

Investigación Original / Original Research

Percepción de la labor asistencial del farmacéutico comunitario por los pacientes incluidos en un programa de seguimiento farmacoterapéutico

Perception of community pharmacist caring job by patients included in a pharmacotherapy follow-up program

Amalia GARCÍA-DELGADO, Manuel MACHUCA, M. Dolores MURILLO, María José DE LA MATTA, María José MARTÍN

RESUMEN*

La farmacia comunitaria evoluciona hacia la atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes. Una vez implantado este servicio, parece lógico tratar de conocer la opinión del paciente, beneficiario del seguimiento.

Método: Durante el mes de julio de 2001, en 4 farmacias comunitarias de Sevilla (España) que utilizan la método del Programa Dáder para el seguimiento farmacoterapéutico, se realizó una encuesta a los pacientes para obtener su percepción sobre la utilidad del servicio en cuanto a la mejoría de su salud, la influencia sobre su medicación, el nivel de confianza en su farmacéutico y su impresión sobre éste como miembro del equipo de salud.

Resultados: Se recogieron 114 encuestas de los 195 pacientes en seguimiento. En una escala de 1 a 5, los pacientes responden que el seguimiento influye en su mejoría de salud en 3,98, aumenta su información sobre medicamentos en 4,43, confían en las indicaciones del farmacéutico en 4,70, dan una valoración general buena en 4,45 y el 78,6% considera al farmacéutico como un colaborador del médico.

Conclusión: Los pacientes valoran positivamente los servicios de seguimiento farmacoterapéutico y consideran al

farmacéutico un integrante más del equipo de salud.

ABSTRACT†

Community pharmacy evolves to pharmaceutical care and patient pharmacotherapy follow-up. Once implemented this service, it seems to be logic trying to know the opinion of the patient, the receptor of the follow-up.

Method: During 2001 July, in 4 community pharmacies in Seville (Spain), using the Dader Program method for pharmacotherapy follow-up, a survey to patients was done in order to know their perception about the utility of this service on regards their health status improvement, the influence on their medication, the level of trust on their pharmacist, and their consideration of the pharmacist as a member of their health care team.

Results: A total of 114 surveys were recovered from the 195 patients followed-up. On a 1-to-5 scale, patients answered that follow-up influences their health status improvement in 3.98, enhances their drug information in 4.43, they trust in pharmacists indications in 4.70, they give a good general assessment in 4.45, and 78.6% considers the pharmacist as a cooperating with their physician.

* Amalia GARCÍA-DELGADO*, Licenciada en Farmacia. Farmacéutica Comunitaria en Sevilla.
Manuel MACHUCA*, Doctor en Farmacia. Farmacéutico Comunitario en Sevilla.
M. Dolores MURILLO*, Doctora en Farmacia. Farmacéutica Comunitaria en Sevilla.
María José DE LA MATTA*, Doctora en Farmacia. Farmacéutica Comunitaria en Sevilla.
María José MARTÍN*, Doctora en Farmacia, profesora titular de Farmacología. Universidad de Sevilla.

*Grupo de Investigación en Farmacoterapia y Atención Farmacéutica. Universidad de Sevilla. Dirección: Pedro Perez Fernández, 16. 41011 Sevilla

† Amalia GARCÍA-DELGADO*, BSc Pharm. Community Pharmacist in Seville (Spain).
Manuel MACHUCA*, PhD, PharmD. Community Pharmacist in Seville (Spain).
M. Dolores MURILLO*, PhD, PharmD. Community Pharmacist in Seville (Spain).
María José DE LA MATTA*, PhD, PharmD. Community Pharmacist in Seville (Spain).
María José MARTÍN*, PhD, PharmD, Pharmacology professor, University of Seville (Spain).

*Research Group on Pharmacotherapy and Pharmaceutical Care. University of Seville (Spain). Address: Pedro Perez Fernández, 16. 41011 Sevilla

Conclusion: Patients value positively pharmacotherapy follow-up services and consider the pharmacist as a member of the health care team.

(Español)

INTRODUCCIÓN

La evolución de la profesión farmacéutica se fundamenta, en los últimos años, en la participación del farmacéutico dentro del equipo de salud con intención de alcanzar los objetivos terapéuticos que se pretenden en cada paciente. Esta colaboración también llega a la farmacia comunitaria con la implantación del seguimiento farmacoterapéutico del paciente ambulatorio, garantizando así una asistencia sanitaria completa.

