

### Valoración de la opinión de los Equipos de Atención Primaria como instrumento sistematizado de la gestión de Farmacia en el Servicio de Salud de Castilla La-Mancha (SESCAM).

- **AUTORES:**

José Enrique Baeza Berruti; Sagrario Zamorano Encinas; Mercedes Arribas Abad; Gonzalo Sánchez; Jesús Hernández Díaz

- **INTRODUCCIÓN:**

Puede considerarse la gestión de Farmacia (GF) como el conjunto de actuaciones que una organización sanitaria establece y utiliza de forma práctica para lograr el cumplimiento de las estrategias y objetivos que previamente ha definido para la mejora en la calidad de prescripción de sus facultativos asistenciales.

Algunos instrumentos habituales de la GF son, entre otros, la elaboración y remisión a los profesionales de información referente a su prescripción, el seguimiento específico de "hiperprescriptores", la realización de sesiones farmacoterapéuticas colectivas en los Centros de Salud, la incentivación económica a los facultativos por el cumplimiento de objetivos o la elaboración y distribución de Guías de referencia. En definitiva se sigue generalmente la tradicional estrategia de formar e informar a los profesionales, siendo las respectivas Gerencias (de Atención Primaria o de Área) las responsables de su implementación.

De forma esquemática el papel de los Servicios Centrales en la GF suele circunscribirse al seguimiento y análisis de la evolución y resultados finales obtenidos por las Gerencias y, lógicamente, al grado de cumplimiento de los objetivos marcados. No suele ser un instrumento habitual conocer de forma sistemática la opinión directa de los profesionales sobre las medidas de gestión emprendidas.

En este sentido desde el Área de Atención Primaria del SESCAM se consideró pertinente desarrollar técnicas sencillas para conocer la opinión, grado de aceptación, seguimiento y propuestas de mejora, realizadas los facultativos de los Equipos de Atención Primaria, en relación con las estrategias de nuestra organización sobre prescripción farmacéutica de calidad y uso racional de los medicamentos.

En 2004 esta idea se concretó en forma de entrevistas telefónicas con los Coordinadores de los Equipos de Atención Primaria (en calidad de conocedores de la opinión y circunstancias del resto de profesionales). Al núcleo inicial con 6 cuestiones estrictamente relacionadas con farmacia se incorporaron posteriormente otros temas complementarios de interés como informatización, relación con refuerzos, relación entre niveles asistenciales y grado de motivación. Desde agosto de 2004 hasta la actualidad no se han realizado modificaciones importantes tanto en las cuestiones abordadas como en la metodología. En 2005 se amplía cada entrevista con una aproximación cuantitativa realizada por el propio entrevistado.

La idea original fue dar un carácter sistemático a estas actuaciones. Con este objetivo se ha mantenido la uniformidad en aspectos como criterios de selección de Centros, formato, metodología de las entrevistas y registro de las opiniones, periodicidad de las llamadas, elaboración y difusión de informes y gestión de la información obtenida. En 2006 el Área de Atención Primaria de SESCAM mantiene por tercer año consecutivo esta actuación confiando en completar durante este ejercicio el total de Centros de Salud de Castilla-La Mancha contactados.

Presentamos los resultados de nuestra experiencia en la aplicación desde Servicios Centrales de un instrumento sistemático de seguimiento, evaluación y mejora en la gestión (de farmacia), de sencilla aplicación y buen rendimiento inicial.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Para conocer la opinión de los facultativos asistenciales sobre medidas de gestión implantadas por SESCAM se ha diseñado un cuestionario semiestructurado aplicado mediante entrevista telefónica. Este instrumento se aplica durante los años 2004 y 2005. En este último año, como elemento complementario de la entrevista, se solicita a los encuestados, para cada uno de los ítems abordados, una cuantificación entre 0 y 10 (en número entero) según su percepción; se especifica que un 0 corresponde a una mínima valoración y el 10 a la máxima. Estos datos se recogen en tablas anexas a los correspondientes informes.

Previamente a cada sesión de llamadas se elige un Centro por cada una de las ocho Gerencias en seguimiento. En la selección se procura mantener criterios de equilibrio entre dispersión geográfica, localización urbana o rural y número de profesionales del Equipo.

