

Efecto del seguimiento farmacoterapéutico en el nivel de satisfacción del cliente en farmacia comunitaria

Pharmacotherapeutic follow –up effect on client satisfaction level in community pharmacy

Carla Rodríguez Zegarra¹, Corpus Cerna Cabrera²

Resumen

La farmacia comunitaria, requiere de un componente diferenciador que otorgue valor agregado a nivel de un servicio especial que solo puede darlo el profesional farmacéutico. La investigación tiene como objetivo determinar el efecto de un programa de Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT) en el nivel de satisfacción del cliente en farmacia comunitaria. Participaron del programa de SFT, 35 pacientes voluntarios mayores de edad, bajo consentimiento informado. Se utilizó la metodología Dáder para realizar el SFT y se aplicó un cuestionario validado para medir el nivel de satisfacción del cliente de la farmacia. Los resultados muestran que el 40% de los participantes presentaron problemas relacionados a medicamentos (PRM), los mismos que fueron solucionados oportunamente. Un 48,6% estuvo muy satisfecho y 31,4% satisfechos con los logros alcanzados a través de la intervención del farmacéutico y de la experiencia de participar en el SFT. La correlación de Pearson determinó que existe una relación directa y positiva entre el SFT con la satisfacción global en los clientes de la farmacia comunitaria, en especial, en el grupo entre los 51 a 70 años de edad, con nivel educativo secundario, que tuvieron permanencia en el programa de 1 a 3 meses. Se concluyó que el SFT tuvo un impacto positivo y relación directa sobre el nivel de satisfacción del cliente, constituyendo un elemento diferenciador y estrategia empresarial farmacéutica.

Palabras clave: seguimiento farmacoterapéutico, metodología Dáder, satisfacción del cliente, farmacia comunitaria.

1 Químico Farmacéutica Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, ex alumna del Doctorado en Administración de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Email: carla.rodriguez@upagu.edu.pe

2 Médico Veterinario Docente Investigador de la Universidad Nacional de Cajamarca. Email: ccernacabrera@yahoo.com

Abstract

The community pharmacy requires a differentiating component that provides an aggregated value at the level of a specialized service that can only be given by a pharmacist. The aim of this research is to determine the effect to provide pharmacotherapeutic follow-up service (PFS) program on the level of client satisfaction in the community pharmacy. There were 35 adult volunteers for the PFS program under informed consent. The Dader methodology was used to collect data in the PFS, along with a validated questionnaire to measure satisfaction. The results showed that, a 40% of patients presented problems related to medications (PRM), the ones which were solved in a timely manner. A 48.6% were very satisfied and 31.4% satisfied with the reached achievements by the intervention of the pharmacist and the experience of participating in the PFS. The correlation of Pearson determined and indicated a direct and positive relation between the PFS with the global satisfaction on clients of 51 to 70 years old, with secondary education level, whose permanenced in the program of 1 to 3 months in the community pharmacy. Concluding, the PFS had a positive impact and a direct effect over the level of client satisfaction, establishing a differentiating element and a pharmaceutical business strategy.

Keywords: pharmacotherapeutic follow up, Dáder methodology, client satisfaction, community pharmacy.

Introducción

En el mundo y por cientos de años la farmacia comunitaria cumple funciones inherentes al profesional farmacéutico como la dispensación de medicamentos, consejería al paciente y tratamiento de trastornos menores (Salar, Prats, Eyaralar & Espejo, 2017, p. 6). El farmacéutico, es el profesional de salud más próximo a la población, su evolución implica la adquisición de competencias y habilidades que se convierten en un potencial y distintivo de una farmacia en el servicio a través de programas de Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT), siendo la metodología Dáder aquella basada en tres preceptos fundamentales: necesidad, efectividad y seguridad en la farmacoterapia, la que ha sido por excelencia y ha logrado en los pacientes correcta adhesión al tratamiento farmacológico (Armando, Semeria, Tenllado & Sola, 2005, p. 5). Las investigaciones sobre la metodología Dáder y su aplicación en distintas investigaciones han aportado expectativas positivas; sin embargo en nuestro medio falta prepararlas y ejecutarlas.