Recientemente esta función asistencial del farmacéutico ha sido ampliamente reconocida por el Consejo de Europa que, en Consejo de Ministros de 21 de marzo de 2001, aprobó una importante Resolución relativa al papel del profesional farmacéutico en el marco de la seguridad sanitaria¹. Entre los acuerdos adoptados destaca que "es misión esencial del farmacéutico, como experto del medicamento, evitar los riesgos relacionados con el uso de los medicamentos" y para la prevención y control de estos riesgos establece la necesidad de realizar "un informe farmacéutico que incluya el historial del paciente, los medicamentos recetados, las informaciones clínicas, los resultados terapéuticos y biológicos disponibles, así como las recomendaciones hechas al paciente".

Según el Consenso sobre Atención Farmacéutica editado por el Ministerio de Sanidad y Consumo de español, en diciembre² de 2001 año el farmacéutico comunitario debe realizar, además de las actividades propias orientadas al medicamento, otras de carácter asistencial dirigidas al beneficio del paciente. Entre éstas últimas se incluyen la dispensación responsable y activa de medicamentos, la consulta o indicación farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico personalizado.

La dispensación activa y la consulta farmacéutica quedan dentro de la denominada Atención farmacéutica que engloba la prevención de la enfermedad, la educación sanitaria y la cooperación con el resto de los profesionales sanitarios para conseguir los resultados que mejoren la calidad de vida del paciente³.

El seguimiento farmacoterapéutico es la práctica profesional en la que el farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos mediante la detección, prevención y resolución de los problemas relacionados con los medicamentos (PRM) de forma continuada y documentada en colaboración con el paciente y los demás profesionales sanitarios para alcanzar resultados

concretos que mejoren la calidad de vida del paciente².

Para poder ofrecer este servicio de seguimiento a los pacientes de forma normalizada y sistemática, es necesario utilizar una secuencia metodológica que se inicia con la oferta del servicio seguida de una entrevista inicial orientada a obtener información sobre la medicación que recibe y los problemas de salud que presenta. Mediante el estudio de la situación concreta, se puede valorar la posible existencia de PRM y, en caso de detectar alguno, realizar una intervención farmacéutica, siempre en colaboración con el propio paciente y los demás miembros del equipo de salud⁴.

Todo servicio normalizado debe ser evaluado para asegurar su sistemática y calidad y esta valoración puede ser objetiva o subjetiva según se base en métodos de observación directa del funcionamiento del servicio (observadores objetivos, tests conductuales, análisis del sistema de registro, etc.) o realizada mediante entrevistas a pacientes, medidas de satisfacción, evaluación de prestaciones del servicio, etc^{5,6}.

En la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios, la valoración del usuario resulta de capital importancia, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en el cumplimiento de las expectativas. En este sentido, Pasco concluye que la satisfacción del paciente es un indicador de la calidad del servicio sanitario⁷, por tanto, con relación a la farmacia comunitaria, la valoración de la calidad asistencial debe realizarse tanto en la dispensación, como en la capacidad de satisfacer las necesidades del paciente⁶.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, el objetivo fundamental del presente estudio consiste en evaluar el servicio de seguimiento farmacoterapéutico en la farmacia comunitaria, midiendo la percepción de la utilidad que este servicio tiene para el paciente en seguimiento. Para ello se pretende analizar los siguientes objetivos específicos:

- La percepción del paciente sobre la influencia del servicio en los posibles cambios de su salud.
- La confianza en el farmacéutico que le hace el seguimiento.
- Los cambios de actitud del paciente respecto a su medicación.
- Y la opinión que tiene el paciente del farmacéutico en cuanto a miembro del equipo de salud.

MÉTODO

Estudio multicéntrico exploratorio realizado por farmacéuticos en sus respectivas farmacias comunitarias, en las que está implantado el servicio de seguimiento siguiendo el método propuesto por el Programa Dáder⁴.

Selección de la muestra: Contempla la totalidad de pacientes en seguimiento en las farmacias que realizan el estudio.

