

# A tecnologia e a IA ao serviço da saúde

A inovação tecnológica pode e deve continuar a servir a saúde pública, de modo a promover a eficiência e a resiliência indispensáveis na prestação de cuidados de saúde

**A** distribuição farmacêutica é o elemento vital que garante que os medicamentos e os produtos de saúde chegam, com eficácia e segurança, às farmácias em Portugal. Ao fazer a ligação entre os fabricantes e as farmácias – adquirindo, armazenando e distribuindo os produtos de saúde –, esta atividade contribui ativamente para o acesso contínuo a cuidados de saúde.

Para o cidadão comum, a disponibilidade de medicamentos pode parecer garantida, mas a realidade por trás deste circuito revela-se de alta complexidade e exigência. Os associados da Associação de Distribuidores Farmacêuticos (ADIFA), que representam 94% do mercado nacional, abastecem diariamente cerca de 2 900 farmácias através de rotas que cobrem a totalidade do território nacional.

Este circuito depende de rigorosos processos logísticos e regulamentares, envolvendo a aquisição de produtos a cerca de 400 fornecedores e o cumprimento de exigentes normas de armazenamento e transporte. Com uma frota de mais de 600 veículos, os distribuidores farmacêuticos representados pela ADIFA percorrem, todos

os dias, o equivalente a cinco voltas ao mundo para assegurar a entrega de um milhão de embalagens às farmácias.

A importância da distribuição farmacêutica para o ecossistema da saúde é, por isso, clara. No entanto, as crescentes exigências do setor e a necessidade de uma resposta ágil às variações da procura colocam desafios significativos aos distribuidores de serviço completo. É aqui que a tecnologia e a Inteligência Artificial (IA) surgem como aliados estratégicos. A IA e outras tecnologias avançadas, quando colocadas ao serviço da logística e da gestão de stocks, têm um potencial assinalável para otimizar a cadeia de abastecimento de medicamentos e melhorar a eficiência operacional.

A implementação de IA na distribuição farmacêutica pode, por exemplo, auxiliar na gestão de inventários, prevenindo ruturas e promovendo uma organização mais capacitada. Ao armazenar informação histórica e ao gerar projeções com base em dados, a IA pode ajudar a antecipar flutuações na procura, permitindo identificar quais os produtos que é necessário ter em stock a cada momento, em que locais e em que quantidades, fornecendo um valioso

**Com uma frota de mais de 600 veículos, os distribuidores farmacêuticos representados pela ADIFA percorrem, todos os dias, o equivalente a cinco voltas ao mundo para assegurar a entrega de um milhão de embalagens às farmácias**

