



Boas Práticas de Farmácia

**Ordem dos Farmacêuticos
Associação Nacional das Farmácias
Grupo Farmacêutico da União Europeia
2.^a Edição – Junho 2001**

Boas Práticas de Farmácia para Portugal

Edição 2001 – Prólogo

A divulgação permanente que as Boas Práticas de Farmácia têm vindo a sofrer no nosso País, obrigam a manter disponível o seu texto, sobretudo também porque novos farmacêuticos vêm surgindo nas nossas farmácias, iniciando a sua vida profissional.

Neste texto reafirmamos a actualidade do Prólogo editado em Dezembro de 1995, quando a difusão destas normas estava a dar os primeiros passos.

Mantemo-nos portando, fiéis aos princípios e aos objectivos que ali vêm enunciados.

O caminho entretanto seguido levou-nos a descobrir novas virtualidades na aplicação deste normativo. Foi assim que em 1999 foi definido um Sistema de Gestão da Qualidade para as farmácias portuguesas.

Trata-se do conjunto da estrutura organizacional dos procedimentos, dos processos e dos recursos necessários a impor e evidenciar a Qualidade nas Farmácias.

Este sistema permite otimizar a intervenção das farmácias e dos farmacêuticos no Sistema de Saúde, avaliar como e porquê as actividades são desempenhadas, formalizar e documentar o que se faz, sistematizar a abordagem das actividades através da normalização de procedimentos e, principalmente, satisfazer os doentes de forma consistente.

Como referenciais do Sistema de Gestão da Qualidade assim criado, elegemos para além destas Boas Práticas de Farmácia a legislação em vigor no nosso país, bem como o código de ética dos farmacêuticos.

O modelo foi retirado da ISO (International Organisation for Standardisation) comum e internacionalmente reconhecida.

A qualidade do desempenho ao ser evidenciada externamente pode, uma vez solicitada a qualificação a entidade externa independente, ser certificada mediante auditoria.

Mantemos assim, o compromisso da profissão farmacêutica com a população, através da resposta neste momento mais adequada às suas necessidades de cuidados farmacêuticos com qualidade.

O Bastonário da Ordem dos Farmacêuticos

João Silveira

O Presidente da Direcção da Associação Nacional das Farmácias

João Cordeiro

Boas Práticas de Farmácia para Portugal

Compete à Ordem dos Farmacêuticos pugnar pela qualidade dos cuidados farmacêuticos a prestar à população nas várias áreas e níveis de intervenção, compete à Associação Nacional das Farmácias pugnar pela qualidade dos serviços a prestar pelas farmácias à população, enquanto estabelecimentos de saúde integrados no Sistema Nacional de Saúde.

Temos assim uma coincidência de interesses e objectivos entre as duas instituições na área da Farmácia de Oficina. Mantendo a identidade própria de cada uma delas, importa explorar os sinergismos e complementaridade de actuação de ambas as organizações.

Existe uma concordância de opiniões acerca do quadro jurídico-legal existente em Portugal relativamente à farmácia de Oficina, aliás coincidente com a quase totalidade dos países da União Europeia. Trata-se de um modelo que tem correspondido de forma muito positiva aos legítimos interesses dos cidadãos.

Na vertente profissional, os Farmacêuticos Portugueses tem sabido organizar-se para dar uma resposta adequada às necessidades decorrentes da evolução social, cultural, política e económica do nosso país.

Importa continuar neste caminho, que leva a uma melhor integração do Farmacêutico e da Farmácia de Oficina no sistema de cuidados de saúde e a uma inter-relação mais efectiva entre profissionais e estabelecimentos dentro do conceito de "Unidade de Saúde" consagrado no Estatuto do Serviço Nacional de Saúde.

A Farmácia em Portugal encontra-se numa situação privilegiada para intervir activamente e de forma sistemática nos seguintes níveis:

- Promoção da Saúde e prevenção primária;
- Aconselhamento relativamente aos cuidados próprios e a medicamentos não sujeitos a prescrição. Encaminhamento para cuidados médicos, quando necessário;
- Dispensa de medicamentos prescritos e outros produtos de cuidados de saúde.

A atitude profissional deve privilegiar a relação com o doente, contribuindo para o acompanhamento da sua terapêutica, do seu comportamento, para a prevenção secundária e colaboração, se for caso disso, na avaliação da terapêutica instituída.

