

■ ORIGINAL

Percepción de los formadores colegiales sobre el futuro profesional de esta nueva figura laboral en la farmacia comunitaria.

Perception of Practice Change Facilitators on the professional future of this new job in community pharmacy

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴, F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

¹ Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica. Universidad de Granada.

² Graduate School of Health. University of Technology Sydney

³ Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Madrid.

⁴ Universidad San Jorge. Zaragoza.

ABREVIATURAS:

CIM: Centro de Información de Medicamentos; COF: Colegio Oficial de Farmacéuticos; FoCo: Formador Colegial; GF: Grupo Focal; SFT: Seguimiento Farmacoterapéutico

RESUMEN

Objetivo: Explorar la percepción de Formadores Colegiales con experiencia previa sobre su formación y sus funciones futuras en la implantación y sostenibilidad del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico en el ámbito de la farmacia comunitaria española.

Método: Estudio cualitativo mediante la técnica del grupo focal. El coordinador de la reunión focal utilizó un guión temático previamente elaborado que permitía explorar la opinión de los Formadores Colegiales sobre sus experiencias y percepciones acerca del futuro de esta nueva figura profesional. El contenido de la conversación fue registrado en una grabadora, transcrito en su totalidad y posteriormente analizado mediante análisis de contenido.

Resultados: La reunión grupal celebrada en la sede del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, en Madrid, tuvo una duración de 95 minutos. Participaron seis Formadores Colegiales. En función de los temas tratados se identificaron dos dimensiones; una primera que abarca las funciones que debe desempeñar un Formador Colegial (resaltando la función de motivador, facilitador de la comunicación y formador metodológico y clínico) y una segunda en las que se describen las características que ese profesional debe tener para poder realizar su papel facilitador (entre las que destacan que debe ser un profesional contratado por el Colegio de Farmacéuticos correspondiente, con lugar físico de trabajo dentro del mismo, y con jornada laboral completa y flexible, entre otras características).

Conclusiones: El presente artículo aporta información relevante sobre la figura innovadora del Formador Colegial, describiendo las características intrínsecas necesarias para desarrollar su labor y las funciones a desempeñar. Dicha información debería ser utilizada por aquellos Colegios Oficiales de Farmacéuticos provinciales que deseen implantar Servicios Profesionales Farmacéuticos, tales como el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Palabras clave: Formador Colegial, Facilitador, Farmacia comunitaria, Servicios Profesionales Farmacéuticos, Seguimiento Farmacoterapéutico

Fecha de recepción: 10/03/14 **Fecha de aceptación:** 09/05/14

Correspondencia: B Pérez Escamilla

Correo electrónico: beatrizperezescamilla@gmail.com

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴, F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

ABSTRACT

Objective: To explore opinions and perceptions of Practice Change Facilitator of their training and experiences in assisting in the implementation of Medication Reviews with follow-up in Spanish community pharmacy.

Methods: A focus group of six Practice Change Facilitators was conducted at the headquarters of the Spanish General Council of Pharmacists' Associations. A semi-structured interview guide was used.

Results: Two domains emerged underpinned by a number of themes. One domain was related to the interaction between the pharmacy and the Practice Change Facilitator. This included their role as a motivator, a facilitator of internal and external communication, and teacher of the clinical aspects and methodological issues of the process of medication reviews with a follow-up. The second domain was composed of themes including personal traits and characteristics, and by work-related conditions such as flexibility of the individual and contractual obligations.

Conclusions: This paper provides qualitative evidence which can be used by employers to further define the role, functions and optimal personal traits of Practice Change Facilitators.

Key Words: Practice Change Facilitator, Community Pharmacy, Professional Services, Medication Review with Follow up, Implementation.

