

FARMACIA CIMNA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Procedimiento P-00.02 Rev.: 0
	ATENCIÓN FARMACÉUTICA: CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	

I. OBJETIVOS

- Indicar al paciente la actitud más adecuada para resolver su problema de salud y, en su caso, seleccionar un medicamento.
- Resolver las dudas planteadas por el usuario y/o las carencias de información detectadas por el farmacéutico.
- Proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos (PRM).
- Determinar si el problema de salud es precisamente consecuencia de un problema relacionado con un medicamento.
- Detectar otras necesidades por parte del paciente para poder ofertar, en su caso, otros servicios de atención farmacéutica (educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia...).

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a cada uno de los usuarios que acude a la farmacia.

3. ESTÁNDAR

En la aplicación de este procedimiento se establecen los siguientes estándares:

Los estándares son fijados por cada farmacia en particular.

4. DEFINICIONES

Atención Farmacéutica: es la participación **activa** del farmacéutico para la

asistencia al paciente en la **dispensación y seguimiento** de un tratamiento farmacoterapéutico, **cooperando así con el médico** y otros profesionales sanitarios a fin **de conseguir resultados** que mejoren la calidad de vida del paciente (Consenso sobre Atención Farmacéutica del MSC).

Consulta o Indicación Farmacéutica: proceso en el que el paciente consulta al farmacéutico sobre el posible tratamiento para un problema de salud concreto “¿Qué me da para...?”. Estará siempre referido a aquellos síntomas o trastornos menores, para los cuales se permite la dispensación de un medicamento sin prescripción médica (Consenso sobre Atención Farmacéutica del MSC).

Problema de Salud: cualquier queja, observación o hecho que el paciente y/o el médico perciben como una desviación de la normalidad que ha afectado, puede afectar o afecta a la capacidad funcional del paciente (WONCA).

Trastorno Menor: Problema de Salud percibido como leve por el paciente, autolimitado y de corta duración, susceptible de tratamiento sintomático, con medicamentos sin receta y/o con medidas no farmacológicas.

Señales de Alarma: Síntomas, signos o hallazgos complementarios que incrementan la probabilidad de una evolución desfavorable y exigen, en consecuencia, la intervención del médico.

Problemas Relacionados con Medicamentos (PRM): Son problemas de salud, entendidos como resultados clínicos

negativos, derivados de la farmacoterapia que, producidos por diversas causas, conducen a la no consecución del objetivo terapéutico o a la aparición de efectos no deseados (Segundo Consenso de Granada sobre Problemas Relacionados con Medicamentos).

PRM manifestado o real: Aquél que ya se ha manifestado en el paciente.

PRM no manifestado o potencial: Aquél que es probable que se presente en el paciente, pero aún no ha sucedido.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Consideraciones previas.

5.1.1. La consulta farmacéutica debe ser atendida por un farmacéutico.

Si en la farmacia ha y auxiliares capacitados para colaborar en la dispensación activa, pueden recibir la consulta y trasladarla al farmacéutico.

S U M A R I O

▶ Manual de Procedimientos	pag. 1
▶ Algoritmo de Consulta	pag. 3
▶ Anexo “Estudio”	pag. 4

5.1.2.

Una intervención incorrecta puede comprometer gravemente el prestigio profesional del farmacéutico y generar desconfianza, tanto en el médico como en el paciente. Como consecuencia, las decisiones que se tomen han de ser meditadas y previamente contrastadas con fuentes actualizadas y de reconocido prestigio interdisciplinar, especialmente antes de contactar con personal médico.

Caso de ser necesaria una comunicación con el personal médico, se debe estar preparado para ofrecer la bibliografía consultada.

5.2. Proceso de Consulta o Indicación farmacéutica (medicamentos que no requieren prescripción médica).

Cuando el paciente solicita el consejo del farmacéutico para tratar una dolencia concreta, "¿qué me da para...?", se procederá según el "Algoritmo de Consulta":

5.2.1. Interrogatorio.

Consistirá en entrevistar brevemente al paciente para obtener información sobre él y sus síntomas: edad, sexo, motivo de la consulta, descripción del problema de salud, duración de los síntomas, localización, recurrencias, señales de alarma, otros problemas de salud, otros medicamentos...

Un acceso estructurado al interrogatorio mediante por ejemplo una regla mnemotécnica (Ver Anexo "ESTUDIO"), puede facilitar la entrevista y asegurará que todas las áreas importantes se han cubierto.

5.2.2. Evaluación de la consulta.

Una vez obtenida la información suficiente se procederá a la toma de decisiones y se considerará si el paciente precisa o no una derivación al médico, para ello:

- 1) Se comprobará que el Problema de Salud existe y se considerará la posibilidad de que haya sido originado por un medicamento que el paciente

esté tomando en ese momento: por ineffectividad, contraindicación, reacción adversa, interacción o intoxicación. Si el medicamento causante del problema de salud ha sido prescrito por un médico la intervención deberá realizarse a través de él. Es recomendable la realización de notas o breves informes de remisión por escrito.