A colaboração do Farmacêutico e da Farmácia deve também ser alargada e integrada na prevenção secundária e na gestão das doenças com maior prevalência na população portuguesa e que mais impacto negativo tem na sua qualidade de vida e condição sócio-económica.

Ora, é exactamente neste sentido que a Ordem dos Farmacêuticos e a Associação Nacional das Farmácias atribuem importância relevante às Boas Práticas de Farmácia para Portugal, agora adoptadas por ambas as instituições, com o objectivo de disciplinar e melhorar a intervenção dos Farmacêuticos e das Farmácias no plano profissional.

Naturalmente que a Ordem dos Farmacêuticos e a Associação Nacional das Farmácias, conscientes da responsabilidade da Farmácia no sistema de saúde e da sua interacção com

todos os parceiros em presença, pretendem implementar as Boas Práticas de Farmácia em diálogo, construtivo e dinâmico, com os outros profissionais de Saúde, em particular, com os médicos, com os utentes e com o Estado.

Pretendem também que o Ministério da Saúde venha a ser um parceiro particularmente interessado e activo no acompanhamento da sua aplicação e da sua adopção no quadro normativo-legal português.

As Boas Práticas de Farmácia são um projecto ambicioso, cuja implementação global se pretende levar à prática durante os próximos dez anos.

É um compromisso da profissão farmacêutica com a população, a quem lhe compete servir e encontrar as respostas mais adequadas aos seus justos anseios em matéria de saúde e qualidade de vida.

O Bastonário da Ordem dos Farmacêuticos

João Silveira

O Presidente da Direcção

da Associação Nacional das Farmácias

João Cordeiro

ÍNDICE

I -	INTRODUÇÃO	
	1. Filosofia subjacente	7
	2. Requisitos das Boas Práticas de Farmácia	7
	3. Exigências da prática farmacêutica	8
	4. Conseguir na prática as Boas Práticas de Farmácia	9
II -	NORMAS	
	1. Normas gerais sobre informação ao utente	10
	2. Normas gerais sobre as instalações e equipamento	11
	3. Normas gerais sobre o farmacêutico e pessoal de apoio	12
	4. Normas específicas sobre a dispensa e uso de medicamentos prescritos e outros produtos de cuidados de saúde	13
	5. Normas específicas para a promoção de uma prescrição racional e do uso dos medicamentos	17
	6. Normas específicas sobre automedicação	19
	7. Normas específicas sobre a promoção da saúde e prevenção da doença	20

I. INTRODUÇÃO

Os farmacêuticos têm o dever de assegurar a máxima qualidade dos serviços que prestam. Este documento mostra como esse objectivo pode ser alcançado e concretizado.

Ao Grupo Farmacêutico da União Europeia (GFUE) compete prestar apoio às organizações farmacêuticas que nos diversos Estados membros deverão estabelecer padrões nacionais para o cumprimento das Boas Práticas de Farmácia.

É, para isso, fundamental que a Classe se comprometa em toda a Europa a promover a excelência na prática diária da farmácia, em benefício daqueles que servimos. O público e outros profissionais avaliarão a Classe Farmacêutica pela forma como traduzimos esse compromisso no nosso desempenho diário.

Este documento visa sensibilizar as organizações farmacêuticas nacionais para a necessidade de a acção dos farmacêuticos de oficina se centrar no desenvolvimento e melhoria dos serviços que prestam, de modo a responderem à evolução do sector.

Não seria apropriado o GFUE definir padrões e determinar os requisitos mínimos que devem ser alcançados em cada Estado. Uma vez que as condições de prática variam de país para país, são as organizações farmacêuticas nacionais que estão melhor colocadas para definir quer os objectivos a atingir quer o período de tempo necessário para o conseguir.

As organizações farmacêuticas nacionais deverão também tomar medidas para garantir que a formação farmacêutica, pré e pós-graduada, prepara efectivamente o farmacêutico para o papel que terá que assumir na prática diária.

Isto significa que, no âmbito da necessária base em Ciências Farmacêuticas, deverá ser dada atenção especial ao uso dos medicamentos e que deverá haver, na licenciatura, uma introdução razoável às questões relativas aos estados patológicos, aos elementos relevantes das ciências sociais e do comportamento e ainda ao desenvolvimento da capacidade de comunicação do farmacêutico.

