

Análisis de la percepción sobre la educación e información de medicamentos brindada a los usuarios del Consultorio Farmacéutico del Área de Salud de Palmares

Sancho Rodríguez J^{a*}, Vásquez García S^b

^a Farmacéutico. Máster en Administración con énfasis en Servicios de Salud. Director del Servicio de Farmacia, Área de Salud de Palmares, CCSS y Docente de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Costa Rica.

^b Farmacéutica. Máster en Administración con énfasis en Servicios de Salud. Farmacéutica Asistente del Servicio de Farmacia, Área de Salud de Palmares, CCSS

*Correspondencia Dr. Jairo Sancho Rodríguez. Correo electrónico jsancho@ccss.sa.cr

RESUMEN

OBJETIVO: Analizar la percepción que tienen los pacientes sobre el proceso de educación e información de medicamentos que brinda el Consultorio Farmacéutico del Área de Salud de Palmares, con el fin de determinar la conveniencia de las estrategias, los instrumentos y el recurso humano involucrado.

MÉTODO: Se aplicó una encuesta de percepción a 61 pacientes del Consultorio Farmacéutico, durante el mes de abril de 2010.

RESULTADOS: En promedio, el usuario percibió el trato recibido en la atención como muy bueno. En cuanto a la percepción relacionada con la educación en el uso correcto de la medicación y la información sobre medicamentos brindada por el farmacéutico, fue en promedio muy satisfactoria.

CONCLUSIÓN: Se denota una percepción favorable del usuario respecto a las actividades del Consultorio Farmacéutico

PALABRAS CLAVE: Educación de paciente, servicios farmacéuticos, satisfacción de paciente.

ABSTRACT.

OBJECTIVE: To analyze the patient's perceptions of the process of education and drug information given at the Consultorio Farmacéutico of the Area de Salud de Palmares, in order to determine the convenience of the strategies, instruments and the human resources involved.

METHODS: For this purpose a survey of perception was applied to 61 patients that attended the Consultorio Farmacéutico during the month of april 2010.

RESULTS: The users perceived the service received as very good. The perception with the education in the correct use of the medicines and drug information given by the pharmacist was very good.

CONCLUSION: There is a favorable about to the activities carried out in the Consultorio Farmacéutico.

KEYWORDS: patient education, pharmaceutical services, patient satisfaction.

Introducción

El Consultorio Farmacéutico es el espacio físico donde el profesional en Farmacia brinda Atención Farmacéutica a los pacientes, desarrollando actividades sanitarias para procurar un uso correcto y racional de la medicación, como seguimiento de terapias específicas, programas de educación al paciente en materia de medicamentos, programas de promoción de la salud, entre otras (1,2).

Referente a la educación para procurar un uso correcto de la farmacoterapia, es de suma importancia el significado de las consecuencias del uso inadecuado de los fármacos tanto desde una perspectiva terapéutica y sanitaria, como desde un enfoque puramente económico. Desde esta perspectiva, los farmacéuticos han de asumir una serie de responsabilidades respecto a la adecuación, cumplimiento y resultados de la terapia farmacológica; asistiendo al paciente para que el tratamiento se dispense, cumpla y administre de forma segura y eficaz. En definitiva, ayudando a los pacientes a prevenir, identificar y resolver los problemas potenciales o reales relacionados con la utilización de medicamentos. Lo anterior elimina o reduce el riesgo de situaciones de morbilidad y mortalidad evitables (1,3).

La información sobre medicamentos es una función básica del ejercicio profesional farmacéutico y constituye una parte integrante de los servicios farmacéuticos hospitalarios y ambulatorios. Se deben considerar los factores que demandan la disponibilidad de la información, los que demandan accesibilidad y los requerimientos para el procesamiento y entrega de la información. Si se define información de medicamentos como un sistema de conocimientos y técnicas que permite la comunicación de datos y experiencias sobre medicamentos, para promover su uso racional (4); se puede intuir que este proceso va dirigido no solo a los pacientes, sino también al personal de salud que tiene contacto directo con esos usuarios. En el caso de la información que se le brinda al paciente, debe tomar en cuenta que existe una débil cultura para demandar información a los entes sanitarios (especialmente las farmacias), aunado a la escasa educación sobre el uso apropiado de los medicamentos que incide en los incumplimientos de la terapia. En estos usuarios, la información se diferencia de la educación sobre medicamentos en lo referente a que en la primera se tiene a un paciente que consulta sobre aspectos muy específicos de su terapia, pues posee algún tipo de conocimien-

de su terapia, pues posee algún tipo de conocimientos sobre los medicamentos que se aplica (4,5).

