



VILA FARMA®

Inteligência para gerir, Ciência para cuidar, Decisão para transformar

PharmaHub 365

Autores Marisa Inácio¹ · Neide Aparício¹ · Paula Morais¹ · A. Rita Infante¹ · Filipa Costa¹ · Ana Neves¹ · Raquel Costa¹ · Irina Ramos¹ · Joana Godinho¹ · Yulia Smal²
Grupo Vila Farma, Portugal ² PHD, NovaSBE, Carcavelos, Portugal
Introdução

A farmácia comunitária exige respostas clínicas imediatas e personalizadas, num contexto de elevada complexidade terapêutica e de ritmo acelerado. A Inteligência Artificial (IA) pode servir de alicerce estratégico para apoiar o farmacêutico na tomada de decisões, potenciando segurança, consistência e maior valor clínico para o utente. O PharmaHub 365 é uma plataforma em desenvolvimento que integra dados, automatiza processos e fornece apoio clínico em tempo real, com vista a transformar o atendimento farmacêutico. [1][3]



Objetivos

- Avaliar o impacto inicial da IA no apoio à decisão clínica no balcão.
- Estruturar fluxos de dados para aconselhamento farmacêutico personalizado.
- Criar indicadores de performance para gestão de categorias de produto e equipa.

Metodologia

- Chatbot clínico: desenvolvido a partir de use-cases reais de atendimento ao balcão e de base de conhecimento validada por farmacêuticos.
- Base de dados por patologia e categoria: normalização de dados INFARMED e ficheiros de laboratórios; anonimização conforme RGPD.
- Tabelas de aconselhamento: algoritmos de recomendação clínica com validação humana.
- Dashboards Power BI: visualização de KPIs clínicos (conversão terapêutica, adesão) e operacionais (tempo de atendimento, categorias de venda).
- Avaliação piloto: recolha de feedback estruturado da equipa e utentes numa farmácia do Grupo Vila Farma.

Resultados Preliminares & Discussão

- Consistência do aconselhamento aumentou em 35 % comparativamente à prática anterior;[2]
- Confiança da equipa elevada, com 90 % dos farmacêuticos a considerarem o chatbot útil no processo clínico;
- Melhoria na adesão terapêutica observada em 20 % dos utentes contactados;
- Desafios: garantia de anonimização total, validação contínua de algoritmos e formação contínua da equipa para interpretação dos outputs da IA.[3][4]



Conclusões

O PharmaHub 365 demonstra, mesmo em fase piloto, grande potencial para revolucionar a prática farmacêutica comunitária, reforçando o papel clínico do farmacêutico e transformando o atendimento em processos baseados em dados. A próxima fase prevê expansão a cinco farmácias do Grupo Vila Farma e validação estatística robusta dos indicadores clínicos e operacionais.

Agradecimentos

À equipa de desenvolvimento do Grupo Vila Farma, à Yulia Smal PhD Nova SBE e aos utentes pela colaboração na fase-piloto.

Referências Bibliográficas

1. Smith T., Kumar A., Rossi L. "Artificial Intelligence in Community Pharmacy: A Systematic Review." *Int J Pharm Pract.* 31(4):289–302, 2023.
2. Pereira J., Fernandes M. "Chatbots to support clinical decision making in pharmacy: pilot study." *J Clin Pharm Ther.* 48(2):176–184, 2024.
3. European Commission. "Ethics Guidelines for Trustworthy AI." 2023.
4. Sousa M., Rodrigues F. "Forecasting pharmaceutical demand using machine learning." *IEEE Access.* 11:45000–45012, 2023.