En el Perú, la farmacia comunitaria debería ser reconocida principalmente como establecimiento de atención sanitaria segura, económica y especializada en la farmacoterapia apropiada para el paciente (cliente). Sin embargo, según El Comercio,

17 julio 2017, indica que las cadenas de boticas privadas en el Perú tienen una alta preocupación por satisfacer a nivel económico a sus clientes (pacientes) a través de la oferta de precios bajos y un sistema de acumulación de puntos por compras de medicamentos y afines; situación que desvirtúa el principal rol que cumple el farmacéutico a través de la farmacia comunitaria en la atención de las necesidades de salud.

Esto significa que la farmacia comunitaria, a través del profesional farmacéutico requiere no sólo de explotar habilidades gerenciales y administrativas, sino que estas deben seguir un único propósito: satisfacer a sus clientes a través de la recuperación de su salud, educación en el correcto uso de sus fármacos, la detección de problemas asociados con sus medicamentos y la relación humana como profesión médica. La estrategia radica en tener un excelente entrenamiento y óptimo nivel educativo en el área de seguimiento farmacoterapéutico para lograr la efectividad del mismo (Ranghchian, Sehat, Akhgari & Mehralian, 2017, p. 241).

En la actualidad y de manera constante se busca cambios para la satisfacción de un cliente. La satisfacción constituye un valor en respuesta de la correcta administración de una empresa. Este valor genera sostenibilidad al

utilizar sus propios recursos y sustentabilidad por lograr efectos positivos (CPCECABA, 2015, p. 5). En ese sentido, la presente investigación busca determinar el efecto que puede tener el seguimiento farmacoterapéutico en la satisfacción del cliente en farmacia comunitaria, como indicador de desempeño, calidad y objeto diferenciador estratégico en este rubro.

Materiales y métodos

Para los fines de esta investigación se procedió a través de un diseño cuasi experimental y transversal, a invitar a participar, de un programa de seguimiento farmacoterapéutico (SFT), bajo la metodología Dáder a todos los clientes de la farmacia comunitaria que portaron una prescripción médica por problemas de salud como Enfermedad Cardiovascular, Enfermedad Reumática y/o Diabetes mellitus principalmente. El grupo de estudio estuvo constituido por treinta y cinco (35) clientes participantes del programa o servicio de SFT entre los meses de julio a diciembre del 2017. Los participantes fueron hombres y mujeres mayores de edad que firmaron voluntariamente un consentimiento informado para acceder de manera gratuita al servicio de SFT bajo la metodología Dáder (Sabater, Silva & Faus, 2007).

A través de la metodología Dáder (Sabater, et al., 2007) se registró de manera individual el estado de salud de cada cliente para la evaluación de potenciales problemas relacionados a los medicamentos (PRM), así como el plan de actuación por la intervención farmacéutica. Los niveles de satisfacción del cliente fue medida a través de un cuestionario validado que tuvo dos segmentos de: la primera parte del cuestionario estuvo enfocada a los logros alcanzados por el cliente a través de la intervención del farmacéutico en el SFT; mientras que la segunda parte, evaluó la experiencia obtenida después de la participación de los clientes en el programa de SFT de la farmacia comunitaria. Cada pregunta fue calificada en escala de Likert: Muy de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), ni de acuerdo ni desacuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos) y en total desacuerdo (1 punto). (Correr, Pontarolo, De

Paula, Venson, Melchioris, & Wiens, 2009). La aplicación del cuestionario se realizó al final del periodo de evaluación que tuviera lugar el programa de SFT. El nivel de satisfacción global con el SFT en la farmacia comunitaria fue estimado a través de los puntajes obtenidos del cuestionario aplicado a cada participante. La escala de medición de satisfacción global estuvo aplicada a: Muy satisfecho (de 41 a 45 puntos), Satisfecho (de 36 a 40 puntos) y No Satisfecho (menos de 36 puntos). Finalmente se empleó el análisis de los Coeficientes de Correlación de Pearson entre las dimensiones de cada variable.