Este documento proporciona um conjunto de orientações para que cada país possa, a partir dele e de acordo com os seus condicionalismos específicos, estabelecer os seus próprios padrões.

1. Filosofia subjacente

A missão da prática de farmácia é a dispensa de medicamentos e outros produtos e serviços de saúde, bem como ajudar cada pessoa, individualmente, e a comunidade, em geral, a utilizá-los da melhor forma.

O serviço farmacêutico implica igualmente o envolvimento em actividades de promoção da saúde e prevenção da doença nas populações. Mas, quando o tratamento da doença é necessário, o farmacêutico deve assegurar-se, em relação a cada utente, da qualidade do processo de uso dos medicamentos, de modo a conseguir o máximo benefício terapêutico e evitar efeitos colaterais indesejáveis. Isto pressupõe que, tendo em vista os resultados terapêuticos, os farmacêuticos aceitem partilhar responsabilidades com outros profissionais de saúde e com os próprios doentes.

2. Requisitos das Boas Práticas de Farmácia

2.1. As Boas Práticas de Farmácia requerem que a primeira preocupação do farmacêutico seja o bem-estar do utente e do público em geral.

2.2. As Boas Práticas de Farmácia requerem que a essência da actividade farmacêutica seja a dispensa de medicamentos e outros produtos de cuidados de saúde, o fornecimento de informação adequada, o aconselhamento ao utente e a monitorização do resultado da terapêutica.

2.3 As Boas Práticas de Farmácia requerem a contribuição do farmacêutico na promoção de uma prescrição racional e económica, e do uso correcto dos medicamentos.

2.4. As Boas Práticas de Farmácia requerem que o objectivo de cada um dos elementos dos cuidados farmacêuticos seja claramente definido, apropriado ao utente, comunicado de uma forma efectiva e aceite por todos os envolvidos.

2.5. No cumprimento destes requisitos:

– a relação com outros profissionais de saúde, particularmente médicos, deve ser de cooperação, envolvendo confiança mútua em todas as questões relacionadas com a farmacoterapia;

– a relação com outros farmacêuticos deve ser de colaboração, cada um tentando melhorar a prática farmacêutica, e não de concorrência;

– o farmacêutico deve participar, a todos os níveis, nas decisões sobre a política do medicamento;

– a relação com as entidades que pagam os serviços farmacêuticos deve ser também de confiança recíproca, envolvendo a devida discipinação profissional do farmacêutico;

- o farmacêutico deve estar informado sobre os dados clínicos e farmacológicos essenciais de cada pessoa a que presta serviço. A obtenção desta informação será mais fácil se o utente recorrer sempre à mesma farmácia;
- o farmacêutico necessita de informação independente, objectiva e actualizada sobre os esquemas terapêuticos e os medicamentos disponíveis;
- a filosofia subjacente à prática farmacêutica deve ser orientada por critérios profissionais e não comerciais;
- os farmacêuticos devem responsabilizar-se pessoalmente pela manutenção e auto-avaliação da sua própria competência ao longo da sua vida profissional activa;
- é necessário estabelecer os padrões nacionais das Boas Práticas de Farmácia, a que deverão aderir todos os farmacêuticos;
- os cursos ou programas educacionais para a entrada na profissão assim como as acções de formação contínua deverão abordar a prática actual e as mudanças previsíveis a curto prazo no desempenho do serviço farmacêutico.

3. Exigências da prática farmacêutica

A estrutura deste documento inclui três capítulos sobre as normas gerais, aplicáveis a todos os aspectos da prática farmacêutica e quatro capítulos contendo normas específicas. A ordem por que os capítulos são apresentados não reflecte o seu grau de importância na prática farmacêutica.

Os principais elementos das Boas Práticas de Farmácia são os seguintes:

1. Normas gerais sobre a informação ao utente.
2. Normas gerais sobre as instalações e equipamentos.
3. Normas gerais sobre o farmacêutico e o pessoal de apoio.
4. Normas específicas sobre as actividades associadas à dispensa, uso de medicamentos e artigos para a sua administração ou de outra forma ligados ao tratamento. Estas actividades podem ser desenvolvidas na farmácia, numa instituição ou em ambulatório.
5. Normas específicas sobre as actividades associadas à promoção da prescrição e uso racional dos medicamentos.
6. Normas específicas sobre as actividades relacionadas com a automedicação, que incluem aconselhamento sobre a atitude a tomar e, se necessário, a dispensa de

medicamentos para tratar uma patologia menor que requeira apenas cuidados do próprio doente.

