



BALANÇO FINAL DO MÓDULO

Formando/a:	Francisco Reis
Ação:	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
Módulo:	10160 - Gestão do processo de devoluções de medicamentos e produtos de saúde
Formador/a:	Joana Ferreira
Data:	22/09/2023

Objetivos

- Identificar e operacionalizar o processo de devoluções de medicamentos e produtos de saúde.

Conteúdos

- Gestão do processo de devoluções
 - Tratamento, envio, a regularização, arquivo
- Regularização de devoluções
 - Formas de regularização
 - Listagens de controlo
- Utilização dos sistemas de informação na gestão de devoluções

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Gestão do processo de devoluções de medicamentos e produtos de saúde, ministrada pela formadora Joana Ferreira, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de Farmácia. Todos os conteúdos lecionados neste curso são de extrema importância para o trabalho a desempenhar no futuro.

Os conteúdos abordados nesta UFCD , fornecendo informações relevantes sobre o processo de devoluções. As devoluções desempenham um papel fundamental na prevenção de perdas financeiras decorrentes da presença de medicamentos vencidos, danificados e outros problemas.

Um dos tópicos abordados foi a identificação adequada do processo de devoluções. Aprendemos a distinguir entre diferentes tipos de devoluções, como devoluções de clientes, devoluções aos fornecedores e devoluções aos laboratórios. No caso das devoluções de clientes, nem sempre é possível aceitá-las devido às dificuldades em garantir que o produto devolvido tenha sido armazenado adequadamente, com controle de temperatura e humidade. Isso ocorre porque essas condições podem afetar a integridade e a eficácia dos medicamentos, tornando arriscado aceitar devoluções nessas circunstâncias.

As devoluções aos fornecedores e laboratórios ocorrem por diversos motivos. Por exemplo, um produto tem que ser devolvido quando retirado pelo Infarmed ou pelo próprio laboratório como medida de proteção, devido a questões relacionadas à farmacovigilância. Esse tema foi aprofundado na UFCD 10147 - Reações adversas a medicamentos – farmacovigilância, ministrada pelo formador Miguel Silvestre. Além disso, outras situações podem levar a devoluções, como produtos mal faturados, pedidos equivocados, envios em duplicado e produtos ou embalagens danificadas durante o transporte. Também consideramos devoluções de produtos com prazo de validade curto ou fora do prazo, alterações de preço ou comparticipação, e erros de aviamento por parte dos grossistas.



É importante lembrar que as devoluções estão sujeitas às políticas individuais estabelecidas pelos laboratórios e fornecedores. Portanto, ao escolhermos os nossos fornecedores, é essencial considerar esse aspeto como um dos critérios de decisão. Durante o processo de encomenda, também é importante levar em consideração características como descontos por quantidade contra não aceitação de devoluções.

Durante a UFCD, analisamos as condições de devolução de alguns laboratórios conhecidos, como Nutricia, Pfizer e Janssen. Essas condições estabelecem diretrizes específicas para o processo de devolução desses laboratórios.

Após o início do processo de devolução, é necessário realizar o tratamento, envio, regularização e arquivamento dos documentos relacionados. Uma etapa importante é a criação de uma guia de devolução no sistema informático, na qual o motivo da devolução deve ser registado. Independentemente do motivo da devolução, é gerada uma nota de devolução em triplicado. O motorista responsável pelo transporte leva o original e a cópia da nota de devolução, ambos carimbados pela farmácia e assinados pela pessoa responsável pela devolução. O triplicado da nota de devolução fica arquivado na farmácia, sendo assinado pelo motorista como comprovação de que o produto foi recolhido.

Existem dois possíveis desfechos para uma devolução: aceitação ou não aceitação. No caso de a devolução ser aceite pelo fornecedor, a regularização pode ser feita de duas maneiras distintas: por meio de notas de crédito ou substituição por produtos. Esses métodos são utilizados para obter um documento que comprove que a regularização foi efetuada relativamente à devolução. Esse documento é então arquivado junto aos registos anteriores, sendo que a nota de crédito é mantida com o documento de devolução e a fatura correspondente.

No entanto, caso a devolução não seja aceite pelo fornecedor, o produto é devolvido à farmácia. Nesse caso, os medicamentos e/ou produtos de saúde passam por um processo de regularização de devolução, visando à sua devida descontinuidade, o que representa uma perda financeira.

Posteriormente, é realizado o procedimento de destruição desses produtos, seja por meio do envio para a Valormed (entidade responsável pela gestão de resíduos farmacêuticos) ou por meio de empresas especializadas no tratamento de resíduos. Essa destruição é necessária para garantir a correta eliminação dos medicamentos e produtos de saúde devolvidos, conforme as regulamentações ambientais e de segurança.

A compreensão e o conhecimento das políticas de devolução de cada fornecedor, laboratório ou marca são fundamentais para garantir uma gestão eficiente das devoluções de medicamentos e produtos de saúde. Essas políticas podem variar em termos de aceitação de devoluções, descontos, prazos e outras condições específicas.

Agradeço à formadora Joana Ferreira, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

Palavras-Chave: Devoluções; farmacovigilância; Perdas financeiras; Medicamentos fora de prazo; Políticas de devolução