

# También en la farmacia comunitaria: Incertidumbre del farmacéutico y complejidad clínica

**D**espués de 33 años de ejercicio profesional como titular de *Oficina de Farmacia* y en continua evolución hacia la práctica clínica, resulta a veces difícil establecer la frontera entre competencias y límites en un escenario en el que chocan las obligaciones con la administración sanitaria, la responsabilidad social y el deber para con el paciente. Todo esto se une a la dificultad para acceder a información objetiva precisa y suficiente, mi propia ignorancia, la burocracia y la gestión de la farmacia que supone muchas veces enfrentarme a la incertidumbre. La incertidumbre es consustancial a la vida en general y en el contexto farmacéutico ser capaz de manejarla implica percibirla, aceptarla y lograr dar una respuesta profesional que produzca para el paciente y la sociedad mayor beneficio que perjuicio.

Incertidumbre para saber si debo abordar la dispensación más allá de la entrega de un medicamento, de un acto meramente comercial o si por el contrario tengo que enmarcarlo en un ámbito profesional más allá de leerle y recordarle de nuevo la posología al paciente. Si tengo que hacer ese “algo más” necesito información. Le dedico tiempo al paciente, realizo la entrevista, observo, evalúo y tomo las decisiones oportunas. Pero, ¿cómo percibe el paciente el servicio que le estoy prestando, cree que lo estoy infravalorando, se siente incómodo? .Recientemente me enteré de una frase dicha por un cliente que salía con recetas del consultorio “*y ahora voy a la farmacia y me tratan como si fuera tonta*”

Durante la entrevista: ¿estaré preguntando más de lo que debo? ¿Estaré forzando al paciente a contar algo que no quiere contar? ¿Estaré preguntando menos de lo que debo por miedo a incomodar al paciente o al familiar? ¿Irrumpo en su intimidad más allá de lo que el paciente quiere compartir conmigo y por tanto se pierde la consideración de confidencial?

La incertidumbre está presente a la hora de evaluar una interacción, sopesar los riesgos si se manifiesta en ese paciente concreto y lógicamente la actuación profesional que procede. ¿Hay riesgo?

¿Tengo suficiente información? ¿Hay insuficiencia renal u otras enfermedades que pueden influir en el riesgo de la interacción? ¿La interacción ya ha sido evaluada por el médico y asume el riesgo? ¿Informo al paciente? ¿Derivo al médico? ¿El riesgo es tan alto que procede bloquear la dispensación? También hay incertidumbre a la hora de informar sobre reacciones adversas. Cuando el paciente pregunta si el medicamento prescrito tiene efectos adversos y cuáles son y sospecho que si le informo, puedo estar favoreciendo la falta de adherencia en un medicamento realmente necesario

Incertidumbre hay cuando el paciente o un familiar quiere saber para qué sirve este medicamento y lo que tienes delante es un medicamento para la esquizofrenia, para el alzheimer o para el cáncer. ¿Estarán queriendo contrastar lo que les ha dicho el médico? ¿Estarán los familiares ocultando el problema y por eso me preguntan?

Hay incertidumbre cuando el paciente me pregunta si el medicamento prescrito sirve para algo y sé que no le sirve para nada o tiene escaso valor terapéutico o incluso puede provocar mas daño que beneficio.

También hay incertidumbre cuando estás ante una prescripción para una indicación no aceptada y como consecuencia imposible verificar dosis.

Incertidumbre cuando el paciente desconoce cuánto y durante cuánto tiempo ha de usar un medicamento. O cuando no coincide lo que dice que usa o va a usar con la prescripción. O cuando es IMPOSIBLE leer una receta escrita a mano. O cuando tienes registrado que le han suprimido un medicamento hace 2 meses y lo reinicia sin motivo aparente de causa que justifique dicho reinicio. O cuando inicia un nuevo tratamiento y desconoce qué tiene que hacer con lo que ya estaba utilizando para esa enfermedad u otras enfermedades. O cuando sabes que está ocultando al médico que ha dejado de usar un medicamento.

La incertidumbre está presente cuando solicitan para el resfriado, por su nombre y sin receta, un medicamento que contiene pseudoefedrina y desconozco si su uso puede estar contraindicado en este paciente bien porque utilice otros medicamentos con los que interaccione bien porque padece alguna enfermedad que contraindique su uso. Si no tengo esa información ¿lo dispenseo? Si mediante entrevista confirmo que tiene una enfermedad cardiovascular o una insuficiencia renal que puede ser grave ¿lo dispenseo? y si niego la dispensación y el paciente lo quiere llevar de todas formas ¿lo dispenseo? ¿Qué debo hacer?

Qué debo hacer con una cliente del pueblo, a tratamiento para enfermedades crónicas y compra en mi farmacia una caja de optalidón cada 2 días a pesar de ser advertida del riesgo. ¿Informo a su médico? ¿No le vendo más?

Incertidumbre ante la solicitud de un medicamento que necesita receta médica y el cliente no la trae. ¿Es lo mismo que me pidan una estatina a que me pidan un ventolin? Chocan lo legal, lo ético y lo urgente. ¿Es realmente urgente ese ventolín en ese momento?

Y luego el conflicto de intereses: cada vez que niego una dispensación de cualquier medicamento solicitado con o sin receta es un cliente perdido y con él otros 10 a los que se lo cuenta. Y eso es dinero, son ingresos para la farmacia, ingresos para pagar nóminas, para mantener unas existencias que permitan dar un buen servicio. Y para remunerar al farmacéutico titular

Y todo esto genera el lógico malestar cuando conoces los resultados de no haber dado la respuesta más adecuada a esa incertidumbre: no haber advertido de una reacción adversa o la manifestación de una interacción para que el paciente supiese lo que tenía que hacer. No haber negado esa dispensación. Haber negado la dispensación. No haber derivado al médico. Derivar al médico por una interacción que ya había contemplado. Haber alarmado al paciente o al familiar. Crear una situación de incertidumbre en el médico o en el propio paciente/familiar.

Ser motivo de desconfianza entre el paciente y el médico.

Perder el cliente y su confianza.

A más complejidad percibida más incertidumbre a dominar. Todo un reto profesional.

**Teresa Eyaralar**  
**Farmacéutica de Carbayín Alto**  
**Patrono de la Fundación Pharmaceutical Care**  
**Red Española de Atención Primaria**