7. Normas específicas sobre as actividades associadas à promoção da saúde e prevenção da doença, visando atingir determinados objectivos de saúde.

8. Medidas para assegurar a continuidade dos cuidados, através de um serviço de atendimento permanente na farmácia.

4. Conseguir na prática as Boas Práticas de Farmácia

As normas das Boas Práticas de Farmácia devem ser consideradas como objectivos ou melhorias a alcançar dentro de determinado prazo recomendado pelo GFUE. Este período varia consoante os capítulos das BPF e em face dos objectivos a alcançar.

Os indicadores de qualidade serão proporcionados pelo GFUE, de modo a acompanhar a implementação dos objectivos.

Os objectivos profissionais são estabelecidos no interesse de todos aqueles que usufruem do serviço prestado pelo farmacêutico. A responsabilidade de fazer avançar o projecto recai sobre as organizações farmacêuticas nacionais.

Definir padrões específicos das Boas Práticas de Farmácia para cada nação no âmbito destas normas pode requerer tempo e esforço consideráveis. Como profissionais de saúde, os farmacêuticos têm o dever de iniciar o processo rapidamente.

II. NORMAS

Norma 1

Normas gerais sobre a informação ao utente

A informação ao utente é fundamental para o uso correcto dos medicamentos. O desconhecimento da necessidade e dos cuidados específicos da terapêutica contribuem para o seu fracasso e, este, para o desperdício de recursos e acréscimo dos encargos com os cuidados de saúde.

1.1. Objectivos

A informação ao utente deve respeitar a sua capacidade de decisão, prevenir a doença e maximizar os resultados do tratamento médico da seguinte forma:

- permitindo ao utente a tomada de decisões informadas sobre os tratamentos médicos a que é submetido;
- melhorando a comunicação entre os utentes e os profissionais de saúde;
- encorajando o uso racional dos medicamentos.

1.2. Considerações gerais

- O farmacêutico deve informar e aconselhar o utente sobre o uso correcto dos medicamentos, de modo a maximizar o resultado terapêutico.
- O utente deve ter acesso a toda a informação que solicite.
- Apesar da linguagem específica dever ser adaptada ao nível sociocultural do utente, a informação deve ser prestada tanto quanto possível de uma forma normalizada e nacional e internacionalmente aceite.
- O conteúdo da informação deve ser equilibrado, referindo-se tanto aos benefícios como aos riscos dos medicamentos em causa.
- O farmacêutico deve analisar e, se necessário, comentar profissionalmente o material promocional dos medicamentos e de outros produtos relacionados com a saúde.

1.3. A prática da informação ao utente

- A informação ao utente deve ser simples, clara e compreensível, recorrendo, se necessário, a frases orientadas para a acção.
- A simples transmissão de informação não é suficiente, já que a forma como esta é recebida e assimilada é fundamental. As normas de comunicação devem ser consideradas em todos os programas de informação ao utente.

- Devem ser desenvolvidos esforços no sentido de educar o utente para a importância de ler a informação sobre o medicamento que vai tomar e solicitar todos os esclarecimentos que considerar úteis.
- O farmacêutico deve estar preparado para aconselhar e informar o utente sobre o modo de implementar a informação.
- Os programas e materiais de informação devem ser revistos e actualizados regularmente, com base na avaliação dos resultados, na opinião do utente e na do profissional de saúde.

Norma 2

Normas gerais sobre as instalações e equipamento

2.1. Instalações

- As farmácias devem ter um aspecto exterior característico e profissional, devendo ser facilmente visíveis e identificáveis.
- O principal objectivo deverá ser garantir a acessibilidade à farmácia de todos os potenciais utentes, incluindo crianças, idosos e deficientes.
- As farmácias deverão ter condições de segurança que protejam quer os medicamentos quer o pessoal, especialmente durante o serviço nocturno.
- A atmosfera deve ser profissional e calma, criando um ambiente que permita uma comunicação óptima com os utentes.
- Deverão ser implementadas normas relativamente à limpeza, higiene e ventilação da Farmácia.
- Deverão estar previstas áreas para funções específicas dentro da farmácia e definidas normas relativas à sua dimensão mínima, construção e manutenção.

