmados elementos como o fornecedor, verificar se os produtos recebidos estão em boas condições e não se encontram danificados e devem ainda controlar-se os prazos de validade.

Para dar início à receção da encomenda seleciona-se a opção “Receção de Encomendas” no programa Sifarma 2000, depois introduzem-se o número da fatura e o valor total com IVA da fatura, podem então agora dar entrada dos produtos por leitura óptica, conferindo-se nesta fase os prazos de validade, preços e quantidades recebidas dos produtos relativamente aos discriminados na fatura. No final da receção da encomenda, podemos verificar que determinados produtos não foram enviados por variadas razões, sendo exemplos “esgotado no fornecedor”, “retirado do mercado”, “suspenso”, “não comercializado”, nestas situações transfere-se o pedido destes



produtos para outro fornecedor, aumentando assim a probabilidade da farmácia receber os produtos que necessita.

Caso na fatura venham faturados produtos que não foram enviados, faz-se uma reclamação junto do fornecedor, via telefone, registando-se o número da reclamação junto a uma cópia da fatura que posteriormente é arquivada.

No caso de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes o computador solicita a introdução de um código de barras que vem num documento junto á fatura, ou então o número da fatura. Junto à fatura a farmácia recebe uma requisição em duplicado que deve ser preenchida com o nome da diretora técnica, o número da inscrição na OF, a data e carimbada ficando o original na farmácia e o duplicado é enviado ao fornecedor.

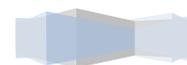
No final de cada receção, as faturas são arquivadas segundo o fornecedor, no final de cada mês a farmácia verifica as faturas-resumo enviadas pelos fornecedores (documento que resume todas as faturas enviadas durante o mês) vendo se está conforme, nomeadamente o valor a liquidar.

4.2. Armazenamento, critérios de arrumação e conservação

A farmácia deve garantir as condições para uma correta conservação dos medicamentos e produtos de saúde, particularmente no que respeita a conservação a frio.^[2]

Na farmácia Castro, após a receção da encomenda os produtos são armazenados o mais rapidamente possível de modo a garantir a sua correta conservação e fácil acessibilidade por parte dos profissionais de saúde da farmácia. Os produtos são armazenados de acordo com as suas características, como as condições de humidade, luminosidade e de temperatura adequadas. Os primeiros produtos a serem armazenados devem ser os termolábeis que devem ser imediatamente colocados no frigorífico (2-8°C).

Os medicamentos na farmácia Castro são guardados em armários com gavetas deslizantes ou em prateleiras, por ordem alfabéticas e segundo a sua forma farmacêutica, sendo que aqueles em que o prazo de validade é mais curta são guardados de forma mais acessível, para ser os primeiros a serem dispensados, seguido o critério FEFO (first expired – first out), traduzindo-se numa rotação mais eficiente do stock, evitando assim a retenção de produtos mais antigos e o expirar dos prazos de validade.



Durante o meu estágio, o armazenamento revelou-se muito útil no que respeita ao conhecimento dos medicamentos, pois desta forma, foi possível associar de forma mais rápida, o nome comercial do medicamento com a substância ativa, o que se tornou bastante útil para o atendimento mais rápido e eficiente.

4.3. Prazos de validade

Para evitar problemas como a dispensa de produtos sem validade, fato este que compromete a eficácia e segurança do produto, além de levar a depreciação da farmácia por parte do utente, no final de cada mês procede-se a listagem dos medicamentos e produtos no com um curto prazo de validade, listagem esta obtida através do sistema informático Sifarma 2000.

Depois de emitida a listagem são verificados os prazos de validade e o stock e corrigidos, sendo os produtos com um curto prazo de validade são devolvidos ao fornecedor, acompanhados de uma nota de devolução. O fornecedor poderá em alguns casos emitir uma nota de crédito, que é enviada à farmácia, sendo o valor desta nota de crédito descontado na fatura-resumo desse mês, o fornecedor pode ainda optar pela troca do produto por outro com um prazo de validade mais longo.

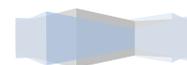
4.4. Reclamações e devoluções

Sempre que numa fatura ou guia de remessas estejam patentes inconformidades relativamente a uma encomenda que foi realizada e aquela que foi enviada executa-se uma reclamação junto do fornecedor, normalmente via telefone. Constituem motivos para uma devolução os casos de produtos pedidos/enviados por engano, produtos danificados, produtos com prazos de validade curtos e ultrapassados e ainda os produtos retirados do mercado por ordem do INFARMED ou do laboratório que os produzem.

Sempre que é necessário devolver um produto emite-se uma nota de devolução, com a indicação do fornecedor e produtos devolvidos, motivo de devolução, sendo impressas 3 cópias da nota de devolução, duas são carimbadas e assinadas pelo farmacêutico e enviadas ao fornecedor e a outra é arquivada numa pasta depois de assinada pelo funcionário da empresa que procede à recolha a devolução.

