

## ■ ORIGINALES

# Una visión cualitativa de la práctica de la atención farmacéutica\*

## *A qualitative glimpse at pharmaceutical care practice*

N.M. Varela Dupotey<sup>1</sup>, D. Ramalho de Oliveira<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Facultad de Ciencias Naturales. Departamento de Farmacia. Universidad de Oriente. Cuba

<sup>2</sup>Fairview Servicios de Farmacia. Minneapolis

### RESUMEN

Este artículo expone una serie de razones para una mayor utilización de las metodologías cualitativas en la investigación de la práctica y el entorno de la atención farmacéutica. Aunque la utilización de métodos de investigación cualitativa está aumentando mucho en el campo de la salud, todavía es insuficiente en lo que se refiere a la atención farmacéutica. La investigación de la atención farmacéutica, al ser esta última una práctica centrada en el paciente, necesita un abordaje más humanístico e integral. Afirmamos que el intento de comprender la práctica de la atención farmacéutica desde la perspectiva del paciente, los farmacéuticos y otros profesionales de la salud mediante la utilización de métodos cualitativos contribuiría a mejorar notablemente la evaluación del valor de los programas de atención farmacéutica en el sistema de salud. Además, dado que la metodología cualitativa permite llegar a alcanzar una mayor comprensión de los matices que conlleva esta práctica, también podría contribuir a ayudarnos a realizar los cambios necesarios para crear una práctica de la atención farmacéutica más efectiva.

©2011 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados.

**Palabras clave:** Atención farmacéutica, práctica farmacéutica, investigación cualitativa, metodología cualitativa.

### ABSTRACT

This article shows a series of reasons for a greater use of qualitative methodologies in the investigation of the practice and the

\*Traducido de: A qualitative glimpse at pharmaceutical care practice. Pharm World Sci. 2009; 31(6): 609-611.

surrounding of the pharmaceutical attention. Even though the use of qualitative investigation methods is increasing a lot in the health field, it is still insufficient in what refers to pharmaceutical care practice. The investigation of the pharmaceutical care practice which is centered in the patient needs a more humanistic and total approach. We must affirm that the purpose to understand this practice of the pharmaceutical care practice from the patient's perspective, the pharmaceutical and other health professionals by means of qualitative measures, will contribute to remarkably improve the evaluation of the value of the pharmaceutical care practice programs in the health system. Moreover, given the qualitative methodology allows one to reach a greater understanding of the blends that lead us to the care practice, it can also contribute to help us to do the necessary changes to create a practice of the pharmaceutical care practice making it more effective.

©2011 Ediciones Mayo, S.A. All rights reserved.

**Keywords:** Pharmaceutical care practice, pharmaceutical practice, qualitative research, qualitative methodology.

### Impacto del artículo en la práctica

Los farmacéuticos investigadores deberían utilizar métodos cualitativos tanto para comprender mejor la atención farmacéutica como para hacerla avanzar.

A lo largo de los años se han propuesto muchas definiciones del término «profesión», aunque todas ellas tienen un denominador común: una profesión debe responder a una necesidad social. El ejercicio de una profesión debe resolver problemas específicos, lo que

adquiere un significado especial en la atención sanitaria ya que, en este caso, los problemas están relacionados con consecuencias de vida y muerte<sup>1,2</sup>.

Actualmente, la farmacia está concentrando todos sus esfuerzos en redefinirse como una profesión clínica que provee diferentes servicios orientados a los pacientes<sup>3</sup>. La gran prevalencia de la morbimortalidad relacionada con la utilización de medicamentos es un problema al que se enfrentan todos los sistemas sanitarios del mundo, no sólo por la alta incidencia de efectos adversos, sino también por la infrautilización de medicamentos efectivos<sup>4</sup>. La atención farmacéutica podría constituir una respuesta profesional apropiada para mejorar la utilización de medicamentos en la sociedad. Propone una filosofía de la práctica, un proceso de atención al paciente, que permite al farmacéutico utilizar una sistemática de pensamiento racional para la selección de la mejor decisión posible en relación con la farmacoterapia. El facultativo que realiza atención farmacéutica desarrolla una colaboración con el paciente y otros profesionales de la salud para asegurar que los pacientes obtienen el mayor beneficio de todos sus medicamentos<sup>2-4</sup>.

