

❖ ORIGINAL BREVE

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Confirmation of the commitments of a Friendly Pharmacy

Aizpurua-Arruti X¹, Malet-Larrea A¹, Oñatibia-Astibia A¹, Martiarena A¹, Goyenechea E¹, Gastelurrutia MA^{1,2}.

¹Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa, Donostia/San Sebastián, España

²Grupo de Investigación de Atención Farmacéutica, Universidad de Granada, Granada, España

Conflicto de Intereses/Competing Interest: Ninguno que declarar

ABREVIATURAS

COFG: Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa
SPFA: Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales
FA: Farmacia Amigable
OMS: Organización Mundial de la Salud

25

RESUMEN

Introducción: La farmacia se encuentra en pleno proceso de transformación. Dada su accesibilidad y cercanía con la atención primaria, una de las vías de desarrollo de la farmacia comunitaria debería ser la profundización en aspectos sociales.

Objetivos: Confirmar si las personas mayores que acuden a las farmacias siguen pensando que los compromisos anteriormente definidos son los que deben definir a la Farmacia Amigable (FA).

Fecha de recepción 31/12//2019 **Fecha de aceptación** 06/02/2020

Correspondencia: Xabier Aizpurua Arruti

Correo electrónico: xabieraizpurua@redfarma.org

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

Material y métodos: Se realizó un grupo focal con personas mayores en San Sebastián. Se contactó con los individuos responsables de tres organizaciones relacionadas con las personas mayores. Se grabó y analizó siguiendo el método de análisis de contenido dirigido.

Resultados: Se confirmaron los 15 compromisos ya publicados que definen una FA.

Conclusiones: Confirmados los compromisos que definen una FA desde el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa se pretende que la red de farmacias sea más cercana, accesible y que esté cada vez más inmersa en el ámbito social.

Palabras clave: *Servicios de Farmacia Comunitaria; Calidad de la Atención de la Salud; Investigación en Farmacia*

ABSTRACT

Introduction: The community pharmacy is in a process of transformation. Due to its accessibility and proximity with primary care, one of the development paths should be the deepening in social aspects.

Objective: Confirm if the elderly people who go to the pharmacies still think that the commitments that define the Friendly Pharmacy are the ones previously identified.

Material and methods: A focus group was carried out with elderly people. An invitation to participate was elaborated and the responsible people for three organizations related to elderly people were contacted.

It was recorded and analyzed as a directed content analysis method.

Results: It has been possible to verify that, in a general way, the participants confirmed the data obtained in the previous work.

Conclusions: The commitments aimed at developing a closer, more accessible pharmacy network and increasingly involved in the social field, are confirmed.

Palabras clave: *Community Pharmacy Services; Quality of Health Care; Pharmacy Research*

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE**INTRODUCCIÓN**

La farmacia se encuentra en pleno proceso de transformación, orientándose hacia una práctica basada en la resolución de las necesidades de los pacientes.¹ En este sentido, dada su accesibilidad y cercanía con atención primaria, una de las vías de desarrollo de la farmacia comunitaria debería ser la profundización en aspectos sociales.²

Los proyectos de índole social en los que trabaja el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa (COFG) tienen como objetivo crear alianzas por la salud comunitaria entre diferentes entidades que trabajan para mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas. Consiste en construir grupos locales de acción comunitaria en salud compuestos por responsables de proximidad de los distintos servicios. Al fin y al cabo, el incremento de la confianza entre agentes fomenta la identificación y ejecución práctica de mejoras de los procesos de atención a personas.

Donostia – San Sebastián, es una de las primeras ciudades en el mundo que abrazó el proyecto Ciudad Amigable impulsado y coordinado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).³ En este ecosistema, el COFG planteó en el seno de Donostia Lagunkoia la posibilidad de definir y analizar el posible desarrollo de una Farmacia Amigable (FA) para las personas mayores.