5. Medicamentos e outros produtos de saúde

Na farmácia podemos encontrar vários medicamentos e produtos de saúde:



5.1. Medicamento Genérico

São medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, a mesma forma farmacêutica que o medicamento de referência. Outro requisito é que a bioequivalência destes medicamentos tenha sido demonstrada relativamente ao medicamento de referência através de estudos de biodisponibilidade adequados.^[3] Não existem quaisquer diferenças terapêuticas entre um medicamento genérico e o seu homólogo de marca, pelo que o doente pode optar por um medicamento deste tipo e obter a mesma eficácia e segurança de um medicamento de marca.

5.2. Medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM)

São um grupo de medicamentos sujeitos a receita médica que possam constituir um risco para a saúde do doente, direta ou indiretamente, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, caso sejam usados sem vigilância médica.^[3]

Para que o farmacêutico possa dispensá-los é necessário que o utente apresente a receita médica, documento que serve como meio de comunicação entre o médico, o farmacêutico e o utente.

5.3. Medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM)

São incluídos neste grupo todos os medicamentos que não preencham qualquer um dos requisitos para estar incluídos no grupo dos MSRM.^[3] Geralmente não são participados pelo Estado, podem ser dispensados ao doente segundo prescrição médica ou pelo farmacêutico no decorrer do aconselhamento farmacêutico.

5.4. Medicamentos homeopáticos

“São medicamentos obtidos a partir de substâncias denominadas stocks ou matérias-primas homeopáticas, de acordo com um processo de fabrico descrito na farmacopeia europeia, ou na sua falta, em farmacopeia utilizada de modo oficial num estado membro, e que pode conter vários princípios.”^[3]

5.5. Medicamento Veterinário

Um medicamento veterinário é uma substância ou composição com o objetivo de curar ou prevenir doenças e sintomas nos animais.^[4] Na farmácia Castro existia



grande procura de medicamentos e produtos veterinários, devido ao grande meio rural que envolvia toda a cidade do Peso da Régua, sendo que os produtos veterinários com fins contraceptivos, desparasitantes eram os que reuniam maior procura por parte dos clientes destes produtos.

5.6. Produto fitoterapêutico

É um produto obtido a partir de plantas medicinais, com fins terapêuticos, tratamento e prevenção. O farmacêutico desempenha um importante papel nesta área, pois pode evitar possíveis interações medicamentosas decorrentes da administração concomitante com outros produtos ou medicamentos.

5.7. Preparação oficial

Uma preparação oficial é qualquer medicamento que seja produzido seguindo as indicações de uma farmacopeia ou de um formulário oficial, em locais como farmácias, nos serviços farmacêuticos de um hospital e que são dispensados diretamente aos doentes. ^[3]

5.8. Produtos cosméticos e dermatocsméticos

Podem ser definidos como substâncias ou misturas com o objetivo de aplicação nas partes externas do corpo, com os dentes ou mucosas bucais com o fim de limpá-los, perfuma-los, modificar-lhes o aspeto, proteger, evitar odores corporais ou manter essas partes do corpo em bom estado. ^[15]

5.9. Produtos para alimentação especial e dietéticos

São produtos que por possuírem uma composição especial e por serem obtidos através de processos de fabrico especiais, distinguem-se dos produtos alimentares comuns, e que são adequados a um objetivo nutricional pretendido com indicação de que são para esse objetivo. ^[14]

5.10. Dispositivos médicos

Os dispositivos médicos são instrumentos de saúde, englobam uma grande gama de produtos, como materiais de penso, ostomia, ortopedia, puericultura, entre muitos outros. O objetivo destes dispositivos é prevenir, diagnosticar ou tratar uma doença humana. ^[16]



6. Dispensa de medicamentos

A dispensa de medicamentos é um dos processos mais importantes e de maior responsabilidade na prática farmacêutica. Esta é a fase em que o farmacêutico intervém junto do doente e lhe transmite todas as informações necessárias para a correta utilização dos produtos dispensados (posologia, contraindicações, uso terapêutico), de modo a evitar problemas relacionados com medicamentos (PRM), protegendo o doente de possíveis efeitos negativos associados à medicação. ^[2]

Segundo as Boas Práticas de Farmácia 2009 a cedência de medicamentos é definida como “o ato profissional em que o farmacêutico após avaliação da medicação, cede medicamentos ou substâncias medicamentosas aos doentes mediante prescrição médica ou regime de automedicação ou indicação farmacêutica, acompanhada de toda a informação indispensável para o correto uso dos medicamentos”. ^[2]

6.1. Prescrição médica e sua validação

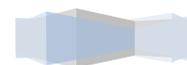
Atualmente a prescrição de medicamentos pode ser feita através de receitas preenchidas eletronicamente ou manualmente com a respetiva identificação da exceção que justifica a utilização da receita manual. A legislação da prescrição foi alterada de modo a promover a prescrição por denominação comum internacional (DCI) e por sistemas eletrónicos. ^[5]

A prescrição eletrónica visa evitar erros na dispensa e agilizar o processo de prescrição e de conferência de receituário, sendo que se mantém a impressão em papel, até ocorrer a desmaterialização do processo. ^[5]

