



Pessoas

FERRAMENTA: Avaliação do perfil dos profissionais para os serviços farmacêuticos

INDICADO PARA Profissionais de recursos humanos que precisam recrutar farmacêuticos com melhor perfil para os serviços farmacêuticos ou para farmacêuticos que desejam fazer uma auto-avaliação com relação a isso.

SERVE PARA:

- Identificar profissionais com maior intenção de comportamento para prestação de serviços farmacêuticos aos pacientes;
- Como ferramenta de “assessment” para recrutamento e seleção de profissionais em processos de contratação;
- Como instrumento de discussão e auto-avaliação em treinamentos sobre implementação ou melhoria de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias.

É ÚTIL PORQUE: Atrair, reter e motivar profissionais qualificados é o grande desafio dos gestores e profissionais de RH de todas as empresas, não importa o tamanho e o segmento.

No caso da farmácia não é diferente. Com a inovação dos serviços farmacêuticos, as empresas estão diante de grandes dúvidas, relativas à contratação e treinamento de farmacêuticos que sejam capazes de fazer acontecer quando se trata da farmácia clínica.

O cargo de “farmacêutico clínico” é recente no varejo farmacêutico. Mais comum em hospitais, sua principal responsabilidade é prover cuidados de saúde aos clientes, tendo a prestação de serviços como foco principal de atuação. Quando os serviços farmacêuticos se tornam estratégicos para as farmácias e drogarias, é esse profissional que as empresas precisam contratar. E geralmente esse profissional irá acumular as funções ligadas à dispensação de medicamentos na farmácia.

Existem algumas ferramentas de avaliação que se mostraram úteis no recrutamento de profissionais com esse perfil mais clínico. Uma delas foi desenvolvido nos Estados Unidos por Hebert et al. (2006) para prever o comportamento de farmacêuticos no que diz respeito à prestação de serviços aos pacientes. Os autores concluíram ser mais útil focar nas áreas frágeis apontadas pelo instrumento do que apenas nas necessidades educacionais específicas dos profissionais.

O Instrumento de Hebert et al. é baseado na Teoria do Comportamento Planejado. Esta teoria psicológica considera:

- Atitude (sentimentos positivos ou negativos do indivíduo sobre a realização de um comportamento),
- norma subjetiva (percepção do indivíduo se pessoas importantes para ele acham que o comportamento deve ser realizado),
- controle comportamental percebido (percepção do indivíduo da dificuldade de realizar um comportamento), e
- intenção comportamental (plano do indivíduo para realizar o comportamento) para determinar a probabilidade de ocorrência de um comportamento específico.

No Brasil, este instrumento de 18 perguntas foi traduzido em 2015 e já foi aplicado a mais de 3 mil farmacêuticos que atuam em farmácias independentes e grandes redes. O resultado mostrou que farmacêuticos que prestam mais serviços aos pacientes mostram pontuações mais altas no questionário.

Em outras palavras, profissionais com melhores pontuações neste questionário tem mais chance de darem certo nos serviços farmacêuticos que você está planejando para sua farmácia. E é claro que o questionário funciona melhor quando os farmacêuticos são sinceros nas respostas e estão cegos em relação aos objetivos da pesquisa.

O questionário pode ser aplicado por meio de entrevista ou auto-aplicação, sendo esta última preferida, por induzir menos o profissional. Cada questão traz uma afirmação, para a qual o farmacêutico deverá marcar seu grau de concordância, em uma escala do tipo Likert de cinco pontos: concordo fortemente, concordo, não concordo nem discordo, discordo ou discordo fortemente.

Cada opção de resposta possui uma determinada pontuação de 1 a 5, que será somada ao final do instrumento, podendo gerar um escore mínimo de 18 pontos e máximo de 90 pontos.

Veja na próxima página os itens que compõem o instrumento e como interpretar seus resultados.

QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO DO FARMACÊUTICO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

Para cada uma das sentenças abaixo, por favor, escolha a opção referente à sua opinião. Não há respostas certas ou erradas. Marque a opção que melhor representa sua opinião:

	<i>Concordo Fortemente</i>	<i>Concordo</i>	<i>Não concordo nem discordo</i>	<i>Discordo</i>	<i>Discordo Fortemente</i>
1. A participação dos farmacêuticos na provisão de serviços clínico-assistenciais em farmácias e drogarias é um passo importante para o avanço da profissão como um todo.					
2. A prestação de serviços farmacêuticos pode ser lucrativa para minha farmácia/ drogaria.					
3. A prestação de serviços farmacêuticos em minha loja aumentaria o meu nível de stress no trabalho.					
4. A prestação de serviços farmacêuticos atrairia mais clientes para minha farmácia.					
5. Meu envolvimento na prestação de serviços farmacêuticos aumentaria minha satisfação com meu trabalho.					
6. Os clientes da região onde trabalho gostariam que eu prestasse serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
7. Os médicos da região onde trabalho aprovariam caso eu prestasse serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
8. O gerente da minha loja me daria apoio caso eu prestasse serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
9. Outros farmacêuticos que eu conheço estão pretendendo oferecer serviços farmacêuticos em suas farmácias/drogarias.					
10. Os clientes da minha farmácia/drogaria ficariam desapontados se eu não oferecesse serviços farmacêuticos em minha loja.					
11. Eu disponho de uma equipe de apoio adequada para poder prestar serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
12. Para mim, oferecer serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria seria difícil.*					
13. Depende totalmente de mim que serviços farmacêuticos sejam prestados em minha farmácia/drogaria.					
14. Eu terei que prestar serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria a fim de nos manter competitivos no mercado.					
15. Eu disponho de sistema informatizado necessário para prestar serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
16. Eu trabalho atualmente a fim de garantir que seja estabelecida remuneração adequada pela prestação de serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
17. Eu planejo falar com a gerência da minha loja/rede sobre a prestação de serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					
18. Eu pretendo oferecer serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria.					

INTERPRETAÇÃO

- 1** Converta as respostas em uma escala numérica, segundo a tabela ao lado:

Concordo Fortemente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo Fortemente
5	4	3	2	1

- 2** Atenção para a pergunta 12 (Para mim, oferecer serviços farmacêuticos em minha farmácia/drogaria seria difícil) em que a ordem dos pontos deve ser invertida:

Concordo Fortemente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo Fortemente
1	2	3	4	5

- 3** Some os números referentes às respostas do farmacêutico, obtendo um escore (somatória das 18 perguntas): (mínimo = 18; máximo = 90 pontos)

Mínimo	Máximo
18	90

- 4** Quanto maior o escore obtido, melhor é o perfil do profissional para os serviços farmacêuticos. Para facilitar a interpretação utilize a seguinte tabela:

Pontuação	Interpretação em relação aos resultados nacionais**
< 47 pontos	Abaixo da média (piores perfil)
48 a 63 pontos	Pontuação na média
64 a 74 pontos	Acima da média
> 74 pontos	Muito acima da média (melhor perfil)

****Resultados de referência baseados em pesquisa realizada com 3.089 farmacêuticos de todo Brasil, entre junho e setembro de 2013, nas redes de farmácias e drogarias filiadas à Abrafarma.**

BIBLIOGRAFIA:

Herbert, K. E. et al. Prediction of pharmacist intention to provide Medicare medication therapy management services using the theory of planned behavior. *Research in social & administrative pharmacy*, v. 2, n. 3, p. 299–314, set. 2006.

Junior EH, Halila GC, Reis WCT, Guanaes LD, Pontarolo R, Correr CJ. Application of the Theory of Planned Behavior to Pharmaceutical Practice: Translation and Validation of an Instrument To Predict the Provision of Pharmaceutical Services to Brazilian Portuguese. *Lat Am J Pharm.* 2016;35(3):586–92.

ABRAFARMA. Serviços farmacêuticos nas redes de farmácia e drogarias associadas à Abrafarma. São Paulo: Abrafarma; 2014. 50 p.

ELABORAÇÃO:



Cassiano J Correr

Farmacêutico, Doutor em Medicina Interna. Professor da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Coordenador do Programa Assistência Farmacêutica Avançada da Abrafarma. Fundador do Clinicarx.