

El modelo de Atención Farmacéutica de los Servicios de Farmacia

Jordi Fàbrega

El farmacéutico de hospital ha asumido un nuevo papel adaptándose a las necesidades del entorno. Las actividades englobadas dentro del concepto de Atención Farmacéutica, especialmente el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico y la promoción del uso racional de medicamentos, le han posicionado como un agente activo y corresponsable de los resultados de salud.

La creciente complejidad en la medicación de los pacientes ha provocado un cambio de paradigma en los Servicios de Farmacia. Éstos, hasta hace poco más focalizados en aspectos logísticos, han visto necesario centrar su actividad en aspectos más asistenciales, dirigidos a potenciar y maximizar la intervención farmacéutica en el tratamiento y seguimiento farmacoterapéutico. Los procesos logísticos relacionados con la custodia y dispensación de los medicamentos se han automatizado progresivamente para poder liberar tiempo a tareas más clínicas y de mayor valor añadido.

La aparición de los medicamentos biotecnológicos ha sido un acelerador de cambio, al exigir por parte del farmacéutico de hospital un mayor control de su eficacia y de la seguridad del paciente. Al tratarse además de medicamentos más caros que los convencionales requieren de una gestión mucho más eficiente.

Frente a esta nueva situación se hace necesario aplicar el concepto de la Atención Farmacéutica en el ámbito hospitalario en toda su extensión:

"La Atención Farmacéutica es la práctica profesional que implica la participación activa del farmacéutico en el diseño, seguimiento y evaluación del tratamiento farmacoterapéutico del paciente individual, integrado en el equipo asistencial y responsabilizándose de los resultados en salud. También conlleva la implicación del farmacéutico en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades".

Definición de Atención Farmacéutica para el proyecto Cognhos@F a partir de la definición presentada en el Foro de Atención Farmacéutica de 2008

Ha implicado, en definitiva, un cambio de modelo del Servicio de Farmacia: de uno más enfocado al medicamento o la enfermedad a otro enfocado a paciente.

Cada Servicio de Farmacia deberá adecuar el concepto y el significado práctico de la Atención Farmacéutica a las necesidades reales de los pacientes y a las particularidades de su entorno (volumen de pacientes, polo de excelencia, conocimiento, criticidad, etc.) y establecer un plan de actividades para su implantación y mejora continua.

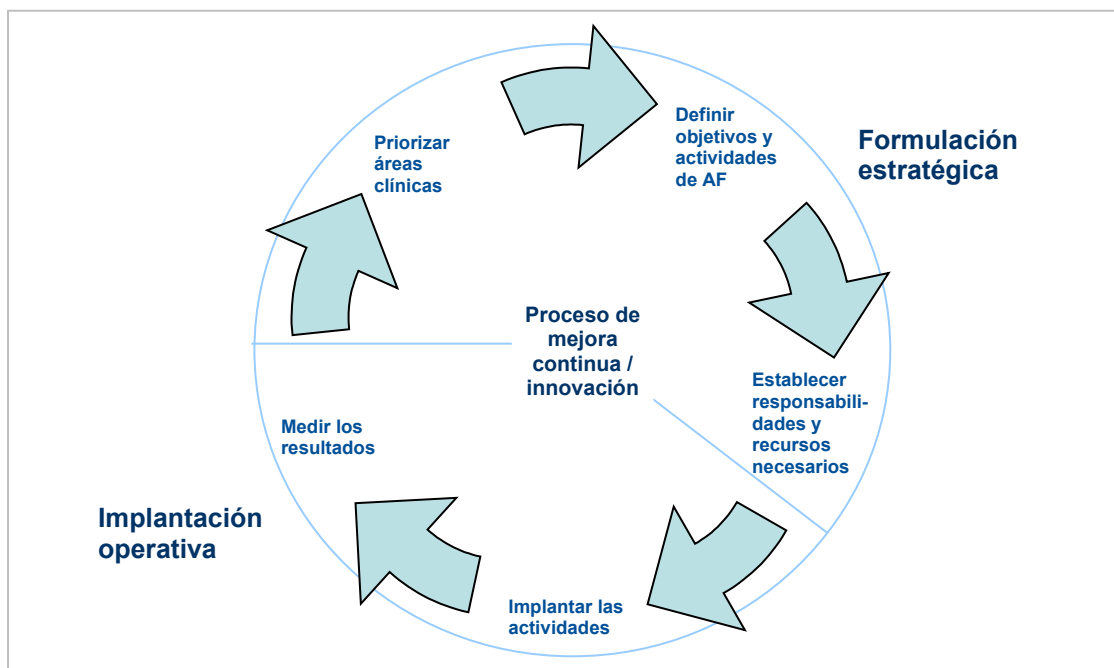
La Atención Farmacéutica como objetivo estratégico del Servicio de Farmacia

