



CONSEJO GENERAL  
DE COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS

## Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España

**05**

**Difusión de información sobre  
medicamentos y temas  
relacionados con la salud**

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo de Buenas Prácticas del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, compuesto por:

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos: Ana Aliaga, Luis Amaro, Carmen Recio y Laura Martín  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Barcelona: M<sup>a</sup> Pilar Gascón  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Cádiz: Encarnación Álvarez  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa: Miguel Ángel Gastelurrutia  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza: Ramón Jordán  
Fundación Pharmaceutical Care: María González  
Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (SEFAC): Eduardo Satué  
Universidad de Granada: Fernando Martínez

El Pleno del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos aprobó la difusión de este documento en su sesión del 27 de enero de 2016.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos  
C/ Villanueva, 11, 7<sup>a</sup> planta. 28001 Madrid  
congral@redfarma.org  
www.portalfarma.com

Depósito Legal: M-1772-2016

Maquetación y Producción Gráfica: Comuniland S.L.

© Copyright de los textos originales: Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2016. Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida ni transmitida en ninguna forma o medio alguno, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, grabaciones o cualquier sistema de producción, sin la autorización por escrito de los titulares del copyright.

**05**

**Difusión de información sobre  
medicamentos y temas  
relacionados con la salud**

# ÍNDICE

• Introducción .....	5
• Objetivos .....	6
• Procedimiento .....	6
• Diagrama de flujo del procedimiento .....	9
• Referencias .....	10

## ***Introducción***

El farmacéutico, como profesional sanitario de máxima accesibilidad para el ciudadano, debe desempeñar un papel clave en la información a la población sobre medicamentos y temas relacionados con la salud. Debería ser reconocido como la principal fuente de información a la que puede acudir el ciudadano ante cualquier tipo de consulta o duda sobre medicamentos.

Respecto a los medicamentos que no requieren prescripción, el farmacéutico debe proporcionar la información basada en sus conocimientos científicos, personalizada en función de las necesidades del paciente<sup>1</sup> y de carácter no comercial. Es importante tener en cuenta que en este caso el farmacéutico actuará proporcionando información contrastada al usuario, que puede acudir a la farmacia atraído por alguna publicidad y/o con la voluntad de automedicarse con algún tratamiento que no esté indicado para sus necesidades. El farmacéutico desempeña un papel activo en el ámbito del autocuidado y de la automedicación y es la principal fuente de información sobre medicamentos sin receta. Asimismo, ofrece consejo sanitario sobre los diversos problemas de salud y síntomas referidos por el usuario.

La información que el farmacéutico proporciona sobre medicamentos que han sido prescritos por el médico u otro prescriptor, se ha de adaptar a lo requerido en el procedimiento del Servicio de Dispensación (ver **Procedimiento del Servicio de Dispensación de Medicamentos y Productos Sanitarios**), debiendo informar sobre todos los aspectos necesarios para su uso correcto y de manera personalizada en función del usuario a quien se atiende. En este caso, la información que proporciona el farmacéutico es complementaria a la que haya podido proporcionar el prescriptor u otros agentes de salud. Por este motivo es muy importante la coordinación del farmacéutico con el resto de los profesionales sanitarios, a fin de que el usuario reciba información concordante.

Dentro de las actividades informativas, se promoverá la importancia de la adherencia a los tratamientos, el uso apropiado y responsable de los medicamentos.

En referencia a la información sobre otros temas relacionados con la salud, la accesibilidad del farmacéutico permite que éste imparta consejos de educación sanitaria que pueden incidir favorablemente sobre los estilos de vida y las conductas de salud de los usuarios, y que no están referidos estrictamente al uso de un medicamento. En este ámbito, el farmacéutico puede ejercer importantes funciones en el campo de la prevención realizando actividades educativas para prevenir el consumo de sustancias de abuso, el contagio de enfermedades, las vacunaciones o promover hábitos saludables, entre otras.

El farmacéutico también debe desempeñar tareas de educación sanitaria a la población en lo relativo a la búsqueda de información sanitaria, en especial sobre medicamentos, a partir de fuentes fiables y de calidad reconocida, especialmente en Internet.

Los farmacéuticos colaborarán en programas de formación e información tanto a ciudadanos como a otros profesionales de la salud.

