

A Comunicação Farmacêutica: Da Informação à Relação Centrada na Pessoa

Transformação do papel do farmacêutico, passando da informação para relações centradas na pessoa.

Afonso Cavaco, FFUL & Paulo Vitória, FCS-UBI



CONTEXTO

O Desafio Demográfico e Terapêutico em Portugal



População Envelhecida

Desafios para a saúde pública.



Desafio da Polifarmácia

Complica tratamento e adesão.



Comunicação Eficaz

Melhora adesão e previne problemas.

24%

População Idosa

Portugueses com 65+ anos

30%

Polifarmácia

Idosos com 5+ medicamentos

50%

Não Adesão

Doentes crónicos sem adesão adequada

Prejuízo da saúde e desperdício de recursos



A Farmácia Comunitária como Primeiro Contacto



Acessibilidade e Confiança

*O primeiro ponto de
contacto para questões
de saúde, oferecendo
apoio imediato.*



Apoio na Adesão e Polifarmácia

*Ajuda a pessoa a
compreender
tratamentos e a gerir
múltiplos medicamentos.*



Melhores Resultados de Saúde

*A comunicação eficaz do
farmacêutico melhora a
adesão e a saúde geral
da pessoa.*

 CONTEXTOS

Múltiplos Cenários de Comunicação Farmacêutico-Pessoa



Farmácia Comunitária

Dispensa de medicamentos, aconselhamento, educação para a saúde e imunização.



Ambiente Hospitalar

Consultas especializadas, reconciliação da medicação e educação da pessoa na alta.



Cuidados Domiciliários

Comunicação com cuidadores para garantir a correta administração da terapêutica.

É crucial adaptar a comunicação ao interlocutor, reconhecendo a pessoa (o doente e/ou cuidador) e garantindo a compreensão da medicação.

Enquadramento Legal e Deontológico



Decreto-Lei n.º 307/2007

Farmacêutico deve garantir esclarecimentos sobre o uso de medicamentos. Aconselhamento é inerente à dispensa.

Código Deontológico da OF

Atividades profissionais devem priorizar a segurança da pessoa, prevenindo o uso indevido de medicamentos através de esclarecimentos.

Padrões Internacionais

FIP e OMS recomendam personalização da informação, adaptada ao nível educacional, literacia em saúde, língua e contexto cultural da pessoa.

Enquadramento legal que fundamenta a necessidade de desenvolver competências comunicacionais específicas, que vão além da simples transmissão de informação.



A evolução do enquadramento legal reflete uma mudança profunda na filosofia de cuidados.

EVOLUÇÃO

Da Interação Unidirecional à Relação Centrada na Pessoa



Modelo Tradicional

Interação unidirecional, diretiva e paternalista, com informação assimétrica (do especialista para a pessoa).



Cuidados Farmacêuticos

Responsabilidade pela gestão da farmacoterapia com foco na abordagem centrada na pessoa (Hepler & Strand, 1990).



Concordância e Parceria

Decisão terapêutica partilhada e recíproca, superando a passividade implícita na "adesão".

Esta evolução para a parceria terapêutica assenta num conceito fundamental: a intersubjetividade.

Intersubjetividade: A Base da Comunicação Moderna

"O farmacêutico **comunica** com a pessoa, participando num processo de construção partilhada de significados."

O Que Isto Quer Dizer?

Relação baseada na reciprocidade e partilha para entendimento mútuo, com comunicação dialógica, escuta ativa e empatia.

01

Conhecer a História

Narrativas da pessoa: medos, crenças e preferências.

02

Escutar Ativamente

Valorizar o que a pessoa anseia comunicar.

03

Construir Aliança

Parceria crucial para o sucesso da terapêutica.

04

Melhorar Resultados

Impacto positivo nos resultados clínicos.



Para concretizar esta comunicação intersubjetiva na prática diária, o farmacêutico necessita de competências específicas.

Competências Essenciais para a Comunicação Centrada na Pessoa Doente (ou Cuidador)



Humildade e Respeito

Reconhecer a pessoa como perito na sua saúde.



Entrevista Clínica

Usar perguntas abertas e escuta ativa.



Conhecimento Cultural

Compreender crenças, expectativas e contexto.



Comunicação Não Verbal

Observar linguagem corporal e tom de voz.

