

A contribuição do farmacêutico clínico hospitalar na experiência do paciente: uma revisão narrativa

Autoria:

Anita Mota Oliveira

Farmacêutica, Pós-Graduada em Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência, Intensivismo Afiliação, Hospital Santa Cruz, Rio Grande do Sul - Brasil

Paula Trevisan

Farmacêutica, Pós-Graduada em Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência, Intensivismo Afiliação, Hospital Santa Cruz, Rio Grande do Sul - Brasil

Caroline Alegransi

Farmacêutica, Pós-Graduada em Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência, Intensivismo Afiliação, Hospital Santa Cruz, Rio Grande do Sul - Brasil

Cícero Décio Soares Grangeiro

Farmacêutico, Pós-Graduada em Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência, Intensivismo Afiliação, Hospital Santa Cruz, Rio Grande do Sul - Brasil

Adália Pinheiro Loureiro

Enfermeira Especialista em Qualidade e Segurança do Paciente, Hospital Santa Cruz, Santa Cruz do Sul - RS - Brasil

Rochele Mosmann Menezes

Farmacêutica Clínica, Mestre em Promoção em Saúde pela Universidade de Santa Cruz, Hospital Santa Cruz, Santa Cruz do Sul - RS - Brasil

Resumo

A experiência do paciente pode ser definida como o conjunto de interações vivenciadas em uma instituição de saúde. O envolvimento dos pacientes é reconhecido como parte fundamental das tecnologias de cuidado em saúde, sendo a avaliação da experiência um facilitador para reorientar os sistemas de saúde rumo a um cuidado integrado e centrado no paciente. Esta pesquisa utilizou a metodologia de revisão sistemática para identificar estudos sobre a atuação do farmacêutico clínico na experiência do paciente no ambiente hospitalar. Os resultados destacam a importância da colaboração do farmacêutico para oferecer cuidados abrangentes e apoio aos pacientes, melhorando sua experiência. Embora haja poucas pesquisas sobre o impacto direto do farmacêutico clínico, sua participação em equipes multidisciplinares centradas no paciente é reconhecida. O envolvimento ativo dos pacientes e familiares no processo de cuidado também é benéfico para a melhoria clínica e para as organizações de saúde. Assim, a presença e a colaboração do farmacêutico clínico é fundamental para promover uma experiência positiva ao paciente hospitalar, destacando a importância do trabalho multidisciplinar e do envolvimento ativo dos pacientes para uma abordagem centrada no paciente e na qualidade do cuidado.

Palavras-chave: Farmacêutico Clínico. Experiência do Paciente. Hospital.

Como citar este capítulo:

OLIVEIRA, Anita Mota *et al.* A contribuição do farmacêutico clínico hospitalar na experiência do paciente: uma revisão narrativa. In: SILVA, Taísa Kelly Pereira (Org.). *Abordagens integrativas em Ciências da Saúde e comportamento humano*. Campina Grande: Licuri, 2024, p. 97-105. ISBN: 978-65-85562-29-4. DOI: 10.58203/Licuri.22948.

INTRODUÇÃO

A experiência do paciente pode ser definida como um conjunto de interações que ele vivencia em uma instituição de saúde, influenciadas pela cultura organizacional, o que impacta sua percepção. Cada vez mais, reconhece-se o envolvimento dos pacientes como parte essencial das tecnologias de cuidado em saúde. Na promoção de um ambiente seguro, a inclusão da família e do paciente como agentes comprometidos com o cuidado é fundamental nos planos locais de segurança do paciente em diversas instituições de saúde (Baó *et al.*, 2023).

Dentro dessa perspectiva, o paciente é considerado como cliente, termo usado para descrever aquele que recebe um serviço. Assim, a satisfação do cliente está relacionada à sua percepção sobre o serviço recebido, baseada em suas expectativas prévias. Essa avaliação pode resultar em diferentes níveis de satisfação, desde insatisfatório quando o serviço não atende às expectativas, até excelência, quando o serviço supera as expectativas iniciais. Quando os atendimentos são realizados de maneira humanizada e tecnicamente correta, o paciente percebe uma melhoria em sua qualidade de vida, o que fortalece o vínculo com a instituição de saúde (Souza *et al.*, 2023).