Introducción

La implantación de Servicios Profesionales Farmacéuticos (SPF) constituye un proceso complejo y multifactorial^{1,2}, habiéndose descrito en la literatura numerosas barreras que dificultan dicha implantación³. Para solucionar este problema, se han realizado un elevado número de investigaciones tanto a nivel nacional⁴ como a nivel internacional⁵, con el objetivo de identificar facilitadores que solventen dichas barreras. En el caso de la farmacia comunitaria, el término "facilitador" se ha definido como cualquier tipo de elemento (material o inmaterial) que pueda ayudar a superar barreras y/o a acelerar la diseminación, implantación y/o sostenibilidad de SPF en dicho ámbito⁶. En esta línea, se han descrito facilitadores que ayudan en el cambio de práctica individual, es decir, a nivel del farmacéutico, como son la provisión de educación y formación, de habilidades de comunicación, la motivación, el conocimiento o la confianza de los farmacéuticos para proveer SPF. Por otro lado se han descrito además facilitadores a nivel de la organización, es decir, a nivel de la farmacia, entre los que destacan la innovación hacia nuevas prácticas, el apoyo en la gestión de la misma, la presencia de asesores externos o mentores, o la provisión de apoyo para la realización de servicios⁵.

Es sabido que la formación tradicional impartida en las aulas no modifica el comportamiento de las personas^{7,8}. De hecho, investigaciones internacionales relacionadas con la implantación de Servicios Profesionales Farmacéuticos han demostrado que la formación impartida a farmacéuticos de forma aislada, no es una forma efectiva para promover cambios en el ámbito de la farmacia comunitaria^{7,9,10}. Sin embargo, se ha observado que esta formación tradicional, combinada con un apoyo constante mediante la realización de visitas por una persona facilitadora y asistencia vía telefónica o e-mail, favorece la implantación de servicios¹¹. Por estos motivos, es preciso utilizar sistemas formativos que actúen in situ, en la misma farmacia¹², lo que ayuda a los profesionales a identificar y priorizar las diferentes áreas de cambio así como a personalizar los diferentes planes de actuación para dicho cambio¹¹.

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴,
F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

En este mismo sentido, la ayuda prestada a la farmacia comunitaria por un apoyo externo se ha revelado como un aspecto fundamental para la implantación de nuevos SPF. De hecho, un reciente estudio acerca del cambio de práctica llevado a cabo en el ámbito de la farmacia comunitaria en Australia, resaltó la necesidad de un apoyo externo para la implantación de nuevos SPF, tanto a nivel del farmacéutico como a nivel de la farmacia. Este apoyo debe ser proporcionado por una persona externa que actúe a la vez como mentor, como facilitador del cambio y como mantenedor de la nueva práctica profesional asumida por el farmacéutico^{13,14}. El facilitador debe tener una formación específica ya que su actividad debe incluir acciones diversas, tales como proporcionar información sobre el servicio antes de que sea adoptado, proveer formación para llevarlo a cabo y prestar asistencia in-situ una vez el cambio de práctica está en marcha¹⁵.

En los últimos años se ha venido trabajando en el Programa conSIGUE, cuyo último objetivo es conseguir la implantación y sostenibilidad del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT) en el ámbito de la farmacia comunitaria española. En una primera fase, conSIGUE Impacto, se ha evaluado el impacto clínico, económico y humanístico del servicio del SFT en mayores polimedicados. A pesar de que el SFT es uno de los tres SPF que propone Foro de Atención Farmacéutica^{10,11} la realidad es que actualmente este servicio no se encuentra implantado de una manera generalizada en el ámbito de la farmacia comunitaria española¹². Por ello, tras los resultados obtenidos en conSIGUE Impacto¹³, cobra gran importancia la fase siguiente (conSIGUE Implantación) cuyo objetivo es desarrollar un Programa de implantación de Servicios Profesionales Farmacéuticos en el ámbito de la farmacia comunitaria española que permita optimizar la implantación y futura sostenibilidad de los mismos a lo largo del tiempo, utilizando el servicio de SFT como ejemplo(*).

En ambas fases, y dada la importancia de la utilización de un facilitador externo en este tipo de programa en que se pretende modificar el comportamiento de los farmacéuticos, el equipo investigador incluyó una figura innovadora, un facilitador que ofrece apoyo externo a los farmacéuticos, que se denominó Formador Colegial (FoCo).