AMBIENTE

A Importância do Espaço de Atendimento



Privacidade e Confidencialidade

Para fazer um bom aconselhamento, precisamos de um local privado. Assim, as pessoas sentem-se à vontade para falar abertamente sobre a sua saúde e assuntos pessoais: a maioria das farmácias já dispõe destas áreas próprias.

Ambiente Acolhedor

Um espaço "amigável", onde a pessoa não se sinta julgada, ajuda-a na revelação de informações sobre a sua saúde: os detalhes são muito importantes para a gestão da saúde e doença.

***Impacto:** O que é dito é crucial para a efetividade do tratamento e para criar uma boa relação de confiança profissionais e utentes da farmácia.*

3 Estratégias Práticas de Comunicação Eficaz



Chunk-and-Check

Dividir a informação em blocos curtos e simples, evitando termos técnicos complexos para facilitar a compreensão.



Método Teach-Back

Pedir à pessoa para repetir as instruções com as suas próprias palavras para confirmar a compreensão e a retenção da informação.

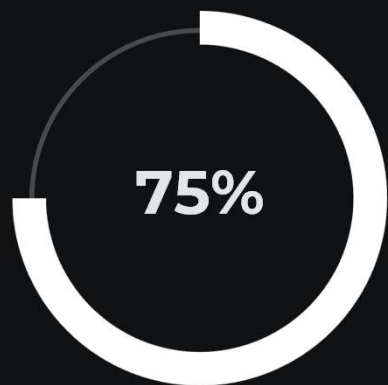


Perguntas em Funil

Iniciar com perguntas abertas e progredir para perguntas fechadas, evitando "Percebeu?" para assegurar uma compreensão genuína.

As estratégias de comunicação eficaz são particularmente críticas em Portugal, onde a escolaridade em geral pode ser um desafio significativo.

Literacia em Saúde: Uma Potencial Barreira



Dificuldades de Compreensão

75% da população portuguesa tem dificuldades em compreender informações sobre saúde e direitos das pessoas (Fundação Calouste Gulbenkian, 2016).

Ajustar a Linguagem

- Evitar termos técnicos.
- Adaptar ao nível cognitivo e cultural.

Reforçar a Retenção

- Destacar informações-chave e recapitular.
- Fornecer material escrito de apoio.



Mesmo com competências e estratégias adequadas, o farmacêutico enfrenta barreiras práticas que exigem soluções concretas

Superar Barreiras na Comunicação



Barreiras Linguísticas

Usar tradutores, materiais pictográficos ou apoio bilíngue para manter o aconselhamento.



Constrangimentos de Tempo

Delegar tarefas, automatizar processos e agendar atendimentos em horários de menor afluência.



Encorajar Perguntas

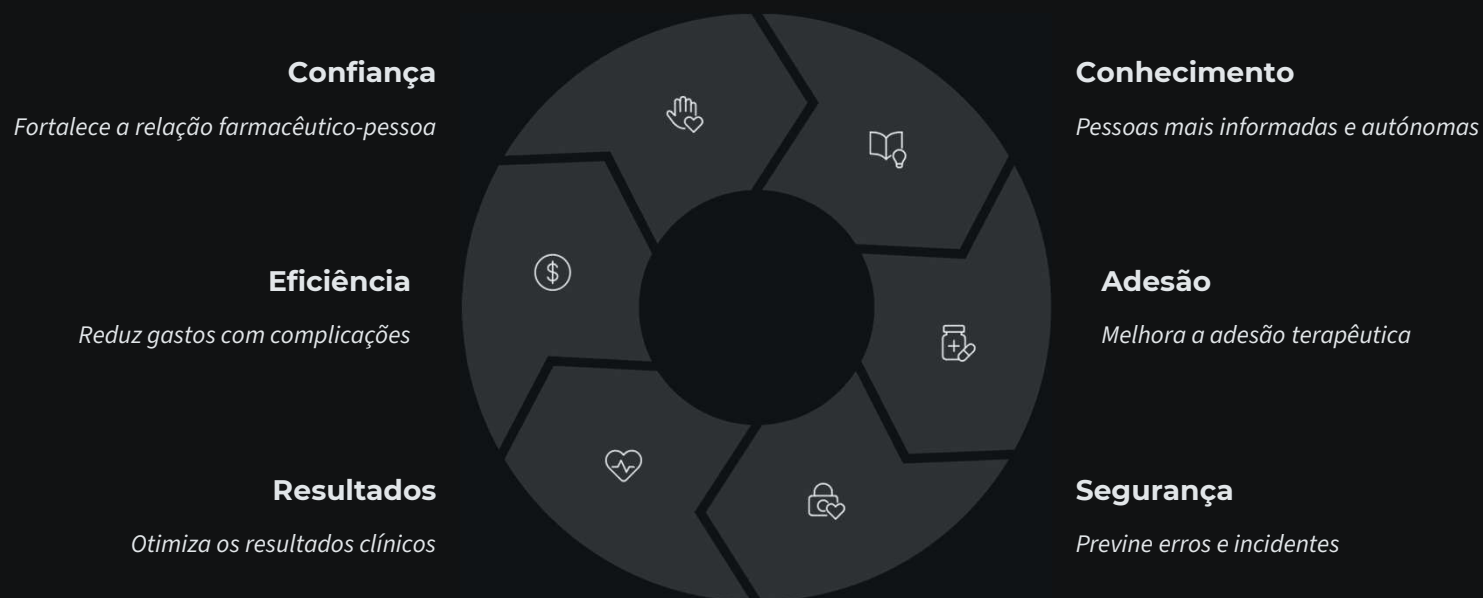
Promover ativamente perguntas. Disponibilizar canais de seguimento e material de apoio.



