



O DESIGN THINKING NA FORMAÇÃO DE RESIDENTES DE FARMÁCIA EM CENÁRIOS DE ENSINO EM SAÚDE

Lana Naiadhy Silva Santos¹
Amanda de Jesus Souza²
Thais Oliveira Santos Alves³

RESUMO

Introdução: O Design Thinking (DT) vem sendo amplamente utilizado na gestão de cuidados em saúde para prover soluções inovadoras e melhorar a eficácia dos serviços através de abordagens criativas e centradas no ser humano. Nos últimos anos, vários estudos mostraram que o DT atende as demandas de saúde e pode promover mudanças comportamentais positivas em uma equipe multidisciplinar. **Objetivos:** Nesse contexto, o objetivo do estudo foi descrever a fase de implementação do DT em uma farmácia hospitalar, a partir da avaliação do perfil dos residentes do setor. **Métodos:** Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, de caráter exploratório. A amostra foi constituída por 7 participantes, residentes do programa multiprofissional em Saúde do adulto e do Idoso na Universidade Federal de Sergipe, matriculados no ano de 2020. Foi realizada um estudo preliminar acerca das principais deficiências do setor, através de observações diárias dos autores e buscas na literatura. Em seguida, as entrevistas foram realizadas, no período de março a abril de 2021, utilizando um questionário online, contendo as seguintes variáveis: perfil sociodemográfico, ocupacional, perspectivas futuras e emocional. Os dados obtidos foram analisados e em seguida, elaborado um Mapa da Empatia (ME) com seis diferentes reflexões: o que ele escuta, vê, pensa e sente, fala e faz, dores, ganhos. **Resultados:** Dos 7 entrevistados, 57,1% não possuem pós graduação, 70% são brancos, sem filhos, com predominância do sexo feminino 85,7% e 57,1% residiam com amigos e/ou família. Em relação aos desafios encontrados na farmácia hospitalar, o maior percentual foi a falta de reconhecimento (57,1%), seguido da sobrecarga de trabalho (28,6%), ainda assim, 70% pretendem atuar nesta mesma área. Além disso, 42,9% consideram o nível de satisfação da residência como 8 e 26,6% pretendem melhorar a comunicação durante a evolução profissional. Quando questionados sobre as redes sociais, observou-se que: Instagram e Facebook foram os mais relatados, já o conteúdo de busca foi variado. Sobre os indicadores emocionais, destaca-se que 40% consideram que a felicidade é estar bem com o que se tem e 60% tem medo do desemprego e da competitividade de mercado após a residência. Por meio destes dados, o ME resultou em uma representação fictícia da *persona* do setor, destacando as seguintes características: alto perfil de resolutividade, comunicação, realização profissional e necessidade de colaboração da equipe, bem como de recursos materiais. **Conclusão:** A partir desses resultados, foi possível compreender as diferentes percepções e características dos entrevistados, facilitando a implementação de estratégias que atendam às necessidades desse público estudado. Novos estudos devem ser realizados para avaliar os resultados do uso do instrumento, em relação ao desenvolvimento da empatia e à possibilidade de sua utilização por outros profissionais da área da saúde.

Palavras-chave: Design Thinking, Farmácia, Residência Multiprofissional, Empatia.

¹ Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Epidemiologia Hospitalar da Universidade Federal de Sergipe- UFS, amanda.souzapharma@gmail.com;

² Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Epidemiologia Hospitalar da Universidade Federal – UFS, лана_pharma@live.com;

³ Mestre do Programa de Pós Graduação em Gestão e Inovação em Saúde da Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, thaisoliveirase@gmail.com.