Para desarrollar este tipo de actividades, será necesario satisfacer una serie de requisitos:

- Realizarse por el farmacéutico. El papel del técnico en farmacia o del auxiliar será colaborar identificando consultas susceptibles de ser derivadas al profesional farmacéutico.
- Disponer del espacio adecuado, en una zona de atención personalizada (ZAP), para que se pueda proporcionar la información a los usuarios garantizando la confidencialidad de las consultas y de la actividad informativa que se realiza.
- Contar con material escrito específico sobre el uso de medicamentos y/o temas relacionados con la salud. Esta información puede ser elaborada por la propia farmacia, de acuerdo a las necesidades de sus usuarios, o bien se puede utilizar información escrita elaborada por diferentes instituciones (Administración, Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, COF, sociedades científicas, etc.).
- Registrar la actividad informativa que se realiza en la farmacia a fin de que pueda ser evaluada.

El presente documento recoge las recomendaciones necesarias para que la difusión de información relacionada con medicamentos y temas de salud se realice de modo tal que pueda considerarse buena práctica profesional.

<sup>1</sup> Se entiende por paciente aquel usuario que tiene o percibe un problema de salud. En este documento se utiliza de forma general el término usuario para hacer referencia a todas aquellas personas que acuden a la farmacia.

## **Objetivos**

- a) Proporcionar información científica y contrastada sobre medicamentos y temas de salud, de manera comprensiva, precisa y adaptada a las necesidades de cada individuo con el fin de mejorar conductas y hábitos que puedan mantener o mejorar el estado de salud de los usuarios.
- b) Promover la difusión general de información sobre medicamentos y temas relacionados con la salud, así como información que hayan promovido la Administración, las organizaciones profesionales/científicas, etc.

## **Procedimiento**

Las actividades informativas y de educación sanitaria que realiza el farmacéutico sobre el uso de medicamentos o sobre temas de salud pueden abordarse desde varios ámbitos:

- i. Respondiendo a consultas puntuales a demanda del usuario.
- ii. Proporcionando información personalizada ante necesidades específicas detectadas.
- iii. Ofreciendo información de forma planificada a grupos de usuarios que puedan beneficiarse de actividades educativas concretas.

La información que proporciona el farmacéutico se convierte en educación sanitaria cuando se proporciona de manera estructurada. El farmacéutico debe considerar:

**1. Establecer una alianza con el usuario:** el profesional farmacéutico debe ser consciente de la importancia de su papel como educador sanitario y de que el objetivo primordial es que el usuario se beneficie del mismo. Para ello es preciso que el usuario sea receptivo a la acción educativa y esto se puede lograr si se responsabiliza de su propia salud.

El papel del farmacéutico es informar al usuario de los estilos de vida y las conductas que es preciso abandonar o adoptar, así como de la necesidad de una buena adherencia al tratamiento, motivándole y ayudándole a conseguirlo.

Se debe recordar que la decisión final es del propio usuario, por eso es importante llegar a un pacto de alianza terapéutica/educativa. Hay que formar al usuario para que sea el último responsable de su tratamiento.

**2. Aconsejar a todos los usuarios:** todas las personas que acuden a la farmacia son susceptibles de recibir consejo educativo. Diferentes estudios demuestran que los usuarios que necesitan más información y consejo son los que suelen plantear menos cuestiones. Es preciso que los consejos lleguen a todos los usuarios de acuerdo a sus necesidades de información, edad, sexo, nivel educativo, estatus socioeconómico, etc.

**3. Investigar los hábitos de los usuarios:** es importante que el farmacéutico tenga información sobre los estilos de vida y las conductas de salud de sus usuarios, registrando convenientemente la información. No se debe intentar modificar ningún hábito sin tener un perfil completo del estilo de vida del usuario.

**4. Seleccionar la conducta de salud que se desea modificar:** una regla fundamental en educación sanitaria es no tratar de modificar todas las conductas a un mismo tiempo, puesto que se conduce al fracaso seguro. Es importante que el usuario participe en la evaluación de la importancia prioritaria de las conductas que debe modificar para mejorar su estado de salud.

**5. Diseñar y ejecutar un plan educativo:** una vez decidida la conducta a modificar se ha de diseñar el plan específico en el que deberá participar el propio usuario y que deberá contener los objetivos específicos a lograr. Resulta conveniente utilizar material escrito (folletos, impresos, etc.) que servirán como complemento de los mensajes educativos verbales.

**6. Registro:** las actividades educativas que se realicen desde la farmacia con una planificación determinada, ya sea por propia iniciativa de la farmacia o bien porque se participa en una campaña desarrollada por una institución, deben quedar registradas en el correspondiente registro habilitado a este efecto.

Para que se puedan valorar cuantitativamente estas actividades, los datos que como mínimo se deben registrar son:

- Actividad educativa realizada.
- Farmacéutico responsable.
- Fecha en que se lleva a cabo.
- Número de usuarios a los que se les ha proporcionado la información.