Recogida de datos: Test indirecto tendente a conocer la percepción del paciente en relación con los objetivos del estudio. El periodo de recogida de datos fue del 1 julio al 30 de agosto de 2001.

Diseño de la encuesta. Para medir la valoración del servicio y el grado de utilidad del seguimiento en orden a satisfacer las necesidades sanitarias de cada usuario, se diseña una encuesta según modelo propuesto por Schommer^{8,9} y con la ayuda de personal especializado. No se incorporan datos sociodemográficos, número de medicamentos o problemas de salud para garantizar el anonimato de los pacientes y asegurar la sincera respuesta.

El cuestionario comienza con unas breves instrucciones seguidas de una serie de cuestiones sencillas y de rápida respuesta, formadas por un primer grupo de 6 preguntas cerradas a responder con "X" en una escala graduada de 1 a 5, un segundo grupo de 3 preguntas cerradas con formato de respuesta binaria -si/no- y, por último, una serie de preguntas abiertas en las que el paciente puede expresar con sus propias palabras su percepción y opinión del seguimiento. (Anexo 1)

Las preguntas abarcan los temas necesarios para poder valorar los objetivos: salud, medicamentos y profesional que hace el seguimiento. Se centran en la experiencia personal del paciente y no en experiencias generales con el servicio.

Distribución de las encuestas y recogida de datos. La distribución de las encuestas comienza en todas las farmacias integrantes del estudio en una fecha convenida, disponiendo de 2 meses para concluir la recolección de datos. El formulario se entrega directamente a los pacientes sin localizarlos previamente, aprovechando las visitas habituales y espontáneas que realizan a la farmacia. Del mismo modo tampoco se les insiste para que devuelvan la encuesta rellena. El paciente lo rellena en casa de forma anónima devolviéndolo en sobre cerrado e introduciéndolo en una urna precintada en la propia farmacia. Como se trata de evaluar las experiencias acumuladas por el usuario a lo largo del tiempo que lleva incluido en el servicio, no se solicita la cumplimentación inmediata tras una visita, para evitar una posible polarización en las respuestas¹⁰.

RESULTADOS

Los pacientes en seguimiento en el momento de realización del estudio eran 195. En el período disponible para la distribución de las encuestas fue posible contactar, y por tanto entregar el formulario al 73% (142) de la muestra prevista, y de éstos, la devolvieron cumplimentada el 80% (114).

Los resultados obtenidos en las 6 primeras preguntas cerradas se expresan en la Tabla 1.

La puntuación media a la pregunta sobre una posible mejora de salud en el tiempo que lleva en seguimiento es de 3.85 en una escala de 1 a 5. Según los pacientes, la influencia del servicio en esa posible mejoría tiene una media de 3.98. Se

calcula el coeficiente de correlación de Pearson entre estas dos primeras preguntas, obteniéndose un valor de +0,72.

El aumento en la información sobre su medicación obtiene un valor medio de 4.43.

El grado de confianza en el farmacéutico para plantear los problemas de salud y seguir sus indicaciones es valorado con unas medias de 4.63 y 4.70 respectivamente, en la escala de 1 a 5. La conveniencia de que el farmacéutico escriba informes al médico parece alta con una media de 4.61.

La valoración general que da el paciente al servicio, en la escala señalada es de 4.45.

En las respuestas de si o no, el 44.29% de los pacientes consideran que el farmacéutico puede hacer algo más por su salud.

La ayuda que proporciona el seguimiento a los usuarios a la hora de entender la necesidad del tratamiento farmacológico y de su cumplimiento han obtenido porcentajes del 99 y 98% respectivamente.

En cuanto al papel profesional del farmacéutico, el 78.6% considera al farmacéutico colaborador del médico, mientras que el 11.6% piensa que lo sustituye.

DISCUSIÓN

Según los estudios analizados, para proceder a la recolección de los datos se podría haber optado por un test directo, que mide prestaciones y características específicas del servicio, o bien por un test indirecto, basado en emociones subjetivas, que mide las expectativas personales que percibe el usuario sobre el servicio que recibe^{5,6}. En este caso, se eligió un test indirecto ya que, como se ha comentado, este tipo de encuesta refleja mejor las emociones de un usuario que, al desconocer la utilidad del servicio hasta que el farmacéutico se lo ofrece, no tiene expectativas previas⁸.

