

## **MÉDICO – PACIENTE – FARMACÉUTICO**

### **Un triángulo (que debe ser) amoroso**

La relación asistencial es, seguramente, tan antigua como la Humanidad. Cuando alguien se sintió necesitado de ayuda y otra persona acudió en su auxilio, ya se estableció el origen de esta relación. Las personas que en las sociedades primitivas hicieron de alguna de sus aptitudes una ocupación, ya estaban comenzando a dibujar el mapa de oficios y profesiones. En la evolución de las civilizaciones fueron apareciendo quienes enseñaron y quienes aprendieron, en foros académicos y profesionales.

Esta relación asistencial, hoy, en su cabal dimensión, no debemos de reducirla, como es frecuente hacer, a dos partes: Médico y Paciente. Debemos de dar entrada a un tercer sujeto: el Farmacéutico. En efecto el Paciente se encuentra en situación de necesidad y acude a quien por su formación, y los medios de que dispone, puede atender dicha necesidad. Actúa el Médico a través de la prescripción, pero no dispone del producto farmacéutico, que se encuentra a cargo de otro profesional de la Sanidad y que es el encargado de completar la asistencia, cerrar el círculo, mediante otro acto: la dispensación.

En este triángulo cada parte sabe de la existencia de las otras dos, y es consciente de la necesidad de satisfacer a ambas. Atendiendo a la una no puede olvidarse de la otra que, enseguida, precisará de su atención también. Veremos ahora como el Farmacéutico ha de atender a las dos partes (Paciente y Médico) de forma tal que no caiga en la maldición de Machín: *No es posible amar dos mujeres a la vez... y no estar loco.*

#### **La relación Farmacéutico - Paciente**

El primer paso, que la abre y coloca sus cimientos, es el hecho de escuchar al Paciente el relato de su situación y problemática, ayudándole a ordenarla y concretarla. Podrá, de esta manera, el Farmacéutico detectar necesidades y propondrá el plan de actuación. Los elementos aconsejables para ello son:

##### ◆ ACOGIDA ADECUADA

Requiere de algo tan elemental como prestar al Paciente la atención debida. Escucharle con interés y sin interrupciones, en un ambiente propicio para ello, dándole la posibilidad de intimidad cuando la información que transmite o la situación lo requieran.

##### ◆ CURSO DE LA ENTREVISTA

Comenzará mostrándose interés acerca de la situación sanitaria del Paciente y de las atenciones clínicas y medicamentosas que viene recibiendo. Son aplicables aquí todas las prevenciones de los expertos en comunicación, sobre lenguaje verbal y no verbal. Es

conveniente que la escucha tenga cierto carácter pasivo, no demasiado activo, con el objeto de no interrumpir al Paciente ni acelerar el encuentro.

#### ◆ RESUMEN DE LA ENTREVISTA

Se le expone al Paciente, una vez escuchado, teniendo como objeto la comprobación de que lo transmitido por aquel ha sido debidamente recogido e interpretado por parte del Farmacéutico, quien debe de preguntar al Paciente su conformidad al respecto. Esta fase aporta seguridad al Farmacéutico y tranquilidad al Paciente.

#### ◆ OFERTA DEL PLAN DE SEGUIMIENTO

Su aceptación por el Paciente se basa en hacerle llegar a la convicción de dos elementos: La conveniencia de dicho seguimiento y la aceptación del servicio del Farmacéutico como sujeto adecuado para prestárselo. Es una tarea difícil, siempre, para este último el llevar adelante el plan, pero sobre todo cuanto pueda suponer modificar hábitos de vida o encontrar motivaciones en el Paciente. Ganarse la confianza de esta persona es, desde luego, la clave.

Pero veamos qué se puede decir de la otra relación.

### **La relación Farmacéutico – Médico**

El Médico es quien ha valorado clínicamente al Paciente y le ha prescrito la medicación, aquella que más adelante dispensará el Farmacéutico. Es necesario no olvidar el protagonismo y relevancia del Médico en esta relación que nos viene ocupando.

La valoración a la que antes me acabo de referir comienza por el diagnóstico y el pronóstico y concluye con la elaboración de la estrategia de acción para el Paciente.

El desarrollo del tratamiento, incluyendo la prescripción medicamentosa, puede transcurrir conforme a lo previsto y producir los efectos deseados. Es posible, por el contrario, que no funcione el plan establecido, en cuyo caso la función del Farmacéutico es averiguar si el fallo reside en la medicación misma, en la inadecuación del producto, mal uso del mismo o en contraindicaciones, interacciones o efectos adversos no previstos.

El cometido del Farmacéutico es informar de su criterio profesional al Paciente y al Médico. En este último caso requerirá de una habilidad especial en la comunicación poniendo particular atención en dejar suficientemente claro el deseo de no hacer ingerencia en las competencias profesionales del Médico. Conviene que el informe, además, sea breve, en la medida de lo posible, y conciso, ciñéndose al problema concreto observado.

El documento que incorpora el texto del informe se hará llegar al Médico a través del Paciente a quien se refiere.

Quiero insistir en este protagonismo del Médico en lo científico, pues es quien fija criterios y establece decisiones en función de la información que recibe de otros profesionales que actúan sobre el Paciente: pruebas diagnósticas, seguimiento de terapias o aplicación de actuaciones complementarias (recuperación o rehabilitación) e incluso del Farmacéutico a través de su informe, como vemos a continuación.

Concluyo, en la obligada brevedad de estas líneas, con la mención imprescindible de la estructura del informe Farmacéutico – Médico.

### **Estructura del informe del Farmacéutico**

- A. Síntesis de la persona del paciente, desde el punto de vista de su consideración clínica y del tratamiento que sigue, con especial mención de las prescripciones medicamentosas.
- B. Exposición del problema que ha llevado al Paciente a solicitar ayuda al Farmacéutico.
- C. Juicio profesional del Farmacéutico sobre la posible relación del problema expuesto con la medicación y en caso afirmativo exposición razonada e ilustrativa al efecto.
- D. Oferta de colaboración con el Médico y compromiso de cumplimiento de sus obligaciones legales, en general, y de esta alianza en particular.

---

La importancia del seguimiento al paciente y del consejo farmacéutico es incuestionable. Más de 2 millones de personas utilizan la Farmacia cada día en España y un tercio de ellas acude en solicitud de consejo. Si a esta cifra añadimos los millones, también diarios, de consultas médicas, veremos que las tres partes de la relación (el triángulo) se frecuentan y están obligadas a entenderse. Conviene a cada una de ellas que esto suceda en un clima adecuado para que además, en beneficio de todos, también SE QUIERAN.

Juan Siso Martín

juan.siso@salud.madrid.org  
Madrid, febrero de 2006