Importante: Cargas de trabalho excessivas aumentam erros e reduzem a qualidade do aconselhamento à pessoa.

Quando o farmacêutico supera estas barreiras e comunica eficazmente, o impacto nos resultados em saúde é mensurável e significativo.

Impacto da Comunicação Eficaz nos Resultados em Saúde



O impacto cumulativo traduz-se em pessoas mais informadas e aderentes, resultando em melhores tratamentos e redução de custos com complicações evitáveis.

WHO (2003). Report on medication adherence.

Antunes, A. et al. (2015). Research in Social and Administrative Pharmacy. Pharmacist-patient communication determines pharmacy loyalty and patient satisfaction.

Rajah, K. et al. (2021). International Journal of Environmental Research and Public Health. Systematic review on pharmacist interventions improving patient safety and medication adherence.

Torres-Robles, M. et al. (2022). BMJ Quality & Safety. Community pharmacist interventions improve medication adherence and clinical outcomes in hypertension, asthma and COPD patients.

Para alcançar estes resultados positivos de forma consistente, é essencial investir no desenvolvimento de competências comunicacionais.

Desenvolver Competências Comunicacionais

Educação Necessária dos Profissionais

Para o farmacêutico, competências comunicacionais exigem educação pré-graduada e formação contínua, abrangendo conteúdos clínicos e soft skills.

- **Simplificação de Conteúdos Clínicos**

Traduzir evidência científica em intervenções práticas para a pessoa.

- **Utilização de Medicina Narrativa**

Autorreflexão e escuta empática melhoram a comunicação.

- **Domínio da Comunicação Clínica**

Formação em técnicas de entrevista e gestão de conversas difíceis.



Investir na formação comunicacional é essencial para preparar farmacêuticos para um modelo de cuidados centrado na pessoa.

Conclusões: O Futuro da Comunicação Farmacêutica

Competência Essencial

Comunicar bem é hoje uma das competências mais importantes para prestar o melhor cuidado na farmácia.

Nova Relação

A forma de cuidar mudou: farmacêutico e pessoa têm de trabalhar em conjunto no cuidado com a saúde, com foco em compreender e apoiar.

Investimento Fundamental

Melhorar a comunicação é fundamental para um atendimento farmacêutico responsável e mais centrado nas necessidades de cada pessoa.

"Quando a comunicação é profissional, empática e clara, as pessoas demonstram maior satisfação com o tratamento e depositam maior confiança na farmácia como um espaço de cuidados para a sua saúde."

O papel do farmacêutico evoluiu significativamente. De especialista passou a ser um educador e gestor de bons resultados na saúde. Esta abordagem melhora a qualidade de vida das pessoas e dignifica a profissão.

O papel do farmacêutico evoluiu significativamente.

De especialista passou a ser um educador e gestor de bons resultados na saúde.

Esta abordagem melhora a qualidade de vida das pessoas e valoriza a profissão.

Muito gratos pela atenção: seguimos para uma troca de ideias.

acavaco@ff.ulisboa.pt

pvitoria@fcsaude.ubi.pt

