

● La farmacia en el mundo

Dr. pharm. Stefan Fritz
Farmacia TopPharm Rathaus Bern,
CH-3011 Berna

Sección coordinada por:
Jaime Acosta. Miembro del
Comité Ejecutivo de la Sección
de Farmacia Comunitaria de la
FIP (International
Pharmaceutical Federation).
@jaimeacosta_

Experiencias con netCare[®], el modelo de atención integral de las farmacias suizas

Cómo surgió netCare[®]

La sanidad suiza está en proceso de cambio. Por un lado, en las regiones periféricas ya es una realidad la carencia de médicos de familia; por otro, en las aglomeraciones urbanas el médico de familia va perdiendo importancia como la clásica puerta de entrada a la sanidad. Una proporción cada vez mayor de servicios ambulatorios se ofrecen a través de hospitales o instituciones de tipo hospitalario.

Gracias a sus conocimientos especializados sobre el tratamiento de enfermedades menores y a su capacidad de cribado de potenciales casos de urgencias, con sus horarios de apertura prolongados y su accesibilidad incluso durante los



©milosk/123RF

Nota del autor: En este artículo sólo se emplea la denominación de un género para simplificar. En todo caso, el otro género está siempre incluido.

fin de semana, las farmacias suizas están perfectamente equipadas para descargar de trabajo a los médicos de familia y a los servicios de urgencias de los hospitales, asumiendo los casos menos complicados.

En abril del 2012, como respuesta a las necesidades cambiantes de los pacientes, pharmaSuisse, la asociación profesional de los farmacéuticos suizos, lanzó el proyecto netCare®. Para ello, pharmaSuisse trabajó en estrecha colaboración con Medgate, el mayor proveedor suizo de telemedicina, y con Helsana, la aseguradora médica.



Qué es netCare®

El corazón de netCare® es el primer cribado de 24 enfermedades a cargo del farmacéutico, que asume la función de puerta de acceso a la sanidad. Basándose en unos árboles de decisión validados (los algoritmos), el farmacéutico realiza un cribado siguiendo los principios de la medicina basada en la evidencia. El cribado por el farmacéutico ofrece tres resultados posibles:

- El farmacéutico puede tratar al paciente con medicamentos sin receta.
- El paciente necesita un diagnóstico médico adicional. Si el paciente no tiene médico de familia o éste no es accesible, tiene la posibilidad de hacer una videoconsulta con un médico de Medgate, desde la propia farmacia. Medgate puede transmitir directamente a la farmacia una receta de cualquier medicamento que sea necesario.
- En el proceso de cribado se detectan síntomas alarmantes. En este caso, el paciente se remite directamente a una consulta médica presencial, o al servicio de urgencias de un hospital.

En cualquier caso, el éxito del tratamiento se comprueba mediante un seguimiento telefónico al cabo de tres a cinco días y, si es necesario, se adoptan nuevas medidas¹.

Este servicio puede ser solicitado por los pacientes durante el horario de apertura normal de la farmacia, sin cita previa. El coste de un primer diagnóstico a partir del algoritmo es de 15 francos suizos (CHF), aproximadamente 14 €. Si es necesario hacer una consulta por videoconferencia con Medgate, tendrá un coste adicional de 48 CHF (aproximadamente 45 €). De esta forma, netCare®, que se estructura sobre la red de farmacias existente, constituye una alternativa que ahorra costes a los servicios de urgencia del hospital.

El caso de netCare® es único en el mundo, si bien existen proyectos similares en Canadá, Suecia y Gran Bretaña,

que se basan en la disponibilidad y la competencia de las farmacias. Ahora bien, carecen de la posibilidad del diagnóstico de telemedicina. Con este proyecto se ha demostrado que la tasa de éxito de los tratamientos y la satisfacción de los clientes son elevadas, que los pacientes confían en los farmacéuticos y que han valorado la oferta como algo práctico²⁻⁴.

El proyecto piloto (2012-2014)

El proyecto netCare® se implantó en una fase piloto de dos años, desde abril de 2012 hasta 2014, en un total de 200 farmacias suizas, predominantemente en la Suiza alemana, con una tasa de éxito muy variable. La mitad de estas farmacias pertenecen a la agrupación de farmacias independientes TopPharm, que impulsó el proyecto con fuerza desde un principio.

En total se hicieron 5.176 consultas netCare®, como indica el estudio paralelo realizado durante la fase piloto. Los algoritmos empleados con mayor frecuencia fueron el de infecciones de las vías urinarias (2.042 casos), el de conjuntivitis (1.272 casos) y el de faringitis (338 casos), que en conjunto constituyeron más del 70% de los casos⁵.

Los proyectos extranjeros para el tratamiento de enfermedades no complicadas en las farmacias publican tasas de éxito de una magnitud similar: en las farmacias de Canadá se cita una tasa de éxito de los tratamientos del 80%, mientras que el proyecto sueco indica que en el 74% de los casos se alcanzó una notable mejoría de los síntomas²⁻³.

Para que este proyecto innovador fuera aceptado por las empresas asociadas y las autoridades, se necesitaban unas condiciones estrictas: una condición previa para participar en el proyecto piloto era una formación intensa de los farmacéuticos. Tenían que asistir a cursos sobre «círculos de calidad»⁶ (cursos presenciales de 12 medias jornadas en el plazo de 2 años), además de otras cuatro actualizaciones de estos cursos en el plazo de 3 años. La infraestructura técnica estaba definida y era costosa. Para 3 años, las farmacias piloto invirtieron unos 30.000 CHF (27.790 €) cada una sólo para este proyecto. Además, el resto de costes de la prueba piloto fueron asumidos por pharmaSuisse y por las farmacias participantes. Los pacientes asegurados con Helsana tenían acceso gratuito a los servicios de netCare®. Unas pocas aseguradoras médicas que también se incorporaron al proyecto los facturaron a los pacientes íntegramente o en parte. Los medicamentos financiados que fueron recetados por el farmacéutico se facturaron a través de las aseguradoras médicas participantes. Sin embargo, la mayor parte de las consultas y de los medicamentos fueron pagados por los propios pacientes.

NetCare® hoy y mañana

Desde principios del año 2015, todas las farmacias interesadas ya pueden participar en netCare®. Además, netCare® se ha simplificado. Sólo se necesita que un farma-



Dr. Stefan Fritz

Stefan Fritz se licenció en Farmacia por la Universidad de Berna (1982), con un año y medio de prácticas en farmacia. Es doctor en Farmacia por el Instituto de Farmacología Clínica de la Universidad de Berna (Prof. Dr. R. Preisig), con una tesis sobre farmacogenética, y tiene un diploma de especialista farmacéutico FPH en Oficina de Farmacia.

Fue presidente de la Asociación de Farmacéuticos de la ciudad de Berna (1990-1996) y de la Asociación de Farmacéuticos del Cantón de Berna (2002-2009).

En la actualidad es propietario de la Rathaus Apotheke de Berna.

céutico de cada farmacia realice los cursos de formación inicial y continuada; para los demás, basta con unos cursos simplificados. Otra novedad es que ya no es obligatoria la colaboración de telemedicina con Medgate. Los farmacéuticos también pueden colaborar en exclusividad con médicos de su entorno local. Los costes de la infraestructura se han reducido sensiblemente. Basta con una conexión a Internet sencilla y segura para comunicarse, y también se puede acceder a Medgate a través del teléfono. PharmaSuisse ha creado un fondo para motivar a los farmacéuticos: a todos los que se enrolen en netCare® les abonará 15 CHF por cada algoritmo realizado, hasta que se acabe el fondo^{7,8}.

A partir de enero de 2016, un seguro médico suizo ofrece por primera vez un modelo de seguro de farmacia de cabecera, que ofrece un 19% de descuento en las primas. Así, el modelo contempla que, en caso de enfermedad, el paciente acuda en primer lugar a una farmacia asociada, donde se hará un primer cribado a partir de netCare^{®9,10}. Seguramente le seguirán otros modelos similares.

Cómo se puede aplicar netCare® con éxito en las farmacias

Una tesina de posgrado para la Federación Farmacéutica Helvética (FPH) hecha en nuestra farmacia evaluó extensamente los factores de éxito en el colectivo de farmacias piloto¹¹. En resumen, podemos decir que los factores de éxito más importantes de netCare® son: en primer lugar, la motivación del gerente y, en segundo lugar, la disponibilidad del farmacéutico. La motivación del equipo depende del convencimiento de sus superiores, y puede estimularse con medidas sencillas, como demostrando la utilidad de netCare® para el cliente y con juegos competitivos entre los miembros del equipo. Garantizar la disponibilidad de las farmacias tiene un grado de dificultad variable y requiere un cierto tamaño de cada una de ellas.

La estrategia de empezar simultáneamente con todos los algoritmos desde el principio promete un mayor éxito que la introducción de nuevos algoritmos progresivamente. Lo importante es realizar la formación del equipo. La diversi-

dad de los algoritmos aplicados puede aumentar a base de monográficos sobre las posibilidades y las estrategias para abordar posibles dificultades a través de netCare®.

El éxito de netCare® en una farmacia no se mide en primera instancia mediante un beneficio económico, sino sobre todo con una mayor valoración de la profesión farmacéutica y una mejora de la relación con los clientes. En estos tiempos en los que la oficina de farmacia tiene que enfrentarse a una reducción de márgenes, a una imagen cambiante de la profesión y a clientes cada vez menos fieles, eso tiene un valor incalculable. Sin embargo, el objetivo de las futuras negociaciones con las autoridades y las empresas aseguradoras ha de ser que los farmacéuticos tengan la garantía de recibir un pago justo por estos y otros servicios. ●

Bibliografía

1. Iten S, Ruggli M. NetCare: wenn apotheker und ärzte zusammenarbeiten. *pharmaJournal*. 2012; 3: 13-14.
2. Mansell K, Bootsman N, Kuntz A, Taylor J. Evaluating pharmacist prescribing for minor ailments. *Int J Pharm Pract*. 2014; 23(2): 95-101.
3. Westerlund T, Anga-Lisa, Marklund B. The quality of self-care counselling by pharmacy practitioners, supported by IT-based clinical guidelines. *Pharm World Science*. 2007; 32(5): 67-72.
4. Paudyal V, Watson MC, Sach T, Porteous T, Bond CM, Wright DJ, et al. Are pharmacy-based minor ailment schemes a substitute for other service providers? *British J Gen Pract*. 2013; 63(612): 472-481.
5. PharmaSuisse. Factsheet netCare. Berna: PharmaSuisse, 2014.
6. WHO-OMS. Swiss Quality Circles: improving health care, reducing costs. *Essential Drugs Monitor No. 030 (2001)*. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/en/d/Jh2977e/9.html>
7. Weigel S. Bekenntnis zur Zusammenarbeit. *PharmaJournal*. 2014; 21: 15-10.
8. Philbet T. Stabsübergabe-Delegiertenversammlung, november 2014. *PharmaJournal*. 2014; 25: 26-32.
9. Heim M. Zum Apotheker statt zum Arzt. *Schweiz am Sonntag*. 2015; 29.
10. ZidTA. d. z. Arzt: <http://www.toppharm.ch>. TopPharm AG, 2015. Disponible en: <https://www.toppharm.ch/medpharm>. [Zugriff am 29 05 2016].
11. Engel H. FPH Diplomarbeit: Wie führe ich netCare zum Erfolg?, 2015.