ACEPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN APORTADA EN LA DISPENSACIÓN DE FÓRMULAS MAGISTRALES A PACIENTES EXTERNOS

González Fernández, M. A., *Licenciada en Farmacia, Residente III;*
Villanueva Méndez, C., *Doctora en Farmacia, Jefe de Sección;*
Jiménez Caballero, E., *Doctora en Farmacia, Jefe de Servicio.*

Servicio de Farmacia. Hospital Universitario La Paz. Madrid.

Palabras clave:

Información de medicamentos. Aceptación. Encuesta. Pacientes externos. Fórmulas magistrales. Farmacotecnia. Opinión del paciente.

Resumen:

Se pretende conocer el grado con que los pacientes han aceptado la entrega de folletos informativos diseñados por nuestro servicio de los medicamentos que se les dispensa en forma de fórmulas magistrales elaboradas en la sección de farmacotecnia.

Para ello se diseñó una encuesta en la que se intentaba obtener respuesta a una serie de preguntas claves para deducir la utilidad y comprensión de la información repartida.

Dichas encuestas fueron entregadas a los pacientes tras haberles proporcionado previamente las hojas informativas cuando éstos venían al servicio de farmacia a recoger sus fórmulas magistrales. Un total de 36 encuestas fueron debidamente cumplimentadas por los pacientes de forma voluntaria en sus domicilios y entregadas a nuestro servicio y a continuación interpretadas, obteniéndose los siguientes resultados: el 77% de los encuestados mostraron interés por recibir amplia información del medicamento (indicaciones, uso, conservación, efectos adversos, etc.), ya que un amplio número de ellos manifestaron su desconocimiento en temas tales como indicaciones para las que se prescribe el medicamento (88,8%), la presencia o ausencia de alimentos en la toma del medicamento (50%), la existencia de

posibles interacciones con otros medicamentos (66,6%) o de posibles efectos adversos (61,1%). A través de las encuestas se refleja el interés del paciente por recibir información y la aceptación de recibirla en forma de folletos informativos fáciles de entender. Por nuestra parte debemos elaborar nuevos folletos y diseñar nuevos sistemas de información para satisfacer dicho interés en los pacientes.

OUTPATIENT ACCEPTANCE OF INFORMATION PROVIDED WITH MAGISTERIAL FORMULAS DISPENSED

Key words:

Medication information. Acceptance. Survey. Outpatients. Magisterial formulas. Pharmacological techniques. Patient opinion.

Summary:

A study was made of patient acceptance of drug information sheets designed by our service as a complement to medications dispensed as magisterial formulas prepared by the pharmacy.

A survey containing a series of key questions designed to determine the usefulness and understanding of the information was carried out.

Surveys were given to patients after they had received the drug information sheets, when they picked up the magisterial formulas from the pharmacy. A total of 36 surveys were completed by patients at home and returned to the pharmacy, where they were interpreted. The following results were obtained: 77% of the persons surveyed were interested in receiving detailed information about medications (indications, use, conservation, adverse effects and so on) because many of them communicated a lack of knowledge about topics such as the indications of the medi-

Correspondencia: M. Ángeles González Fernández. Nuremberg, 7, 4.º B. 28032 Madrid.

Fecha de recepción: 27-8-98

cation (88.8%), whether it should be taken with food or not (50%), possible drug interactions (66.6%) and potential adverse effects (61.1%). The survey revealed that patients were interested in receiving drug information and accepted the easily understood information sheets. We plan to develop new pamphlets and design information systems in order to satisfy this interest of patients.

Farm Hosp 1999;23(6):361-365

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha puesto de manifiesto la importancia de proporcionar información de medicamentos a los pacientes que los utilizan, y prueba de ello es el gran número de publicaciones que hacen referencia al respecto (1-5).

El objetivo que se persigue con estos programas de información (1-5), bien a través de hojas, folletos o fichas informativas, es el de implicar más al paciente en el conocimiento de su enfermedad y, por tanto, en el tratamiento de la misma a través del uso adecuado de los medicamentos; de esta forma también se pretende conseguir un incremento en el cumplimiento de las prescripciones médicas (6).

Pero debemos preguntarnos si esta iniciativa cumple con los objetivos que se persiguen, es decir, si con estos programas de educación somos capaces de transmitir al paciente aquello que nos parece fundamental que conozca.