Uno de los métodos para asegurar una implantación efectiva de la Atención Farmacéutica dentro del hospital, es incluir dentro del plan estratégico del Servicio de Farmacia objetivos estratégicos enfocados a la ejecución y mejora de las actividades de Atención Farmacéutica. Así lo impulsa la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). Por su parte, algunas Administraciones Sanitarias, siguiendo esta tendencia, van incorporando dentro de sus políticas aspectos relacionados con la Atención Farmacéutica.

A la hora de enfocar las actividades de Atención Farmacéutica de forma adecuada es imprescindible una reflexión estratégica. Toda reflexión estratégica deberá partir de un diagnóstico de la situación inicial: ¿en qué grado se están desarrollando actualmente actividades de Atención Farmacéutica? y ¿en qué entorno deben implantarse? Para este primer paso herramientas de evaluación como el DAFO-CAME¹ ayudarán a estructurar el diagnóstico y plantear las principales líneas de actuación.

Debido a que los recursos disponibles son limitados, es necesario identificar dónde se va a priorizar el desarrollo de la Atención Farmacéutica. Así, por ejemplo, si el Servicio de Farmacia tiene una organización orientada a áreas clínicas, será necesario focalizar los esfuerzos en aquellas que el Servicio de Farmacia considere prioritarias. Dentro de cada una de las áreas clínicas se puede también acotar el desarrollo de Atención Farmacéutica a grupos concretos de pacientes. En este caso será necesario realizar una segmentación previa de pacientes.

Conocida la situación actual, se deberá formular un plan de acción enfocado a Atención Farmacéutica que, en la medida de lo posible, se aconseja que sea atrevido y retador. En este plan se definirán actividades, responsabilidades, calendarios y aquellos recursos necesarios. En este último punto se deberá tener especial atención a las necesidades de formación y especialización. Además para cada actividad planteada se definirán metas y objetivos. Las metas pueden ser más generales y no es necesario cuantificarlas; en cambio, los objetivos deben ser más concretos y su cumplimiento debe controlarse mediante indicadores.



¹ El análisis DAFO es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades y Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Tras el análisis DAFO suele realizarse el análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar). Este último es una herramienta de diagnóstico estratégico que se utiliza para definir el tipo de estrategia que debe de seguir una organización.

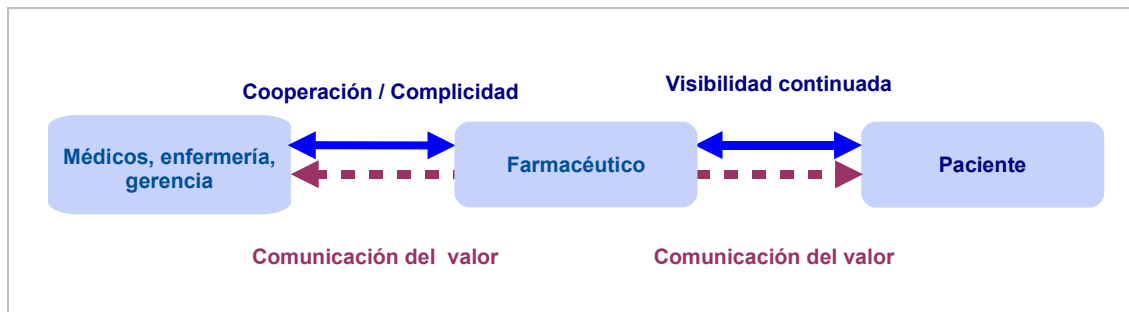
El seguimiento de los objetivos mediante indicadores permitirá entender lo que está ocurriendo, tomar decisiones en base al conocimiento y, si es necesario, planificar y llevar a cabo acciones que mejoren los resultados. Existe una gran variedad de indicadores; una manera de clasificarlos podría ser:

- *Indicadores de eficacia*: miden la actividad en términos de resultados en salud de los pacientes.
- *Indicadores de seguridad*: miden aquellas actividades en las que la seguridad tiene especial importancia.
- *Indicadores de eficiencia*: teniendo en cuenta el impacto económico de los medicamentos en el presupuesto del hospital, es imprescindible enfocarse a la eficiencia en todos aquellos aspectos que producen un uso inadecuado e inseguro de los medicamentos.
- *Indicadores de satisfacción*: miden la satisfacción de pacientes y de los profesionales implicados en la Atención Farmacéutica.