Analizando el grado de respuesta, durante el período experimental se pudo contactar y entregar los cuestionarios al 73% de los pacientes en seguimiento que, en un elevado porcentaje (80%), los devolvieron cumplimentados. Estos datos indican que al finalizar el estudio se consiguieron el 58% de los formularios que se pretendían inicialmente. En trabajos similares realizados en farmacias comunitarias a grupos de riesgo con relación a la consulta farmacéutica se obtuvieron generalmente niveles de respuesta más bajos¹¹. Nuestros resultados parecen indicar que la disposición de los pacientes a colaborar con el farmacéutico, aumenta cuando este realiza el seguimiento de su farmacoterapia.

La utilidad objetiva del seguimiento para resolver problemas de salud, ya demostrada por los resultados presentados por algunos grupos de trabajo^{4,12,13}, es corroborada por la opinión de los pacientes. La relación entre las dos primeras

preguntas es el verdadero centro de esta encuesta, saber no solo si el paciente valora el trabajo

Por último, los pacientes consideran al farmacéutico como un colaborador del médico y solo el 11.6%

TABLA 1: Resultados obtenidos en las 6 primeras preguntas de la encuesta a pacientes

	Media	Mediana	Moda
Desde que comenzó este seguimiento, ¿En qué grado ha mejorado su salud?	3,85	3,97	4
¿En que medida cree que este cambio de su salud se debe a este servicio?	3,98	4,13	4
¿En que grado piensa que ha mejorado la información sobre sus medicamentos?	4,43	4,58	5
A la hora de plantear sus problemas de salud, ¿En qué grado confía en el farmacéutico que le hace el seguimiento?	4,63	4,77	5
A la hora de seguir las indicaciones ¿En qué grado confía en el farmacéutico que le hace el seguimiento?	4,70	4,81	5
¿Le parece conveniente que, con su autorización, el farmacéutico envíe informe de su seguimiento al médico?	4,61	4,78	5

asistencial del farmacéutico en relación con el seguimiento que hace de su farmacoterapia, sino conocer, desde su punto de vista, de que manera influye el seguimiento en sus cambios de salud. En este sentido, hay que resaltar el valor obtenido al calcular el coeficiente de Pearson: +0,72.

En relación con la percepción de mejoría en la información sobre su medicación y la ayuda que presta el programa para comprender la necesidad de cumplir su tratamiento como le ha sido indicado por el médico, las respuestas están en la misma línea que los estudios de Machuca¹⁴ y Al-Shammari¹⁵. Estos autores concluyen que el 75% de los pacientes incumplidores lo son por causas relacionadas con problemas en la información de su medicación. En este sentido hay que señalar el papel del farmacéutico como educador sanitario, con una función esencial en la cadena del medicamento ya que al facilitar al paciente la comprensión del mismo, se consigue un mejor cumplimiento de los tratamientos.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto el alto grado de confianza que tienen los pacientes en el farmacéutico para plantear sus problemas de salud y seguir sus indicaciones en temas sanitarios. Es evidente que la entrevista inicial propuesta por el Programa Dáder facilita la intercomunicación entre ambos que se irá incrementando en visitas posteriores hasta el establecimiento de una relación terapéutica que, como indica Borrell⁵, permita al farmacéutico entender las preocupaciones del paciente y compartir con él un plan de actuación que facilite el objetivo de la farmacoterapia.

piensa que puede ser un sustituto. Este tema, últimamente muy debatido por los colectivos médico y farmacéutico, no parece preocupar a los pacientes que entienden la colaboración entre los distintos miembros del equipo de salud para su propio beneficio y prácticamente no se plantean la sustitución de un profesional por otro, sino que comprenden que la finalidad es sumar los conocimientos y beneficios que pueden aportar ambos profesionales.

CONCLUSIONES

El paciente en seguimiento:

- Valora el servicio de seguimiento farmacoterapéutico en farmacia comunitaria (4,45 sobre 5).
- Considera que hay relación entre sus cambios de salud y el servicio de seguimiento farmacoterapéutico.
- Tiene gran confianza en el farmacéutico que le hace el seguimiento (4,70 sobre 5).
- Mejora el conocimiento de los medicamentos que usa gracias a recibir una información que valoran con 4,43 sobre 5.
- Considera al farmacéutico colaborador en el equipo de salud (el 79% de la muestra).