El servicio de farmacia del hospital ha elaborado distintos folletos informativos de fórmulas magistrales que se elaboran en la sección de farmacotecnia (1) por carecer dichas fórmulas de prospectos informativos, al contrario que las demás especialidades farmacéuticas del mercado.

Nuestro objetivo es valorar el grado de conocimiento por parte de los pacientes acerca de los medicamentos que se les prescribe para el tratamiento de sus enfermedades y si las hojas informativas repartidas han suplido la falta de información de los mismos, así como si el lenguaje utilizado en ellas (procuramos que fuera sencillo y sin tecnicismos) es el adecuado por ser fácil de leer y entender, y, por tanto, capaz de transmitir lo fundamental.

Asimismo también pretendemos averiguar qué tipo de información demanda el paciente, es decir, si considera más importante determinados temas (indicaciones, uso y conservación, efectos adversos) o por el contrario les interesa todo tipo de información y mejor cuanto más amplia.

Para ello hemos diseñado una encuesta que creemos nos permitirá resolver estas cuestiones y podremos a partir de éstas plantearnos continuar, ampliar o modificar nuestra actuación para obtener máxima efectividad en nuestra labor asistencial.

Farm Hosp 1999;23(6):361-365

MÉTODO Y RESULTADOS

Los sujetos objeto del estudio fueron los pacientes y/o personas encargadas del cuidado de los mismos (padres, tutores, etc.), que recibieron información escrita en forma de «folletos informativos» (desarrollados previamente en el servicio de farmacia) (1) en el momento de la entrega y recogida periódica de la medicación elaborada en la sección de farmacotecnia. En posteriores visitas procedimos a la entrega de una encuesta para que la contestaran en su domicilio con objeto de evitar que nuestra presencia les coaccionara a la hora de responder las preguntas que se les hacía.

El período de recogida de dichas encuestas se realizó en los meses de octubre a noviembre de 1997 y de marzo a abril de 1998, en los cuales se entregaron un total de 52 folletos informativos y se contestaron 36 encuestas debidamente cumplimentadas. Se eligieron estos meses de recogida de encuestas para intentar que los pacientes que venían a recoger la medicación en el primer intervalo (octubre-noviembre) y, por tanto, a contestar nuestra encuesta después de la lectura del folleto informativo entregado previamente fueran diferentes a los del intervalo marzo-abril y de esta forma el número total de encuestas recogidas al final del estudio fuera más amplio.

La encuesta (anexo 1) consta de nueve preguntas fáciles de responder, ya que lo único que tenía que hacer el sujeto era marcar la opción más próxima a su opinión y está orientada a valorar la utilidad y comprensión de los folletos informativos repartidos.

De los 16 pacientes (30,76% del total) que no contestaron nuestra encuesta, siete de ellos (13,4% del total) no volvieron al servicio de farmacia a recoger de nuevo su medicación, bien porque su lugar de residencia se encontraba en otra provincia y es allí donde se le proporcionaba la misma, bien porque el tratamiento ambulatorio de dichos pacientes era relativamente corto y no les era necesario volver a por más medicación; el resto, nueve pacientes (17,3% del total), parecía mostrar falta de interés, ya que se les olvidaba traer el folleto cumplimentado, e incluso alguno de ellos comentaba su falta de tiempo para rellenar la encuesta.

De los 52 folletos repartidos, 36 pacientes (69,23%) contestaron de forma voluntaria las preguntas que se les formularon, obteniendo los resultados descritos a continuación.

- En cuanto al tipo de información que les suscitaba mayor interés, 28/36 (77,77%) opinaron que todos los temas por igual.
- Sólo 8/36 (22,22%) conocía las indicaciones para las que se prescribía el medicamento; 28/36 (88,88%) refirieron no conocer las indicaciones del medicamento y sí hacerlo tras la lectura del folleto.
- En cuanto al conocimiento de la toma del medicamento en presencia o no de alimentos, un 50% tomaba erróneamente la medicación (tabla 1).