Sempre que um utente entra na farmácia com o intuito de que lhe sejam dispensados medicamentos mediante receita médica, a farmácia deverá estar preparada, canalizando recursos físicos e humanos que garantam que as prescrições são dispensadas de forma segura e eficaz, havendo diálogo com o utente, quando seja necessário. ^[2]

Quanto à validade das receitas médicas podemos diferenciá-las em 2 tipos:

- Receita médica não renovável, que é válida por um período de 30 dias a contar da data da prescrição;



- Receita médica renovável, constituída por 3 vias, válida por 6 meses. ^[5]

As receitas médicas para serem válidas deverão obedecer a vários critérios, sendo eles:

- A validade;
- Em cada receita podem ser prescritos até 4 medicamentos distintos, num total de 4 embalagens por receita e no máximo podem ser prescritas duas embalagens por medicamento.
- Caso os medicamentos prescritos estejam sob a forma de embalagem unitária podem ser prescritas até 4 embalagens desse medicamento;
- Identificação do prescritor, incluindo a vinheta, e da especialidade médica, o local de prescrição e vinheta sempre que aplicável;
- Nome do utente, bem como os números do utente e do beneficiário;
- Indicação do regime de participação;
- Designação do medicamento, pela denominação comum internacional (DCI) ou da substância ativa, a dosagem, forma farmacêutica e dimensão da embalagem. Nos casos em que o prescritor não indique na receita a dose ou o tamanho da embalagem a ceder pelo farmacêutico, este deverá dispensar a embalagem com menor dose e menor tamanho existente no mercado;
- A assinatura do prescritor deverá estar sempre presente, de forma manuscrita e é obrigatória, a data da prescrição é também obrigatória. ^[5]

Caso as receitas apresentadas pelo utente respeitarem todos os pressupostos anteriormente referenciados o farmacêutico procede à dispensa dos medicamentos de acordo com a lei e respeitando as boas práticas de farmácia. No caso da existência de inconformidades na receita que impeçam a dispensa de medicamentos, o farmacêutico informa o utente e ambos tentam encontrar a melhor solução para a resolução do problema. ^[5]



6.2. Interpretação e avaliação farmacêutica

O farmacêutico como agente de saúde e o último profissional de saúde que contacta com o doente antes de este usar os medicamentos, deve avaliar farmacoterapeuticamente a prescrição médica tendo por base alguns critérios, sendo eles: a necessidade do medicamento por parte do doente, a adequação ao doente, adequação da posologia, as condições do doente/sistema para administrar o medicamento. A interligação entre médico-utente-farmacêutico é muito importante, daí que sempre que o farmacêutico detete um problema relacionado com o medicamento (PRM) em que haja necessidade de contactar o prescritor, o farmacêutico deverá fazê-lo, de modo a garantir a segurança do doente.

No ato da dispensa o farmacêutico tem a oportunidade e deverá realizar a coleta de informação relativamente ao utente de modo a que possa prestar a melhor informação possível relativamente ao uso dos medicamentos por parte do doente. ^[2]

6.3. Verificação de possíveis interações

As interações medicamentosas podem causar efeitos negativos na saúde doente, podendo causar desde pequenos danos, hospitalização ou até mesmo a morte.

O farmacêutico, assim como o prescritor têm o dever de informar o doente acerca de possíveis interações medicamentosas, assim sendo o farmacêutico assume um papel na prevenção, deteção e de reportar as interações medicamentosas.

O programa informático Sifarma 2000 assume também um papel importante, pois sempre que deteta uma interação medicamentosa entre os medicamentos que estão a ser dispensados, esta é visível no monitor, ajudando deste modo à prática farmacêutica, no entanto é necessário questionar o doente, nomeadamente, se toma outros medicamentos ou se tem alergia a algum medicamento de modo a detetar as interações que possam existir.

Muitas vezes as interações medicamentosas podem ser evitadas, não associando determinados grupos de medicamentos, ajustando as doses dos medicamentos, através do aumento do intervalo de tempo entre a toma dos medicamentos, sendo importante ainda a monitorização para uma deteção precoce.

Assim sendo, o diálogo médico-utente-farmacêutico afigura-se imprescindível de modo a detetar e resolver as possíveis interações medicamentosas.



6.4. Medicamentos genéricos, sistema de preços de referência

Durante o estágio, aquando do aviamento de receitas médicas pude informar o utente acerca da existência de medicamentos genéricos similares aos prescritos pelo médico, sendo também estes comparticipados pelo médico e quais os mais baratos, sendo o utente informado do seu direito de opção na escolha do medicamento, sempre que permitido. Durante a dispensa, um dos aspetos que me chamou atenção foi o fato de os utentes se mostrarem algo desconfiados relativamente aos genéricos, pois muitos deles questionavam a eficácia dos genéricos ao serem muito mais baratos do que os medicamentos de referência. Deste modo tive a oportunidade de informar os utentes que os medicamentos genéricos apresentam a mesma eficácia, segurança e qualidade dos medicamentos de referência, com a benesse de serem mais baratos.