Se trata de un farmacéutico contratado por el Colegio Oficial de Farmacéuticos correspondiente, responsable de realizar formación y asesoría in-situ a los farmacéuticos participantes, además de ofrecer apoyo continuo a las farmacias implicadas para tratar de solucionar cualquier dificultad o duda que surja durante la realización o adaptación de la farmacia al servicio de SFT. Sus funciones van desde la ayuda al farmacéutico a cumplimentar formularios para la investigación hasta motivar al equipo de la farmacia. Además, debe ayudar al farmacéutico cuando éste tenga problemas para captar pacientes, a resolver dudas relacionadas con los problemas de salud y la farmacoterapia del paciente, a definir y realizar sus intervenciones farmacéuticas, a comunicar con el médico, etc.

Dada la experiencia de los FoCo que han participado en el estudio principal de conSIGUE Impacto, pareció oportuno aprovechar esta experiencia con el objetivo de identificar y analizar las necesidades que este profesional farmacéutico tendrá cuando se proceda a la implantación real y generalizada de Servicios Profesionales Farmacéuticos, como es el SFT, acometiendo aspectos como su formación, sus funciones y su ubicación como nueva figura laboral.

El objetivo del presente trabajo fue explorar la percepción de los FoCo sobre su formación y sus funciones futuras en la implantación y sostenibilidad, en su caso, del servicio de SFT en el ámbito de la farmacia comunitaria española.

(*ConSIGUE Implantación. Protocolo. Documento de trabajo. Programa para la implantación y futura sostenibilidad del Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico en la farmacia comunitaria española. 2014

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴, F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

Materiales y Métodos

Se realizó un estudio cualitativo mediante la técnica del grupo focal²¹. El coordinador de la reunión utilizó un guión temático previamente elaborado por el equipo investigador que permitía explorar la opinión de los FoCo sobre sus experiencias y percepciones acerca del futuro de esta nueva figura profesional. Antes de comenzar la reunión, los participantes firmaron un documento de consentimiento informado.

El contenido de la conversación fue registrado en una grabadora, transcrito en su totalidad y posteriormente analizado mediante análisis de contenido.

Resultados

La reunión grupal celebrada en la sede del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, en Madrid, tuvo una duración de 95 minutos. Participaron seis FoCo (uno del COF de Gipuzkoa, dos del COF de Granada, dos del COF de Las Palmas y uno del COF de Tenerife), todos ellos participantes en el programa conSIGUE Impacto. Además se encontraban presentes el coordinador del grupo focal y una observadora.

En función de los temas tratados se identificaron dos dimensiones; una primera que abarca las funciones que debe desempeñar un FoCo y una segunda en la que se describen las características que ese profesional debe tener para poder desempeñar su papel facilitador (figura 1), tal y como se describe a continuación.