Tabla 1. Seguimiento de los pacientes en la toma de la medicación en presencia o ausencia de alimentos

Momento aconsejado de la toma de medicación			Actuación correcta	Actuación incorrecta	Actuación correcta	Actuación incorrecta
	Valoración (n.º de pacientes)		% de pacientes			
Momento en que el paciente toma la medicación (antes de leer el folleto informativo) ..	Se aconseja en ayunas	Se aconseja en presencia de alimentos				
No tomaban el medicamento antes de recibir el folleto	No procede su valoración		8		—	
En ayunas	—	×	4	6	14,3	21,4
Con alimentos	×	—	8	2	28,6	7,15
Unas horas después de comer	×	—	0	2	0	7,15
Es indiferente	×	×	2	4	7,1	14,3
	(algunos)	(algunos)				
Número total de pacientes			28		50%	50%

×: marca la casilla de la columna que corresponde al consejo de tomar la medicación en ayunas o en presencia de alimentos. —: marca que se debe evitar tomar la medicación en presencia o ausencia de alimento según la columna en la que se encuentre.

- Sólo 12/36 (33,33%) conocía la posibilidad de la existencia de posibles interacciones medicamentosas en terapias con varios medicamentos.
- En cuanto al conocimiento de la posibilidad de aparición de efectos adversos, 22/36 (el 61,11%) respondieron que no conocían dicha posibilidad.
- En la pregunta orientada a la valoración del entendimiento del folleto, 18/36 (50%) que se entendía muy bien, 14/36 (38,8%) respondieron que se entendía bien y 4/36 (11,1%) que se podía mejorar.
- La información que disponían los pacientes antes de leer el folleto que se les proporcionó la obtuvieron de distintas fuentes de información: 14/36 (38,88%) del médico, 8/36 (22,2%) de la enfermera, 4/36 (11,1%) del farmacéutico, 10/36 (27,7%) por otras fuentes y 6/36 (16,6%) no conocían ninguna información. El 100% de los sujetos encuestados opinaron que debería desarrollarse más la labor informativa en general, bien a través de los médicos, farmacéuticos o enfermeras.

COMENTARIO

En vista de los resultados anteriores, debido al desconocimiento del medicamento por parte del paciente y su aceptación de la información aportada, debemos plantearnos continuar y completar esta labor que hemos comenzado, no ya con el resto de las fórmulas magistrales que dispensamos, sino, como otros servicios de hospitales vienen haciendo, de aquellas especialidades de interés tales como los antirretrovirales, medicamentos/grupos terapéuticos (2), medicamentos extranjeros (3) o de uso compasivo, fibrosis quística, etc. Esta información a desarrollar debería ser accesible a cualquier nivel cultural y lo más completa posible; además sería conve-

niente reforzar esta información escrita de forma oral y personalizada para mejorar la comprensión y fomentar el diálogo farmacéutico-paciente.

Como lo fundamental es que el paciente reciba información, y quizá con el personal que mantiene más contacto es con el de enfermería, sería interesante proporcionar a éste (a través de folletos, charlas, etc.) una formación completa para que adquieran los conocimientos necesarios con el objeto de poder luego transmitírselos a los pacientes, en particular a aquellos que requieren tratamiento farmacológico en su domicilio tras ser dados de alta, y no es necesario que pasen por el servicio de farmacia para recoger su medicación y, por tanto, no pueden recibir información acerca del medicamento directamente por nuestra parte; así, gracias a una información elaborada por el servicio de farmacia y con la colaboración de la unidad de enfermería el paciente podrá recibir los conocimientos básicos.

Hasta el momento algunos servicios de farmacia de otros hospitales también han desarrollado de una forma u otra sistemas para la formación del paciente desde el punto de vista del medicamento (3-5) y paralelamente han diseñado encuestas para conocer el grado de aceptación por los pacientes de la información que previamente se les había ofrecido (6-10). No debemos olvidar que los resultados obtenidos en estas encuestas pueden ayudarnos a acceder al paciente para ofrecerle un servicio fundamental, aparte de otros, que es el de informar sobre el medicamento por ser el farmacéutico un gran conocedor del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. González Fernández, MA, Villanueva Méndez C, Pedrero P, et al. Información a pacientes en la dispensación de fórmulas magistrales. *Farm Hosp* 1998;22:120-6.

