



# FARMACÉUTICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

www.elsevier.es/fap



EXPERIENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS EN FARMACIA DE ATENCIÓN PRIMARIA

## Acreditación de entrevistas individualizadas con los facultativos de Atención Primaria

R. Fernández Urrusuno\* y M.C. Montero Balosa

*Farmacéuticas de Atención Primaria, Distrito Sanitario Aljarafe, Servicio Andaluz de Salud, Sevilla, España*

Aceptado el 30 de enero de 2011; aceptado el 3 de junio de 2011

### PALABRAS CLAVE

Estrategias de intervención;  
Calidad de prescripción;  
Entrevista cara a cara

### KEYWORDS

Intervention strategies;  
Prescription quality;  
Face-to-face interview

### Resumen

Una de las actividades realizadas por los farmacéuticos de Atención Primaria dirigidas a mejorar la calidad de la prescripción consiste en la entrevista cara a cara con los facultativos.

La acreditación de estas entrevistas como actividad formativa aporta un valor añadido para el profesional entrevistado y para el farmacéutico, en cuanto a la incorporación de una metodología estructurada, el establecimiento de objetivos consensuados, el compromiso de colaboración mutua y el seguimiento periódico del perfil de prescripción.

Esta metodología motiva al profesional a mejorar el perfil de prescripción ya que se enmarca en un contexto clínico y no puramente de gestión.

### Accreditation of individualized interviews for Primary Care professionals

#### Abstract

One of the activities carried out by Primary Care pharmacists aimed at improving prescription quality is a face-to-face interview with the medical professionals.

Accreditation of these interviews as a training activity provides added value for the professional interviewed and for the pharmacist, in regards to incorporation of a structured methodology, establishment of the objectives agreed on, commitment for mutual collaboration and periodic follow-up of the prescription profile.

This methodology motivates the professional to improve the prescription profile since it puts it into a clinical context frame and not a purely management one.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: rocio.fernandez.sspa@juntadeandalucia.es (R. Fernández Urrusuno)

## Justificación y contexto

La entrevista cara a cara (*face to face*) es una de las intervenciones con mayor impacto en la mejora de los hábitos de prescripción<sup>1-4</sup>. La gran variabilidad en los resultados de los indicadores de calidad de prescripción entre los profesionales justifica el planteamiento de intervenciones individualizadas.

La entrevista personalizada es una herramienta útil para recabar información sobre las causas o barreras que puedan condicionar una práctica incorrecta, la influencia de los pacientes en la prescripción o la inducción por otros profesionales<sup>1-4</sup>. El desarrollo de esta actividad por los farmacéuticos de Atención Primaria (FAP) permite planificar estrategias de mejora dirigidas a facilitar la consecución de los objetivos de calidad<sup>4-6</sup>.

La acreditación de la entrevista personalizada como una actividad formativa aporta un valor añadido para el profesional entrevistado y para el FAP que la realiza, en cuanto a la incorporación de una metodología estructurada. El FAP establece los objetivos a abordar, la documentación que va a aportar y ambos, el compromiso de colaboración mutua. El profesional se beneficia de la elaboración de un plan de mejora adaptado a su situación particular.

## Objetivos

### Objetivo general

Optimizar la calidad de la prescripción en los términos de los acuerdos de gestión clínica, en el ámbito de la Atención Primaria (AP).

### Objetivos específicos

- Adquirir habilidades que contribuyan a mejorar la calidad de la prescripción en las patologías más prevalentes en AP.
- Actualizar conocimientos sobre la selección de los fármacos más adecuados en el tratamiento de estas patologías a partir de criterios de eficacia, seguridad, adecuación y eficiencia.
- Detectar barreras que puedan condicionar la no consecución de los objetivos de calidad.

## Actividad

Los facultativos participantes son seleccionados en función de los resultados de los indicadores de calidad de prescripción, priorizándose aquellos con mayor número de áreas de mejora.

La entrevista se realiza siguiendo un protocolo normalizado, personalizado para cada profesional a partir de los perfiles de prescripción y áreas de mejora detectadas.

La actividad es impartida por un FAP con experiencia en el uso racional del medicamento, formación sobre lectura crítica de publicaciones científicas, revisión de pacientes polimedicados y gestión de la información de la prescripción farmacéutica.

La actividad se inicia con la preparación del material didáctico. El encuentro tiene lugar en el Centro de Salud donde el profesional ejerce su actividad asistencial. La ratio docente/discente es de 1/1, con lo que se pretende esta-

blecer una relación de igualdad entre ambos. Estos elementos fomentan particularmente la interactividad. La duración de la actividad es de una hora. Se realiza una convocatoria anual por discente.

Según el perfil de prescripción del profesional, la información que se aporta consiste en:

- Resultados individuales en los indicadores de calidad de la prescripción.
- Informes de prescripción de pacientes polimedicados.
- Perfil de prescripción de grupos terapéuticos concretos o principios activos (antidiabéticos, antihipertensivos...), relacionados con los pacientes a los que fueron prescritos. La identificación de los pacientes objeto de las prescripciones permite el acceso del profesional, durante la entrevista, a su historia clínica y la realización de una autoauditoría cuyo resultado puede ser el cambio o anulación de las prescripciones, en aras de la seguridad del paciente.

