

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ENTRE FARMACIAS COMUNITARIAS Y PROFESIONALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE OSI DONOSTIALDEA

Oñatibia-Astibia, Ainhoa (1); Larrañaga Arregui, Belén (1); Iribar Sorazu, Josune (2); Etxeberria Agirre, Arritxu (2); Odriozola Yarza Nekane (2); Bustinduy Basarán, Ana (2); Gastelurrutia Garralda, Miguel Ángel (3); Goyenechea Soto, Estibaliz (1).

1. Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa. Donostia / San Sebastián. Gipuzkoa; 2. Organización Sanitaria Integrada Donostialdea. Osakidetza; 3. Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica. Universidad de Granada. Granada.

Justificación:

La colaboración entre profesionales de la salud es imprescindible para mejorar la calidad y la eficacia del sistema de salud.

Objetivos:

Implantar vías de comunicación con protocolos consensuados de actuación, ante situaciones que puedan darse en la práctica diaria de las farmacias comunitarias (FC) de Donostia/San Sebastián.

Métodos:

El estudio principal (Marzo 2018 – Marzo 2019), se está llevando a cabo en 10 centros de salud con la participación de 60 FC de Donostia/San Sebastián. La FC identifica un problema y contacta con el área de atención al cliente (AAC) del centro de salud por email en casos no-urgentes y por teléfono en casos urgentes. El AAC será quien solucione o derive al médico de atención primaria (MAP), enfermera de atención primaria o personal sociosanitario (Fig. 1). La satisfacción de los profesionales se ha evaluado mediante una encuesta online.

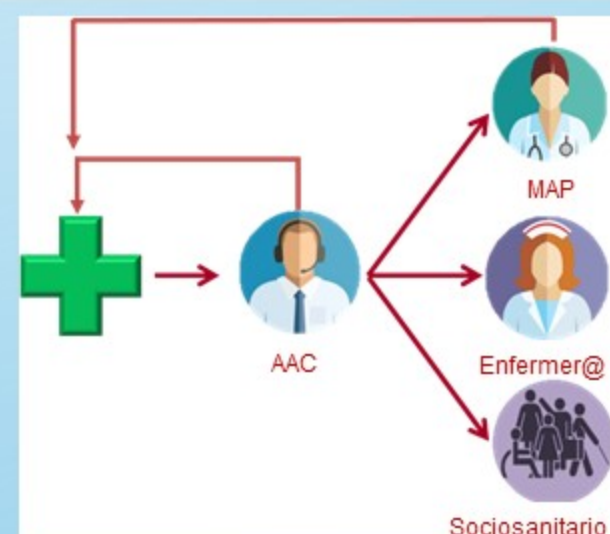


Figura 1: Procedimiento del programa de comunicación.

Resultados:

Se han recibido 711 comunicaciones a 10 centros de salud de un total de 37 farmacias. La vía que más utilizada ha sido el email (n=540,75,9%). Se han solucionado la mayoría de las incidencias (n=635,89,3%). La persona implicada para solucionar el problema ha sido el MAP en el 87,6% de los casos (n=623). El problema que más se ha comunicado ha sido el no tener medicamento y necesitarlo (n=528, 74,3%). Los FC (n=9;7,8puntos/10) son los que mejor han puntuado el programa seguidos de los MAP (n=18;6,6/10) y los AAC (n=6;5,7/10). Todos concuerdan en que el tiempo invertido en el programa es adecuado y la comunicación ha sido bastante satisfactoria, aunque tasa de respuesta ha sido baja.

Conclusiones:

El procedimiento de comunicación es una manera eficaz para resolver diferentes situaciones relacionados con los medicamentos de la FC. Utilizar el AAC para la comunicación con cada centro de salud, facilita el contacto para la FC y no interrumpe la práctica de los profesionales de atención primaria. El programa se ha calificado como bastante satisfactorio por la mayoría de los profesionales que completaron la encuesta.

Palabras clave:

Comunicación, colaboración interprofesional