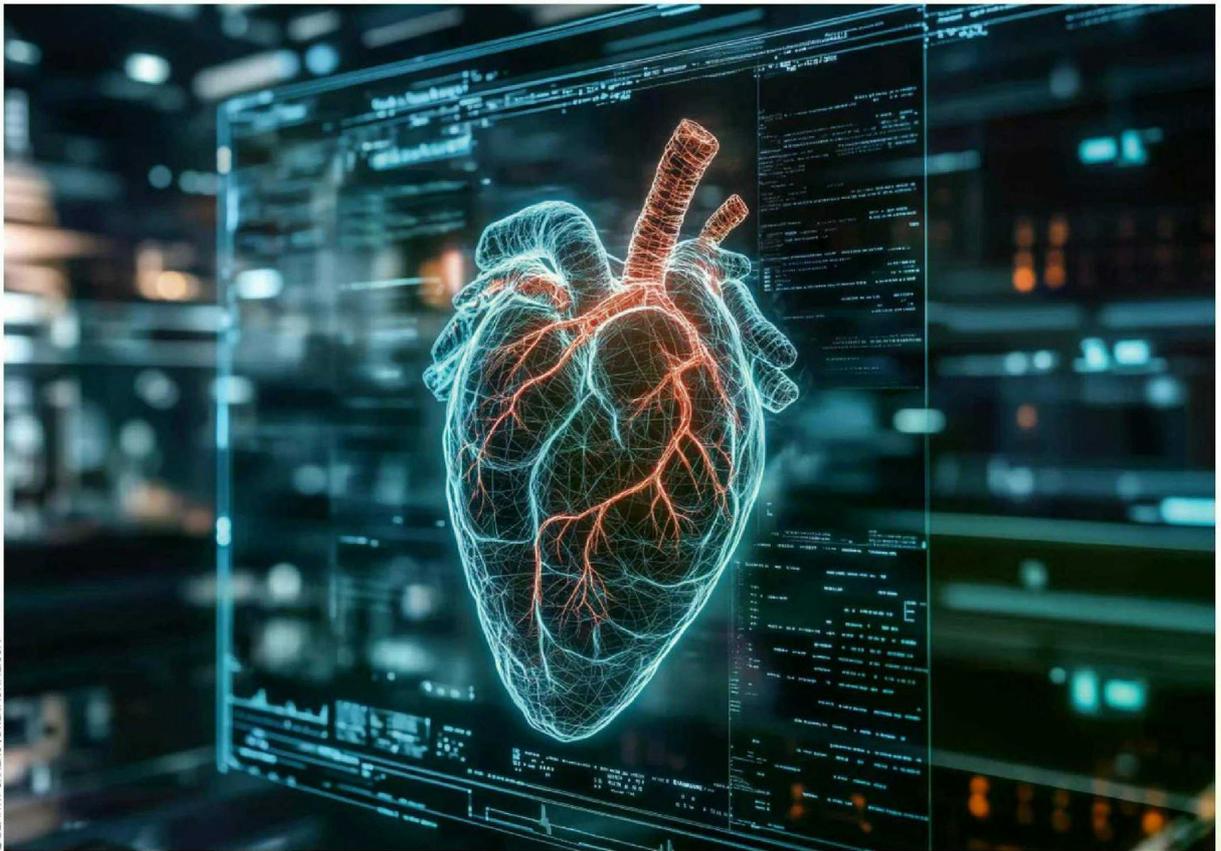
FUK  
NUNO FLORA



> Presidente da Associação de Distribuidores Farmacêuticos (ADIFA)

contributo para mitigar o risco de escassez – uma das grandes problemáticas da distribuição farmacêutica – e desempenhar um papel relevante no esforço de assegurar que cada farmácia, independentemente da localização, tem acesso aos produtos de que necessita no momento certo. Ao nível da gestão de encomendas e inventário em armazém, a IA pode ser igualmente um aliado de peso na deteção de fraude e identificação de anomalias nos processos de fabrico, com monitorização de materiais e produtos finais em tempo real.

Além disso, a IA pode contribuir para a melhoria do processo logístico por trás da distribuição farmacêutica, otimizando as rotas. Atualmente, os distribuidores percorrem rotas complexas e de longa distância, muitas vezes com condições de rentabilidade desfavoráveis, para cobrir todas as regiões do País. Com a IA, é possível ajustar rotas em função de fatores como o trânsito, a capacidade das frotas e as condições meteorológicas, reduzindo o tempo de entrega e o consumo de combustível. Tal otimização não só beneficia as operações diárias e a sustentabilidade financeira das rotas como também contribui para a redução da pegada ambiental do setor.



© DZMTRY SKAZAU | DREAMSTIME.COM

A capacitação das equipas de vendas e o serviço ao cliente são áreas igualmente beneficiadas pela IA. No caso das vendas, uma vez aplicada a ferramentas de data analytics e business intelligence, tem o potencial para tornar cada vez mais precisa a identificação de tendências e contribuir para o incremento das vendas, quer através da otimização dos processos de logística quer na eficiência acrescida por parte das equipas de vendas em responder de forma ágil às necessidades dos clientes, sendo possível antecipar evoluções na procura com mais certeza e menor margem de erro. Além disso, o serviço ao cliente pode ser revolucionado através da introdução de assistentes virtuais com um

grau de sofisticação crescente, em aprendizagem constante, e que podem ajudar a responder a reclamações e questões sobre encomendas, agilizando processos e libertando recursos para outras áreas do negócio.

Falando em recursos, a IA pode ter um papel decisivo também na otimização da performance dos players do setor ao nível do recrutamento e formação, graças a uma análise de dados apurada que poderá ajudar a escolher os melhores candidatos em processos de seleção de recursos humanos, clarificar e agilizar a atribuição de funções através da identificação de quais os elementos que fazem melhor *fit* com cada uma das funções a desempenhar, além de permitir desenhar programas de forma-

**Ao armazenar informação histórica e ao gerar projeções com base em dados, a IA pode ajudar a antecipar flutuações na procura, permitindo identificar quais os produtos que é necessário ter em stock a cada momento, em que locais e em que quantidades**

ção à medida de cada equipa e alinhados com as mais recentes tendências, não só do setor, como ao nível das necessidades do lado da procura.

Tudo isto se pode resumir numa só palavra, regra na realidade diária da distribuição farmacêutica: eficiência. A digitalização e a IA prometem dar um novo fôlego a esta atividade económica, que é um exemplo da forma como a tecnologia pode contribuir para um ecossistema de saúde mais funcional. Como mostra a distribuição farmacêutica, a inovação tecnológica pode e deve continuar a servir a saúde pública, de modo a promover a eficiência e a resiliência indispensáveis na prestação de cuidados de saúde. ●