**7. Evaluación:** si se quiere hacer una evaluación cualitativa de las intervenciones educativas realizadas, se deberá planificar la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios. En caso de querer evaluar alguna de las actividades educativas grupales, es conveniente realizar una encuesta antes de iniciar la actividad y después para conocer si la intervención del farmacéutico ha sido útil para mejorar e incrementar los conocimientos de los usuarios.

Para que los consejos educativos que imparta el farmacéutico sean efectivos, se deben tener en cuenta los puntos siguientes:

- Los mensajes deben ser informativos y motivadores.
- Proporcionar instrucciones claras sobre lo que es preciso para pasar a la acción.
- El lenguaje utilizado en la comunicación verbal y en la escrita debe estar adaptado a la edad, el sexo y el nivel educativo de los usuarios. Es conveniente expresarse en términos sencillos y fácilmente comprensibles.
- El mensaje se debe repetir con frecuencia, cuanto más frecuentemente mejor.
- Se debe combinar la comunicación verbal con la escrita (folletos).

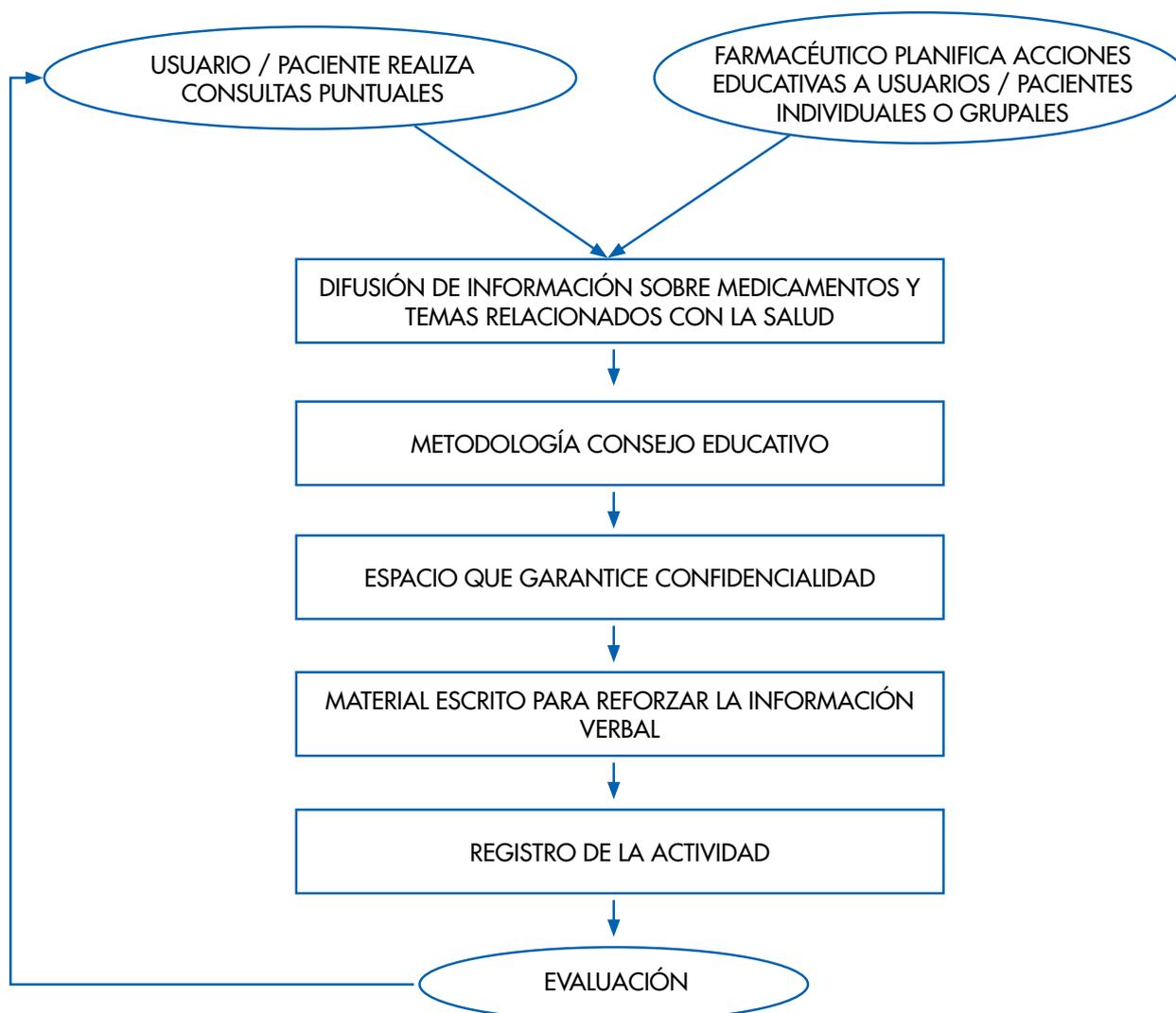
A modo de resumen, en la **Tabla 1** se detallan los puntos clave para llevar a cabo una correcta información y motivación del usuario por parte del farmacéutico<sup>2</sup>.