Para uma instituição gerenciar a experiência do paciente, é crucial considerar três pilares estratégicos: Qualidade e Segurança, Cuidado Centrado no Paciente e Excelência na Jornada. A Qualidade e Segurança do paciente são elementos intrinsecamente ligados, pois serviços de saúde de qualidade devem garantir a segurança do paciente e vice-versa. O Cuidado Centrado no Paciente implica em colocar o paciente como protagonista de seu tratamento, fornecendo informações claras e compreensíveis para que ele possa tomar decisões informadas sobre sua saúde. Esse tipo de cuidado organiza-se em torno das preferências, necessidades e expectativas individuais do paciente, o que contribui para melhores resultados clínicos. O terceiro pilar, a Excelência na Jornada, demanda que as instituições de saúde estejam atentas à jornada completa do paciente e busquem assisti-los de forma que a experiência seja positiva (Rodrigues *et al.*, 2024).

No ambiente hospitalar, é comum a presença de riscos associados a eventos adversos relacionados à assistência à saúde. Isso inclui principalmente erros na dispensação, preparo e administração de medicamentos e dietas; ocorrência de lesões por pressão; broncoaspiração; flebites; hematomas; extravasamento de drogas; falhas na comunicação, entre outros (Santos *et al.*, 2023).

Diante disso, estudos demonstraram que a avaliação da experiência do paciente pode ser um facilitador para a reorientação dos sistemas de saúde em direção a um cuidado integrado e centrado no paciente. Revisões sistemáticas também indicam que os pacientes podem ser uma valiosa fonte de informação, sendo capazes de identificar, entre outros aspectos, erros e fatores que podem comprometer sua própria segurança, portanto, a participação e contribuição dos pacientes em iniciativas voltadas para a melhoria da qualidade e segurança do cuidado devem ser incentivadas (Baó *et al.*, 2023).

Nos últimos anos, a Farmácia tem passado por uma transformação significativa, evoluindo para uma profissão predominantemente clínica. Tanto recomendações científicas quanto diretrizes de organizações profissionais têm enfatizado a importância de uma abordagem centrada na pessoa na prática clínica do farmacêutico. Nesse cenário, o farmacêutico clínico hospitalar desempenha um papel crucial na experiência do paciente, pois está envolvido em diversos aspectos do cuidado ao paciente durante sua estadia no hospital, desempenhando um importante papel na garantia da segurança, eficácia e qualidade do tratamento medicamentoso, contribuindo significativamente para a melhoria da experiência global do paciente (Teixeira *et al.*, 2021).

Nesse contexto, este estudo tem como objetivo identificar na literatura científica, os principais estudos relatados sobre a atuação do farmacêutico clínico sob a experiência do paciente em âmbito hospitalar.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão sistemática, qualitativo e retrospectivo. A revisão sistemática utiliza como forma de pesquisa fonte de dados existentes na literatura sobre determinado tema. Esse tipo de investigação disponibiliza um resumo das evidências relacionadas a uma estratégia de intervenção específica, mediante a aplicação de métodos explícitos e sistematizados de busca, apreciação crítica e síntese da informação selecionada (Sampaio *et al.*, 2007).

A pesquisa foi realizada na base de dados PubMed - US National Library of Medicine National Institutes of Health, utilizando estudos publicados entre os anos de 2020 e 2023.

A coleta de dados ocorreu através de análises de conteúdos (artigos científicos), disponíveis de forma gratuita e através dos seguintes descritores em inglês clinical

pharmacist AND patient experience AND hospital. A combinação Booleana “AND” foi empregada para redirecionar a busca.