Para ello se procedió a realizar un estudio cualitativo que pretendía describir en qué podía consistir la FA cuyo resultado fue la definición de 15 compromisos que de acuerdo al proceso de investigación seguido la definen y deben ser asumidos por el titular y el equipo humano de cada farmacia que pretenda convertirse en una FA. Como consecuencia del proceso, 18 de las 86 farmacias de Donostia-San Sebastián, aceptaron asumir los 15 compromisos categorizados en 4 grupos.⁴

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

Desde ese momento, el COFG ha utilizado las FA para diversas acciones como, por ejemplo, participar en el pilotaje del Programa de Comunicación que el COFG puso en marcha en 03/2018.⁵

Aunque los investigadores del trabajo original citado⁴ estaban convencidos de que en el grupo focal se había alcanzado la saturación de la información, en el proceso de revisión del artículo se plantearon ciertas dudas sobre la misma. Por ello, dentro del proceso de seguimiento del proyecto en el COFG, se decidió trabajar en el objetivo de confirmar si las personas mayores que acuden a las farmacias seguían pensando que estos compromisos eran los que deben definir a la FA y no otros.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se decidió realizar un grupo focal con personas mayores. El COFG elaboró una invitación y contactó con los individuos responsables de tres iniciativas relacionadas con las personas mayores con diferentes perfiles: (Figura 1)



Figura 1: Organizaciones a las que pertenecían los participantes en el Grupo Focal.

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

Se solicitó a cada persona responsable que hiciera llegar la invitación a 6 personas mayores de su grupo. Las personas interesadas confirmaron su participación poniéndose en contacto con el COFG.

Teniendo como base la guía de la entrevista que se había utilizado en el trabajo original y los 15 compromisos (Tabla 1) que definen la FA, se diseñó una nueva guía (Anexo 1).

A. En lo relacional o de trato a las personas que acuden a la farmacia comunitaria:	
1.	Trato agradable y enfocado a la salud. El/la profesional muestra interés y empatía ante el problema de salud de la persona usuaria.
2.	Trato personalizado, centrado en la persona que acude a la farmacia (sea persona adulta, mayor, joven o niño/a) y en un lenguaje y tono apropiado.
3.	Trato desde la confianza y el respeto a la intimidad de la persona.
4.	Estar atentos y saber distinguir las necesidades del usuario y ofrecer el trato o ayuda que precisen de acuerdo con los medios de que disponga la farmacia.
5.	Atención cualificada en euskera y en castellano. Voluntad y actitud de querer entender a la persona usuaria, independientemente del idioma o de si presenta otros problemas de comunicación.
B. Sobre el espacio físico de la farmacia:	
6.	Accesible y sin barreras arquitectónicas. En caso de imposibilidad de supresión de barreras arquitectónicas, facilitar el acceso a la atención farmacéutica por otros medios.
7.	Que garantice la confidencialidad: disponer de un espacio de atención personalizada.
8.	Con sillas y/o asientos que faciliten la espera.
C. Servicio farmacéutico y de atención profesional, determinado por la implicación con el paciente:	
9.	Asesoramiento técnico y especializado pro-activo, sobre todo en primeros tratamientos o primera dispensación.
10.	Implicación en la formación del paciente y sus cuidadores en el uso de los medicamentos.
11.	Gestionar, informar y disponer de la medicación que requiere el paciente crónico habitual.
12.	Coordinación con el centro de salud: ante dudas sobre algún tratamiento médico, contacto por teléfono o e-mail con el/la médico/a de referencia.
13.	Coordinación con el centro referente socio-sanitario ante la detección de personas con necesidad de cobertura social.
D. Comunicación de servicios:	
14.	Comunicar y dar a conocer el panel de servicios que ofrece la farmacia, en el soporte que considere más apropiado.
15.	Dar a conocer a los usuarios los compromisos adquiridos como Farmacia Lagunkoia-Farmacia Amigable y facilitar que puedan dar su opinión sobre los mismos de forma confidencial mediante el modelo del Colegio.

Tabla 1: Compromisos de la Farmacia Amigable³



Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

La reunión grupal se grabó y se transcribió íntegramente, en su totalidad.