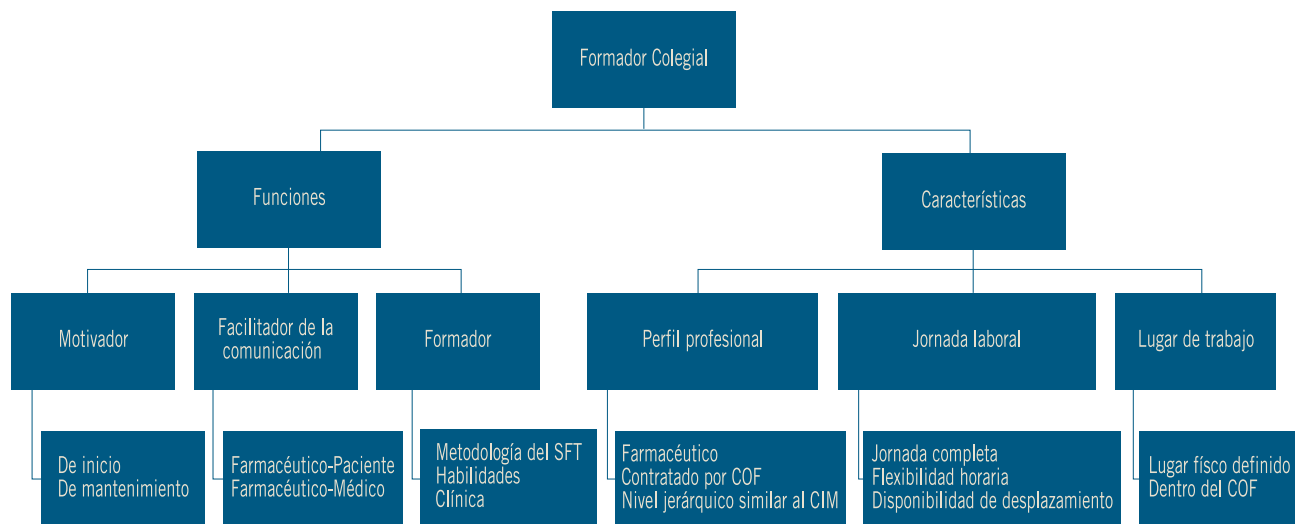


Figura 1. Dimensiones identificadas en el Grupo Focal

Funciones

Los participantes afirmaron que los FoCo deben actuar como motivadores para que los farmacéuticos comunitarios se introduzcan en los conceptos de la Atención Farmacéutica, y puedan ofrecer servicios con la calidad asistencial que está siendo demandada por los pacientes.

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴, F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

“Yo creo que la principal función que nos han..., o sea, lo que [los farmacéuticos] más nos han demandado, [ha sido] motivarles para que siguiesen, para que no abandonasen, para que vieses que el objetivo era bueno para ellos, para la profesión”.

Además opinaban que deben ejercer como facilitadores de la comunicación entre los diferentes elementos que participan en el servicio de SFT, fundamentalmente en las relaciones del farmacéutico con el médico y/o con el paciente. Además se resaltó la función como formador, pues en muchas ocasiones, durante el Programa conSIGUE, los FoCo tuvieron que poner al día al farmacéutico en diferentes aspectos, desde metodológicos a clínicos. De hecho, los participantes manifestaron que la mayor dificultad de los farmacéuticos consistió en su carencia de conocimiento clínico suficiente, la falta de ciertas habilidades de comunicación y la falta de hábito para trabajar en equipo.

Se afirmó que tanto el farmacéutico como el FoCo deben tener acceso a las bases de datos de prescripción, a datos clínicos y a la historia farmacoterapéutica de los pacientes para que se pueda garantizar la realización de un servicio de calidad, ya que sin esta información la elaboración de los “estados de situación” resulta más complicada.

Características

Se comentó que para conseguir realizar las funciones expuestas anteriormente, el FoCo debe tener una buena formación en clínica, en metodología del servicio de SFT, unas buenas habilidades de comunicación y disponibilidad de tiempo.

En este sentido, se opinaba que el FoCo debe poder ayudar al farmacéutico a resolver dudas relacionadas con los problemas de salud y la farmacoterapia del paciente, en resumen, dudas de índole clínico. Sin embargo, también se recordaba que el FoCo no debe sustituir al farmacéutico, siendo éste quien debe trabajar con sus pacientes y registrar sus intervenciones; sólo después debe contrastarlas con el FoCo pudiéndose utilizar los registros realizados como indicadores de calidad del proceso.

Los FoCo necesitan un lugar de trabajo físico definido en el que este profesional pueda ser localizado y pueda gestionar la información recogida en las farmacias o preparar material adicional de formación para los farmacéuticos comunitarios. Esta zona de trabajo debe estar ubicada dentro del propio Colegio Oficial de Farmacéuticos correspondiente (COF). También se afirmó que deben tener un nivel jerárquico similar al de los farmacéuticos de los Centros de Información de Medicamentos (CIM).

Además se hizo hincapié en la necesidad de una jornada laboral completa, con flexibilidad horaria y disponibilidad de tiempo, pues se recuerda que el FoCo debe ir personalmente a las farmacias, preparar la documentación, formar a los farmacéuticos en los aspectos mencionados y, sobre todo, dar respuesta a las dudas planteadas por éstos, en muchos casos, in situ.