O sistema de preços de referência aplica-se a medicamentos comparticipados e no caso de existirem medicamentos genéricos autorizados, comparticipados e comercializados.^[13]

O preço de referência para um determinado grupo homogéneo é o PVP do medicamento genérico com preço mais elevado que faz parte desse grupo homogéneo. Se o médico prescrever um medicamento com preço superior ao preço de referência o utente terá de pagar o valor da diferença entre preço do medicamento que adquire e o preço do medicamento de referência.^[12]

6.5. Dispensa de medicamentos não sujeitos a prescrição médica obrigatória e outros produtos de saúde

Na farmácia Castro é comum as pessoas pedirem aconselhamento ao farmacêutico por diversas situações. Muitas vezes tive a oportunidade durante o estágio, de aconselhar o utente de acordo com a aprendizagem adquirida com os outros profissionais de saúde que também prestavam aconselhamento. Nestas situações recolhíamos as informações relevantes relativamente ao problema de saúde do doente, avaliávamos a situação e por fim ou encaminhávamos o doente para o médico, ou no caso de se tratar de um sintoma menor, indicávamos uma solução terapêutica, tendo em conta as características do doente. Na farmácia onde estagiei, pude observar que esta possui uma vasta gama de produtos não sujeitos a receita médica com o intuito de tratar sintomas menores dos doentes, dar maior conforto e qualidade de vida ao utente.^[2]



6.6. Contraindicações

No ato da dispensa de medicamentos e sempre seja necessário, deve-se aconselhar o utente acerca das contraindicações do medicamento. Na farmácia Castro todos os profissionais de saúde sempre que possível explicavam aos utentes como deviam então usar o medicamento ou produto de saúde e era-lhes explicada as situações em que não podiam ser usados ou então usados com precaução.

6.7. Posologia e modo de administração

A posologia de um medicamento assim como o modo de administração são informações essenciais que devem ser fornecidas ao utente no ato da dispensa dos medicamentos, durante o estágio sempre que realizava o atendimento a um utente explicava a posologia e o como aplicar o medicamento em causa, pois se o medicamento não for usado e aplicado na posologia adequada ao problema de saúde do doente, pode não ter o efeito pretendido ou então ter efeitos negativos na saúde do doente. Assim sendo na farmácia Castro todos os profissionais de saúde fornecem este aconselhamento de modo a contribuir para um melhor serviço à população.

6.8. Prestação de Informação ao utente

No atendimento aos utentes é fundamental que o farmacêutico esclareça todas as dúvidas que o utente lhe exponha, devendo mesmo questionar o utente se for necessário alguma informação adicional para depois prestar um correto aconselhamento ao utente.

É então necessário aconselhar o doente oralmente e se necessário reforçar por escrito esse aconselhamento não só nível da posologia, modo de aplicação e contraindicações mas também quanto à duração do tratamento e os possíveis efeitos secundários. Um correto comportamento a adotar pelo farmacêutico é o de se mostrar disponível para esclarecimento de dúvidas que possam surgir por parte do utente e ir ganhando a confiança do utente através como uma espécie de recompensa pelo bom serviço prestado.

Durante o meu estágio pude pôr em prática todas estas normas e pude verificar que grande parte dos utentes mostra disponibilidade e interesse em esclarecer as suas dúvidas e receber um correto aconselhamento acerca da medicação que usa.



6.9. Medicamentos compartilhados

A comparticipação de medicamentos é regida pelo decreto de lei nº 48/2010, de 13 de Maio e prevê a possibilidade de comparticipação de medicamentos através de um regime geral e de um regime especial, o qual se aplica a situações em que são abrangidas determinadas patologias ou grupos de doentes. No que diz respeito ao regime geral de comparticipação, o Estado paga uma percentagem do preço de venda ao público (PVP) de acordo com os seguintes escalões: escalão A-90%, escalão B-69%, escalão C-37% e escalão D-15%. O que acontece é que o utente no ato da dispensa apenas paga a percentagem remanescente do PVP do medicamento compartilhado. No entanto as classificações mais elevadas estão orientadas para pessoas com as patologias mais incapacitantes, debilitantes, raras ou crónicas. ^[6]

O regime especial de comparticipação é dirigida a pensionistas cujo rendimento total anual não exceda 14 vezes o salário mínimo nacional, no caso dos medicamentos integrados no escalão A, a comparticipação é acrescida em 5% e em 15% nos escalões B,C,D. A forma de identificar nas receitas este regime de comparticipação é através das etiquetas verdes das unidades de saúde, ou pela letra R junto do local de inscrição do número do cartão de utente do SNS ou de beneficiário. ^[6]

Existem ainda regimes de comparticipação especiais, para medicamentos usados no tratamento de determinadas patologias ou grupos especiais se utentes, são os casos da doença de Alzheimer, doença inflamatória intestinal, dor oncológica, infertilidade, medicamentos com lítio, doentes hemolíticos, psoríase. Este tipo de situações deve estar devidamente identificadas nas receitas, normalmente por referência a despachos específicos. ^[6]