2.2. Instalações para um diálogo confidencial

- Os utentes têm o direito de comunicar de forma confidencial com o farmacêutico, pelo que as instalações da área de recepção da farmácia devem ter isto em conta.
- Deve ser prevista uma área específica na qual possa decorrer uma conversa em privado, sem interrupções e sem a possibilidade de ser ouvida por terceiros. Se possível, este espaço deve ser separado da zona de recepção.

2.3. 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.

– A armazenagem deve ser feita na embalagem original. Se, em casos concretos, alguns produtos tiverem de ser transferidos para novos contentores, deve ser evitada a contaminação e as novas embalagens correctamente rotuladas.

2.4. Equipamento necessário

– O equipamento necessário deve estar de acordo com a gama de produtos preparados e dispensados por cada farmácia.

– Todas as superfícies de trabalho, armários e prateleiras devem ser lisos e laváveis. Deverá haver suficiente espaço de trabalho.

– A farmácia deve estar preparada para armazenar produtos que requeiram condições específicas.

– Balanças, material de vidro, outro equipamento de laboratório, farmacopeias, formulários e documentação oficial devem estar de acordo com a legislação vigente e outras normas, incluindo o código de ética das associações profissionais.

– O equipamento deve ser alvo de manutenção e validação periódicas.

Norma 3

Normas gerais sobre o farmacêutico e pessoal de apoio

3.1. Responsabilidades

– Cada farmácia deve ter um farmacêutico com formação específica em Farmácia de Oficina, o qual será o responsável global pela sua gestão.

– As responsabilidades do pessoal que trabalha na farmácia devem ser claramente definidas.

– Os farmacêuticos têm o dever de respeitar e aderir aos princípios enunciados no seu código de ética.

3.2. Competência do farmacêutico

– O farmacêutico deve manter-se informado a nível científico, ético e legal e assumir um nível de competência adequado à prestação de uma prática eficiente.

– A formação contínua é uma obrigação profissional.

– A formação contínua deve incluir a frequência de cursos, simpósios, congressos, encontros profissionais e científicos e ainda a leitura de publicações que contribuam para a sua actualização profissional.

- As actividades profissionais com relevância curricular devem ser registadas de modo a que o curriculum vitae do farmacêutico esteja permanentemente actualizado.

3.3. Pessoal envolvido

- O farmacêutico deve supervisionar, verificar e avaliar as tarefas delegadas no pessoal de apoio, intervindo sempre que necessário.
- O farmacêutico deve garantir também que o pessoal de apoio tenha formação actualizada para as tarefas que desempenha.

3.4. Procedimentos para a auto-avaliação das actividades profissionais e garantia de qualidade

- As organizações Profissionais devem ter a responsabilidade de definir padrões de qualidade que permitam a auto-avaliação da qualidade da actividade profissional e que, simultaneamente, possam servir de base para uma auditoria externa.
- Os farmacêuticos devem frequentar cursos de auditoria que lhes permitam aplicar os conhecimentos adquiridos na avaliação das suas próprias actividades profissionais.
- Os farmacêuticos devem assumir as auditorias como um processo da evolução profissional.

Norma 4

Normas específicas sobre dispensa e uso de medicamentos prescritos e outros produtos de cuidados de saúde

4.1. Recepção da prescrição e confirmação da sua validade/autenticidade

4.1.1. Procedimentos

Cada farmácia deve ter um procedimento definido para recepção das prescrições. Para o cumprimento deste preceito, devem ser canalizados recursos físicos e humanos que garantam que as prescrições são dispensadas segura e eficientemente, havendo lugar, sempre que necessário, a um diálogo pessoal com o utente e sem interrupções.

Devem ser tomadas as medidas apropriadas para:

- identificar o utente, o médico e a entidade responsável pelo pagamento;
- verificar a autenticidade da prescrição;
- ajudar o utente a resolver o problema quando a prescrição não possa ser dispensada;
- interpretar o tipo de tratamento e as intenções do prescriptor;
- identificar o medicamento e confirmar a forma farmacêutica, posologia, apresentação, método de administração e duração do tratamento.