Se afirmó que para que esta figura sea efectiva, es importante y necesario el apoyo institucional, un apoyo decidido de los distintos COF y del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. También se consideró importante el apoyo de otros profesionales de la salud, afirmándose que resultaría muy útil poder formar equipo con ellos para que se consiga que el servicio de SFT se realice con más calidad. Incluso se comentó que podría ser de gran utilidad trabajar y estar en contacto con otros FoCo, “*formando equipo*”.

* El estado de situación es un documento elaborado por el farmacéutico a partir de la historia farmacoterapéutica del paciente que muestra, a modo de resumen, la relación de los problemas de salud y los medicamentos del paciente a una fecha determinada.

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴,
F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

En este sentido los participantes aseguraron que tras su experiencia como FoCo en el Programa conSIGUE, creen que es vital para la farmacia comunitaria que los responsables colegiales impulsen Servicios Profesionales Farmacéuticos. Se recordó que el servicio de SFT debería entenderse a día de hoy como algo inherente a la profesión.

“Me ha servido para confirmar que el camino correcto de la profesión farmacéutica va por esa vía, por los servicios, una farmacia de servicios, no por una farmacia tipo supermercado. ... la gente que concretamente participa en el conSIGUE son gente que verdaderamente está implicada con el proceso y que tiene claro el tipo de farmacia que quiere y... [trabajar como FoCo] me ha confirmado que hay gente que cree en este modelo”.

Sin embargo, también afirmaron que para que este futuro se convierta en una realidad es necesario que el SFT sea un servicio remunerado.

Confirmaron que, desde su punto de vista, la imagen que tenían los farmacéuticos comunitarios de la figura del FoCo, era muy positiva, pues los veían como un representante del COF, como alguien que acerca el COF a la farmacia comunitaria, que sirve de enlace entre ambos y que ofrece una formación in situ muy útil.

Discusión

El presente estudio pretende explorar la percepción de los Formadores Colegiales, profesionales encargados de ofrecer formación y asesoría in-situ a los farmacéuticos participantes en el Programa conSIGUE, acerca de esta figura innovadora como profesión. Los resultados ponen de manifiesto dos aspectos importantes para poder describir la figura del Formador Colegial en la siguiente etapa del Programa y consecuentemente, en una futura implantación del servicio de SFT en el ámbito de la farmacia comunitaria. Las dimensiones identificadas por los FoCo en el trabajo realizado, abarcan las funciones que deben ser desarrolladas por este profesional en su práctica diaria (resaltando la función de motivador, facilitador de la comunicación y formador metodológico y clínico), y las características profesionales y laborales que éste debe tener para desempeñar dichas funciones (entre las que destacan que debe ser un profesional contratado por el COF correspondiente, con lugar físico de trabajo dentro del mismo, y con jornada laboral completa y flexible, entre otras características).

Según nuestro conocimiento, no se han llevado a cabo estudios en el ámbito de la farmacia comunitaria similares al aquí expuesto. Sin embargo, sí se han identificado otros estudios en los que se ha contado con la figura de facilitadores/asesores in-situ, con el objetivo de facilitar la incorporación y puesta en práctica de actividades innovadoras en distintos ámbitos profesionales, como por ejemplo el de la salud¹¹ o la enseñanza²¹.

Una reciente revisión sistemática de la literatura²², cuyo objetivo era evaluar el impacto de esta técnica de apoyo innovadora en el ámbito de la atención primaria, concluyó que aquellas consultas que un formador visita in-situ, tienen una probabilidad casi 2,8 veces superior de adoptar el cambio de práctica propuesto, en comparación con aquellas consultas que no reciben este tipo de apoyo. Además, según los autores, este cambio de práctica está estrechamente relacionado con la individualización de la intervención, la intensidad con la que se realiza la misma, y el número de consultas asignadas a cada facilitador/asesor in-situ.

