

# DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA FARMACIA AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES EN DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN



Amaia Malet Larrea<sup>1</sup>, Ainhoa Oñatibia Astibia<sup>1</sup>, Miguel Ángel Gastelurrutia<sup>1,2</sup>, Belen Larrañaga<sup>1</sup>, Ángel Garay<sup>1</sup>, Eva Salaberría<sup>3</sup>, Estibaliz Goyenechea<sup>1</sup>

1 Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa, Donostia/San Sebastián. 2 Grupo de Investigación de Atención Farmacéutica, Universidad de Granada. 3 Área de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián.

## INTRODUCCIÓN

La "Red de ciudades amigables con las personas mayores" es una iniciativa promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que pretende dar respuesta al envejecimiento poblacional y al proceso de urbanización.

El Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián se adhirió a la iniciativa en 2010 y desde entonces aborda diversas líneas estratégicas para ser una ciudad amigable con las personas mayores. Este Plan de Ciudad integra diversas áreas como la movilidad o la vivienda, e incluye también a la farmacia comunitaria.

## OBJETIVO

**Definir e implantar el concepto de Farmacia Amigable con las personas mayores**, con el objetivo de promover el envejecimiento activo, optimizar la contribución de las farmacias comunitarias de Donostia/San Sebastián a la amigabilidad de la ciudad y mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Siguiendo la metodología recogida en el Protocolo de Vancouver exigida por la OMS a todas las iniciativas emergidas en el contexto de la "Red de ciudades amigables con las personas mayores", se utilizó un enfoque participativo ascendente incluyendo a personas mayores en todas las etapas del proyecto.

Inicialmente se llevó a cabo un grupo focal para identificar las opiniones y expectativas de las personas mayores sobre la farmacia comunitaria. La información recogida se analizó siguiendo el método del análisis de contenido, y se validó la fiabilidad, utilidad y aplicabilidad de las sugerencias a través de tres grupos de expertos conformados por 17 farmacéuticos comunitarios titulares y adjuntos.

### Guion de la entrevista para el Grupo focal

- ¿Van siempre a la misma farmacia? ¿Por qué eligen una farmacia en particular?
- ¿Qué opinan del trato que reciben en la farmacia? ¿Cuál es su relación con los/as farmacéuticos/as?
- ¿Han vivido experiencias positivas o negativas en la farmacia? ¿Pueden poner ejemplos?
- ¿Qué expectativas tienen de la farmacia? ¿En qué medida cubre la farmacia sus necesidades? ¿Hay algo en lo que las farmacias puedan mejorar?
- ¿Qué servicios les gustaría recibir en la farmacia?
- ¿Qué características/atributos debería tener una Farmacia Amigable? ¿Cómo se imaginan la Farmacia amigable y en qué se debe diferenciar del resto?
- ¿Es necesario identificar las Farmacias Amigables?

Grupo focal formado por 9 personas jubiladas mayores de 65 años, una farmacéutica, una enfermera, un técnico municipal y una trabajadora social

## RESULTADOS

El grupo focal sugirió 15 criterios que definen la Farmacia Amigable con las personas mayores y los criterios fueron aceptados por los grupos de expertos, a excepción del uso público del servicio de la farmacia. Adicionalmente, los grupos de expertos añadieron el criterio de dar a conocer la iniciativa de Farmacia Amigable a la población.

Finalmente fueron 15 los criterios que definen la Farmacia Amigable, agrupados en 4 áreas principales:

EN LO RELACIONAL O DE TRATO	SERVICIOS Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA
1. Trato agradable y enfocado a la salud 2. Trato personalizado 3. Trato desde la confianza y respetando la intimidad 4. Identificar las necesidades y proporcionar apoyo 5. Atención cualificada en euskera y castellano	9. Asesoramiento técnico pro-activo 10. Formación del paciente en uso de medicamentos 11. Gestionar, informar y disponer de la medicación 12. Coordinación con centro de salud 13. Coordinación con referente socio-sanitario
ESPACIO FÍSICO	COMUNICACIÓN DE SERVICIOS
6. Accesible y sin barreras arquitectónicas 7. Que garantice la confidencialidad 8. Con sillas para facilitar la espera	14. Dar a conocer los servicios que ofrece la farmacia 15. Dar a conocer la iniciativa Farmacia Amigable

Se diseñó un logo que identificara las Farmacias Amigables. Se organizaron diversos actos que incluyeron al alcalde de la ciudad, farmacéuticos, ciudadanos participantes en el grupo focal y asociaciones de pacientes para dar a conocer la iniciativa al público.

Finalmente, 18 farmacias comunitarias de Donostia/San Sebastián se comprometieron voluntariamente a cumplir los criterios acordados y ser así Farmacias Amigables.

Cabe destacar que éste es el primer programa llevado a cabo dentro de la iniciativa internacional "Red de ciudades amigables con las personas mayores" de la OMS en el campo de la farmacia.



Logo de identificación de las Farmacias Amigables

## CONCLUSIÓN

El estudio refleja la **demanda de una farmacia comunitaria orientada al paciente, en la que se requieren servicios profesionales farmacéuticos y una atención individualizada a las necesidades de las personas mayores**. Las 18 Farmacias Amigables de Donostia/San Sebastián, junto con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa, están comprometidas en trabajar activamente para cubrir las necesidades sanitarias y sociales de la población mayor de Donostia/San Sebastián.

### AGRADECIMIENTOS:

A todas las farmacias y personas implicadas en el proceso de co-creación de la Farmacia Amigable