Aspectos clave para un buen desarrollo de la Atención Farmacéutica

A la hora de desarrollar la Atención Farmacéutica dentro del ámbito hospitalario, el Servicio de Farmacia deberá poner especial énfasis en tres aspectos clave:

- Crear un ambiente de cooperación y complicidad con el resto de equipo asistencial.
- Establecer una relación de visibilidad continuada con el paciente y con el equipo asistencial.
- Comunicar el valor añadido de la Atención Farmacéutica.



Cooperación entre los diferentes niveles asistenciales

El farmacéutico de hospital ha de perseguir la cooperación y complicidad de médicos, enfermeros/as y gerentes para que el Servicio de Farmacia y los servicios clínicos desarrollen conjuntamente objetivos compartidos. Para realizar las actividades de Atención Farmacéutica el Servicio de Farmacia precisa de una integración e intercambio de información a varios niveles y entre áreas de gestión y servicios asistenciales. En este sentido las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) facilitan la interacción multidisciplinar y la comunicación con el paciente y su entorno.

Relación de visibilidad continuada

El paciente quiere asumir un nuevo rol en las decisiones que afectan su salud. Ha dejado de ser pasivo para pasar a ser más copartícipe y corresponsable en su enfermedad. Vivimos en la era de la información y, cuando hablamos de temas de salud, la población quiere estar informada.

Por lo general las actividades que realiza el Servicio de Farmacia de un hospital han tenido poca visibilidad por parte del paciente. En la gran mayoría de casos, éste solamente es capaz de identificar la medicación que se le administra sin llegar a demasiados detalles; desconoce todo el proceso farmacoterapéutico que se ha seguido hasta que este medicamento es administrado por enfermería. En esta situación es improbable que el paciente pueda reconocer el valor de la Atención Farmacéutica en el hospital. El farmacéutico de hospital ha de hacerse visible de forma continuada, para conseguir una cooperación del paciente en su propio tratamiento y para que este reconozca las actividades de Atención Farmacéutica.

A la hora de adoptar un modelo de relación, el farmacéutico de hospital deberá partir de los siguientes principios:

- *Un mayor compromiso del paciente con su enfermedad.* La participación de los pacientes en la toma de decisiones es un incentivo y genera motivación para lograr compromiso en el cumplimiento farmacoterapéutico y, en general, en la mejora de su salud.
- *Un intercambio bilateral y fluido de información.* Las dos partes deben estar preparadas para compartir información y tomar decisiones conjuntamente en función de la mejor evidencia científica disponible, pero incorporando también los deseos y las experiencias del paciente. El lugar de encuentro es igual de importante. Es necesario identificarlo y adecuarlo, para facilitar una comunicación de confianza y confidencialidad.
- *Una relación de respeto mutuo.* El farmacéutico debe entender la importancia de considerar la enfermedad dentro de la situación personal de cada paciente, respetando sus ideas y creencias y derechos, y considerando la importancia de la familia y su entorno. Por el otro lado, ni el paciente ni su entorno, pueden imponer un criterio de actuación que no sea profesional o que vaya en contra del parecer del profesional.

Comunicación del valor de las actividades

Deberían explicitarse de manera muy clara las actividades concretas de Atención Farmacéutica y comunicarlas tanto interna (médicos, enfermeros/as y gerentes) como externamente (pacientes). El equivalente en el mundo empresarial sería realizar planes de marketing para dar a conocer el producto o servicio y ponerlo en valor.

Conclusión

La Atención Farmacéutica debe ser un elemento integrado en la estrategia de cualquier Servicio de Farmacia. Y no basta con un buen plan de acción para su desarrollo. Igual de importante es establecer un sistema de medición que permita poner en valor la Atención Farmacéutica tanto para el paciente como el resto del equipo asistencial y gerentes.

Su implantación lleva inherentes cambios más profundos. Un buen desarrollo de la Atención Farmacéutica necesita un nuevo modelo de servicio (más enfocado a paciente), un cambio en el modelo de relación con el paciente (haciéndose más visible y copartícipe) y un cambio en el modelo de relación con el resto de equipo asistencial (posicionándose como un agente activo y corresponsable de los resultados de salud). Implica realizar, en definitiva, un cambio cultural en el servicio.