



1 **Introducción: cómo incorporar al paciente en el proceso farmacoterapéutico**

Isabel Font Noguera
M^a José Fernández Megía



Isabel Font Noguera

Farmacéutica Especialista en Farmacia Hospitalaria.
Doctora en Farmacia. Servicio de Farmacia.
Hospital Universitari i Politènic La Fe. Valencia.



M^a José Fernández Megía

Farmacéutica Especialista en Farmacia Hospitalaria.
Doctora en Farmacia. Servicio de Farmacia.
Hospital Universitari i Politènic La Fe. Valencia.

Índice

1. Introducción
2. Voz del paciente: sus experiencias
3. Implicación del paciente: autogestión de su medicación
4. Conclusiones
5. Bibliografía

1. Introducción

A la calidad asistencial, se incorpora una nueva dimensión: la "calidad del cliente" que hace referencia a la responsabilidad del cliente en la utilización de los sistemas sanitarios, así como a su capacidad de auto-gestión y contribución a la mejora de los servicios. Asociados a este nuevo paradigma, aparecen conceptos de "paciente activo", "paciente motivado", "paciente experto" y "paciente capacitado", entre otros¹. Es decir, el papel que puede jugar el paciente en la mejora de la calidad y seguridad asistencial no solo se limita a estar bien informado, sino a su participación activa. De hecho, pueden encontrarse en la bibliografía diferentes estrategias e iniciativas sobre cómo motivar e implicar a los pacientes².

Así, se publican diversos programas de actuaciones sobre en el manejo de la información disponible en internet, la toma de decisiones clínicas, el autocuidado de patologías crónicas y la mejora de la calidad y la seguridad asistencial. En este último campo, se menciona su implicación para lograr diagnósticos correctos, su contribución en el uso seguro de

medicamentos y el control de infecciones, la observación y chequeos de procesos, la identificación y comunicación de errores y efectos adversos, y en el seguimiento y la adherencia del tratamiento farmacológico³.

En consecuencia, las estrategias para que el paciente se implique en su proceso asistencial de forma efectiva, segura y eficiente, y que tenga autonomía para resolver problemas de salud, han de dirigirse hacia la mejora de su capacitación (aptitudes o conocimientos) y su motivación para ser activos y proactivos en su cuidado asistencial. Estas mismas estrategias, también se aplican a los profesionales sanitarios, si bien constituyen un verdadero reto en el caso de los pacientes, ya que las barreras socioeconómicas y culturales, y lógicamente, las clínicas, son muy importantes⁴.

Entre las estrategias de la capacitación y de motivación del paciente en la mejora de la calidad asistencial, destaca el potenciar el conocimiento de los medicamentos y los motivos de su prescripción, lo cual ayuda al cumplimiento terapéutico del paciente⁵, así como el

empoderamiento del paciente mediante entrevistas para verificar la comprensión de la información proporcionada⁶. Es importante facilitar a pacientes y ciudadanos el acceso a las tecnologías de la información del sistema sanitario, ya sea porque se ofrezca información fiable o se brinde la oportunidad de interactuar con las mismas⁷. Por último, la participación del paciente en su historia clínica mejora la comunicación entre profesionales y reduce riesgos sanitarios^{8,9}.

Por otra parte, las entidades acreditadoras como *The Joint Commission*¹⁰ impulsan y apoyan la aplicación de herramientas e iniciativas en la implicación del paciente en la mejora de su propia asistencia, mediante la publicación de recomendaciones claras y específicas, para que los pacientes contribuyan en la calidad y seguridad asistencial y en la utilización

de su medicación de forma apropiada y sin riesgos¹¹.

Los servicios de farmacia tienen una clara orientación hacia la satisfacción de los clientes y un evidente compromiso con los resultados en los pacientes. En efecto, la provisión con visión integral de nuevos elementos de calidad, como la valoración de tratamientos farmacológicos y la valoración de pacientes mediante entrevistas, mejoran la información y la formación de los pacientes, garantizando la seguridad y la efectividad de la farmacoterapia^{12,13}.