Através da análise de conteúdo, buscou-se compreender o significado dos dados coletados e também facilitar o entendimento da atuação do farmacêutico clínico hospitalar no processo de experiência do paciente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A revisão narrativa foi realizada através da base de dados PubMed - US National Library of Medicine National Institutes of Health. Foram incluídos na busca apenas artigos disponibilizados de forma gratuita.

A pesquisa resultou em 500 artigos publicados entre 2020 - 2023, relacionados ao farmacêutico clínico, à experiência do paciente e hospital. Com base no objetivo do presente trabalho todos os artigos recrutados foram analisados na íntegra.

O idioma inglês predominou em 492 artigos (98,4%), em espanhol evidenciou-se a presença de 8 artigos (1,6%). Quanto ao ano de publicação, 106 estudos foram publicados no ano de 2020, 144 no ano de 2021, 155 no ano de 2022 e 152 estudos publicados no ano de 2023.

Dos 500 artigos encontrados, 496 estudos foram excluídos porque não atendiam ao critério de apresentar no título todos os descritores e/ou no mínimo a combinação de dois descritores: farmacêutico clínico e experiência do paciente. Apenas 4 estudos publicados foram incluídos porque abordaram de uma forma geral ou pontual a atuação do farmacêutico clínico em hospitais sob a experiência do paciente. Os estudos encontrados foram estruturados em síntese com base nos objetivos, principais resultados encontrados e conclusão, objetivando ter um compilado de informações, conforme consta na tabela 1.

Tabela 1- Quadro Sinóptico de Revisão Bibliográfica

Ano	Autor	Objetivos	Principais resultados	Conclusões
		Este estudo explora o conteúdo do <i>feedback</i> online fornecido por pacientes de todo o Reino Unido em relação às suas experiências de interação com o pessoal da farmácia e os serviços farmacêuticos. Medida de resultado principal	Histórias de pacientes relacionadas ao fornecimento, atitudes da equipe, serviços, acessibilidade, sistemas e erros. O sentimento dos pacientes dependia do ambiente da farmácia, mas as atitudes dos funcionários, os serviços e a acessibilidade foram geralmente positivos em todos os ambientes. O tempo de espera foi a queixa mais comum nas farmácias	O <i>feedback</i> online dos pacientes destacou fatores importantes para os pacientes ao interagirem com as farmácias e seus funcionários. O fornecimento de medicamentos foi o tema principal das histórias dos pacientes, sendo os tempos de espera e a escassez de stock áreas claras para melhoria; no entanto, a acessibilidade, os serviços

2021	Loo et al	Conteúdo de <i>feedback</i> on-line do paciente relacionado à farmácia.	hospitalares e comunitárias, com histórias que relatam experiências de alta lenta, escassez de stock e má comunicação e colaboração entre farmácias e consultórios de GP.	farmacêuticos e o aconselhamento eram os principais pontos fortes da profissão. Mais pesquisas são necessárias para entender como o <i>feedback</i> on-line dos pacientes pode ser usado de forma eficaz para informar melhorias nos serviços farmacêuticos.
2022	Shiamptanis et al	Conceber um modelo em que médicos e farmacêuticos colaborassem para prestar cuidados abrangentes a pacientes com depressão em duas comunidades do norte e melhorar a experiência do paciente e do prestador de cuidados.	Dos 14 pacientes que completaram o inquérito aos pacientes, 13 relataram sentir-se mais apoiados ao receberem cuidados de acompanhamento dos farmacêuticos. Dos 5 prestadores que completaram o inquérito aos prestadores, 4 relataram que a colaboração médico-farmacêutico e o apoio adicional foram úteis para os pacientes.	No geral, o projeto teve um impacto positivo na experiência do paciente e no valor percebido pelos prestadores no modelo de cuidados compartilhados.
2023	Solano et al	Analisar a produção científica sobre pesquisas qualitativas que estudam a experiência com medicamentos (MedExp) e intervenções farmacêuticas relacionadas que trazem mudanças na saúde dos pacientes. Através da análise de conteúdo desta scoping review, objetivamos: 1) compreender como os farmacêuticos analisam o MedExp de seus pacientes que recebem Gerenciamento Abrangente de Medicamentos (CMM) e 2) explicar quais categorias eles estabelecem e como explicam os aspectos individuais, psicológicos e MedExp. cultural.	As unidades de análise dos discursos dos pacientes estavam relacionadas à construção do MedExp na jornada das pessoas com seus medicamentos, à influência que ele exerce na experiência de adoecer, à ligação com aspectos socioeconômicos e crenças. A partir do MedExp, os farmacêuticos propuseram propostas culturais, redes de apoio, ao nível das políticas de saúde, e forneceram educação e informação sobre os medicamentos e a doença. Além disso, foram identificadas características das intervenções como modelo dialógico, relacionamento terapêutico, tomada de decisão compartilhada, abordagem integral e encaminhamentos para outros profissionais	MedExp é um conceito extenso, que engloba a experiência vivida por pessoas que utilizam medicamentos com base em suas qualidades individuais, psicológicas e sociais. Esta MedExp é corporal, intencional, intersubjetiva e relacional, expandindo-se para o coletivo porque envolve as crenças, a cultura, a ética e a realidade socioeconômica e política de cada pessoa situada em seu contexto.
2023	Barrott et al	Revisar as evidências de como as funções de enfermeiro e farmacêutico foram incorporadas no manejo de pacientes submetidos a serviços de terapia anticâncer sistêmica (SACT) e seu impacto na experiência do paciente e na prestação de cuidados.	Quinze artigos foram incluídos. Foram identificados três temas principais: desenvolvimento de serviços SACT de prática clínica avançada (ACP); Competências e qualificações ACP; e o impacto dos serviços ACP SACT no atendimento e nos resultados dos pacientes. Existe uma variação nas tarefas realizadas por enfermeiros e farmacêuticos e a integração de funções é restringida pelo envolvimento limitado do médico. Os títulos de funções utilizados e as competências e qualificações adquiridas diferem e a autonomia profissional é variável. Os estudos qualitativos foram limitados.	As evidências de como as funções dos ACP de enfermagem e farmacêutico são implementadas, quais habilidades são essenciais e como as funções estão impactando a experiência e os resultados do paciente são limitadas. Mais pesquisas são necessárias para explorar a experiência e a satisfação dos pacientes e dos médicos com o atendimento multiprofissional, juntamente com uma avaliação mais aprofundada dos modelos de prestação clínica.

Fonte: Shiamptanis et al, 2022; Solano et al, 2023; Barrott et al, 2023; Barrott et al, 2023

A complexidade crescente dos tratamentos e a variedade de condições de saúde demandam uma abordagem e um cuidado centrado no paciente. O termo experiência medicamentosa descreve como a experiência do paciente com seus medicamentos influenciam suas atitudes, crenças e preferências em relação ao tratamento farmacológico, impactando assim o seu comportamento na administração dos medicamentos e melhora clínica (Solano *et al.*, 2023).

Estudos demonstram que os pacientes valorizam informações sobre seu tratamento, medicações, exames e resultados clínicos, geralmente fornecidos pelo médico e que é a partir da interação paciente-profissional de saúde que os pacientes identificam atributos de satisfação pelo atendimento recebido. Embora a valorização do profissional médico ainda seja prevalente, essa perspectiva está mudando nos hospitais devido à implementação de processos de qualidade, que vem buscando um cuidado multidisciplinar (Baó *et al.*, 2023).