4.2. Interpretação da prescrição pelo farmacêutico

4.2.1. Cada prescrição deve ser interpretada profissionalmente pelo farmacêutico com base em:

- aspectos terapêuticos (farmacêuticos e farmacológicos);
- adequação ao indivíduo;
- contra-indicações e interacções;
- aspectos legais, sociais e económicos.

Se necessário, o farmacêutico deve contactar com o prescriptor para esclarecer eventuais problemas que tenha detectado.

4.2.2. Para esta interpretação, podem ser usadas as seguintes fontes de informação:

- questões colocadas ao utente;
- questões colocadas ao prescriptor quando surgem dúvidas, ou seja necessária mais informação;
- literatura farmacêutica: farmacopeias, formulários, livros técnicos, meios electrónicos, jornais profissionais, compêndios de legislação farmacêutica e acordos de dispensa de medicamentos com os serviços de saúde;
- informação exterior, nomeadamente dos centros de informação sobre medicamentos, das autoridades competentes ou da indústria farmacêutica.

4.2.3. Registos de medicação

- Devem ser desenvolvidos registos da medicação dos doentes, de preferência recorrendo à utilização de computador.
- Os registos devem ser elaborados com o prévio consentimento dos doentes e respeitando a sua privacidade.

- Os registos poderão ser efectuados para todos os doentes ou apenas para grupos específicos.
- O farmacêutico deve assegurar-se de que o sistema garante a confidencialidade dos dados relativos aos doentes.

4.3. Obtenção e dispensa do produto prescrito

4.3.1. Selecção do medicamento pelo farmacêutico

- O farmacêutico possui competência profissional para seleccionar medicamentos similares aos prescritos, isto é, medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em princípios activos, a mesma forma farmacêutica, a mesma dosagem, e, quando apropriado, a mesma bioequivalência desde que demonstrada por estudos relevantes.
- Para isso, o farmacêutico deve ter acesso a informação adequada e precisa sobre a qualidade e bioequivalência dos medicamentos.
- Quando houver lugar à substituição o farmacêutico deve informar o doente.

4.3.2. Selecção de fornecedores de medicamentos e outros produtos

- Todos os aspectos farmacológicos da compra de medicamentos, matérias-primas, embalagens e outros produtos farmacêuticos são da responsabilidade do farmacêutico.
- O farmacêutico deve conhecer e escolher os fornecedores de acordo com diversos parâmetros de qualidade em conformidade com os padrões europeus das boas práticas de distribuição.

4.3.3. Preparação e garantia de qualidade das preparações extemporâneas/manipulados

- Todas as farmácias devem ter instalações adequadas para a dispensa de manipulados;
- Quando, para satisfazer as necessidades do doente, são preparados medicamentos na farmácia:
 - o método de preparação deve ser adequadamente documentado;
 - todos os procedimentos devem respeitar as boas práticas estabelecidas no país em causa;
 - deve ser elaborado um formulário, tendo em consideração a qualidade, segurança e eficácia;
 - deve ser definido um prazo de validade para cada medicamento.

4.3.4. Condições no acto de dispensa ao utente

- No acto da dispensa, o farmacêutico deve assegurar-se das condições de estabilidade do medicamento e ainda verificar o estado da embalagem e o prazo de validade.
- O farmacêutico deve garantir a qualidade dos medicamentos e outros produtos de saúde no momento em que são dispensados ao utente.

4.4. Conselhos para garantir que o utente recebe e compreende a informação oral e escrita de modo a retirar o máximo benefício do tratamento

4.4.1. Procedimentos

- O farmacêutico deve fornecer toda a informação necessária para um uso correcto, seguro e eficaz dos medicamentos de acordo com as necessidades individuais do utente.
- Além da comunicação oral, os conselhos e informação prestados pelo farmacêutico devem ser reforçados por escrito ou com material de apoio apropriado.
- As contra-indicações, interações e possíveis efeitos secundários do medicamento devem ser explicados no momento da dispensa.
- O farmacêutico deve procurar assegurar-se de que o utente não tem dúvidas sobre a acção do medicamento, a forma de o tomar (como, quando e quanto), a duração do tratamento, possíveis efeitos adversos, interações e precauções especiais.