- 2) Descartado que el problema de salud esté originado por un medicamento, comprobaremos que los síntomas descritos por el paciente no formen parte de un trastorno menor (larga duración de la sintomatología, recurrencias o empeoramiento, señales de alarma...), en cuyo caso no se deberá indicar ningún medicamento y sí remitir al médico. Se considerará, si es necesario, la realización de notas o breves informes de remisión por escrito.

5.2.3. Tratamiento por el farmacéutico.

Si se considera que el Problema de Salud no requiere tratamiento farmacológico, se explicarán al paciente los motivos por los cuales no debe tomar ningún medicamento, no se efectuará dispensación alguna y se ofrecerá información y educación sanitaria preferiblemente por escrito.

Si se estima que el Problema de Salud es susceptible de tratamiento con medicamentos, en base a los conocimientos del farmacéutico y consultando, si es necesario, los protocolos de tratamiento de trastornos menores u otra bibliografía, se indicará una especialidad farmacéutica que no requiera receta médica, seleccionándola de acuerdo con la situación concreta.

Sólo se seleccionarán principios activos de los que se disponga de suficiente información y, en general, se preferirán los monofármacos a las combinaciones.

En cualquier caso, puede ser necesario recomendar medidas higiénico-dietéticas complementarias al tratamiento indicado.

Deberá evitarse dispensar un medicamento a un paciente del que no se disponga de suficiente información, bien porque él no quiere proporcionarla o

porque quien solicita el medicamento no es el propio paciente y no conoce la situación concreta.

El farmacéutico, antes de la dispensación, se asegurará que el paciente conoce la pauta del medicamento (dosis, posología, duración de tratamiento y modo de empleo). Si no los conoce o no se tiene constancia de que los conozca, se le informará de ellos, insistiendo en la importancia del correcto cumplimiento.

5.2.4. Seguimiento.

Siempre que sea posible, se citará al paciente para que acuda a la oficina de farmacia o se ponga en contacto con el farmacéutico, después del tiempo que hayamos determinado, a informarnos sobre la evolución del problema de salud. Si la situación no ha mejorado, ha empeorado o se han presentado nuevos problemas, se considerará la posibilidad de modificar el tratamiento propuesto o derivar el paciente al médico para que diagnostique y/o prescriba un medicamento, con un informe donde se haga constar el/los tratamiento/s previos que el paciente ha utilizado y no han resultado efectivos.

5.3. Registro de Intervención Farmacéutica.

Se utilizará un modelo de registro que como mínimo debe contar con los siguientes apartados:

- N° registro y fecha de la intervención.
- Datos del paciente: Sexo y edad.
- Descripción del caso indicando el motivo de la consulta.
- Medicamentos, si los hay, implicados en el proceso.
- Actuación realizada por el farmacéutico y,
- Resultado de la intervención, después de transcurrido un tiempo desde la misma.

6. RESPONSABILIDADES

De los Auxiliares:

Remitir al farmacéutico las consultas que les planteen los usuarios.

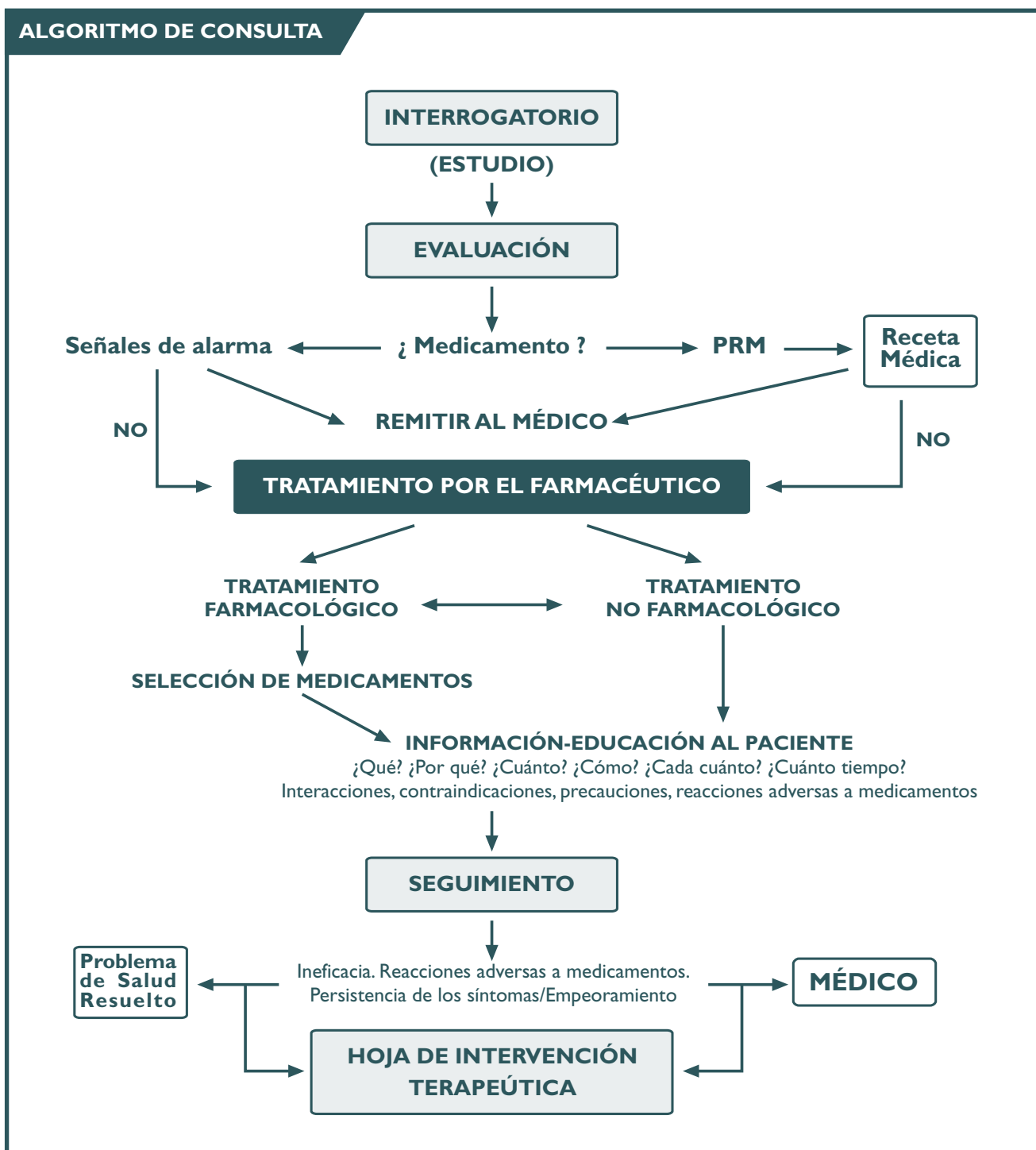
De los farmacéuticos:

Resolver las consultas que les planteen los usuarios, teniendo siempre presente

que el proceso descrito requiere por parte del farmacéutico, una actualización en sus conocimientos respecto al proceso, un conocimiento también actualizado de la oferta de medicamentos sin receta y que se haya formado un juicio sobre las novedades y los preparados disponibles.

7. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- "Algoritmo de Consulta"
- "Anexo ESTUDIO"



ANEXO "ESTUDIO"

Se propone una regla mnemotécnica que facilitará el **ESTUDIO** y recordatorio de los puntos fundamentales que deben ser objeto de atención:

E	Enfermo: características del paciente, edad, sexo y aspecto físico
S	Síntomas que refiere el paciente
T	Tiempo de evolución del problema
U	Ubicación, localización del trastorno
D	Diagnósticos previos, antecedentes patológicos
I	Identificar señales de alarma
O	Otros: otros medicamentos, otros síntomas

Elaborado por:
Eva Armendáriz y M^a Puy Pérez
Fecha: 04/04/03

Revisado por: M^a Pilar Ardanaz,
Mónica Godino y Arantza Viamonte
Fecha: 05/11/03

Aprobado por:
Eva Armendáriz y M^a Puy Pérez
Fecha: 21/11/03

BIBLIOGRAFÍA:

- Díez MV, Martín N, Álvarez de Toledo F, Bonal J, Cruz E, Durán J, et al. Consenso sobre Atención Farmacéutica. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 2001.
- Pérez MP. Impacto de un protocolo sobre estreñimiento en la utilización de laxantes, en la Comunidad Foral de Navarra [tesis doctoral]. Pamplona; 2001.
- Comisión de Consulta Farmacéutica del COF de Bizkaia. Manual de procedimientos: Consulta Farmacéutica. Argibideak 2003; 13 (4): 25-28.
- Erayalar MT. ¿Qué necesita un farmacéutico para practicar Atención Farmacéutica? El Farmacéutico 2002; (280): 65-77.
- Martínez-Romero F, Solá N, Montilla JC. Atención Farmacéutica en oficina de farmacia: PNT (I). El punto de partida y las revisiones. El Farmacéutico 2002; (288): 62-66.
- Martínez-Romero F, Solá N, Montilla JC. Atención Farmacéutica en oficina de farmacia: PNT (II). Gestión del conocimiento farmacéutico y toma de decisiones. El Farmacéutico 2002; (290): 98-105.
- Martínez-Romero F, Solá N, Montilla JC. Atención Farmacéutica en oficina de farmacia: PNT (y III). Documentación del proceso. El Farmacéutico 2002; (291): 72-82.
- Espejo J, Fernández-Llimós F, Machuca M, Faus MJ. Problemas relacionados con medicamentos: Definición y propuesta de inclusión en la Clasificación Internacional de Atención Primaria (CIAP) de la WONCA.

Centro de Información de Medicamentos

Directora

María Puy Pérez

Farmacéuticas

María Pilar Ardanaz

Eva Armendáriz

Mónica Godino

Arantza Viamonte

Teléfonos

948 22 48 05 - 948 22 16 16

Fax

948 22 16 16

e-mail

cimna@redfarma.org

Edita:

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra. c/ Navas de Tolosa, 19-3º
31002 PAMPLONA

Depósito legal:

NA-569/2004

Horario del CIM

Lunes a Viernes: de 7,30 h. a 14,30 h.
de 16,30 h. a 19,30 h.

Sábados: de 8 h. a 14h.