Ao conceber um modelo no qual médicos e farmacêuticos trabalharam em colaboração para oferecer cuidados abrangentes a pacientes com depressão e melhorar a experiência do paciente, um estudo demonstrou que os pacientes se sentem mais apoiados ao receber cuidados de acompanhamento dos farmacêuticos. Durante o acompanhamento, os farmacêuticos avaliaram a adesão à medicação, a resposta à terapia e quaisquer problemas relacionados aos medicamentos, além de fornecerem educação sobre terapias adicionais com o objetivo de melhorar a experiência dos pacientes, tornando-a mais positiva e enriquecedora. Um estudo adicional demonstra que ao aprimorar a experiência do paciente por meio da adoção de um modelo de cultura organizacional, observou-se uma melhoria no conforto e no atendimento dos pacientes em diversos setores (Shiamptanis *et al.*, 2022).

Pesquisas prévias destacaram a importância do *feedback* dos pacientes na melhoria dos cuidados de saúde e na correlação entre a experiência do paciente e os resultados clínicos (Almohaisen *et al.*, 2023). Recentemente, houve um aumento significativo na utilização de plataformas online para coletar *feedback* dos pacientes, incluindo aqueles relacionados à farmácia e aos serviços farmacêuticos. Em uma pesquisa foi avaliado o *feedback* online fornecido por pacientes sobre suas interações com a equipe e os serviços farmacêuticos. As narrativas dos pacientes abordam vários aspectos, como oferta de serviços, atitudes da equipe, acessibilidade e sistemas, destacando que a qualidade dessas experiências é influenciada pelo ambiente da farmácia. Houve reclamações específicas

em farmácias hospitalares, incluindo experiências de espera prolongada, falta de estoque e comunicação deficiente entre farmácias e consultórios médicos (Loo *et al.*, 2021).

Através da intervenção da prática clínica farmacêutica, permite-se identificar como os pacientes reagem a decisões no uso de seus medicamentos, seus reais comportamentos, além das expressões corporais, sociais e políticas ligadas à “dimensão experiencial do sofrimento humano”. O estudo relata o impacto do papel do farmacêuticos clínicos oncológico na experiência e no cuidado do paciente através do aumento de intervenções sobre a adesão dos pacientes ao tratamento oral oncológico, através da identificação de desafios psicológicos ou socioculturais enfrentados por esses pacientes, impactando também na monitorização laboratorial desses pacientes. Além disso, demonstra que o farmacêutico clínico hospitalar influencia no manejo da toxicidade da quimioterapia oral em 90% dos casos, com elevado grau de contentamento dos pacientes com um programa de terapia oncológica sistêmica oral coordenado por um farmacêutico (Barrott *et al.*, 2023)

Outro estudo complementa que a experiência medicamentosa (MedExp) depende da capacidade do indivíduo de processar dados e assimilar informações, e também é influenciada pela interação com o ambiente sociocultural e político no qual o indivíduo está inserido (Machuca, 2014).

Ao iniciar a relação terapêutica, os farmacêuticos clínicos hospitalares reconhecem os interesses dos pacientes em relação a terapias alternativas ou complementares, e negociam utilizando abordagens de cuidado de outros modelos, como a medicina tradicional de sua região de origem, terapias holísticas e o uso de plantas medicinais. Estas opções são consideradas por muitos como mais saudáveis do que tratamentos farmacológicos, com potencial de efeitos colaterais menos prejudiciais (Murphy *et al.*, 2015). Além disso, estudos reconhecem a importância de compreender a experiência medicamentosa dos pacientes dentro de seu próprio contexto, o que ajuda a moldar as preferências de tratamento e oferece uma visão distinta daquela que o médico pode ter sobre diagnóstico, escolha de medicamentos e avaliação de riscos (Schommer *et al.*, 2014).