4.5. Acompanhamento do efeito dos tratamentos prescritos

4.5.1. Procedimentos a seguir na avaliação dos progressos ou resultados do tratamento em cada utente individualmente ou em grupos de utentes:

- O farmacêutico deve ser encorajado a participar na avaliação dos resultados do tratamento, o que pode ser feito numa base individual ou num grupo de utentes, de acordo com um protocolo a estabelecer.
- Em ambos os casos, é essencial que o utente adira ao método de avaliação usado.
- Em ambos os casos, é também importante que o prescritor seja encorajado a analisar os resultados, em colaboração com o farmacêutico.

4.5.2. Acesso a equipamento de monitorização

- Se, durante o tratamento que está a ser monitorizado, for detectada uma reacção adversa, esta deverá ser registada através do preenchimento de um formulário a enviar às autoridades de saúde, de acordo com os procedimentos nacionais de farmacovigilância.

– Se o processo de monitorização for submetido a uma avaliação regular dos progressos efectuados ou dos resultados do tratamento, estes deverão, sempre que possível, ser registados informaticamente e estar disponíveis quer para o farmacêutico quer para o prescriptor.

4.5.3. Padronização das condições de monitorização

– A padronização da linguagem e das condições de monitorização deve ser considerada como um objectivo importante a atingir.

4.6. Documentação das actividades profissionais

4.6.1. Manutenção de registos das actividades profissionais por forma a permitir o acesso à informação

– O farmacêutico deve registar todas as acções profissionais que possam requerer confirmação no futuro.

– Deverão ser mantidos registos actualizados das prescrições de medicamentos que exigem controlo e de outros em que são obrigatórios registos, por lei ou por exigência dos organismos profissionais.

– A origem do fornecimento de um medicamento genérico à farmácia deve ser rapidamente acessível.

– Qualquer advertência ou precaução emitidas pelos organismos profissionais ou autoridades oficiais relativamente a medicamentos ou legislação farmacêutica deve ser registada e aplicada imediatamente.

4.7. Reclamações

Deverá haver em cada farmácia um procedimento específico para atender as reclamações relativas aos serviços profissionais prestados.

Norma 5

Normas específicas para a promoção de uma prescrição racional e do uso correcto dos medicamentos

5.1. Medidas genéricas para uma prescrição racional

5.1.1. Comitês terapêuticos e preparação de formulários

- Deverão ser constituídos comitês terapêuticos formados por médicos e farmacêuticos, com o objectivo de avaliar e definir tratamentos apropriados.
- Deverão ser elaborados formulários de aplicação prática tendo em atenção a qualidade, segurança e eficácia, bem como a relação custo-eficácia dos medicamentos propostos.

5.1.2. Avaliação da informação sobre o uso dos medicamentos

- Os farmacêuticos devem ser encorajados a participar, a nível local ou nacional, em estudos sobre o uso dos medicamentos (nomeadamente resposta ao tratamento) e estudos farmacoepidemiológicos.

5.1.3. Disseminação da informação avaliada

- O farmacêutico deve ter acesso a fontes de informação sobre medicamentos, quer em termos terapêuticos quer de qualidade farmacológica. A nível local, nacional ou internacional, deverão ser criadas redes de informação que permitam o acesso rápido e seguro à informação necessária no desempenho das actividades profissionais.

5.1.4. Programas educacionais para profissionais de saúde

- O farmacêutico deverá ser uma fonte de informação independente sobre a prescrição e uso racional dos medicamentos e, ao mesmo tempo, participar activamente em programas educacionais para outros profissionais de saúde.

5.2. Pesquisa e documentação prática

- Os farmacêuticos têm a responsabilidade profissional de conduzirem e participarem na pesquisa farmacoterapêutica e de registarem a sua experiência prática e actividades profissionais.
- O farmacêutico deve colaborar - ou mesmo tomar a iniciativa - na elaboração de programas de investigação sobre a prática de farmácia, terapêutica farmacológica racional, farmacoepidemiologia, farmacoeconomia e economia da saúde.
- Tais programas deverão ser desenvolvidos em cooperação com outros profissionais de saúde, universidades, e outras instituições privadas ou oficiais envolvidas na pesquisa e na prestação de cuidados de saúde.
- Os farmacêuticos deverão ser envolvidos na realização de ensaios clínicos.