2. Pajares Alonso M, Lara García ML, Zaragoza Rascon M. Información al paciente en la consulta externa en un hospital comarcal. XXXVIII Congreso de la SEFH. Benicasim, Castellón: Soc Esp Far Hosp; 1993. p. 193-5.
3. Mangués I, Díaz-Munio E, Cerda VL, Valles P, Vuelta M, Pontón JR, Ibars M. Medicamentos extranjeros: información al paciente desde un servicio de farmacia hospitalaria. *Farm Hosp* 1995;19:99-104.
4. Alonso Herreros JM, Nájera Pérez MD, Vázquez Polo A, et al. Dispensación ambulante de productos de farmacotecnia: información al paciente. *Farm Hosp* 1996;20:308-13.
5. Fernández Sánchez E, Pérez Higuero L, Gallego Lago V, Rodríguez Escolar C, Marfagón Sanz N, Ferrari Piquero JM. Hojas de información sobre medicamentos para pacientes externos. XXXVIII Congreso de la SEFH. Benicasim, Castellón: Soc Esp Farm Hosp; 1993. p. 141-8.
6. Pérez Higuero L, Llopis Carrasco MJ, Sevilla Azzati E. Valoración de un folleto de información al paciente sobre infusores. XXXVIII Congreso de la SEFH. Benicasim, Castellón: Soc Esp Farm Hosp; 1993. p. 153-6.
7. Bonal de Falgas J, Altamiras J, Bartoll P. Valoración de la aceptación y comprensión de un folleto informativo de medicamentos al paciente. *Revista AEFH* 1981;1:11-8.
8. López del Carra MP, Ascunde MP, Fernández JR. Valoración de la comprensión de un folleto de información de medicamentos al paciente. *Farm Clín* 1987;4:392-401.
9. Delgado E, et al. Valoración de un programa de información al paciente externo. *Farm Clín* 1995; 12:512-20.
10. Girona Brumos L, Juárez Jiménez JC, Lalueza Broto P, Triguero A. XXXVIII Congreso de la SEFH. Benicasim, Castellón: Soc Esp Farm Hosp; 1993. p. 207-9.

Anexo 1. Grado de aceptación de los folletos informativos (encuesta)

1. ¿Ha leído el folleto informativo que se le proporcionó junto con la medicación que habitualmente disponemos?

Sí No

2. Frente a toda la información que le hemos proporcionado, ¿qué es lo que considera más interesante y/o importante?

- Las indicaciones
- Uso, conservación y precauciones
- Interacciones con otros medicamentos
- Efectos adversos
- Todos por igual
- Ninguna

3. ¿Haciendo referencia a las indicaciones para las cuales se prescribe este medicamento, ¿las conocía usted antes de leer este folleto informativo?

Sí No

En caso afirmativo, ¿le ha aportado algo nuevo al leer este folleto?

Sí No

En caso negativo, ¿y después de leerlo?

Sí No

4. En cuanto a la pauta posológica y/o la presencia o no de alimentos al administrar el medicamento, ¿conocía usted la forma de tomarlo antes de leer el folleto?

Sí No

En caso afirmativo, ¿le ha aportado algo nuevo al leer este folleto?

Sí No

En caso negativo, ¿y después de leerlo?

Sí No

Antes de recibir la información tomaba la medicación:

- En ayunas
- En presencia de alimentos
- Unas horas antes de comer
- Le era indiferente

5. ¿Conocía usted la problemática existente de algunos medicamentos al tomarlos conjuntamente con su medicación en cuestión?

Sí No

Gracias al folleto, ¿ha evitado alguna interacción?

Sí No

6. En cuanto a los efectos adversos descritos en este folleto, ¿conocía la posibilidad de que se presentaran:

- Todos
- Sólo algunos
- Ninguno

¿Gracias a esta hoja informativa ha identificado algún efecto adverso del que antes no tenía conocimiento de su posible presencia?

Sí No

7. El folleto que usted ha leído, ¿se entiende bien o por el contrario piensa que debería ser más claro?

- Se entiende muy bien
- Se entiende bien
- Se puede mejorar
- Se entiende mal, debería ser más claro
- No se entiende nada

8. La información que usted conocía acerca del medicamento que toma antes de leer este folleto se la facilitó:

- El médico
- La enfermera
- El farmacéutico
- Otros métodos
- No conocía ninguna información

9. ¿Piensa que debería desarrollarse más la labor informativa en general, bien a través de médicos, enfermeras o como en este caso a través del servicio de farmacia?

Sí No

Por orden de preferencia considera como el informador del medicamento más indicado a:

- Servicio médico
- Servicio de enfermería
- Servicio de farmacia

Gracias por su colaboración