Alguns dos medicamentos manipulados são compartilhados e constam das listas a aprovar anualmente por despacho do Ministério da Saúde e são compartilhados em 30%. ^[6]

De referir que no caso de doentes com diabetes melitus as tiras-teste para autocontrolo são compartilhadas em 85% e de 100% no caso das agulhas, seringas e lancetas. Existem ainda outros organismos participantes além do SNS que resultam de acordos com a administração regional de saúde, sendo que os que mais aparecem nas receitas da farmácia Castro são: direção-geral de proteção social aos trabalhadores em funções públicas (ADSE) (no período inicial do estágio contatei com



este tipo de receitas, já que posteriormente foi extinto este subsistema), Portugal Telecom (PT), caixa geral de depósitos (CGD), entre outros de menor expressão.^[6]

7. Dispensa de psicotrópicos e/ou estupefacientes

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são medicamentos que provocam alteração das funções do SNC (sistema nervoso central), causando dependência física e psíquica. Como tal, para evitar o abuso e uso ilícito, estes medicamentos seguem regras mais rígidas, desde a sua produção até à sua dispensa.

A aquisição deste tipo de medicamentos processa-se da mesma forma que os outros medicamentos, gerando uma encomenda automaticamente pelo sistema informático ou via telefone. A sua receção segue alguns requisitos: juntamente com a fatura da encomenda segue uma guia de requisição em duplicado, sendo que um exemplar permanece guardado na farmácia durante 3 anos e o outro segue carimbado e assinado pelo diretor técnico para o fornecedor.

Estes medicamentos na farmácia Castro ficam guardados numa gaveta, separadamente dos outros tipos de medicamentos, organizados por ordem alfabética.

Estes medicamentos são dispensados apenas mediante receita médica e têm de ser prescritos isoladamente e a receita não pode conter outros medicamentos, estes medicamentos seguem as mesmas regras dos restantes, nomeadamente no que respeita ao número de embalagens por receita. No ato da dispensa, o farmacêutico deverá verificar se a receita apresenta todos os dados exigidos por lei, podendo recusar o aviamento da mesma em caso de dúvida da sua autenticidade ou caso o adquirente sofra de problemas mentais ou seja menor.

O programa Sifarma 2000, aquando da dispensa destes medicamentos impossibilita o término a venda antes do preenchimento de dados obrigatórios do adquirente, sendo eles: o nome, número do cartão de cidadão, data da dispensa, assinatura legível do farmacêutico, assinatura do adquirente.

Depois do preenchimento destes dados o documento de faturação é assinado pelo adquirente, agrafado ao original da receita, datado e carimbado e assinado pelo DT (diretor técnico). São impressos ainda 2 documentos de psicotrópicos, um é agrafado ao original da receita e o outro à cópia da receita, no caso de receitas manuais um é enviado ao INFARMED,IP juntamente com a respetiva receita e o outro é arquivado na farmácia durante um período de pelo menos 3 anos.



No que respeita ao controlo de receituário, no caso de estupefacientes e psicotrópicos a farmácia deverá enviar ao INFARMED o registo de entradas trimestralmente até 15 dias após o término do trimestre, o registo de saídas mensal até ao dia 8 do 2º mês seguinte, o mapa de balanço até ao dia 31 de janeiro do ano seguinte e ainda a cópia de receitas manuais mensalmente até ao dia 8 do mês seguinte. No caso das benzodiazepinas o registo de entradas deverá ser enviado ao INFARMED anualmente até ao dia 31 de janeiro do ano seguinte e o mapa de balanço deverá também ser enviado manualmente até ao dia 31 de janeiro do ano seguinte.

8. Medicamentos e produtos manipulados

Segundo a Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho medicamento manipulado é: “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”.^[7]

Na farmácia Castro não se preparam manipulados, pelo que a farmácia sempre que é necessária a dispensa de um manipulado, encomenda a preparação desse manipulado à farmácia Serpa Pinto no Porto. A frequência com que se dispensam manipulados na farmácia Castro é bastante baixa, pelo que esta forma de obter os manipulados é se torna mais económica suprimindo também as necessidades dos utentes.

Antes do início da preparação de um manipulado o farmacêutico deve assegurar-se da segurança do medicamento relativamente às dosagens das substâncias ativas e inexistências de incompatibilidades que ponham em causa a segurança do doente, que a área de trabalho esteja limpa, da existência de todas as matérias-primas, da disponibilidade dos documentos necessários à preparação do manipulado, entre outras regras dispostas na portaria 594/2004 de 2 de Junho.^[7]

Uma vez preparado, o farmacêutico tem de realizar todas as verificações necessárias para assegurar a qualidade final do manipulado, por fim é necessário o correto acondicionamento do manipulado de acordo com as suas características físico-químicas e respetiva rotulagem.



8.1. Cálculo dos Preços

De acordo com a Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho o preço dos manipulados é calculado com base no “valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem”.^[8]

O preço de venda ao público dos medicamentos manipulados segue a seguinte fórmula:

$$\text{PVP} = (\text{Valor dos honorários} + \text{Valor das matérias primas} + \text{Valor do material de embalagem}) \times 1.3 + \text{IVA (à taxa em vigor de 6\%)}$$

O valor dos honorários tem por base o fator F que é multiplicado em função das formas farmacêuticas e das quantidades preparadas.