Norma 6

Normas específicas sobre automedicação

6.1. Protocolos de automedicação

- Deverão ser estabelecidos protocolos para a actuação do farmacêutico relativamente a cada tipo de patologia que possa ser tratada através da automedicação.
- Pessoal com formação adequada poderá ser destacado para fornecer conselhos sobre automedicação desde que o protocolo defina quando se torna necessário recorrer ao farmacêutico.

6.2. Como deve ser efectuada a avaliação das necessidades

- O farmacêutico deve assegurar-se de que possui suficiente informação para avaliar correctamente o problema de saúde específico de cada utente. Isto deve incluir informação sobre qual é o problema, quais os sintomas, há quanto tempo persistem e se já foram tomados medicamentos.
- O farmacêutico terá de avaliar se os sintomas podem ou não ser associados a uma patologia grave; em caso afirmativo, o utente deverá ser aconselhado a recorrer a uma consulta médica.
- No caso de patologias menores, deverão ser dados conselhos adequados ao utente, só devendo ser-lhe dispensados medicamentos em caso de manifesta necessidade.

6.3. Dispensa de medicamentos não sujeitos a prescrição

- O farmacêutico deve utilizar a sua experiência para seleccionar medicamentos não sujeitos a prescrição tendo em conta a sua qualidade, eficácia e segurança, bem como as vantagens de formulações específicas.
- Se for dispensado um medicamento não sujeito a prescrição, o farmacêutico deve assegurar-se de que o utente não tem dúvidas sobre:
 - a acção do medicamento;
 - a forma como deve ser tomado (como, quando, quanto);
 - a duração do tratamento;
 - possíveis efeitos secundários, contra-indicações e interacções.

6.4. Acompanhamento

- O farmacêutico deve avaliar a eficácia do produto em colaboração com o utente.
- O farmacêutico deve aconselhar o utente a consultar um médico se os sintomas persistirem para além de um período determinado.

Norma 7

Normas específicas para organizar actividades de prevenção da doença e contribuir para a melhoria do nível de saúde das populações

7.1. Diálogo com o utente sobre temas de saúde

- Diálogo que conduza o utente a tomar decisões que sugiram modificações de comportamento.
- O farmacêutico deve motivar o utente para a necessidade de se informar cada vez mais e melhor sobre questões relacionadas com a saúde.
- A informação deve ser personalizada de acordo com os diferentes padrões culturais e comportamentais e, sempre que possível, em conformidade com o estado fisiológico ou patológico de cada utente.

7.2. O farmacêutico deve dinamizar programas específicos segundo o processo de Promoção de Saúde, isto é, por forma a criar condições para que os indivíduos, as famílias, os grupos e as populações adquiram capacidades que lhes permitam controlar a sua saúde e agir sobre os factores que a influenciam

- Os farmacêuticos de oficina devem ser encorajados a promover e participar efectivamente em actividades de promoção da saúde em cooperação com outros organismos ligados à saúde.
- Neste contexto, ao farmacêutico é solicitado o apoio à comunidade através da avaliação da informação que essa comunidade possui, forma como foi assimilada e aplicada e modo como os diferentes estilos de vida, valores e aspirações determinam a conduta das pessoas.
- Os farmacêuticos devem participar com outros profissionais de saúde em actividades de promoção da saúde a nível nacional. Estas actividades deverão incluir programas para

minimizar o abuso e/ou mau uso dos medicamentos, numa perspectiva de trabalho intersectorial, envolvendo todas as estruturas da comunidade, privilegiando-se o contacto com o médico.

7.3. Determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos

– Enquanto espaço de saúde, a farmácia pode oferecer serviços de determinação dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos dos utentes.

– Deverão ser estabelecidos protocolos relativos ao registo de resultados dos testes e que permitam a validação da qualidade dos métodos e instrumentos usados para o rastreio. Os testes deverão ser efectuados regularmente no âmbito do protocolo.

– Deve existir um diálogo efectivo com o médico do utente em casos que envolvam cuidados prolongados.

– Os farmacêuticos e ajudantes deverão ter formação suficiente que lhes permita dar conselhos apropriados.