La Atención Farmacéutica es una práctica en la que el profesional que la realiza asume las una responsabilidad con las necesidades del paciente en relación con los medicamentos y adquiere un compromiso al respecto, siendo el paciente el principal beneficiario con las acciones que el farmacéutico tome para mejorar la calidad de vida de éste, con el fin de prevenir, mejorar, curar y eliminar tanto síntomas como patologías que dicho paciente presente, mediante una disposición eficiente y eficaz de los esfuerzos y recursos (6). El objetivo que se pretende conseguir con la utilización de medicamentos es mejorar la calidad de vida de los pacientes, a través de la curación de las enfermedades o, cuando esto no es posible, controlando sus consecuencias y sus síntomas. Sin embargo, no siempre que un paciente utiliza un medicamento el resultado es óptimo. En muchas ocasiones la farmacoterapia falla, cuando los medicamentos hacen daño (no son seguros) o no alcanzan el objetivo para el cual fueron prescritos (no son efectivos) (6,7).

El Consultorio Farmacéutico del Área de Salud de Palmares se funda en 1999 como una herramienta para procurar un uso correcto y racional de la medicación en los pacientes, con el fin de apoyar mediante la información farmacoterapéutica las labores clínicas de los funcionarios que tienen atención directa con el paciente, a saber, médicos, odontólogos, profesionales y auxiliares de enfermería, entre otros (8).

Con el fin de evaluar las actividades realizadas desde el Consultorio Farmacéutico, se determinó la percepción (considerada como un proceso en el cual un individuo recibe un estímulo de su ambiente u objeto y éste desarrolla una determinada actitud o conducta en relación con ese estímulo 9) que tienen los pacientes sobre el proceso de educación e información de medicamentos que brinda el Consultorio, con el fin de analizar la conveniencia de las estrategias, los instrumentos y el recurso humano empleadas, así como determinar el cumplimiento del objetivo general del Consultorio: "Brindar Atención Farmacéutica a los usuarios de los servicios de salud del Área de Salud de Palmares, mediante un enfoque integral, basado en los conceptos de promoción de la salud y prevención de las enfermedades" (8).

Método

Se pasó un cuestionario a todos los usuarios que acudieron al Consultorio Farmacéutico del Servicio de Farmacia del Área de Salud de Palmares de Alajuela, durante el mes de abril de 2010, según el registro "Reporte mensual de consultas del Consultorio Farmacéutico", documento que compila todas las consultas individuales que se generan de manera directa entre el paciente y el farmacéutico. En total, se entrevistaron 61 pacientes.

La encuesta se estructuró en tres partes: A-preguntas relacionadas con la percepción sobre el trato brindado en el Consultorio Farmacéutico, B-preguntas relacionadas con la percepción sobre la educación recibida en el uso correcto de la medicación, C-preguntas relacionadas con la información recibida en el uso correcto de la medicación. Los datos se incluyeron en una matriz de tabulación que totalizó por variable los resultados obtenidos en el proceso de investigación. Posteriormente, se realizaron relaciones estadísticas de los datos obtenidos en el cuestionario mediante cuadros, en los que se agrupa la información en términos relativos y absolutos. Además, se utilizan gráficos para representar los resultados y respaldar las conclusiones que de ellos se desprenden. Para el procesamiento de la información se utilizaron los programas del paquete informático Windows 2007.

Es así que según el alcance temporal, la investigación se clasifica como de tipo transversal o sincrónico, ya que estudia aspectos del desarrollo de los sujetos en un momento dado, dicha medición se realizó en abril de 2010. De acuerdo a la profundidad se establece que la investigación es de tipo descriptivo, porque está orientada a determinar las variables propuestas, para que se compruebe como es percibido lo expuesto por parte de los usuarios. En atención al carácter de la medida, el estudio se denomina como cuantitativo, ya que la información que se recopiló fue posible cuantificarla.

Resultados y discusión

El total de pacientes entrevistados, 50 fueron mujeres (82%) y 11 hombres (18%).