El sustrato filosófico de la atención farmacéutica asume que la práctica del farmacéutico deber estar orientada al paciente. Junto a la utilización de la evidencia científica más actualizada, las decisiones de los farmacéuticos deberían basarse en los deseos y carencias de los pacientes, que tienen unas necesidades específicas en relación con su medicación. Dado que la sociedad demanda a los profesionales que atiendan las necesidades sociales específicas y que asuman la responsabilidad de sus acciones, la atención farmacéutica ofrece a los farmacéuticos la oportunidad de volver a definirse a sí mismos mediante el uso de un proceso consistente de atención al paciente y una clara definición de sus responsabilidades en el marco del sistema sanitario. Además, el impacto clínico y económico de esta práctica está bien sustentado por resultados relevantes de investigación<sup>5-8</sup>.

El cambio que subyace en la nueva atención farmacéutica supone pasar de estar centrados en el producto a estar orientados al paciente, lo que imprime una dimensión humanística a su práctica. Junto a la evaluación del impacto clínico y humanístico de la práctica, es im-

portante explorar lo no medible, como por ejemplo las interacciones sociales entre pacientes, farmacéuticos y otros profesionales de la salud en su entorno natural. La práctica de la atención farmacéutica tiene que ver con seres humanos que se encuentran interrelacionados con sus familias, organizaciones y diferentes culturas. Para que sea posible proveer atención farmacéutica propiamente dicha, los farmacéuticos necesitan comprender a las personas, sus experiencias subjetivas, sus relaciones sociales, su cultura y sus sistemas de creencias<sup>9</sup>.

Hasta el momento, el impacto de la atención farmacéutica se ha presentado mediante indicadores cuantitativos, como medidas clínicas, número de problemas relacionados con medicamentos (PRM) resueltos, etc. Sin embargo, se ha realizado una exploración insuficiente de los aspectos humanísticos de la atención farmacéutica. Para poner al paciente verdaderamente en un primer término, los farmacéuticos deben estudiar las «experiencias» de los pacientes con la atención farmacéutica, así como el contexto social en que los acontecimientos ocurren y adquieren su significado. Por «experiencias» entendemos lo que los pacientes sienten y piensan a medida que reciben el servicio de atención farmacéutica. Se trata de una experiencia íntima y subjetiva que sólo puede ser conocida si el farmacéutico invita al paciente a explicar su situación, escucha atentamente las situaciones que le describe y observa los cambios de su vida durante esta experiencia. Junto a otros métodos bien establecidos, los investigadores en farmacia pueden hacer uso, en sus estudios, de un repertorio de metodologías y técnicas innovadoras que les permitan comprender complejos procesos sociales en la práctica clínica, así como las perspectivas de los participantes.

Tradicionalmente, la investigación en el campo de la salud ha estado basada en la utilización de métodos cuantitativos mediante la evaluación de hipótesis. Sin embargo, dada la necesidad de responder a preguntas que se generan durante la práctica clínica, las técnicas cualitativas se han ido introduciendo de manera gradual en las ciencias de la salud. Los métodos cualitativos complementan la fortaleza estadística de los métodos cuantitativos y, a su vez, contribuyen a un análisis más holístico de los problemas encontrados.

Estas herramientas proporcionan una contribución única que ilumina aspectos del cambio en el contexto organizacional, así como en la calidad de la atención iniciada por los programas de atención farmacéutica.

La metodología cualitativa hace referencia a la investigación que produce datos descriptivos: las palabras que utilizan las personas estudiadas y los comportamientos observados. Es *inductiva*, ya que los investigadores comienzan sus estudios con preguntas formuladas vagamente y con un diseño de investigación flexible. Es *holística* porque los individuos, grupos o escenarios no se limitan a las variables definidas, sino que se estudian como un todo. Es *humanística*, ya que se acerca a las personas en su propio entorno, el investigador huye de sus propias creencias y prejuicios, y los escenarios y experiencias de las personas se convierten en el faro que dirige la investigación<sup>10</sup>. Este tipo de investigación ha contribuido de manera significativa al estudio de determinantes de salud, representaciones sociales de la salud, relaciones entre pacientes y facultativos, percepción del riesgo, etc. También permite desenterrar necesidades, evaluar intervenciones y alcanzar un conocimiento más exhaustivo de aquellos aspectos culturales y simbólicos de las experiencias individuales en salud<sup>11</sup>.