Desde el Área de Atención Primaria se contacta con cada coordinador médico de los Equipos de Atención Primaria seleccionados. En su ausencia se entrevista al médico responsable del Centro durante ese periodo.

Todas las entrevistas telefónicas se realizan por una única persona, el responsable de Farmacia del Área de Atención Primaria del SESCAM; tras identificarse y dar un teléfono de contacto (ante posibles interrupciones) se explica al profesional el motivo de la llamada, metodología fundamental de trabajo, líneas generales a tratar y utilidad de sus opiniones. En todos los casos se transmite claramente la voluntariedad en la participación del profesional así como la conveniencia de que sean destacados por su parte los ámbitos de gestión con mayor potencial de mejora. Se solicitan especialmente propuestas o sugerencias concretas.

Dado que las llamadas siempre se realizan durante la jornada laboral, con objeto de facilitar la colaboración y la calidad de respuesta, antes de comenzar el núcleo de la entrevista se pregunta al profesional sobre la disponibilidad de aproximadamente 20 minutos (duración media de las entrevistas). En caso negativo se aplaza hasta el momento en que el entrevistado disponga de tiempo suficiente.

Actualmente se solicita la opinión y propuestas de mejora de los profesionales asistenciales sobre: 1) guías institucionales de prescripción: difusión, aceptación y posibles incidencias, 2) valoración sobre incentivar la prescripción específica por eficiencia en la prescripción y su fórmula, 3) valoración sobre la información de prescripción recibida periódicamente, 4) valoración sobre visitas específicas por temas relacionados con farmacia de los equipos directivos a los Centros de Salud, 5) valoración sobre visitas de los Farmacéuticos de atención primaria a los Equipos, 6) regulación de la visita médica: valoración e incidencias desde los Equipos, 7) actitud y motivación de los profesionales, 8) informatización de consultas, grado de utilización, incidencias, propuestas de mejora (se solicita únicamente en aquellos centros en que se han instalado las herramientas correspondientes), 9) relaciones con refuerzos y valoración de la nueva normativa PEAC (personal estatutario de atención continuada) para el Equipo y 10) relaciones con atención especializada.

Todas las respuestas de los profesionales se recogen (y conservan) por escrito textualmente. Finalmente se elabora un informe sistematizado para los órganos centrales de dirección de la organización. Al final de cada ejercicio se entregan a las diferentes Gerencias los datos específicos de sus Equipos.

Se han realizado ocho sesiones de entrevistas cada año durante los años 2004 y 2005. En cada sesión se ha contactado con ocho Equipos de Atención Primaria. Han quedado cubiertos por tanto 128 de los 192 Equipos de Atención Primaria de nuestra región.

#### ● **CONCLUSIONES:**

- La encuesta telefónica desde Servicios Centrales a Coordinadores de Equipos de Atención Primaria parece ser un instrumento correcto para evaluar y mejorar actuaciones en gestión de farmacia emprendidas por organizaciones sanitarias.
- Una proporción importante de las ratificaciones, quejas y sugerencias realizadas por los profesionales han implicado respuestas concretas por parte de nuestra institución.
- En términos generales la opinión de los Equipos de Atención Primaria, en relación con las diferentes estrategias del SESCAM sobre prescripción farmacéutica de calidad y uso racional de los medicamentos resulta favorable.
- Desde el punto de vista cuantitativo los aspectos de la gestión de farmacia mejor valorados por los profesionales han sido la informatización de consultas y las visitas informativas y formativas de los farmacéuticos de Atención Primaria a los Centros de Salud. Los elementos peor valorados han sido las relaciones con Atención Especializada y la normativa sobre regulación de la visita médica.
- La sistemática utilizada no ha generado rechazos por parte de los profesionales. El nivel de participación y la calidad cuantitativa y cualitativa en las respuestas y aportaciones ha mejorado las expectativas iniciales.
- Como balance provisional consideramos que la metodología empleada no solo ha repercutido en una mejora en los niveles internos de comunicación e imagen de la institución entre sus profesionales sino que además ha permitido la corrección o mejora de actuaciones iniciadas o previstas y un avance en los niveles de planificación y toma de decisiones.
- Creemos que este instrumento ha demostrado su flexibilidad en la medida en que permite incorporar de forma definitiva o temporal nuevas cuestiones sin deterioro de su calidad inicial.