En cuanto a la calificación de la atención que brindan los funcionarios del Servicio de Farmacia al solicitar atención en el Consultorio Farmacéutico, el cuadro 1 muestra que el 85% de los usuarios la considera como muy buena y el 13% como buena. El 100% valora el trato brindado por los farmacéuticos en el desarrollo de las consultas entre bueno y muy bueno. En lo referente a los atributos de respeto, amabilidad en la atención y el horario establecido por el Consultorio Farmacéutico, el 97% lo considera entre muy bueno y bueno. En términos promedio, el usuario percibe el trato recibido en la atención que se le brinda en el

Consultorio Farmacéutico como muy bueno, lo que implica seguir fomentando el buen trato en la atención al usuario. Lo anterior resalta que la satisfacción de los usuarios hacia los servicios sanitarios, no solo se determina según el producto final que recibe, sino también por elementos que tienen que ver con la disponibilidad, accesibilidad y continuidad de la atención. Se puede potenciar esa fortaleza con capacitaciones en "servicio al cliente" y "relaciones interpersonales" a los funcionarios.

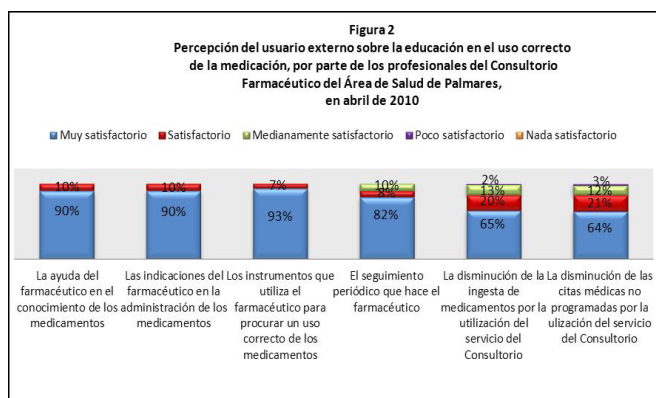
Cuadro 1. Percepción del usuario sobre el trato brindado en la atención en el Consultorio Farmacéutico del Área de Salud de Palmares, en abril de 2010.

ítemes	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
El trato recibido por parte de los funcionarios del Servicio de Farmacia al solicitar atención en el Consultorio Farmacéutico, tomando en cuenta amabilidad, comunicación y respeto, es	85%	13%	2%	0%	0%
El trato recibido por la atención personal de las solicitudes por parte de los farmacéuticos del Consultorio Farmacéutico, es	97%	3%	0%	0%	0%
El respeto y la amabilidad que se reciben en la atención en el Consultorio Farmacéutico, son	97%	0%	3%	0%	0%
El horario establecido del Consultorio Farmacéutico es	74%	24%	2%	0%	0%
Promedio	88%	10%	2%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir del instrumento aplicado en abril de 2010

La correcta relación en la comunicación que exista entre el profesional en farmacia y el paciente va a constituir un factor clave de éxito en la consecución de los objetivos propuestos respecto al uso adecuado de la medicación (10).

En la figura 2 se puede observar la percepción de los usuarios externos en el rubro de educación en el uso correcto de los medicamentos. El 100% de los entrevistados califica la colaboración del farmacéutico aumentando el conocimiento del paciente de su medicación como muy satisfactoria y satisfactoria. De igual manera perciben la actuación del profesional en Farmacia, referente a las indicaciones brindadas en la administración de medicamentos y los instrumentos que utilizan para procurar un uso correcto de la medicación. El 90% de los entrevistados valora el seguimiento periódico de la medicación, que realizan los profesionales del Consultorio Farmacéutico, como muy satisfactorio y satisfactorio, mientras que un 10% opina que es medianamente satisfactorio. La percepción del usuario experimenta variación cuando se analiza la relación entre la utilización de los servicios del Consultorio Farmacéutico y la disminución en la ingesta inicial de los medicamentos. El 65% de los pacientes encuentra como muy satisfactoria la disminución en la cantidad de medicamentos que inicialmente tomaba, desde que utiliza el Consultorio Farmacéutico hasta el momento de la encuesta.



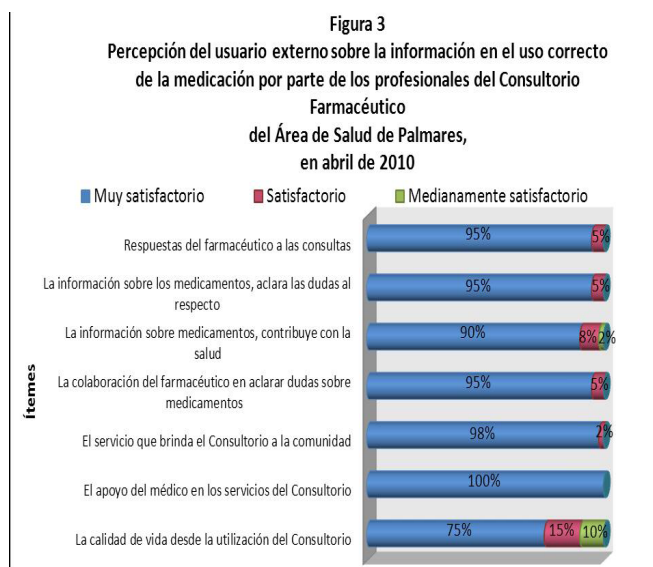
Fuente: Elaboración propia a partir del instrumento aplicado en abril de 2010