Esses estudos demonstram o valor atribuído às competências e conhecimentos da atuação do farmacêutico clínico, bem como à excelência no atendimento na experiência do paciente e sua família, através de um alto nível de satisfação com os serviços farmacêuticos. Porém, o baixo número de estudos publicados com o tema reporta uma

realidade que ainda precisa ser explorada, tendo em vista que a qualidade de vida e bem-estar desse paciente e sua rede de apoio são pilares do cuidado em saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ficou evidente que a experiência do paciente é um elemento crucial no panorama geral da saúde de uma população, promovendo uma evolução na gestão dos processos de saúde e uma melhoria na qualidade dos cuidados. Há escassas investigações e evidências que demonstrem que a atuação do farmacêutico clínico na experiência do paciente está diretamente associada a melhores resultados de saúde, contudo, através da realidade multidisciplinar com cuidado centrado no paciente sabe-se da real importância. Além disso, o engajamento dos pacientes e de seus familiares como parceiros ativos no processo de cuidado resulta em conquistas significativas na melhora clínica do paciente e na melhoria das organizações de saúde.

REFERÊNCIAS

ALMOHAISEN, Noha A. et al. Improving patient experience by implementing an organisational culture model. *BMJ Open Quality*, v. 12, n. 2, p. e002076, 2023.

BARROTT, Lisa et al. Nurse and pharmacist systemic anti-cancer therapy review clinics and their impact on patient experience and care: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, v. 79, n. 2, p. 442-453, 2023.

BÁO, Ana Cristina Pretto et al. Experiência do paciente acerca de sua segurança no ambiente hospitalar. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 76, p. e20220512, 2023.

COONEY, Philip et al. The views and experiences of people with type 2 diabetes being cared for by their community pharmacist: a cross-sectional patient survey. *Journal of Diabetes & Metabolic Disorders*, v. 21, n. 2, p. 1619-1624, 2022.

DE SOUZA, Carlos Jefferson Santana et al. A experiência do paciente no atendimento ambulatorial dos setores de apoio ao diagnóstico: uma revisão integrativa. *CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES*, v. 16, n. 10, p. 19584-19596, 2023.

DOS SANTOS, Saulo Barreto Cunha et al. Importância do uso de metodologias ativas na educação permanente sobre segurança do paciente hospitalizado. *Peer Review*, v. 5, n. 12, p. 70-77, 2023.

Experiência do paciente. In: RODRIGUES, Kelly Cristina; PEIXOTO, Natália; VEDOVELLI, Rafaela. Marco teórico da experiência do paciente. Ponta Grossa - PR: Atena, 2024.p(1-2).

LOO, Jared; GREAVES, Georgina; LEWIS, Penny J. Exploring patients' pharmacy stories: an analysis of online feedback. *International journal of clinical pharmacy*, v. 43, n. 6, p. 1584-1593, 2021.

MACHUCA, Manuel. Experiencia Farmacoterapéutica: Un concepto clave en la práctica asistencial. 2014

MURPHY, Andrea L. et al. A qualitative study of antipsychotic medication experiences of youth. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, v. 24, n. 1, p. 61, 2015.

OROZCO-SOLANO, Sofía; SILVA-CASTRO, Martha Milena; MACHUCA, Manuel. Experiencia con la medicación e intervenciones clínicas en pacientes valorados por farmacéuticos: revisión de alcance. *Farmacia Hospitalaria*, 2023.

SAMPAIO, R.F; MANCINI, M.C. Estudos de revisão sistemática: Um guia para síntese criteriosa da evidência científica. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, v. 11, n. 1, p. 83-89, 2007.

SCHOMMER, Jon C.; WORLEY, Marcia M.; KJOS, Andrea L. Decision-making during initiation of medication therapy. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, v. 10, n. 2, p. 313-327, 2014.

SHIAMPTANIS, Anastasia; OSESKY, Jenn; DE GRAAF-DUNLOP, Joanna. A collaborative strategy with community pharmacists and physicians to improve patient experience and implement quality standards for patients with depression. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, v. 5, p. 100125, 2022.

TEIXEIRA, Catarina Stivali et al. Avaliação da prática farmacêutica na perspectiva dos pacientes: uma revisão integrativa. *JAPHAC-Journal of Applied Pharmaceutical*, p. 53-78, 2021.