Por otro lado, un metaanálisis²¹ que tenía como objetivo analizar el impacto de la formación impartida en aulas, combinada con técnicas de coaching en el cambio de práctica de profesionales docentes, mostró que cuando se añadía la asesoría in situ, el 95% de los profesionales analizados incorporaba las modificaciones propuestas a su práctica diaria. Sin embargo, cuando la formación era impartida sólo en aulas, únicamente un 5% de los profesiona-

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴, F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

les formados llegaba a incorporar las innovaciones impartidas en su práctica diaria, porcentaje similar al obtenido en el ámbito de la farmacia comunitaria¹⁰. Cabe destacar que esta formación resultaba más efectiva cuando estaba apoyada por los responsables de la institución y cuando los profesionales implicados habían expresado una voluntad manifiesta de incorporar estas nuevas innovaciones a su práctica diaria.

En la mayoría de los estudios analizados se afirma que, además de información específica sobre una determinada práctica, un formador in-situ debe proporcionar, apoyo, motivación y habilidades específicas para introducir novedades en el ámbito del que se trate. Esta información identificada en la literatura científica, concuerda con las funciones que según la propia experiencia de los FoCo participantes en el Programa conSIGUE debe desempeñar esta figura profesional a la hora de facilitar la realización del servicio de SFT en el ámbito de la farmacia comunitaria. La implantación de nuevos Servicios Profesionales Farmacéuticos, requiere inevitablemente un cambio de comportamiento en la farmacia como organización, en el propio farmacéutico y en el resto de personal laboral de la misma¹¹. Por lo tanto, la formación tradicionalmente impartida en aulas, combinada con un asesoramiento in-situ se perfila como un método fundamental para poder cambiar o modificar un determinado comportamiento en las etapas iniciales de implantación de un servicio.

La información obtenida en el grupo focal realizado puede ser útil para la modelización de la figura del FoCo, considerada pieza clave para la implantación del servicio de SFT en un futuro. La información obtenida no sólo puede ser utilizada para mejorar la formación inicial impartida a estos profesionales, sino también para describir su puesto de trabajo, características intrínsecas necesarias para desarrollar su labor y las funciones a desempeñar.

Conclusiones

Según la experiencia adquirida durante el Programa conSIGUE Impacto, las funciones de un Formador Colegial deben ser motivar al farmacéutico al inicio y durante la provisión del servicio, facilitar la comunicación del mismo con pacientes y médicos, y desempeñar una actividad formadora, sobre todo, en aspectos clínicos y metodológicos del servicio de SFT.

Esta figura tiene un futuro profesional imprescindible en la implantación de nuevos SPF en el ámbito de la farmacia comunitaria, siempre y cuando exista apoyo institucional del CGCOF y del COF correspondiente. Deben tener, un nivel jerárquico similar al de los actuales CIM, y necesitan un espacio físico en el COF y así como de flexibilidad horaria dentro de una jornada laboral completa.

Bibliografía

1. Mendel P, Meredith LS, Schoenbaum M, Sherbourne CD, Wells KB. Interventions in organizational and community context: a framework for building evidence on dissemination and implementation in health services research. *AdmPolicyMentHealth*. 2008;35(1-2):21-37
2. Benrimoj SI, Feletto E, Gastelurrutia MA, Martínez-Martínez F, Faus MJ. A Holistic and Integrated approach to the challenges of implementing Cognitive Pharmaceutical Services in Community Pharmacy. *Ars Pharm*. 2010; 51(2); 69-88.
3. Gastelurrutia MA, Fernández-Llamos F, Benrimoj SI, Castrillon CC, Faus MJ. Barreras para la implantación de servicios cognitivos en la farmacia comunitaria española. *AtenPrimaria*. 2007;39(9):465-70
4. Gastelurrutia MA, Benrimoj SI, Castrillon CC, de Amezua MJ, Fernández-Llamos F, Faus MJ. Facilitators for practice change in Spanish community pharmacy. *Pharm World Sci*. 2009;31(1):32-9

B. Pérez-Escamilla¹, V. García-Cárdenas², M. A. Gastelurrutia¹, R. Varas³, L. Sáez-Benito⁴, F. Martínez-Martínez¹, S. I Benrimoj²