Como se ha reportado en la literatura, los resultados esperados al implementar programas de Atención Farmacéutica han demostrado que con la educación al paciente disminuye la estancia a nivel hospitalario (en términos de tiempo de internamiento), produce menos intervenciones del médico a nivel ambulatorio y aumenta la adherencia a los medicamentos. Una disminución en la ingesta inicial de medicamentos va de la mano de una mejor adherencia y conocimiento sobre el tratamiento, lo que incluso implica ir suspendiendo medicamentos prescritos para controlar reacciones adversas de otros fármacos. La disminución de las citas médicas no programadas (atención en los servicios de urgencias, por ejemplo), se relaciona con un mejor control de las patologías crónicas. Lo anterior genera un impacto positivo también en términos socioeconómicos, ya que implica un menor ausentismo

laboral o escolar, con el consiguiente aumento en la productividad; y una disminución de costos para el sistema de salud (10,11,12,13,14). Por lo anteriormente expuesto, en la encuesta se incluyeron preguntas que valoraran la percepción de los usuarios del consultorio sobre los aspectos mencionados anteriormente. Referente a la relación entre la utilización de los servicios del Consultorio Farmacéutico y la disminución en las citas médicas no programadas, el 64% la percibe como muy satisfactoria y el 21% como satisfactoria. El 12% valora esta relación como medianamente satisfactoria y el 3% como poco satisfactoria. En promedio, el usuario percibe la educación en el uso correcto de la medicación, como muy satisfactoria.

El papel del farmacéutico en el proceso de información de medicamentos a los pacientes es preponderante. La literatura señala que el 75% de las personas que no cumplen con el régimen medicamentoso instaurado, presentan problemas relacionadas con la información brindada sobre su farmacoterapia (es nula o escasa). Además también se plantea la confianza que el paciente manifiesta al solicitar información al farmacéutico, por lo que si ese proceso fuese más continuo se obtendrían mejores resultados en el control de los problemas de salud, al describirse que si existe una relación directa entre un mejoramiento en la calidad de vida con la utilización de un programa de atención farmacéutica (15).

En cuanto a la percepción del usuario externo sobre la información dada para el uso correcto de la medicación, se valoraron varios ítems presentados en la figura 3. Valorando la satisfacción del entrevistado en el apoyo del médico en los servicios que brinda el Consultorio Farmacéutico, el 100% de los entrevistados perciben muy satisfactorio que el médico cuente con el servicio del consultorio para lograr un manejo óptimo de la medicación. También ese 100% considera las respuestas y la colaboración que brindan los farmacéuticos a las consultas sobre medicamentos, entre muy satisfactorias y satisfactorias. El mismo comportamiento se observa en la percepción sobre la utilidad de esa información. También puede apreciarse que el 100% de los entrevistados considera que los servicios del Consultorio Farmacéutico, son beneficiosos para la comunidad de Palmares. La mayoría de los pacientes (98%) considera que la información brindada en el Consultorio Farmacéutico, contribuyó con su estado de salud de una manera muy satisfactoria. El 75% considera que la información brindada se relaciona, de forma muy satisfactoria, con el mejoramiento en su calidad de vida. En promedio, el usuario percibe la información en el uso correcto de la medicación, como muy satisfactoria.



Conclusiones

El proceso de educación en el uso correcto de la medicación tiene una percepción satisfactoria por parte de los usuarios, evidenciado en las apreciaciones favorables sobre: la colaboración de los farmacéuticos en los procesos de conocimiento y administración de la medicación, los instrumentos que se utilizan en el programa de atención farmacéutica y el seguimiento periódico de los tratamientos por parte de los profesionales del Consultorio Farmacéutico.