En este contexto, se muestran dos proyectos realizados en nuestro entorno, entrelazados entre sí, que incorporan la experiencia del paciente con el propósito de generar procesos y circuitos que respondan a sus necesidades y expectativas.

2. Voz del paciente: sus experiencias

El proyecto de mejora de experiencia del paciente enmarcado en la iniciativa “Su voz” fue liderado por la gerencia, la unidad de ciudadanía y el comité de calidad y seguridad del medicamento del Hospital Universitari i Politécnic La Fe de Valencia.

Con el título “Acogida e implicación del paciente en su proceso farmacoterapéutico hospitalario en base a la experiencia del paciente”, fue presentado al comité ético y de investigación del hospital y aprobado en 2018.

El proyecto fue enfocado en mejorar la experiencia del paciente trasplantado en la acogida farmacoterapéutica, con el propósito de garantizar la humanización integral y personalizada y optimizar el circuito asistencial, siendo los objetivos específicos: conocer su opinión y experiencia, facilitar información verbal y escrita, garantizar que el paciente conozca su medicación al alta y colaborar con el equipo multidisciplinar.

Se inició en 2018, gracias al grupo de trabajo constituido por siete profesionales impli-

cados en el trasplante y a las dinámicas de trabajo de la Agencia de Diseño e Innovación Thinkers Co. Mediante técnicas de Design Thinking® (pensamiento de diseño) se trabajó junto a los profesionales del hospital, los pacientes y los acompañantes, para conseguir identificar los puntos débiles y diseñar soluciones que mejoren el proceso farmacoterapéutico en torno al paciente. Los resultados de este proyecto se presentaron en el Primer Congreso Internacional de Humanización de la Asistencia Sanitaria en 2021¹⁴.

Se analizaron 25 encuestas de pacientes, 10 entrevistas a profesionales y 5 entrevistas a pacientes. Las preguntas clave que había que responder eran:

- Cuestiones clave al ingreso:
 - ¿Cómo podríamos reducir su incertidumbre sobre lo que va a ocurrir para que estén más tranquilos?
 - ¿Cómo podríamos informar a los pacientes sobre el proceso del trasplante de una manera sencilla

para que comprendan mejor la información?

- ¿Cómo podríamos informar a los pacientes del proceso de trasplante de manera sintética para reducir las expectativas no realistas?
- Cuestiones clave durante la estancia:
 - ¿Cómo podríamos hacer que los pacientes conozcan su plan farmacoterapéutico desde los primeros días en planta?
 - ¿Cómo podríamos potenciar el impacto de la formación farmacéutica durante su estancia?
 - ¿Cómo podríamos centralizar la información que se le da al paciente para una mejor comprensión?
- Cuestiones clave al alta:
 - ¿Cómo podríamos reducir la cantidad de información que se da al alta para que puedan asimilar la información?
 - ¿Cómo podríamos hacer más sencillo el proceso de alta para los pacientes y evitar desplazamientos innecesarios por el hospital?
 - ¿Cómo podríamos evitar las altas después de las 15:00 h para evitar la información incompleta?

Así, en la Tabla 1, se recogen las preguntas del cuestionario que se realizaron a los pacientes sobre su trayectoria asistencial y experiencia con su farmacoterapia. Tras una valoración cualitativa del cuestionario y de las entrevistas, se recogen las respuestas relevantes en la Tabla 2.

Con las respuestas obtenidas, el grupo de trabajo realizó una tormenta de ideas y, con una

visión crítica de la viabilidad de las mismas, surgieron diez ideas, de las cuales, tres se consideraron viables: "Viaje por La Fe", tríptico que describía el proceso farmacoterapéutico hospitalario y que se facilitaba al paciente al ingreso; "FarmaBoard", pizarras blancas instaladas en las habitaciones de la sala piloto para dudas y apuntes; y "FarmaOne", *dossier* de documentos al alta del paciente.

Idea al ingreso: "Viaje por La Fe"

Los pacientes tienen una idea parcial de lo que va a ocurrir en su ingreso hospitalario y necesitan una guía que les oriente de lo que ocurrirá y los consejos que les ayuden a prepararse para este proceso. Además, resulta importante que estén mentalizados con respecto a los cambios en su tratamiento farmacoterapéutico y su importancia.