O cálculo do valor das matérias-primas é feito através do valor da aquisição obtido (sem IVA) multiplicado por determinados fatores consoante a maior das unidades em que foram utilizados ou dispensados. Relativamente ao cálculo dos materiais de embalagem, estes são determinados através do valor de aquisição (também sem IVA) multiplicado pelo fator 1,2.

9. Automedicação

Uma das definições de automedicação é a utilização de MNSRM de forma responsável, sempre com a finalidade do alívio ou tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com assistência ou o aconselhamento opcional de um profissional de saúde.^[9] De referir que a automedicação não é aconselhada a bebés, na gravidez e aleitamento.

Durante o estágio pude denotar que a frequência com que as pessoas procuram o farmacêutico para se aconselharem relativamente a diversos problemas de saúde é bastante elevada, evitando desta maneira as consultas médicas. A maioria das vezes os problemas a que as pessoas se referem é: dores nas diversas partes do corpo, alergias, gripes e constipações, problemas na pele (inchaço, vermelhidões, prurido, entre outros). Nestes casos pude observar que o farmacêutico questionava o doente sobre o que sentia, observava-o e depois aconselhava-o.

No decurso da automedicação o doente deverá procurar o farmacêutico ou o médico no caso da persistência dos sintomas, agravamento dos mesmos ou recaída,



existência de dor aguda, se após a toma de medicamentos persistirem os sintomas, aparecimento de efeitos adversos, no caso de sofrer de outras patologias e se estiver usar outros medicamentos.

A automedicação é um processo que pode trazer benefícios se usada sob aconselhamento de um profissional de saúde ou pode ser prejudicial sem qualquer tipo de aconselhamento.

Essencialmente os benefícios para o doente passam pela resolução dos seus problemas menores de saúde de forma mais rápida, economia de recursos financeiros, evita a espera pela consulta médica e respetivos encargos. Socialmente permite o alívio da pressão sobre o SNS (serviço nacional de saúde), libertando recursos que podem ser aplicados em situações de carência, aumento da consciência cívica.

Os profissionais de saúde têm o papel de aconselhar o doente sobre as opções disponíveis, todas as informações relevantes para o uso dos MNSRM, os riscos inerentes à automedicação, aconselhar para um uso seguro e eficaz. Aconselhar ainda o doente a ler o folheto informativo (FI) em caso de dúvida.

10. Outros cuidados de saúde e serviços prestados na farmácia

Na farmácia Castro, para além da dispensa de medicamentos e produtos de saúde, existem outros serviços prestados de grande importância, sendo eles a determinação e avaliação de parâmetros bioquímicos como o colesterol total e a glicemia, também a determinação e avaliação de parâmetros fisiológicos como a pressão arterial, o IMC (índice de massa corporal), peso e altura.

Para além destes parâmetros também se podem realizar os testes de gravidez, esta farmácia está ainda integrada no projeto da assistência médica internacional (AMI) na recolha de radiografias já sem valor médico para posterior reciclagem. Esta farmácia promove a administração de vacinas, a recolha de medicamentos e embalagens fora de uso através da Valormed.

Nesta farmácia periodicamente fazem-se rastreios auditivos, colesterol, de glicemia e aconselhamento nutricional.



10.1. Determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos

Dada a elevada prevalência de doenças como a diabetes, hipertensão e obesidade é extrema importância que estes doentes controlem os valores de pressão arterial, glicemia e colesterol de modo a evitarem complicações futuras. Na farmácia Castro além das determinações, os doentes recebiam aconselhamento farmacêutico.

10.1.1. Pressão arterial

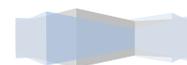
A hipertensão arterial é um fator de risco cardiovascular, levando a uma morbidade e mortalidade elevadas. Como tal é importante medir com regularidade os valores de pressão arterial e procurar o aconselhamento de um profissional de saúde, nomeadamente do farmacêutico. Durante o estágio pude verificar que as pessoas de todos os grupos etários em geral, preocupam-se com a sua pressão arterial e medem-na com regularidade, no entanto a faixa dos idosos é quem mais controla a sua pressão arterial, sendo aquela que mais se encontra medicada com anti hipertensores.

A farmácia Castro possibilita aos seus utentes a medição da sua pressão arterial de forma gratuita e sempre com aconselhamento farmacêutico, por diversas vezes ajudar as pessoas a medir a sua pressão arterial, avaliar esses valores de acordo com a faixa etária e aconselhar as pessoas quanto aos valores ideais de acordo com a sua faixa etária. Sempre que possível pude ainda incentivar os utentes a regular a sua pressão arterial, informar para hábitos saudáveis e que ajudam a controlar.