Bibliografía / References

- 1 Resolución ResAP (2001)2 relativa al papel del farmacéutico en el marco de la seguridad sanitaria. Consejo de Europa (Adoptada por el Consejo de Ministros el 21 de marzo de 2001, en la 746 reunión de Delegados de los Ministros). Pharm Care Esp 2001; 3: 216-222.
- 2 Consenso sobre Atención Farmacéutica. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 2001.
- 3 Normas de correcta atención farmacéutica. Madrid: Colegio Oficial de Farmacéuticos; 1998.
- 4 Faus MJ, Fernández-Llimós F, Martínez Romero F. Programa Dáder de Seguimiento del Tratamiento Farmacológico: Casos Clínicos. Barcelona: Ipsen Pharma; 2001.
- 5 Borrell F. Manual de entrevista clínica. Madrid: Harcourt Brace; 1997

- 6 Schommer JC. Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services. *Am J Health-Syst Pharm* 1997; 54: 2721-2732
- 7 Pasco GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plan* 1983; 6: 185-210
- 8 Schommer JC. Roles of normative and predictive expectations in evaluation of pharmacist consultation services. *J Consum Satisfac Dissatisfac Complain Behav* 1996; 9: 86-94.
- 9 Schommer JC. Higher levels of consultation services increase patient satisfaction. *Am Pharm.* 1995; (8): 33-39.
- 10 Churchill GA. *Marketing research methodological foundations.* Orlando: Dryden;1995
- 11 Liu MY, Jennings JP, Samuelson WM, Sullivan CA, Veltri JC. Asthma patients' satisfaction with the frequency and content pharmacist counselling. *J Am Pharm Assoc* 1999; 39: 493-498.
- 12 Martínez F, Fernández-Llimós F, Gastelurrutia MA, Parras M, Faus MJ. Programa Dáder de Seguimiento del Tratamiento Farmacológico. Resultados de la fase piloto. *Ars Pharmaceutica* 2001; 42(1-2): 53-65.
- 13 Armando PD, Semería N, Itenllado M, Sola N. Programa Dáder en Argentina: Resultados del primer trimestre de actividades. *Pharm Care Esp* 2001; 3: 196-203.
- 14 Machuca M. Comunicación farmacéutico-paciente-médico. En: Curso de postgrado de introducción práctica a la Atención Farmacéutica. Barcelona: Universidad de Granada; 2001.
- 15 Al Shammari SA. Compliance with short-terms antibiotic therapy among patients attending primary health centres in Riyadh, Saudi Arabia. *J Roy Soc Health* 1995; 115 (4): 231-234.

Anexo 1: Encuesta diseñada para conocer la opinión del paciente sobre el servicio de seguimiento farmacoterapéutico que recibe en su farmacia comunitaria.

	Nada	Poco	Medio	Bastante	Mucho
Desde que comenzó este seguimiento, ¿En qué grado ha mejorado su salud?					
¿En que medida cree que este cambio de su salud se debe a este servicio?					
¿En que grado piensa que ha mejorado la información sobre sus medicamentos?					
A la hora de plantear sus problemas de salud, ¿En qué grado confía en el farmacéutico que le hace el seguimiento?					
A la hora de seguir las indicaciones ¿En qué grado confía en el farmacéutico que le hace el seguimiento?					
¿Le parece conveniente que, con su autorización, el farmacéutico envíe informe de su seguimiento al médico?					

	Sí	No	No sé	Observaciones
¿Cree que podemos hacer algo más para mejorar su salud? En caso afirmativo indíquelo al dorso si lo desea.				
Desde que comenzó el seguimiento ¿Comprende mejor la necesidad de tomar los medicamentos que le han prescrito?				
¿El seguimiento que le realizan en la farmacia le ayuda a cumplir su tratamiento?				

¿Cómo considera al farmacéutico que le hace el seguimiento?

Sustituto del médico.
 Colaborador del médico.
 Ninguna de las dos anteriores.

En general, ¿Qué espera que su farmacéutico haga por usted? -----
 ¿Cómo valoraría el servicio de seguimiento? _____

Si desea realizar un comentario personal puede utilizar la parte posterior de esta hoja.