En los últimos años, se ha producido un importante incremento de la investigación cualitativa en la literatura farmacéutica<sup>12,13</sup>. Sin embargo, la utilización de metodologías cualitativas para esclarecer experiencias y comportamientos tanto de pacientes como de profesionales de la salud en el entorno de la atención farmacéutica todavía es muy limitada. Como afirma Mobach<sup>12</sup>, es una ilusión creer que todos los acontecimientos pueden ser cuantificados con coherencia, ya que tanto los números como las palabras son necesarios para comprender el mundo. Una narrativa rica y la atención al contexto social que se descubre en la investigación cualitativa pueden crear un conocimiento muy necesario en la farmacia a medida que esta profesión evoluciona hacia una mayor atención al paciente. Además, la integración de métodos cualitativos y cuantitativos, el abordaje mediante un método mixto, o multimétodos, es cada día más utilizado en la investigación sanitaria<sup>14</sup> y puede ofrecer oportuni-

dades únicas para la investigación de la atención farmacéutica. Pensamos que, junto a los métodos cuantitativos, los métodos cualitativos deberían ser explicados y enseñados a los estudiantes de farmacia como una aproximación útil y válida hacia la obtención de respuestas a muchas preguntas significativas que surgen en la práctica clínica.

En una reciente revisión de la bibliografía realizada en Medline cuando se escribía este artículo (febrero de 2009), encontramos que de un total de 48.954 estudios en el área de la atención farmacéutica, sólo 229 utilizaban la «metodología cualitativa o investigación cualitativa» (*qualitative methodology OR qualitative research*) (0,47%). Nos gustaría reseñar algunos de los estudios más recientes que han utilizado métodos cualitativos para investigar distintos aspectos de la práctica de la atención farmacéutica.

El Servicio Nacional de Salud del Reino Unido analizó la situación del cambio de la farmacia tradicional hacia una farmacia que realiza servicios de atención farmacéutica. Se utilizaron grupos focales y entrevistas en profundidad para investigar las percepciones de los farmacéuticos y otros agentes de salud, las barreras percibidas para la implantación de la atención farmacéutica y los sentimientos y sensaciones de los farmacéuticos sobre su formación y sus habilidades en este campo. Los resultados mostraron la existencia de un consenso entre todos los profesionales en cuanto a la necesidad de implementar servicios de atención farmacéutica para mejorar la atención al paciente. El modelo propuesto fue aceptado, y las dificultades principales fueron la falta de recursos y las barreras culturales<sup>15</sup>.

En Estados Unidos se realizó durante 8 meses un estudio etnográfico en distintos lugares donde se practica la atención farmacéutica. Se obtuvieron datos en diez clínicas en las que se realizaban servicios de atención farmacéutica utilizándose diferentes técnicas de obtención de información, que incluían la observación del participante, entrevistas en profundidad, grupos focales y análisis de documentos. El estudio demostró que uno de los aspectos más valorados de la atención farmacéutica es que los pacientes son tratados como individuos únicos, singulares, y que los farmacéuticos reconocían que la naturaleza de

la relación que se establece con los pacientes acaba afectando a los resultados del servicio que ellos proveen<sup>16,17</sup>.

En 2006, se celebró en Brasil el «Primer Taller internacional para la implantación de la Atención Farmacéutica». Un aspecto fascinante de dicho evento fue que se presentaron varios estudios en los que se utilizaban métodos cualitativos para investigar la atención farmacéutica<sup>18</sup>.

Shoemaker y Ramalho de Oliveira presentaron un estudio de metasíntesis para describir el significado que los pacientes atribuyen a sus medicamentos de uso crónico. Los resultados sugieren que los pacientes pasan por diferentes estadios en sus experiencias con su medicación, desde el cuestionamiento de la necesidad de su utilización diaria a la toma de control de la gestión de su medicación<sup>19</sup>.

En España, Gastelurrutia et al., utilizando entrevistas semiestructuradas con farmacéuticos y estrategias profesionales, y tras realizar un análisis de contenido, identificaron varios factores que facilitaban el cambio de la actual práctica de los farmacéuticos comunitarios<sup>20</sup>.

Los estudios cualitativos mencionados ilustran la naturaleza exploratoria del abordaje naturalista a la investigación, lo que amplía el conocimiento de un nuevo servicio profesional en relación a cómo es vivido en el mundo real. Sin embargo, los métodos cualitativos tienen una serie de limitaciones, como un alto volumen de información, que hace que su análisis requiera mucho tiempo y que los hallazgos no puedan ser generalizados a universos más amplios, por mencionar algunas de ellas.