5. Roberts A, Benrimoj SI, Chen TF, Williams KA, Aslani P. Implementing cognitive services in community pharmacy: a review of facilitators used in practice change. *Int J Pharm Pract.* 2006; 14: 163-170
6. Gastelurrutia MA, Fernández-Llimós F, García-Delgado P, Gastelurrutia P, FausMJ, Benrimoj SI. Barreras y facilitadores para la diseminación e implantación deservicios cognitivos de la farmacia comunitaria española. *SeguimFarmacoter.* 2005; 3(2): 65-77
7. Dualde E, Faus MJ, Santonja FJ, Fernandez-Llimos F. Effectiveness of a videoconference training course on implementing pharmacy services. *Pharm World Sci.* 2009;31(6):638-42
8. Fixsen DL, Blasé KA, Naoom SF, Wallace F. Core Implementation Components. *Res Social Work Prac.* 2009; 19(5): 531-540
9. Feletto E, Wilson LK, Roberts AS, Benrimoj SI. Building capacity to implement cognitive pharmaceutical services: Quantifying the needs of community pharmacies. *Res Social Adm Pharm.* 2010;6(3):163-73
10. Roberts AS, Benrimoj SI, Dunphy DC, Palmer IC. *Community pharmacy: strategic change management.* Sydney: McGraw-Hill Medical; 2007
11. Parchman ML, Noel PH, Culler SD, Lanham HJ, Leykum LK, Romero RL, et al. A randomized trial of practice facilitation to improve the delivery of chronic illness care in primary care: initial and sustained effects. *Implement Sci.* 2013;8(1):93
12. García-Cárdenas V, Feletto E, Fernández-Galdón P, Navas-Vargas EM, Martínez-Martínez F, Benrimoj SI. Formación de formadorescolegiales. *ProgramaconSIGUE. Ars Pharm.* 2010; 51 (supl 1):71
13. Roberts AS, Benrimoj SI, Chen TF, Williams KA, Hopp TR, Aslani P. Understanding practice change in community pharmacy: a qualitative study in Australia. *Res Social Adm Pharm.* 2005;1(4):546-64
14. Wandersman A, Duffy J, Flaspohler P, Noonan R, Lubell K, Stillman L, et al. Bridging the gap between prevention research and practice: the interactive systems framework for dissemination and implementation. *Am J Community Psychol.* 2008;41(3-4):171-81
15. Damschroder LJ, Aron DC, Keith RE, Kirsh SR, Alexander JA, Lowery JC. Fostering implementation of health services research findings into practice: a consolidated framework for advancing implementation science. *Implement Sci.* 2009;4:50
16. Programa conSIGUE. Estudio piloto: medida del impacto clínico, económico y humanístico del servicio de seguimiento farmacoterapéutico en mayores polimedicados. 1a ed. Madrid. Ergon; 2012.
17. Grupo de Expertos de Foro de Atención Farmacéutica. Documento de consenso, Enero de 2008. Ed. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, Madrid. ISBN 978-84-691-1243-4
18. Foro de Atención Farmacéutica en Farmacia Comunitaria, panel de expertos. Guía práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en farmacia comunitaria. Mayo de 2010. Ed. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Madrid. ISBN-13: 978-84-693-1717-4
19. Casado de Amezúa MJ, Martínez-Martínez F, Feletto E, Cardero M, MA. G. Categorización de las farmacias españolas según la teoría de difusión de las innovaciones de Rogers en relación a la práctica del seguimiento farmacoterapéutico. *Ars Pharm.* 2011;52:35-45
20. Stewart DW, Shamdasani PN, Rook DW. *Focus Group. Theory and practice.* Applied Social Research Methods Series. Volume 20. California: Sage. 2007 ISBN: 0-7619-2583-X
21. Joyce B and Showers B. *Student achievement through staff development.* 3rd Ed. Alexandria, VA: Association for supervision and curriculum development. 2002
22. Baskerville NB, Liddy C, Hogg W. Systematic review and meta-analysis of practice facilitation within primary care settings. *Ann Fam Med.* 2012;10(1): 63-74