Debido a que en su día ya se había realizado un análisis de contenido convencional y se trataba de comparar ambos textos en esta ocasión se decidió realizar un “análisis de contenido dirigido”.⁶

RESULTADOS

El Grupo Focal tuvo lugar el día 7 de marzo de 2018 con una duración de una hora y diez minutos.

En la reunión participaron 10 personas de las que 4 venían de los Hogares de jubilados, 3 del Grupo Motor de Donostia Lagunkoia y 3 de Plus 55. Todos superaban los 65 años de edad y el 60% eran mujeres.

Como resultado del análisis se ha podido comprobar que, de una manera general, los participantes confirmaron los datos obtenidos en el trabajo anterior. De los 15 criterios que definían la FA, los participantes propusieron ideas que hacían referencia a 13 de ellos, no planteando ningún contenido nuevo que fuera diferente a los ya descritos.

Sí que hubo dos compromisos que en este grupo focal no se citaron: el número 5 (*atención cualificada en euskera y en castellano; voluntad y actitud de querer entender a la persona usuaria, independientemente del idioma o de si se presentan otros problemas de comunicación*) y el número 15 (*dar a conocer a los usuarios los compromisos adquiridos como Farmacia Amigable y facilitar que puedan dar su opinión sobre los mismos de forma confidencial mediante el modelo del Colegio*). En relación al número 5, los participantes no realizaron ningún comentario, pero hoy en día, con la diversidad cultural y al tratarse de una zona de habla bilingüe, se valora como un compromiso fundamental que, por tanto, debe formar parte de las características de una FA. Por otro lado, referente al punto número 15, se entendió que puede estar más ligado a los propios profesionales que al usuario.

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

En referencia a los 4 bloques en los que se agrupan los criterios de FA, los participantes resaltaron los siguientes aspectos:

A. En lo relacional o de trato a las personas que acuden a la farmacia comunitaria:

Se valora el trato personalizado, agradable, enfocado a la salud y siempre desde la confianza e intimidad.

“voy por la atención que dan, porque son súper simpáticas, en todo momento... con toda la gente... una amabilidad... súper cariñosas”

“cuando el médico, muy bien, me lo explicó todo y tal, pero como soy un poco nerviosa pues como me llevo muy bien con la farmacéutica... pues le pregunté... y a mí me dejó más tranquila”

B. Sobre el espacio físico de la farmacia:

Los participantes resaltan los aspectos positivos de que los espacios sean accesibles, que disponen de zonas de atención personalizada y con asientos que facilitan la espera.

“fui a tomarme la tensión y me atendió en la zona atención personalizada”

“yo a las que he ido, sí que hay asientos o sillas, incluso algunas que caben hasta dos personas”

C. Servicio farmacéutico y de atención profesional, determinado por la implicación con el paciente:

Se agradece el asesoramiento técnico especializado con gran implicación en la formación del paciente en el uso de medicamentos, al igual que una buena comunicación con el centro de salud y el centro socio-sanitario referente.

“yo sí que veo, que cuando tengo alguna pega, los farmacéuticos dicen: ya voy a hablar con el médico. Yo ese gesto lo vivo y lo he visto”

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

D. Comunicación de servicios:

Se valora que las farmacias den a conocer el panel de servicios que ofrecen.

“Sí, sí, la farmacia a la que voy tiene visibles todos los servicios”

CONCLUSIÓN

Se confirman los compromisos que se identificaron en el estudio anterior manteniéndose, además, los 2 compromisos que no se mencionaron en el grupo focal presente, debido a que actualmente se vive en una sociedad multicultural y a que no está de más que los usuarios conozcan los compromisos que asume la farmacia por ser una Farmacia Amigable.

Con estos compromisos se pretende que la red de farmacias sea más cercana, accesible y que esté cada vez más inmersa en el ámbito social.

AGRADECIMIENTOS

Al grupo focal de personas mayores por su participación en el estudio.