El tríptico llamado "Viaje por La Fe" ayuda a los pacientes a tener toda la información importante sobre este proceso y las recomendaciones centralizadas en un mismo folleto. Además, resalta la importancia de prestar atención a la medicación que va cambiando durante el transcurso de esta experiencia. La Figura 1 muestra el tríptico "Viaje por La Fe".

Idea durante la estancia hospitalaria: "FarmaBoard"

Es fundamental que los pacientes, comprendan la información relevante sobre su tratamiento, la importancia del mismo y sus modificaciones antes, durante y después de la estancia. Por tanto, la estancia es un momento clave para que los pacientes interior-

T01

Tabla 1.

Preguntas del cuestionario dirigidas a los pacientes sobre su farmacoterapia en su trayectoria asistencial.

Al ingreso

- En el momento previo al ingreso, ¿estaba usted tomando alguna medicación?
- Si esto fuera así, ¿sabía usted para qué sirven los medicamentos que se estaba tomando?
- A la hora de tomar la medicación, ¿le ayuda alguien a controlar la toma?
- ¿Cree usted que esta ayuda es necesaria en su caso?
- ¿El médico especialista o anestesista valoró la medicación previa que usted estaba tomando?
- En el momento previo al ingreso, ¿le preguntaron por sus alergias?
- ¿Se acordó de tomar su medicación?
- ¿Conoce las consecuencias o riesgos de no tomar su medicación?
- ¿Cómo se sintió con la información que los profesionales le dieron de su medicación?
- ¿Entendió toda la información recibida y/o necesitaba más explicaciones?
- ¿Cómo se le dio la información sobre la medicación?
- ¿Entendió qué medicación debía tomar durante el ingreso?
- ¿Cómo se sintió ante la prescripción de nuevos medicamentos?

Durante su estancia hospitalaria

- ¿Conoce por qué toma cada una de las medicaciones prescritas durante su estancia?
- Cuando el médico le explicó su medicación, ¿le quedaron claros todos los medicamentos que debía tomar?
- ¿Le gustaría recibir más información sobre cada uno de los medicamentos que debe tomar?
- ¿Le gustaría tener un esquema de su medicación para poder conocer mejor su tratamiento?
- Si no le ha quedado claro algo sobre su medicación, ¿cómo se siente a la hora de preguntar?
- En caso de tener algún problema con su medicación, ¿sabría usted a quién acudir?

Al alta hospitalaria

- ¿Le quedaron claros los nuevos medicamentos que debía tomar?
- ¿Cómo se sintió tras la información recibida por parte del médico/farmacéutico/enfermería con respecto a su nueva medicación?
- En el momento de recibir su *dossier* previo al alta, ¿recibió alguna explicación?
- ¿Entendió la información del informe al alta?
- Ante un signo de alerta o efecto de la medicación, ¿tiene claro cómo actuar?
- ¿Incluía sus recetas toda la medicación que debía tomar?
- ¿Conoce que hay medicamentos que ha de recoger en el hospital (en la farmacia de pacientes externos)?
- ¿Conoce la importancia de los fármacos inmunosupresores?
- Tras la información recibida, ¿le quedó alguna duda?
- ¿Se sentía usted seguro para preguntar y disipar sus dudas?
- ¿Cómo ha percibido el trato de los profesionales?
- ¿Conoce las consecuencias o riesgos de no tomar su nueva medicación?



Tabla 2.

Perfil de las respuestas de los pacientes sobre su farmacoterapia en su trayectoria asistencial.