10.1.2. Colesterol Total

Tal como a hipertensão arterial, um colesterol total elevado (superior a 190 mg/dl) é fator de risco cardiovascular e é necessário controla-lo e orientar os utentes para hábitos saudáveis e incentivar as pessoas a medir os seus valores de colesterol total para poder controlar os valores, evitando problemas maiores no futuro. Por diversas vezes tive a oportunidade de medir o colesterol total dos utentes, podendo verificar que na generalidade, quem mede é quem está medicado e mais uma vez a faixa etária dos idosos é quem mais mede o colesterol total.

A determinação do colesterol pode ser feita a qualquer hora do dia, pois a ingestão de alimentos influencia ligeiramente o seu valor.



10.1.3. Glicemia

A diabetes é cada mais vez comum entre a população portuguesa, como tal, a determinação da glicemia com regularidade afigura-se importantíssima para a deteção de pessoas com diabetes e orienta-las para um tratamento que melhore a sua qualidade de vida e evite as complicações mais severas da doença. Por diversas vezes medi os valores de glicemia aos utentes e verifiquei que quem mais controla esses valores é a população idosa, medicada ou não com antidiabéticos. Pude ainda fornecer aconselhamento sobre hábitos saudáveis e como usar os aparelhos de deteção dos níveis de glicemia.

10.1.4. Peso e altura

A obesidade é uma doença com uma elevada prevalência em Portugal e no Mundo, pode ter origem numa alimentação desequilibrada, à toma de medicamentos ou então de etiologia genética. A obesidade muitas vezes está também associada a doenças como a diabetes e hipertensão. ^[11]

A farmácia possui uma balança onde os utentes podem medir o seu peso, esta balança emite um talão onde são visíveis os valores do peso, altura e o IMC. Sempre que possível os utentes eram aconselhados de acordo com o valor de IMC obtido, sendo o valor normal situado entre 18,5 e 24,9.

10.2. Valormed

A Valormed é uma sociedade responsável pela gestão dos resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso. A farmácia Castro está integrada neste projeto, sendo que disponibiliza aos utentes um ecoponto próprio com o nome “Valormed” onde podem colocar as embalagens e medicamentos fora de uso.

10.3. Recolha de radiografias

A farmácia Castro colabora com o projeto da AMI (assistência médica internacional), para a recolha de radiografias antigas, de modo a reciclar a prata nelas existente e ajudando as pessoas mais carenciadas e protegendo o ambiente.



10.4. Farmacovigilância

A farmacovigilância visa melhorar a qualidade e segurança dos medicamentos, em defesa do utente e da saúde pública, através da deteção, avaliação e prevenção das reações adversas. Durante o estágio pude verificar que alguns utentes questionam acerca dos medicamentos que compram, questionam se são seguros e interagem negativamente com outros medicamentos e/ou patologias e se são eficazes. Por vezes no decurso do uso de medicamentos as pessoas tinham vários sintomas e também nestes casos alguns dos utentes perguntavam acerca da normalidade ou não destes sintomas aquando da toma dos mesmos. Cabe então ao farmacêutico avaliar a situação, aconselhar o utente e decidir se comunica às entidades competentes esse efeito indesejável. ^[10]

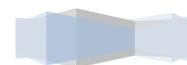
11. Contabilidade e gestão na farmácia

11.1. Processamento de receituário e faturação

No fim do processamento de uma receita, destacam-se no seu verso alguns elementos, sendo eles: identificação dos medicamentos por escrito e em código de barras, lote e número da receita, organismo participante, valor participado e valor pago pelo utente, data e número de venda, local de assinatura do utente. As receitas são ainda conferidas, sendo verificados os elementos como a data de validade, dose, tamanho da embalagem do medicamento/s, forma farmacêutica, assinatura do utente e farmacêutico e o devido carimbo. ^[17] Depois de conferidas se existirem elementos em não conformidade, procede-se à sua correção, que pode passar pela edição da receita, abate da venda, por vezes é necessário contactar o utente relativamente a receitas suspensas, ou seja, receitas em que o doente pode ainda requerer medicamentos nela descritos que ainda não lhe foram dispensados..

As receitas são depois agrupadas em lotes de 30 e por organismo de participação, depois de completo é impresso o verbete identificativo do lote, sendo que neste verbete se encontra descrito o resumo de todas as receitas.

Depois de organizados e corrigidos todos os lotes, são impressos os respetivos verbetes, são carimbados e procede-se ao fecho dos lotes do organismo participante respetivo. Procede-se então à emissão de dois documentos:



- Relação – resumo dos lotes que traduz a síntese de todos os lotes emitidos para o organismo respetivo;
- Fatura mensal de medicamentos.

11.1.1. Faturação ao SNS

Neste processo, a farmácia envia uma cópia da fatura mensal para a ANF e também são enviados ao centro de conferência de faturas (CCF) até ao dia 10 do mês seguinte, os seguintes documentos:

- As receitas médicas já processadas, com a discriminação dos medicamentos e sua comparticipação e respetivo organismo participante;
- Os verbetes que identificam os lotes;
- A relação-resumo de lotes;
- A fatura mensal, em duplicado, referente ao valor da comparticipação do Estado no PVP. ^[18]

No processo seguinte, o CCF envia uma fatura carimbada, comprovando a receção, que é então arquivada na farmácia. No decorrer da conferência sempre que sejam detetadas inconformidades, se os documentos forem passíveis de correção, são devolvidos à farmácia em conjunto com o respetivo ofício e com a listagem dos erros e diferenças. ^[18]

A farmácia corrige os erros causadores da devolução e submete-os novamente a pagamento, na faturação do mês seguinte.