Resultados y Discusión

Luego del análisis realizado, de los 35 clientes que participaron del programa de SFT en la farmacia comunitaria: el 74,3% fueron hombres versus 25,7% mujeres. De acuerdo a la zona donde provienen un 71,4% proceden de la zona urbana mientras que el 28,6% de la zona rural. Ocupó en su gran mayoría los clientes con nivel de educación secundaria en 57,1%, seguido de aquellos con nivel superior universitario 28,6%; luego con nivel primario 8,6% y sólo un 5,7% representaron a clientes con nivel educativo de posgrado. De acuerdo a la enfermedad presentada un 60% tuvieron Enfermedad Reumática, 31,4% Enfermedad Cardiovascular y el 8,6% padece Diabetes mellitus. Se evidenció y solucionó, a través de la metodología Dáder, los Problemas Relacionados a los Medicamentos (PRM), en catorce pacientes.

Los varones con edades comprendidas entre los 51 a 70 años estuvieron muy satisfechos en un 42,9%. Así mismo, los participantes con Enfermedad Reumática representaron estar muy satisfecho con el programa de SFT. El nivel de satisfacción global y análisis del puntaje total tras la encuesta que involucra los logros alcanzados por los participantes a través de la intervención del farmacéutico en el SFT y la experiencia de participación del mismo se muestra en la *Figura 1*.

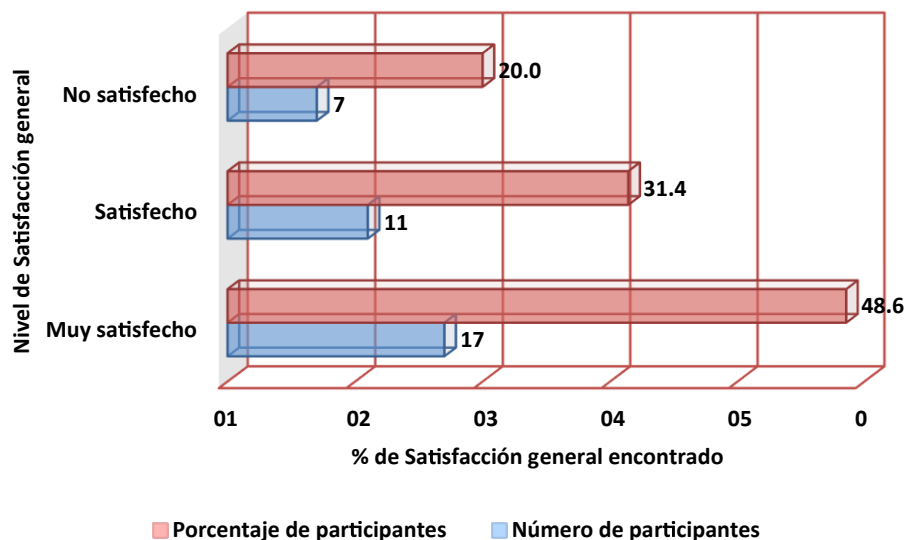


Figura 1. Nivel de satisfacción tras encuesta global del uso del SFT

A través de los coeficientes de correlación de Pearson se puede apreciar que la correlación entre el grupo etario de adultos entre 51 a 70 años, que además puntuaron mayor satisfacción, son los que presentaron una relación positiva de efecto del SFT en el nivel de satisfacción global. Así también, el grupo de participantes con nivel educativo secundario presentó una relación positiva sobre la satisfacción en los logros alcanzados en el SFT, como resultado del aprendizaje del paciente sobre sus medicamentos y a través de la participación del farmacéutico

en el SFT ofertado. Entre los resultados se observa una relación positiva entre el tiempo de permanencia en el SFT y la experiencia vivida en el programa, lo que significa que a mayor tiempo en el SFT la satisfacción puede incrementarse. Resultados similares de correlación positiva coincide con aquellos pacientes que presentaron Enfermedad Reumática y el nivel de satisfacción en sus logros terapéuticos gracias a la intervención del farmacéutico en el servicio o programa de SFT. (Tabla 1.)