Al ingreso
<ul style="list-style-type: none">• Un 20% de los pacientes no conocen al 100% el motivo por el que toman cada fármaco.• Un 40% de los pacientes reciben ayuda para la toma de sus medicamentos y creen que es necesaria.• Más de un 40% de los pacientes no entendieron al 100% la información que se les dio previa al ingreso y necesitan más explicaciones.• Algunos pacientes se han sentido confusos tras la información recibida previa al ingreso, aunque la mayoría se ha sentido bien informado y tranquilo.
Durante la estancia hospitalaria
<ul style="list-style-type: none">• Un 30% de los pacientes no tienen claro para qué toman las medicaciones prescritas durante la estancia en el hospital.• A más de un 80% de los pacientes les gustaría disponer durante su estancia de un esquema para controlar la toma de medicaciones durante esta etapa.• Más de un 30% de los pacientes no tienen claro cuáles son los medicamentos que deben tomar durante su estancia.• Unos pocos pacientes se muestran preocupados con respecto a su medicación durante la estancia.
Al alta hospitalaria
<ul style="list-style-type: none">• Un 30% de los pacientes no tienen claro los medicamentos que deben tomar al alta.• En este momento de la experiencia, algunos pacientes se han sentido confundidos con la información recibida.• Un pequeño porcentaje del 10% de los pacientes indican que necesitarían más explicaciones junto al informe de alta.

F01

Figura 1.

Tríptico "Viaje por la Fe".

Utilización de su medicación sin riesgos

- Recomendaciones para motivarle e implicarle en la prevención de riesgos asociados con la medicación. Le animamos a que colabore con cada profesional que le atiende en el hospital y centro de salud en la mejora de su atención sanitaria.



Conozca y comunique al personal sanitario las características de sus enfermedades que pueden afectar el uso de los medicamentos: alergias, problemas renales, dolencia gástrica, etc.

Usted es la principal persona implicada y puede preguntarnos cualquier tipo de duda sobre su medicación.

- SU PARTICIPACIÓN es importante para su recuperación clínica.
- No oculte medicación ni se automedique.
- Comunique los efectos y dudas sobre la medicación que toma.
- Consulte las dudas sobre la medicación a su médico/a, enfermera/o o farmacéutico/a.

¿Tienes dudas sobre el proceso?

FECHA: 01/06/2020
Documento conforme al lenguaje inclusivo



Viaje por La Fe

Acogida a pacientes en hospitalización, en su proceso farmacoterapéutico





ricen esta información y se involucren en la toma adecuada de los mismos. “FarmaBoard” es una pizarra ubicada en la habitación donde cada paciente tiene su esquema de tratamiento, y se incluyen los cambios que se realizan. Además, se anotan aspectos clave y próximos acontecimientos. La pizarra no contiene el tratamiento completo, por motivos de espacio y para evitar errores escritos durante la actualización de la medicación; principalmente se anota la pauta inmunosupresora y otros datos, como fechas de pruebas, ejercicios respiratorios, etc. Esta iniciativa aporta valor para el paciente como método para conseguir una mayor adherencia de la toma de sus medicamentos, y actuar como canal de comunicación entre los profesionales sanitarios y el paciente. Actualmente, las habitaciones de trasplante hepático y renal tienen pizarra blanca en sus habitaciones.

Idea al alta: “FarmaOne”

Una carpeta como “FarmaOne”, donde organizar y guardar los documentos al alta, es de gran ayuda tanto para el paciente como para el personal del hospital, evitando que algunos documentos sean olvidados o los pacientes no sepan qué documentos llevar a futuras consultas. Esta iniciativa ayuda a centralizar toda la información que se facilita de forma ordenada y sistemática. Además, el detalle de escribir algo a mano por el cuidador da un valor emocional y personalizable.

Asimismo, en este soporte, el paciente puede anotar dudas sobre su proceso del trasplante y su medicación cuando se encuentre ya en su domicilio, que luego podrá trasladar al profesional sanitario en su próxima visita al hospital.

3. Implicación del paciente: autogestión de su medicación

Una de las conclusiones del proyecto anterior fue continuar implicando al paciente, ya que se obtuvo un dato relevante: a más del 80% de los pacientes les gustaría disponer de un esquema de la medicación durante su estancia que le ayude en la comprensión y el cumplimiento de su tratamiento.

Siguiendo el nuevo paradigma asistencial, que considera que el paciente puede y debe contribuir a la mejora de su proceso asistencial, se oferta al paciente hospitalizado la oportunidad de conocer su tratamiento farmacológico e implicarse en él. Así, según demanda del paciente y/o familiar, se le ofrece información escrita del tratamiento farmacológico, solicitándole su participación voluntaria en el cumplimiento y el registro del mismo.

