Rosa María Morillo Lisa

Farmacéutica comunitaria en Alcalá de Ebro (Zaragoza)

«Debemos tener la capacidad de saber detectar las necesidades que tenemos en la sociedad y en el sector»

Javier March

Entrevista

Puede ver el vídeo de la entrevista en: https://www.elfarmaceutico.es/tendencias/entrevistas

©2023 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

—¿Cómo se definiría como farmacéutica?
—Como una profesional sanitaria que desarrolla su carrera desde hace más de 25 años al lado de los pacientes, y que ha pasado de ser «experta en los medicamentos del paciente» a ser «experta en la relación con los pacientes y su relación con la farmacoterapia», con la capacidad de saber transmitir el entusiasmo y la ilusión de haber elegido esta profesión.

—¿Cree que su perfil encaja con el de la mayoría del colectivo?
—Mi perfil encaja muy bien con el colectivo de farmacéuticos asistenciales, especialmente con los que nos preocupamos por la salud y el bienestar de los pacientes. Para ello hay que abandonar la posición de confort del modo en el que atendíamos a los pacientes hasta ahora, y pasar a un papel más activo, asistencial, optimizando los recursos sanitarios para prestar más atención a aquellos que más lo necesitan, utilizando entrevistas motivacionales, y apoyándonos en la tecnología para dar respuesta a las necesidades de los pacientes en tiempo real. La combinación de estos pilares genera la prestación de una atención farmacéutica dual con un enfoque multidisciplinar y multidimensional, que se adapta mucho mejor al paciente del siglo XXI ya que une la presencialidad con el uso de las tecnologías.

—¿Considera que la farmacia es un buen marco para innovar y tener éxito?
—La farmacia es un sector que, como bien sabemos, está regulado por una legislación que, a veces, es una barrera a la hora de llevar a cabo ideas innovadoras. Por ello, no es tan fácil innovar y, a la vez, tener éxito. También es cierto que las personas emprendedoras siempre intentamos diseñar proyectos novedosos que se adapten a la normativa. La clave para que ese proyecto sea un éxito es que se diseña porque ha habido una «necesidad», es decir, debemos tener la capacidad de saber detectar las necesidades que tenemos en la sociedad y en el sector. A partir de ahí, la ilusión, el trabajo en equipo, las ganas de trabajar, emprender e innovar, y el pensar en cómo vas a beneficiar a tus pacientes lo hacen todo posible.

—¿Cómo cree que deberíamos medir el éxito en una farmacia?
—El éxito de una farmacia se cuantifica de muchas formas. Para mí, y la más importante, es el cariño que recibo de todos y cada uno de mis pacientes. Trabajo en una pequeña farmacia rural en Alcalá de Ebro, en Zaragoza, y el éxito va unido a la sostenibilidad de esta. Creo que la formación profesional, la voluntad de mejorar, la persistencia y el estudio constante son fundamentales para transmitir los conocimientos a los pacientes con garantías de calidad y seguridad. Y esto, a su vez, fideliza a los pacientes.

Rosa Morillo lleva más de 10 años encargándose de la atención farmacéutica del depósito de medicamentos de la Residencia Inmaculada Concepción de Alagón (Zaragoza). Para ello se vio obligada a ampliar sus recursos humanos, pero asegura que ha merecido la pena. «He reportado –dice– muchos beneficios a la residencia, pero la revisión y el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes han ampliado mucho mis conocimientos profesionales». Tanto es así que ya está buscando nuevas metas y retos, porque «la curiosidad por aprender, las ganas de crecer y el deseo de saber transmitir los conocimientos y la experiencia lo justifican».

—¿Cómo titularía su proyecto? ¿En qué consiste?
—El proyecto con el que comencé a despertar mi interés por la innovación fue el de «Atención Farmacéutica en Pacientes Institucionalizados de un Depósito de Medicamentos», adjudicado según Decreto 286/2003 del Gobierno de Aragón. Cuando me adjudicaron la atención farmacéutica del depósito de medicamentos de la Residencia Inmaculada Concepción de Alagón (Zaragoza) tuve que crear mi zona de trabajo y mi espacio como profesional. Lo primero que pensé fue: «Tengo que hacerme imprescindible». Y poco a poco, con mucho esfuerzo, trabajando con constancia, visibilizando nuestra profesión a diario y demostrando nuestro trabajo, con la prevención y evitación de problemas relacionados con medicamentos y resultados negativos asociados a los medicamentos, en pocos años conseguí el objetivo.