Tabla 1

Correlación entre las características demográficas / enfermedades del cliente y el nivel de satisfacción en el SFT

	PRIMERA PARTE DEL CUESTIONARIO: Nivel de satisfacción en logros alcanzados por el cliente a través de la intervención del farmacéutico en el SFT	SEGUNDA PARTE DEL CUESTIONARIO: Nivel de Satisfacción del cliente de acuerdo a la experiencia obtenida en el SFT	CUESTIONARIO TOTAL Nivel de Satisfacción global del cliente por el uso del SFT en la farmacia comunitaria
Sexo del participante	-0,224	-0,174	-0,268
Grupo etario	0,054	0,254	0,179
Zona de origen	-0,092	-0,230	-0,195
Nivel educativo	0,020	-0,044	-0,008
Tiempo de permanencia	-0,025	0,317	0,151
Enfermedad presentada	0,036	-0,461	-0,219

Nota: Coeficientes de correlación de Pearson > 0 en negritas, indicador de correlación positiva. Elaboración propia

En un estudio realizado por Malewski, Ream y Gaither (2014) en las ciudades de Detroit y Ann Arbor de Norte América, para medir el grado de satisfacción en la farmacia comunitaria en pacientes de origen urbano y suburbano, se encontró que un 70% en general estuvo satisfecho sólo con el servicio de dispensación aplicado por el farmacéutico; sin embargo existieron diferencias significativas entre los pacientes de la zona urbana y los de la suburbana, respecto a la accesibilidad del servicio de la farmacia y problemas de confianza asociados en base a las diferencias sociales y menores recursos económicos en aquellos de la zona suburbana. Esto demuestra que la realidad problemática distinta en cada país, sustenta y justifica realizar estudios de esta naturaleza con los métodos válidos y probados por la ciencia farmacéutica. Por lo tanto, el farmacéutico debe ser el principal actor para revertir las disparidades en el cuidado de la salud forjando una relación de confianza para alcanzar los logros que se desean en el paciente.

Así, en Taiwan, a través de hallazgos por Ku, Sung y Hsieh (2014) se puede contrastar que la comunicación y educación al paciente, partes de la metodología Dáder, contribuyen incrementando los niveles de satisfacción en el cliente. Esto contribuye a explicar el porqué de una correlación positiva y directa entre el nivel de satisfacción del cliente alcanzado por los logros obtenidos gracias a la participación del farmacéutico en el SFT ofrecido en uno a tres meses, pues al analizar las primeras cinco preguntas del cuestionario aplicado, éstas estuvieron orientadas a la educación sobre el uso y manejo de los medicamentos que utilizó cada paciente.

La satisfacción global del cliente, medida por los logros alcanzados a través de la intervención del farmacéutico, estuvo positivamente correlacionada con la enfermedad presentada en el paciente. Debe mencionarse que, los clientes que utilizaron el SFT en la farmacia comunitaria en esta investigación tuvieron enfermedades crónicas degenerativas tales

como la enfermedad reumática, enfermedad cardiovascular y diabetes mellitus. La mayor parte de estudios de SFT a nivel mundial han sido realizados en enfermedades crónicas como la Hipertensión arterial no controlada (Rosinach y García, 2010); evaluación del SFT en pacientes diabéticos tipo 2 (Fornos, Guerra, Andrés-Rodríguez y Egea, 2004); así como en el SFT y diseño de plan de actuación en pacientes con enfermedades cardiovasculares (Gorgas, Gamundi, Aguirre, García, Suárez y Marques, 2008), por citar algunos de ellos; a través de los cuáles, nos indican que constituyen el grupo más interesantes de estudio por la permanencia en el programa de SFT y las visitas continuas al farmacéutico para la monitorización y control de su estado de salud.