Este segundo proyecto titulado “Implicación del paciente en su tratamiento farmacológico en un hospital terciario”, fue presentado al comité ético y de investigación del hospital y aprobado en 2021. Se fijaron como objetivo principal el mejorar el proceso de la autogestión de la medicación por parte del paciente

mediante la formación y el empoderamiento del mismo, y como objetivos específicos, elaborar un procedimiento normalizado para informar e implicar al paciente, evaluar sus conocimientos adquiridos y su satisfacción, y establecer mejoras de acuerdo con los resultados obtenidos.

Se formó un nuevo grupo de trabajo que se centró en el paciente con trasplante pulmonar, ya que el perfil del paciente correspondía a un paciente muy motivado, el de la medicación era de alta complejidad y el de los profesionales mostraba alta cualificación. El grupo de trabajo ha de valorar la satisfacción del paciente, su capacidad de formación y su destreza en el control de la medicación diaria mediante la hoja de medicación (Figura 2).

Actualmente, este proyecto está en fase de implementación por los investigadores. Consideramos que dicha iniciativa tendrá unos resultados positivos sobre la calidad y la seguridad del uso de medicamentos en el hospital y sobre la percepción de la calidad por parte del paciente.

F02

Figura 2.

Hoja de medicación diaria para la autogestión del paciente.

01/10/2021 12:28

HOJA DE MEDICACIÓN PARA EL PACIENTE (Planning 4)
Documento orientativo, puede cambiar según su situación clínica y flexibilidad horaria. Notifique cualquier incidencia.

FECHA : 01/10/2021

GFH: CIRUGIA TORACICA, HOSPITALIZACION UH: D-40

16:00

ADM. Medicamentos	PRN	Vía Admon.	Dosis	Unid.	Observaciones
<input type="checkbox"/> IPRAATROPIO/SALBUTAMOL SOL INH POR NEB 0,5 MG/2,5 MG/	<input type="checkbox"/>	INHALATORIA	1 ud	1	
<input type="checkbox"/> metAMIZOL AMP 2 G/5 MLDisolvente : FISIOLÓGICO 0,9% 50 M	<input type="checkbox"/>	PERF IV INTER	2 g	1	
<input type="checkbox"/> PARACETAMOL IV BOLSA 1 G/100 ML	<input type="checkbox"/>	PERF IV INTER	1 g	1	1 si fiebre o dolor

20:00

ADM. Medicamentos	PRN	Vía Admon.	Dosis	Unid.	Observaciones
<input type="checkbox"/> ATORVASTATINA COMP 20 MG	<input type="checkbox"/>	ORAL	40 mg	2	
<input type="checkbox"/> ENOXAPARINA JER 40 MG/0,4 ML	<input type="checkbox"/>	SC	40 mg	1	
<input type="checkbox"/> INSULINA LISPRO PLUMA KWIKPEN 100 UI/ML 3 MObs.Med.:	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	2 UI	0,01	ajuste según pauta dosis bajas

21:00

ADM. Medicamentos	PRN	Vía Admon.	Dosis	Unid.	Observaciones
<input type="checkbox"/> TEOFILINA COMP PROLONG 200 MG	<input type="checkbox"/>	ORAL	200 mg	1	
<input type="checkbox"/> BISOPROLOL COMP 2,5 MG	<input type="checkbox"/>	ORAL	2,5 mg	1	
<input type="checkbox"/> METILPREDNISOLONA 20 MG/ 1 ML VIAL	<input type="checkbox"/>	IV LENTA	20 mg	1	
<input type="checkbox"/> FORMOTEROL(BUDESONIDA FORTE POLVO INH 320/9 MCG	<input type="checkbox"/>	INHALATORIA	1 Aplic	1	
<input type="checkbox"/> SODIO CLORURO 7% SOL INHALACION	<input type="checkbox"/>	INHALATORIA	1 ud	1	

4. Conclusiones

La incorporación del paciente en su proceso farmacoterapéutico desde el ámbito hospitalario puede ser el primer paso para facilitar información, potenciar su formación y promover su implicación en su futuro plan terapéutico y en toda su trayectoria asistencial. Entendiendo como plan terapéutico el conjunto de tratamientos farmacológicos pautados en el ámbito hospitalario, el ambulatorio, la atención primaria y la domiciliaria.