11.1.2. Faturação aos subsistemas

No caso do receituário pertencente a outras entidades participantes, que não o SNS, é enviado para a ANF em conjunto com o verbe de identificação do lote, a relação-resumo de lotes e fatura mensal em triplicado, sendo arquivado um quadruplicado na farmácia, a ANF distribui então o receituário ao organismo participante respetivo.

Durante o estágio tive a oportunidade de organizar e corrigir as receitas e imprimir os respetivos lotes identificativos, e de me relacionar com todos estes documentos e a sua respetiva organização, sendo esta também uma das áreas que o farmacêutico deve então dominar, para um bom desempenho da sua profissão.



12. Formação complementar

A constante formação do farmacêutico constitui um importante trunfo para o ótimo desempenho da sua profissão e para a melhoria dos cuidados de farmácia.

O farmacêutico tem então a obrigação, segundo as boas práticas de farmácia, de ter uma formação contínua, devendo nela incluir os cursos de formação científica e técnica, simpósios, congressos, entre outros. Durante o meu estágio pude aprender com algumas ações de formação que se realizaram na farmácia Castro, principalmente ao nível dos produtos dermatocósméticos e MNSRM da Àvene, Klorane, Fenistil, Feniferidas, entre outras.

13. Conclusão

Em suma posso então concluir, que o estágio foi uma das etapas mais importantes no que respeita à minha formação como futuro farmacêutico. Pude desta maneira experienciar todas as atividades que fazem parte da vida profissional do farmacêutico, aprendê-las, compreendê-las e também executá-las.

Foi-me possibilitada a oportunidade de pôr em prática os conhecimentos teórico-práticos adquiridos durante o Curso.

De referir, que o contato com o público foi área mais cativante e interessante, mas também de maior responsabilidade.

Por último é de salientar a importância da profissão do farmacêutico na sociedade, pelo seu papel ativo no aconselhamento das pessoas e contributo para a melhoria da qualidade de vida das mesmas.



Bibliografia:

1. ANF – Associação Nacional das Farmácias. Farmácia Comunitária. Disponível em: www.anf.pt (acedido em 30/06/13)
2. Ordem dos Farmacêuticos – “Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)” – 3ª Edição, 2009, Disponível em: www.ordemfarmaceuticos.pt/.
3. Decreto de lei nº176/2006, de 30 de Agosto que define “Estatuto do Medicamento”. Disponível em www.infarmed.pt.
4. Decreto de lei nº184/97, de 26 de julho que define “Regime jurídico dos medicamentos de uso veterinário farmacológicos”. Disponível em www.infarmed.pt.
5. INFARMED – “ Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde”, 17 de Janeiro de 2012.
6. Decreto de lei nº 48/2010, de 13 de Maio.
7. Portaria nº 594/2004, de 2 de Junho que “Aprova as boas práticas a observar na preparação de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar”. Disponível em www.infarmed.pt.
8. Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho que “ Estabelece que o cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados por parte das farmácias é efetuado com base no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem”. Disponível em www.infarmed.pt.
9. INFARMED. “Saiba mais sobre automedicação”, 29 de Novembro de 2010. Disponível em www.infarmed.pt.
10. http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PERGUNTAS_FREQUENTES/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/MUH_FARMACOVIGILANCIA#P2 (acedido em 30/6/13).
11. <http://www.dgs.pt/upload/membro.id/ficheiros/i008253.pdf> (acedido em 12/9/13)
12. Decreto-Lei n.º 270/2002, de 2 de Dezembro que “Estabelece o sistema de preços de referência para efeitos de comparticipação pelo Estado no preço dos medicamentos e altera o Decreto-Lei n.º 118/92, de 25 de Junho”. Disponível em www.infarmed.pt.
13. http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/AVALIACAO_ECONOMICA_E_COMPARTICIPACAO/MEDICAMENTOS_USO_AMBULATORIO/SISTEMA_DE_PRECOS_DE_REFERENCIA, Sistema de Preços de Referência.



14. Decreto-Lei n.º 227/99 de 22 de Junho.
15. INFARMED. Produtos cosméticos. Disponível em: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/COSMETICOS>.
16. INFARMED. Dispositivos Médicos. Disponível em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS_MEDICOS.
17. Portaria n.º 193/2011 de 13 de Maio. Disponível em: [www.site min saúde.pt](http://www.site.min.saude.pt).
18. ACSS-Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Faturas do SNS. Disponível em: <https://www.ccf.minsaude.pt/portal/page/portal/estrutura/documentacaoPublica/Manu%20de%20Relacionamento%20de%20Farm%C3%A1cias%20VF%201.13.pdf>.