Esta investigación tiene, una importante participación de pacientes con enfermedad reumática (34,3% muy satisfechos y 14,3% satisfechos con el uso programa de SFT en la farmacia comunitaria) y comparando con el estudio presentado por Musaraj, Musaraj y Dervishi (2013), en el que se ha relacionado al análisis de utilidad de costo descritos para esta enfermedad, el servicio de SFT mejora la calidad de vida del paciente al disminuir el dolor y permitir su movilidad. Este análisis fármaco-económico enriquece la utilidad y efecto del SFT en enfermedades crónicas y fortalece el hallazgo encontrado en esta investigación acerca de la correlación positiva entre la enfermedad presentada y el nivel de satisfacción alcanzado por logros en los pacientes por la intervención del farmacéutico en el SFT.

En cuanto a los clientes que participaron en el SFT en la farmacia comunitaria en esta investigación, y en coincidencia con la investigación de Armando, et al (2005), aquellos con edades alrededor de los 60 a 79 años constituyen el grupo etario que normalmente presentan problemas relacionados a los medicamentos y por lo tanto, esta situación, es de interés para el fortalecimiento del servicio de SFT, en especial para los logros que deben ser alcanzados por los pacientes en la mejoría de su situación de salud.

Según lo mencionado por Silva-Castro, et al.,

(2010), las investigaciones en SFT también deberían medir la calidad de vida relacionada a la salud del paciente, así como el grado de satisfacción con los programas de SFT al resolver mejoría en su estado de salud como termómetro del efecto del SFT en el cliente de la farmacia comunitaria.

La implementación y aplicación de un servicio o programa de SFT en la farmacia comunitaria cajamarquina demuestra, de acuerdo a los resultados obtenidos en esta experiencia, una forma de innovación en el ámbito empresarial farmacéutico, que si se ha evidenciado en otra como la realizadas en Badajoz (España) por Aguas, De Miguel y Fernández F. (2005). La iniciación del SFT a través de la metodología Dáder y la efectividad del mismo, demuestran un valioso aporte a la caracterización de los participantes, sus enfermedades y el tratamiento adecuado según la experiencia y evidencias clínicas encontradas (Amariles, Sabater-Hernández, García-Jiménez, Rodríguez, Prats-Más, Marín, Galán, Jiménez-Martín y Faus, 2012).

Conclusiones

1. El seguimiento farmacoterapéutico (SFT), a través de la metodología Dáder, tiene un impacto directo y positivo en el nivel de satisfacción del cliente de la farmacia comunitaria, identificando, previniendo y resolviendo los problemas relacionados a los medicamentos (PRM) de manera individual a cada cliente.
2. Al Aplicar la metodología Dáder para realizar el SFT a los clientes de farmacia comunitaria, un 40% presentaron problemas relacionados a medicamentos (PRM), los mismos que fueron intervenidos y solucionados oportunamente por el farmacéutico. Se obtuvo que un 48,6% de clientes se encontró muy satisfecho y el 31,4% satisfecho, en particular con los logros alcanzados gracias a la intervención del farmacéutico en el programa, así como con la experiencia obtenida luego de su participación en el servicio

- o programa de SFT en la farmacia comunitaria.
3. El efecto de la metodología Dáder utilizada para brindar un servicio de SFT en la farmacia comunitaria indicó una relación directa y positiva, a través del coeficiente de correlación de Pearson (0,054), y de la misma manera para los logros alcanzados por los clientes a través de la intervención del farmacéutico (0,254), así también indicó una relación directa y positiva con la satisfacción del cliente luego de su experiencia en el programa de SFT (Coeficientes de correlación de Pearson 0,317). Esto conlleva a mencionar que el SFT a través de la metodología Dáder ha revelado una relación directa y positiva con la satisfacción global del cliente de la farmacia comunitaria (Coeficiente de correlación de Pearson 0.151).

