

O JEITO DISNEY NA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA: ENCANTAMENTO E SEGURANÇA DO PACIENTE

Autores:

Milthes Viana Guedes^{1 2}; Juliane Nascimento de Moraes¹; Mario do Nascimento Melo¹; Kelly da Silva Barboza²; Eunice Pereira da Costa³; Ana Helena Dias Pereira dos Santos Ulbrich⁴.

Instituições:

¹Hospital Adventista de Manaus – Departamento de Farmácia Clínica, Manaus, AM, Brasil.

² Hospital Adventista de Manaus – Departamento de Prevenção e Qualidade de Vida, Manaus, AM, Brasil.

³ Hospital Adventista de Manaus – Departamento de Qualidade e Núcleo Estratégico, Manaus, AM, Brasil.

⁴ Instituto de Inteligência Artificial na Saúde, Porto Alegre, RS, Brasil.

Introdução: A assistência farmacêutica centrada no paciente é essencial para o uso racional de medicamentos e prevenção de eventos adversos. Inspirado no conceito de “magia prática” do livro *O Jeito Disney de Encantar Clientes*, que valoriza atenção aos detalhes, antecipação de necessidades e criação de experiências positivas, este estudo aplicou tais princípios à prática clínica hospitalar, integrando segurança, humanização e protagonismo do farmacêutico. **Objetivo:** Implantar e avaliar um modelo de assistência farmacêutica humanizada, inspirado nos princípios do Jeito Disney, com foco na prevenção de erros de medicação e na melhoria da experiência do paciente hospitalizado. **Método:** Estudo de intervenção, prospectivo e quantitativo, realizado em hospital privado acreditado entre janeiro e julho de 2025. Pacientes de clínica médica e UTI receberam acompanhamento diário do farmacêutico clínico, incluindo acolhimento inicial, reconciliação medicamentosa, revisão de prescrições, orientações individualizadas e registro das intervenções. Os dados foram analisados pela plataforma de inteligência artificial NoHarm.ai, integrando registros clínicos e indicadores assistenciais. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), parecer nº 7.662.845, CAAE 46652521.9.0000.5530. **Resultados:** Foram registradas 21.000 intervenções farmacêuticas, com taxa de aceitação de 99,9%. O volume mensal variou de 2.650 (fevereiro) a 3.906 (julho). As principais categorias incluíram ajustes de dose, prevenção de interações e substituições por alternativas mais seguras. Assim como no Jeito Disney, a atenção aos detalhes eliminou falhas, a antecipação preveniu riscos e a integração dos processos garantiu consistência no cuidado. Esses pilares fortaleceram a confiança multiprofissional e sustentaram padrões elevados de segurança. **Conclusão:** A adaptação dos princípios do Jeito Disney à assistência farmacêutica mostrou-se eficaz na promoção da segurança do paciente e excelência clínica. O uso da inteligência artificial potencializou análises e intervenções, unindo humanização, precisão e padronização. A combinação de proatividade e cultura de encantamento reforça o protagonismo do farmacêutico e contribui para resultados assistenciais sustentáveis.

Palavras-chave: Assistência Farmacêutica; Segurança do Paciente; Humanização da Assistência; Erros de Medicação; Inteligência Artificial.