Todo ello conlleva un esfuerzo de los profesionales implicados en el proceso farmacoterapéutico del paciente y una responsabilidad del mismo, asociada a la valoración de la adecuación legal, técnica y terapéutica de un plan farmacoterapéutico a su condición clínica y socioeconómica.

5. Bibliografía

1. Briggs Fowles J, Terry P, Xi M, Hibbard J, Taddy Bloom C, Harvey L. Measuring self-management of patients' and employees' health: Further validation of the Patient Activation Measure (PAM) based on its relation to employee characteristics. *Patient Educ Couns.* 2009;77(1):116-22.
2. Golubinski V, Oppel EM, Schreyögg J. A systematic scoring review of psychosocial and psychological factors associated with patient activation. *Patient Educ Couns.* 2020;103(10):2061-8.
3. Davis RE, Koutantji M, Vincent CA. How willing are patients to question healthcare staff on issues related to the quality and safety of their healthcare? An exploratory study. *Qual Saf Health Care.* 2008;17(2):90-6.
4. Heller A, Elliott MN, Haviland AM, Klein DJ, Kanouse DE. Patient activation status as a predictor of patient experience among medicare beneficiaries. *Med Care.* 2009;47(8):850-7.
5. Santos Pérez MI, García Rodicio S, Abajo del Álamo C. Conocimiento de los tratamientos en pacientes hospitalarios: herramienta necesaria para la seguridad asistencial. *Rev Calid Asist.* 2012;27(5):270-4.
6. Heavey, E, Waring, J, De Brún, A, Dawson, P, Scott, J. Patients' conceptualizations of responsibility for healthcare: A typology for understanding differing attributions in the context of patient safety. *J Health Social Behav.* 2019;60(2):188-203.
7. Garner M, Ning Z, Francis J. A framework for the evaluation of patient information leaflets. *Health Expect.* 2011;15(3):283-94.
8. Fine AM, Kalish LA, Forbes P, Goldman D, Mandl KD, Porter SC. Parent-driven technology for decision support in pediatric emergency care. *Jt Comm J Qual Patient Saf.* 2009;35(6):307-15.
9. Neves AL, Freise L, Laranjo L, Carter AW, Darzi A, Mayer E. Impact of providing patients access to electronic health records on quality and safety of care: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Qual Saf.* 2020; 29(12):1019-32.
10. The Joint Commission. Speak up Campaigns. [Internet]. En: Jointcommission.org. [Consultado 22 Dic 2022]. Disponible en: <https://www.jointcommission.org/resources/for-consumers/speak-up-campaigns/>
11. Entwistle VA, Mello MM, Brennan TA. Advising Patients about patient safety: Current initiatives risk shifting responsibility. *Jt Comm J Qual Patient Saf.* 2005;31(9):483-94.
12. Martín Cerezuela M, Fernández Megía MJ, Pérez Huertas P, Font Noguera I, Borrás Almenar C, Albert Marí A, et al. Cuestionario para la evaluación de la formación farmacéutica en pacientes con trasplante de órgano sólido. En: 63 Congreso Nacional de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. SEFH. Palma de Mallorca, 8-10 Nov 2018.
13. Font Noguera I, Fernández Megía MJ, Borrás Almenar C, Planells Herrero C, Correa Ballester M, Marqués Miñana MR, et al. *Avances en atención farmacéutica especializada. Experiencias en el paciente trasplantado.* Servicio de Farmacia. Hospital Universitari i Politècnic La Fe. Valencia: Albatros ediciones; 2021.
14. Gómez Leyva S, Font Noguera I, Fernández Megía MJ, Husillos Tamarit MB, Marín Martínez N, Beneyto Castello MI, et al. Acogida e implicación del paciente en su proceso farmacoterapéutico hospitalario en base a la experiencia del paciente. En: I Congreso Internacional de Humanización de la Asistencia Sanitaria. Fundación Humans. Madrid, 17-19 Jun 2021.