Las ideas expresadas en este artículo apoyan el argumento de que, en la investigación de la práctica farmacéutica, deberían utilizarse más frecuentemente los métodos cualitativos, junto a los tradicionales métodos cuantitativos. Ya que la atención farmacéutica constituye una nueva forma de entender la práctica de la farmacia y se encuentra todavía en las primeras fases de su implantación generalizada, la utilización de abordajes inductivos puede proporcionar una comprensión más profunda de la práctica, así como la oportunidad de cambiarla. Además, el uso de la investigación cualitativa permite conocer mejor a nuestros pacientes,

revelándonos sus necesidades y preocupaciones en relación con sus medicamentos. Sólo entonces el paciente se volverá el verdadero centro de la práctica farmacéutica. Queda mucho por hacer ya que, para la mayoría, la atención farmacéutica es todavía tan sólo una idea; aun así, es la mejor idea que tenemos para la farmacia.

## Bibliografía

1. Sarfatti M. The rise of professionalism: a sociological analysis. Berkeley, CA: University of California Press, 1977.
2. Hepler C. Pharmacy as a clinical profession. *Am J Hosp Pharm.* 1985; 42: 1.298-1.306.
3. Hepler C, Strand L. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. *Am J Hosp Pharm.* 1990; 47: 533-543.
4. Faus MJ. Pharmaceutical care as a response to a social need. *Ars Pharm.* 2000; 41: 137-143.
5. Bernsten C, Bjorkman I, Caramona M, Crealey G, Frokjaer B, Grundberger E, et al. Improving the well-being of elderly via community pharmacy-based provision of pharmaceutical care: a multicentre study in seven European countries. *Drugs Aging.* 2001; 18: 63-77.
6. Isetts BJ. Evaluating effectiveness of the Minnesota medication therapy management care program: final report. University of Minnesota College of Pharmacy, 2007. Disponible en: [http://www.dhs.state.mn.us/main/groups/business\\_partners/documents/pub/dhs16\\_140283.pdf](http://www.dhs.state.mn.us/main/groups/business_partners/documents/pub/dhs16_140283.pdf). Acceso el 25 de agosto de 2009.
7. Isetts B, Schondelmeyer S, Artz M, Lenarz L, Heaton A, Wadd W, et al. Clinical and economic outcomes of medication therapy management services: the Minnesota experience. *J Am Pharm Assoc.* 2008; 48: 203-211.
8. Strand L, Cipolle R, Morley P, Frakes M. The impact of pharmaceutical care practice on the practitioner and the patient in the ambulatory practice setting: twenty-five years of experience. *Curr Pharm Des.* 2004; 10: 3.987-4.001.
9. International Action for Health. Social Pharmacy? The chronic ill. *Bulletin AISLAC No. 7* (actualizado en octubre de 2003). Disponible en: <http://www.aislac.org>. Acceso el 3 de febrero de 2009.
10. Calderón C. Criterios de calidad en la investigación cualitativa en salud, notas para un comentario necesario. *Rev Esp Salud Pública.* 2002; 76: 473-482.
11. Pérez C. Sobre la metodología cualitativa. *Rev Esp Salud Pública.* 2002; 76: 373-380.
12. Mobach MP. Pharmaceutical care research: hard of soft? Part II. *Pharm World Sci.* 2002; 24: 1-4.
13. Kairuz T, Crump K, O'Brien A. Perspectives on qualitative research. Part I: An overview of qualitative research. *Pharm J.* 2007; 277: 312-314.
14. Curry LA, Nembhard IM, Bradley EL. Qualitative and mixed methods provide unique contributions to outcomes research. *Circulation.* 2009; 119: 1.442-1.452.

15. Tulip SC, Cheung P, Campbell D, Walters P. Pharmaceutical care: cultural, practice and professional perspectives. *Int J Pharm Pract.* 2002; 10 (Supl): R93.
16. Ramalho de Oliveira D. Pharmaceutical care uncovered: an ethnographic study of pharmaceutical care practice (PhD thesis). Minneapolis, MN: University of Minnesota, 2003.
17. Ramalho de Oliveira D, Shoemaker S. Achieving patient centeredness in pharmacy practice: openness and the pharmacist's natural attitude. *J Am Pharm Assoc.* 2006; 46: 56-66.
18. Pereira M, Ramalho de Oliveira D. Entendendo a implementação de um Serviço de Atenção Farmacêutica [Understanding the implementation of a pharmaceutical care practice]. Proceedings of the first international seminar for the implementation of pharmaceutical care in SUS; 2006 May 24-26; Brasília, Brasil.
19. Shoemaker S, Ramalho de Oliveira D. Understanding the meaning of medications for patients: the medication experience. *Pharm World Sci.* 2008; 30: 86-91.
20. Gastelurrutia MÁ, Benrimoj S, Castrillón C, De Amezua M, Fernández-Llímós F, Faus M. Facilitators for practice change in Spanish community pharmacy. *Pharm World Sci.* 2009; 31: 32-39.