

## El incumplimiento terapéutico en la entrevista farmacéutica con el paciente

Damián BARRIS BLUNDELL

*Farmacéutico Comunitario en Benalmádena (Málaga). Máster en Atención Farmacéutica Comunitaria.*

Una forma de definir el incumplimiento de las pautas terapéuticas es a través del concepto de cumplimiento. El cumplimiento, que también se ha denominado observancia, adhesión o cooperación terapéutica, se define como el grado en que el comportamiento de una paciente, en lo referente a la toma de la medicación, al seguimiento de una dieta o a la modificación de hábitos de vida, coincide con las instrucciones proporcionadas por el médico o personal sanitario. Dado que la consecuencia más evidente de la no adhesión al tratamiento recomendado es la falta de respuesta terapéutica, la repercusión del incumplimiento en la toma de medicamentos por nuestros pacientes debe ser motivo de gran preocupación en nuestras actividades relacionadas con la identificación, resolución y prevención de problemas relacionados con los medicamentos. Considerando que la medición del cumplimiento de los tratamientos con medicamentos no es una tarea fácil, se propone proporcionar algunas ideas o enfoques para actuar ante cumplimientos farmacológicos de nuestros pacientes que deseemos mejorar en colaboración con el médico. A la hora de identificar el incumplimiento de pautas posológicas en la primera entrevista con el paciente resulta importante entender los principales factores que contribuyen o potencian el incumplimiento. En la relación o interacción con nuestro paciente no es aconsejable pensar que el problema del incumplimiento únicamente se encuentra en el paciente; el problema también puede estar en la manera que el profesional sanitario (médico, farmacéutico,...) plantea sus recomendaciones. El momento adecuado para calificar el cumplimiento es en las visitas siguientes a la entrevista inicial, y es un buen momento para utilizar técnicas de cooperación con el paciente con el objetivo de mejorar su cumplimiento. Nuestra comunicación con el paciente debe incitar a que éste exprese sus opiniones, de forma que se obtenga la mayor información para detectar la existencia de incumplimiento. Un buen método para cuantificar el cumplimiento es el método indirecto de comunicación del autocumplimiento, basado en preguntar directa o indirectamente al paciente sobre su nivel de cumplimiento del tratamiento. La eficacia de este método depende de la

habilidad del entrevistador; por ello las preguntas deben realizarse respetando siempre al paciente y prestando una especial atención al tono de voz utilizado. La realización de preguntas abiertas, que no sean agresivas ni generen sentimientos de culpa en el paciente, con el objeto de animar al paciente a proporcionarnos tanta información como le sea posible, puede ser de utilidad. Las preguntas generales sobre los problemas que puede experimentar el paciente en relación con sus medicamentos son muy eficaces, ya que pueden proporcionarnos detalles significativos. No es conveniente emplear preguntas directas como: ¿toma usted correctamente su medicación?, ¿toma todos los días su medicación? o ¿cumple con su tratamiento?, sino que es preferible tener cierto grado de sensibilidad hacia el paciente reconociendo la dificultad que supone una buena adherencia terapéutica. La pregunta principal, que sigue la metodología propuesta por Haynes y Sackett y facilita que el propio paciente admita el posible incumplimiento, es la siguiente: "la mayoría de las personas suelen tener problemas para tomar sus comprimidos de la tensión arterial, ¿ha tenido usted problemas para tomar los suyos?". No es conveniente establecer una relación de autoridad respecto al paciente ya que puede conducir hacia una relación de desconfianza del profesional farmacéutico y del propio paciente. Durante la entrevista gracias a un ambiente distendido debemos de ser capaces de investigar la mayoría de factores que pueden desempeñar una influencia notable en la falta de cumplimiento terapéutico, desde la actitud del paciente hacia su enfermedad hasta la relación paciente-médico. Este método puede suponer el que más información proporciona sobre las causas del incumplimiento. Una vez se ha detectado la existencia de incumplimiento y sus características, teniendo en cuenta que cada situación es diferente, es responsabilidad compartida del farmacéutico su resolución. Nos centraremos en el seguimiento del cumplimiento y en la interacción farmacéutico-paciente. Partiendo de la idea que a cada persona, según su forma de ser, le gusta que le digan las cosas de una determinada forma, si la relación terapéutica es planteada como una relación de autoridad, en la que

"el paciente debe realizar lo que se le diga, tal como se le dice" algunos pacientes pueden aceptar esta relación pero otros muchos pacientes pueden no adherirse al tratamiento prescrito y por tanto, preferir otro tipo de relación. Es importante recalcar que nuestro objetivo común no consiste en que el paciente cumpla con la terapia, sino cooperar con el paciente para afrontar y superar los problemas relacionados con la utilización de sus medicamentos. En aquellos pacientes que no cumplan con las prescripciones médicas por que no aceptan esa relación de autoridad puede ser beneficioso establecer una relación con el paciente que le permita participar en el proceso de toma de decisiones, conociendo las opiniones e iniciativas del paciente. En función de la conducta del paciente, ante su tratamiento nuestra forma de cooperar con dicho trata-

miento será distinta y adaptada a las necesidades individuales. A modo de conclusión, prácticamente todas las estrategias o técnicas utilizadas por la farmacia comunitaria para mejorar el cumplimiento de los pacientes están enmarcadas dentro del complejo campo de las relaciones humanas y de las decisiones personales. Por ello, la relación farmacéutico-paciente debe seguir una estrategia de cooperación, respetando a los pacientes que no consiguen seguir adecuadamente sus tratamientos sin realizar juicios de valor. Debemos adaptarnos a las necesidades de nuestros pacientes ya que nuestra relación con ellos no tiende a mantenerse de forma estática sino que puede modificarse a medida que se profundiza en la interacción terapéutica que se establece en las actividades de atención farmacéutica.