La mayoría de los entrevistados perciben que la utilización de los servicios del Consultorio Farmacéutico implica una disminución en la cantidad de medicamentos que se toman y de las citas médicas no programadas; por lo que es perentorio aumentar el presupuesto para invertir más en la adquisición de los materiales a utilizar en la construcción y modernización de los instrumentos que se utilizan en el Consultorio Farmacéutico para favorecer la educación en el uso correcto de la medicación.

Se perciben opiniones favorables respecto a la información que se brinda en el Consultorio Farmacéutico, al considerar beneficioso para la comunidad de Palmares el contar con un servicio de este tipo y aprecian de manera positiva el hecho que el médico tratante se apoye en el programa de Atención Farmacéutica, ya que consideran que se pueden obtener mejores resultados en el manejo de las patologías.

Dada la percepción favorable de los usuarios en lo que respecta a la atención recibida en el Consultorio Farmacéutico, sería importante constituir programas de pasantías formales, que permitan compartir la experiencia con otras unidades de la CCSS, contribuyendo a extender este tipo de servicio para abarcar la mayor cantidad de usuarios.

Es importante contar con estudios de este tipo, donde se evidencie la percepción del usuario sobre las intervenciones farmacéuticas en el uso correcto y racional de la medicación, y su relación con el control de las patologías que padecen los pacientes. Lo anterior puede marcar la importancia para que este tipo de servicios se presten de manera rutinaria.

Referencias

- Sabater, D; Silva, M; Faus-Dáder, M. Metodología Dáder: Guía de Seguimiento Farmacoterapéutico. España: Universidad de Granada, 3° ed, 2007.
- Rovers, J; Currie, J. A practical Guide to Pharmaceutical Care. United States of America: American Pharmacist Association, 2003.
- Waleed, A; Mohamed, Z. Pharmaceutical Care management: a modern approach to providing seamless and integrated health care. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2001; 14(7): 282-301.
- D'Alessio, R; Busto, U; Girón, N. Guía para el desarrollo de Servicios Farmacéuticos Hospitalarios: Información de Medicamentos. Canadá: Organización Panamericana de la Salud, 1997.
- Singhal, P; Raisch, D; Gupchup, G. The impact of pharmaceutical services in community and ambulatory care settings: evidence and recommendations for future research. Ann Pharmacother. 1999; 33(12): 1336-1355.
- Cipolle, R; Strand, L; Morley, P. El ejercicio de la atención farmacéutica. España: McGraw-Hill Interamericana, 2000.
- Pires, C; Costa, M; Angonesi, D; Borges, F. Demanda del Servicio de Atención Farmacéutica en una farmacia comunitaria privada. Pharmacy Practice. 2006; 4(1): 34-37.
- Chaves, I. Consultorio Farmacéutico como herramienta de la Atención Farmacéutica en la comunidad. Costa Rica: Publicaciones del Área de Salud de Palmares de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2002.
- Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill, 8° ed, 2007.
- Armando, P. Tesis Doctoral: Desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias. España: Editorial de la Universidad de Granada, 2007.

11. Lazo, Y; Lores, D. Impacto de un servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico implementado a pacientes con Diabetes Mellitus II. Revista Cubana de Farmacia. 2011; 45(2): 235-243.

12. Jácome, J; Iñesta, A. Estudio prospectivo sobre el impacto de un Servicio de Atención Farmacéutica Comunitaria en personas asmáticas. Revista Española de Salud Pública. 2003; 77(3): 393-403.

13. Skowron, A; Polak, S; Brandys, J. The impact of Pharmaceutical Care on patients with hypertension and their pharmacist. Pharmacy Practice. 2011; 19(2): 110-115.

14. Lobato, P; Lobo, F; García, A. Estrategia, viabilidad e implicaciones económicas de la Atención Farmacéutica. España: Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, 2000.

15. García, A; Machuca, M; Murillo, M; De la Mata, M; Martín, M. Percepción de la labor asistencial del farmacéutico comunitario por los pacientes incluidos en un programa de seguimiento farmacoterapéutico. Pharmacy Practice. 2003; 1(2): 38-42.

Agradecimientos

Se agradece al Consejo Académico del Área de Salud de Palmares, la autorización para llevar a cabo esta investigación.

Se agradece a la Dra. María Soledad Quesada, Directora del Departamento de Atención Farmacéutica y Farmacia Clínica, Facultad de Farmacia, Universidad de Costa Rica, por toda su colaboración.

Apoyo financiero

No se cuenta con financiamiento de algún tipo.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores del presente documento declaran no tener conflictos de intereses que puedan afectar la credibilidad del artículo.