



Proposta: OP_2020_01

Proponente: Afonso Miguel Neves Cavaco (CP 8733)

Natureza da proposta: Individual, integrada na reativação do Projeto RIAS Portugal (<https://www.each.eu/reachresources/roter-interaction-analysis-system-rias/>), sediado na FFULisboa

Designação da proposta: **Otimização da comunicação com os utentes na farmácia: um projeto de intervenção para a melhoria efetiva da prática farmacêutica na comunidade.**

Área de Intervenção: Valorização da profissão e Desenvolvimento profissional

Objetivo e metas da proposta: Os resultados informarão o desenvolvimento de um pacote educativo dirigido ao robustecimento das competências de comunicação clínica existentes e ao desenvolvimento de novas capacidades de relação com os doentes para a prestação de cuidados de saúde em farmácia.

A meta principal é a obtenção de uma ficha diagnóstica da comunicação clínica, de natureza essencialmente sociolinguística, para cada uma das farmácias participantes. A ficha permitirá identificar fraquezas e pontos de melhoria para a relação entre os farmacêuticos e os utentes/doentes, os quais podem também servir os sistemas de qualidade das farmácias envolvidas.

Duração prevista: 12 meses

Abrangência geográfica: Regional (a execução do estudo será na região de Lisboa e Vale do Tejo, contudo, a posteriori poderá existir extensão dos resultados a um universo nacional.)

População-alvo: Farmacêuticos comunitários

Valor total da proposta e orçamento detalhado: 15 000€

As necessidades deste projeto incluem a aquisição de recursos materiais e o recrutamento de recursos humanos.

Recursos materiais:

- a) Equipamento digital de gravação áudio: Gravador de Voz Digital OLYMPUS WS-852, 3*€70, total €210;
- b) Software de reconhecimento de voz e transcrição: Software Olympus Dictation Management System ODMS 1*€190.

Recursos humanos:

- c) Seleção e treino de 2 codificadores RIAS: (2 Bil*€412)*10 meses, total €8240;
- d) Deslocações às farmácias (transporte publico área metropolitana de Lisboa): 2*€40*10 meses, total €800;

Outras despesas gerais:

- e) Ex. overheads, disseminação, publicação: €1900.

TOTAL: €11340.

Descrição da proposta:

Os farmacêuticos são reconhecidos como profissionais que prestam cuidados de saúde. São profissionais envolvidos no uso racional dos medicamentos e outros produtos de saúde, de forma a que sejam alcançados os benefícios associados à terapêutica.

As competências para prestar cuidados efetivos incluem conhecimentos técnicos e práticas de relação com os utentes. A necessidade de comunicar de forma efetiva com os doentes é reconhecida pelas organizações internacionais (OMS, FIP) assim como pela Ordem dos Farmacêuticos.

A avaliação das características da comunicação clínica é essencial para estabelecer um ponto de partida quanto à melhoria da intervenção farmacêutica. A caracterização da comunicação e da relação com os doentes permite definir os aspetos que podem necessitar de otimização: Essa otimização tem impacto no desfecho do atendimento, com ganhos na utilização racional da terapêutica, no aumento da satisfação dos doentes e profissionais e, ultimamente, com ganhos em saúde.

Existem metodologias bem definidas, utilizadas com outros profissionais de saúde, para avaliar de forma rigorosa as qualidades da comunicação com os doentes, familiares e cuidadores. Uma das metodologias mais conhecidas é o Roter Interaction Analysis System (RIAS). Através da gravação áudio do atendimento dos utentes, em particular no gabinete, é possível com a análise RIAS produzir uma caracterização sociolinguística da comunicação com o doente. São caracterizados aspectos importantes como por exemplo o centramento nas necessidades em saúde dos doentes, a utilização dos medicamentos e os resultados da terapêutica.

Clarificação de algumas questões:

- Quem serão os codificadores? Dois estudantes de MICEF, devidamente treinados para metodologia RIAS, caso a proposta seja financiada.
- Quantas farmácias se preveem estar abrangidas? Amostra de conveniência com dimensão máxima de 20 farmácias, se possível com estratificação por localização e/ou densidade populacional.
- Como será feita a avaliação do impacto do projeto? Através de medidas da satisfação e utilidade dos resultados da ficha diagnóstica junto das farmácias e dos farmacêuticos envolvidos.