La entrevista responde a un modelo mixto que combina la metodología de las entrevistas estructuradas, basadas en una serie de preguntas previamente determinadas, con la de las entrevistas no estructuradas, en las que el entrevistador formula preguntas abiertas. Esta parte no estructurada tiene como objeto abrir un *feedback* con el profesional que permita recoger posibles barreras y facilitadores para la mejora del perfil de prescripción.

Como resultado, se elabora un plan de mejora (anexo), consensado y firmado por el facultativo y el FAP, encaminado a facilitar el cumplimiento de los objetivos de calidad. Se fijan un máximo de 3 áreas de mejora, sustentadas por la mejor evidencia científica disponible. El plan incluye un seguimiento periódico del perfil de prescripción.

Al cabo de 6 meses, se evalúan los objetivos pactados y se remite un informe al profesional, felicitándolo por las mejoras o recordándole el compromiso adquirido para que lo aborde en los meses siguientes.

## Resultados

La actividad fue acreditada por la Agencia Calidad Sanitaria de Andalucía en marzo de 2009. Desde ese momento se han realizado 86 entrevistas.

Sobre una muestra de 54 facultativos, la evaluación a los 6 meses arrojó los siguientes resultados:

- El 91% de los facultativos mejoraron en al menos uno de los objetivos propuestos como área de mejora.
- El 59% de los facultativos mejoraron todos los objetivos pactados.
- De un total de 107 objetivos planteados en el global de la muestra, se alcanzó mejora en el 74%.

## Monitorización y evaluación

La evaluación de la actividad se realiza desde distintos puntos de vista del discente:

- Aprendizaje: a través de la elaboración conjunta del plan de mejora.
- Transferencia e impacto: a través del seguimiento de los datos de prescripción.
- Satisfacción: a través de la recogida de impresiones y expectativas en una encuesta incluida en el plan de mejora.

## ANEXO: ENTREVISTAS DE FARMACIA

Fecha:

Facultativo:

UGC:

Centro:

MOTIVO DE LA ENTREVISTA:

Optimizar la calidad de la prescripción farmacéutica

ASPECTOS PLANTEADOS:

- ☐ Perfil de calidad de la prescripción
- ☐ Detección de áreas de mejora
- ☐ Actualización en grupos terapéuticos
- ☐ Revisión de pacientes polimedicados
- ☐ Elaboración de un plan de mejora
- ☐ Otros

PLAN DE MEJORA DE LA PRESCRIPCIÓN FARMACÉUTICA:

Prioridad	Oportunidad de mejora identificada	Acción de mejora
-----------	------------------------------------	------------------

Fecha de evaluación:

OBSERVACIONES

Firma:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

1. ¿Te has sentido cómodo en la entrevista?
2. ¿Qué te han parecido los contenidos?
3. ¿Te parecen abordables los objetivos?
4. ¿Qué te parece el plan de mejora?
5. ¿Qué cambiarías respecto a la próxima entrevista?

## Conclusiones

La entrevista, como actividad formativa acreditada, aporta una metodología estructurada y sencilla que facilita su evaluación a través del análisis de las áreas de mejora consensadas con el facultativo.

A la vista de los resultados, esta metodología motiva al profesional a adecuar su prescripción ya que se enmarca en un contexto clínico y no puramente de gestión en el que suelen incluirse los objetivos de farmacia.

La acreditación de la entrevista cara a cara ayuda a mejorar el perfil de prescripción y a su vez permite disponer de un certificado acreditativo válido para el desarrollo de la carrera profesional tanto del facultativo entrevistado como del FAP.

## Puntos clave que hay que aprender

El contacto directo del FAP con el profesional permite que este se sienta libre para expresar los problemas relacionados con la consecución de los objetivos de calidad de la prescripción, aporte sugerencias para mejorarlos y se comprometa a colaborar en un margen de tiempo definido. Esta metodología contribuye a motivar al profesional a mejorar su perfil de prescripción.

## Bibliografía

1. Ostini R, Hegney D, Jackson C, Williamson M, Mackson JM, Gurman K, et al. Systematic review of interventions to improve prescribing. *Ann Pharmacoter*. 2009;43:502-13.

2. O'Brien MA, Rogers S, Jamtvedt G, Oxman AD, Odgaard-Jensen J, Kristoffersen DT, et al. Educational outreach visits: effects on professional practice and health care outcomes. *Cochrane Database of Systematic Reviews*. 2007, Issue 4. Art No.: CD000409. DOI: 10.1002/14651858.CD000409.pub2.
3. Arnold SR, Straus SE. Interventions to improve antibiotic prescribing practices in ambulatory care. *Cochrane Database of Systematic Reviews*. 2005, Issue 4. Art No.:CD003539. DOI: 10.1002/14651858.CD003539.pub2.
4. Herrero Hernández S, Alcaraz Borrajo M, Cruz Martos MA, Calvo Alcántara MJ. La planificación y diseño de estrategias de intervención: metodología e impacto. *Manual de Farmacia de Atención Primaria*. SEFAP: Drug Farma SL; 2006.
5. Grindrod KA, Patel P, Martin JE. What interventions should pharmacists employ to impact health practitioner's prescribing practices? *Ann Pharmacother*. 2006;40:1546-57.
6. De Vries TW, van den Berg PB, Duiverman EJ, de Jong-van den Berg LT. Effect of minimal pharmacy intervention on improvement of adherence to asthma guidelines. *Arch Dis Child*. 2009; 95:302-4.