BIBLIOGRAFÍA

1. Wiedenmayer K, Summers RS, Macjie CA, Gous AGS, Everard M, Tomp D. Developing a Pharmacy practice. A focus on patient care. The Hague: Ed. WHO and FIP, 2006.
2. Mohamed A, Asrul A, Mahmoud S, Abduelmula R, Mohamed I, Omar S. Social pharmacy as a field of study: The needs and challenges in global pharmacy education. Res Social Adm Pharm. 2011;7(4):415-20.
3. Reference Document 2009. Donostia/San Sebastián Age-Friendly City- AFC. Available from: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2014/05/Donostia-San-Sebastian.pdf>.
4. Malet Larrea A, Arbillaga L, Gastelurrutia MA, Larrañaga B, Garay A, Benrimoj SI et al. Defining and characterising age-friendly community pharmacies: a qualitative study. IJPP. 2019;27(1):25-33.

Confirmación de los compromisos de una Farmacia Amigable.

Aizpurua-Arruti X, Malet-Larrea A, Oñatibia-Astibia A, Martiarena A, Goyenechea E, Gastelurrutia MA.

❖ ORIGINAL BREVE

5. Oñatibia-Astibia A, Larrañaga B, Iribar J, Etxebarria A, Odriozola N, Gastelurrutia MA et al. A communication protocol between community pharmacists and primary care professionals to solve patients' medication problems. International Conference on Integrated Care, 2019.
6. Hsieh HF, Shannon SE. Three approaches to qualitative content analysis. Qual Health Res. 2005;15(9):1277-88.

ANEXO I**GUIÓN DE LA ENTREVISTA PARA EL GRUPO FOCAL del día 7 de marzo.**

Objetivo: explorar qué perciben sobre la Farmacia comunitaria y qué esperan de ella.

- (1) Presentación: (Presentación breve, en una frase)
- (2) Todos los presentes van a la Farmacia con una cierta regularidad ¿verdad? ¿Pueden describirnos cómo son sus farmacias? ¿dónde están?
- (3) ¿Siempre van a la misma, o van a la farmacia según dónde se encuentren?
- (4) Independientemente de a qué farmacia van y si tienen una farmacia fija o van variando: ¿se sienten a gusto con el trato que reciben en la farmacia? Opiniones sobre el asunto.
- (5) ¿Creen que sus necesidades están cubiertas o pedirían algo más? Explicar qué.
- (6) ¿Qué cosas ven en la farmacia actual? (Ya sea en "su" farmacia, a la que va habitualmente o a las farmacias en general).
- (7) ¿Me pueden poner ejemplos de lo que más les gusta de su/la farmacia?
- (8) Y ahora ¿me pueden poner ejemplos de lo que no les gusta de su/la farmacia?
- (9) En las farmacias actualmente se realizan algunos servicios farmacéuticos como, por ejemplo: dispensación de metadona a personas que utilizaban heroína, detección temprana de sida (VIH) (no confundir con la noticia de la venta de la prueba del sida sin receta), Preparación de sistemas personalizados de dosificación, formulación magistral, etc. ¿Les suena alguno de estos servicios? ¿Los conocen?
- (10) En caso afirmativo ¿qué le parece a cada uno (el servicio que conozca)? ¿Son interesantes?
- (11) ¿Qué les parecen estos servicios a los que no conocían su existencia? ¿Les parecen interesantes?
- (12) Dentro del Proyecto Donostia Lagunakoa, desde el COF estamos trabajando en la **FARMACIA AMIGABLE con las personas mayores**. ¿Qué características debería tener? ¿Cómo se imaginan la Farmacia amigable y en qué se debe diferenciar del resto?
 - ¿Respecto al trato/atención? (amabilidad, paciencia, voluntad de ayudar, etc.)
 - Espacio físico: movilidad, iluminación, legibilidad de los carteles, suelo, sillas, volumen de música de fondo o ruido, et...
 - ¿Y para las personas con otras necesidades? Por ejemplo, con deterioro cognitivo (puede llevar a la desorientación, olvidos, falta de comprensión, etc.), deterioro físico (movilidad muy reducida), personas en situación de fragilidad, ...
 - Servicios: comunicación de los servicios, oferta o catálogo de servicios, nuevos servicios...