<sup>2</sup>. Adaptación Tabla 1 pág. 37. Libro blanco para la integración de las actividades preventivas en la oficina de farmacia. Departamento de Sanidad de Catalunya y Consejo de Colegios Farmacéuticos de Cataluña. 1998.

**Tabla 1. Puntos clave para llevar a cabo una correcta información y motivación del usuario por parte del farmacéutico**

<p><b>1. Tratar con respecto al usuario</b></p> <p>Evitar paternalismos y ser accesibles. No mostrar prisa, mantener el contacto visual. Hablar tranquilamente y de forma relajada.</p>	<p><b>5. Favorecer la comunicación</b></p> <p>La información se debe proporcionar de manera bidireccional y activa, para favorecer la toma de decisiones por parte del usuario, permitirle aclarar dudas o corregir errores.</p>	<p><b>9. Evitar emitir mensajes contradictorios</b></p> <p>No formular juicios sobre tratamientos prescritos o informaciones dadas por otros profesionales, sino todo lo contrario. Co-evaluar la estrategia educativa para unificar criterios de actuación sobre un mismo usuario.</p>
<p><b>2. Dar información conveniente y personalizada</b></p> <p>Adaptar la información al nivel cultural y social, las capacidades y los recursos del interlocutor. Personalizar la información a las características del usuario.</p>	<p><b>6. Favorecer la empatía</b></p> <p>Irradiar confianza, mostrar interés, escuchar las peticiones y las sugerencias del usuario y tenerlas en cuenta.</p>	<p><b>10. Evitar hablar de lo que se desconoce</b></p> <p>No hablar de diagnósticos o pronósticos con el usuario.</p>
<p><b>3. Evitar tecnicismos</b></p> <p>El lenguaje se debe adaptar, mesurar las palabras evitando frases complejas. La selección del lenguaje es lo más importante del bloque de la información.</p>	<p><b>7. Evaluar el grado de comprensión "in situ"</b></p> <p>Formular ciertas preguntas clave para evaluar el grado de comprensión correcta del mensaje. Por ejemplo, ¿me he explicado suficientemente bien? ¿Quiere hacer algún comentario?</p>	<p><b>11. Suministrar información escrita</b></p> <p>Es útil dar información escrita como recordatorio de lo que se ha dicho o bien para transmitir instrucciones concretas de actuación.</p>
<p><b>4. Priorizar la información</b></p> <p>Reiterar la información más importante para motivar el cambio de conducta. Proporcionar las instrucciones orientadas al "hacer" más que al "saber". No dar información irrelevante para llenar el diálogo.</p>	<p><b>8. Implicar al usuario en la toma de decisiones</b></p> <p>Favorecer la autorresponsabilidad, priorizar según la percepción de necesidades y preferencias. Implicar a personas clave en el entorno.</p>	<p><b>12. Favorecer el contacto con el usuario</b></p> <p>Al despedirse, dar un mensaje claro de continuidad en la relación educativa establecida.</p>

## Diagrama de flujo del procedimiento



## **Referencias**

- Varios autores. Documento de Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. 2013. [Internet – consultado el 09 de abril de 2015]. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Paginas/Buenas-practicas-Farmacia-Comunitaria.aspx>
- Guía Práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria. FORO AF-FC. Disponible en: [http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC\\_Guia%20FORO.pdf](http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC_Guia%20FORO.pdf)
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/legislacion/recopilacion/Paginas/leygarantiasyusoraciona.aspx>
- Desarrollo de la práctica de farmacia. OMS. FIP. 2006. Disponible en: <https://www.fip.org/files/fip/publications/DevelopingPharmacyPractice/DevelopingPharmacyPracticeES.pdf>
- Libro Blanco para la Integración de las Actividades Preventivas en la Oficina de Farmacia. Departament de Sanitat y Consell de Col·legis Farmacèutics de Catalunya. 1998





**CONSEJO GENERAL  
DE COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS**