

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Cartera de servicios y actuaciones profesionales

Introducción

En este número de la revista OFFARM se inicia un nuevo espacio sobre atención farmacéutica (AF). Se irá desarrollando mensualmente una «Cartera de Servicios y de Actuaciones Profesionales» que faciliten la implementación y el desarrollo de la AF en la oficina de farmacia de la manera más óptima posible, y se ha orientado para que sea una sección de utilidad práctica.

Cuando en una farmacia el farmacéutico se plantea poner en marcha actividades de AF, es necesario hacer previamente un análisis de los planteamientos tanto profesionales como de gestión que llevan a incorporar ese nuevo servicio o actividad, como parte integrada en el funcionamiento habitual de la farmacia. No se debe pensar en la AF como una actividad más que se realiza en la farmacia, sino que se debe entender como una nueva manera de actuar en todas y cada una de las actuaciones que se realizan. No se trata sólo de «hacer más», sino de «hacer diferente».

Es evidente que toda actividad encaminada directamente hacia la AF (dispensación activa, consulta o indicación farmacéutica, seguimiento farmacoterapéutico personalizado)¹ debe tener al paciente-usuario del medicamento como absoluto protagonista de los objetivos que se marque el farmacéutico. La propia definición de atención farmacéutica de Hepler y Strand² marca el propósito de que se alcancen unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida de ese paciente.

Pero se debe tener en cuenta que las actividades tradicionalmente orientadas hacia el medicamento (adquisición, almacenamiento, etc.) también

deben dirigirse hacia el paciente como destinatario final de todas nuestras actuaciones. El usuario del medicamento debe ser el único objetivo de toda nuestra actividad, tanto en la vertiente de actuación clínica como en la de gestión de la oficina.

Cuando en la farmacia se da una falta de existencia de un medicamento, *a priori* podríamos considerar que se trata de un «problema de gestión de stock», pero también en estos casos se debe focalizar la atención hacia el usuario del medica-

mento que sale perjudicado por ese fallo de gestión: ¿se le puede ofrecer una sustitución? En caso de desabastecimiento del mercado ¿cómo se debe contactar con el médico para ofrecerle una alternativa terapéutica?, ¿podemos optimizar el stock para ofrecer mejores servicios a los pacientes atendidos?

Al analizar la gestión de la farmacia, el paciente-usuario de medicamentos debe continuar siendo el protagonista del pensamiento del profesional de la farmacia.

Cuando el farmacéutico se plantea proporcionar algún nuevo servicio profesional o poner en marcha alguna actuación específica encami-

nados al desarrollo pleno y continuado de la AF, deberá analizar detalladamente diversos aspectos que van desde la motivación que le conduce a su planteamiento hasta si podrá realizarlos con la estructura actual, así como qué medios y qué metodología necesitará.

Los servicios que se presten a los usuarios-clientes se deben incorporar a la rutina de la actividad en la farmacia, y deben participar de esa nueva



ATENCIÓN FARMACÉUTICA

orientación profesional todos aquellos que trabajen en la farmacia. Pretender compartimentar de manera estanca los nuevos servicios o actividades conducirán la iniciativa al fracaso. Todos los trabajadores de la farmacia deben ser conocedores y «entendedores» del «hacer diferente» que se ha implementado.

CARTERA DE SERVICIOS

La cartera de servicios comprenderá temas estrictamente asistenciales que se pueden contemplar de aplicación inmediata en los pacientes atendidos.

Algunos temas que se tratarán son: actuación protocolizada ante consultas sobre alteraciones menores, dispensación activa, seguimiento farmacoterapéutico personalizado de pacientes (diabéticos, cardiopatas, etc.), deshabitación tabáquica, detección y seguimiento de niveles de glucosa, detección y seguimiento de la presión arterial, y detección y seguimiento de niveles de colesterol.

ACTUACIONES PROFESIONALES

Las actuaciones profesionales corresponderán a temas de gestión, pero siempre dirigidos a mejorar la atención asistencial a los clientes.

Algunos de los temas que se desarrollarán son: análisis de faltas de existencias, grado de conocimiento de la utilización de medicamentos (antihipertensivos, hipocolesteremiantes, antidiabéticos, etc.) por parte de los usuarios de la farmacia y análisis de la automedicación en la población atendida desde la farmacia.

Se irán alternando los temas más profesionales con los de gestión, que también son necesarios para mejorar la calidad de servicio que se presta.

En la revista OFFARM se abordará cada uno de los diversos temas propuestos como cartera de servicios y actuaciones profesionales, como si se tratase de un estudio concreto y que pueda servir de

guión-ficha al farmacéutico que desee incorporar esa nueva actividad en la farmacia.

Aunque cada tema será desarrollado de manera específica, podemos apuntar que gozarán de una estructura común que permita visualizar las necesidades para la puesta en marcha del nuevo servicio o actividad de la forma más práctica posible. Esta estructura contará con los siguientes apartados:

■ *Utilidad.* El nuevo servicio o actividad servirá para mejorar la salud de los clientes-pacientes.

■ *Objetivos.* ¿Por qué se plantea el farmacéutico el nuevo servicio o la nueva actividad?

■ *Metodología.* ¿Cómo puede ponerse en práctica?

■ *Conocimientos.* ¿Qué se debe saber?

■ *Habilidades.* ¿Qué se debe tener en cuenta?

■ *Resultados.* ¿Cómo debe registrarse la actuación?

■ *Discusión y análisis de resultados.* ¿Qué se debe registrar y por qué?

La estructura del artículo permitirá hacer un repaso de los diferentes aspectos que son necesarios analizar antes de implementar la nueva actividad de manera continuada y con la suficiente calidad como para contribuir de manera efectiva a la mejora de la utilización de los medicamentos por parte de los pacientes.

En definitiva, en esta nueva sección se pretende abordar diferentes actividades farmacéuticas (servicios y actuaciones de gestión) que contribuyan de manera práctica y reflexiva a que el farmacéutico que se está iniciando avance hacia la integración plena de la AF. ■

BIBLIOGRAFÍA

1. Consenso sobre atención farmacéutica. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, 2001
2. Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm 1990;47:543-9.

PILAR GASCÓN

Farmacéutica comunitaria