Referencias

- Aguas Y., De Miguel E. & Fernández F. (2005). El seguimiento farmacoterapéutico como innovación en las farmacias comunitarias de Badajoz (España). *Pharma Care (Seguimiento Farmacoterapéutico)*, p.10 a p.16.
- Amariles P., Sabater-Hernández D., García-Jiménez E., Rodríguez M., Prats-Más R., Marín F., Galán J., Jiménez-Martín J. & Faus M. (2012). Effectiveness of Dader Method for Pharmaceutical Care on Control of Blood Pressure and Total Cholesterol in Outpatients with Cardiovascular Disease or Cardiovascular Risk: EMDADER-CV Randomized Controlled Trial. *Journal of Managed Care Pharmacy*, p. 311 a p. 323.
- Armando P., Semeria N., Tenllado M. & Sola N. (2005). Seguimiento Farmacoterapéutico de pacientes en farmacias comunitarias. *Atención Primaria*, p.129 a p.134.
- Boticas VS farmacias ¿Quiénes fidelizan más a sus clientes? 17, julio, 2017. Diario El Comercio. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/medicina-salud/boticas-vs-farmacias-quienes-fidelizan-mas-sus-clientes-1002881>
- Correr C., Pontarolo R., De Paula R., Venson R., Melchioris A. & Wiens A. (2009). Effect of a pharmaceutical care program on quality of life and satisfaction with pharmacy services in patients with type 2 diabetes mellitus. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Science*. (Volumen 45), p.809 a p.817.
- Fornos J., Guerra M., Andrés Rodríguez N. & Egea B. (2004). Evaluación de un programa de seguimiento farmacoterapéutico a diabéticos tipo 2. *Atención Primaria*, (Artículo 92), p.48 a p.54.
- Gorgas M., Gamundi M., Aguirre I., García M., Suárez M. & Marques R. (2008). Diseño y seguimiento del plan farmacoterapéutico del paciente con enfermedad cardiovascular. *Farmacia Hospitalaria*, p.148 a p.156.
- Ku C., Sung P. & Hsieh W. (2014). Policy satisfaction for separation of dispensing from medical practices in Taiwan: Success of the prescription-release information system. *Telematics and Informatics*, p.334 a p.343.

- Malewski D., Ream A. & Gaither C. (2014). Patient Satisfaction with Community Pharmacy: Comparing Urban and Suburban Chain-Pharmacy Populations. *Research in Social & Administrative Therapy*, p.1 a p.6.
- Musaraj A., Musaraj A. & Dervishi A. (2013). Pharmaco-economics analysis, as a strategy on facilitating choices between health and non-health programs in the establishment of the national health care system. *Alexandria Journal of Medicine*, p. 1 a p. 6.
- Ranghchian M., Sehat S., Akhgari M. & Mehralian G. (2017). Performance model of community pharmacies in low-middle income countries: A societal perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, p.241 a p.248.
- Rosinach J. & García E. (2010). Seguimiento Farmacoterapéutico desde una farmacia comunitaria en pacientes hipertensos no controlados. *Farmacéuticos Comunitarios| Originales*, p.6 a p.9.
- Salar L., Prats R., Eyaralar T., & Espejo J. (2017). Programa 'I-VALOR': la indicación farmacéutica protocolizada, consensuada y registrada en la farmacia comunitaria. *Farmacéuticos Comunitarios*, (Volumen 9), p. 5 a p.12.
- Sabater D., Silva M. & Faus, M. (2007). *Método Dáder: Guía de seguimiento farmacoterapéutico*. Granada, España: Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica.
- CPCECABA. (2015). Siglo XXI Cambio de paradigmas en la Administración. El fin de la Administración Científica (Taylor, Fayol) y el inicio de una Administración Humanista (Drucker, Zamagni). *XII Congreso Internacional de Administración "La gestión y las nuevas competencias en un mundo de cambios constantes"* (pág. p.1 a p.11). Ciudad Autónoma de Buenos Aires:. Obtenido de: <http://www.consejo.org.ar/congresos/material/12congresoadmin/Trabajo5.4.pdf>
- Silva-Castro M., Tuneu i Valls L. & Faus M. (2009). Revisión sistemática sobre la implantación y la evaluación del seguimiento farmacoterapéutico en pacientes hospitalizados. *Farmacia Hospitalaria*, p. 106 a p. 124.

Correspondencia

Autor: Carla Rodríguez Zegarra

Dirección: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

Email: carla.rodriguez@upagu.edu.pe