»A partir de ahí, cada año me marco una meta a alcanzar: preparación semanal de bandejas de medicación, informatizar las historias farmacológicas de los pacientes, realización de seguimiento farmacoterapéutico, comunicación con el equipo asistencial del paciente, for-

©2023 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

«He pasado de ser "experta en los medicamentos del paciente" a ser "experta en la relación con los pacientes y su relación con la farmacoterapia"»

mación al personal del centro, educación sanitaria a pacientes, comunicación con familiares a través de la *app* ComuniFar, entre otras.

»Actualmente soy una profesional reconocida en el Depósito de Medicamentos, que no genera ningún coste económico al centro (ya que no pertenezco al personal de plantilla) y que reporta numerosos beneficios sanitarios a los pacientes, al personal del centro, al centro sociosanitario y al sistema sanitario en su conjunto.

—¿Cómo surgió la idea?

—Los centros institucionalizados tienen una elevada carga de trabajo ya que atienden a pacientes frágiles y polimedicados en su mayoría. Este hecho los hace más vulnerables, con mayor riesgo de sufrir un evento adverso. Como sanitarios tenemos el deber y la obligación de implicarnos, de aportar nuestros conocimientos, de colaborar en la sostenibilidad del sistema sanitario (evitando visitas a los Servicios de Urgencias o ingresos hospitalarios, por ejemplo), y de garantizar la seguridad del paciente. La forma de alcanzar este nivel es trabajando *in situ*, detectando fallos en la forma de trabajar con estos pacientes para mejorarlas, y colaborando con la Dirección del Centro en la implantación de Normas de Calidad (en mi caso fue la C de Calidad según la Norma UNE 158101), ya que supone los requisitos mínimos que se deben cumplir para garantizar la calidad del servicio prestado a personas mayores. Esto supone una forma de trabajo más controlada y supervisada con protocolos y PNT en todas las áreas.

—¿Qué la motivó a querer implantar este sistema de trabajo?

—Lo que me motivó al desarrollo e implantación del actual sistema de trabajo que realizo fue la necesidad de «ser diferente», es decir, tener la capacidad de desarrollar una atención farmacéutica que fuese novedosa y que garantizase la adherencia a los tratamientos farmacológicos, la transparencia de las intervenciones farmacéuticas, el registro de mi trabajo, la accesibilidad y, por consiguiente, que evitase cualquier riesgo asociado a los medicamentos y garantizase la seguridad de los pacientes.

—¿Se marcó algún objetivo para, si lo lograba, sentirse satisfecha?

—Desde el principio he marcado objetivos a conseguir. Es un centro con más de 80 camas que requiere una elevada dedicación temporal, pero creo que la constancia en mi trabajo siempre me ha ayudado a conseguirlo.

»Cada año se realizan auditorías internas y externas, lo que siempre te mantiene alerta con el adecuado cumplimiento de los protocolos y registros de trabajo. La detección de fallos o errores permite la implantación de medidas correctoras que evitan errores previsibles.

—¿Tuvo que hacer muchos cambios en la farmacia, en el equipo o en su manera de trabajar para hacer realidad su idea?

—Sí, tuve que ampliar mis recursos humanos, pero considero que ha sido una inversión. Yo he reportado muchos beneficios a la residencia, pero la revisión y el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes han ampliado mucho mis conocimientos profesionales, lo cual me ha abierto puertas a otros ámbitos que, quizá, no me hubiese planteado.

—¿Cuáles fueron las barreras más importantes que encontró en su camino?

—Principalmente tuve que crear en la residencia el hueco para una figura que hasta entonces no existía: «el farmacéutico». Muchas veces los prejuicios o las ideas preconcebidas no facilitan la incorporación de nuestra figura en los centros institucionalizados. Incluso he pen-

©2023 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

«Sería deseable que todos los servicios profesionales farmacéuticos asistenciales fuesen remunerados pues requieren una formación muy específica»

sado que, a veces, en algún centro puede dar lugar a que otros profesionales crean que podemos invadir sus competencias (no fue mi caso). Como he comentado, mi ilusión y el trabajo tenaz siempre dan resultados positivos. Quiero destacar que es muy importante que la Dirección del centro sea respetuosa con tu labor y te permita implantar tu metodología de trabajo. El trabajo conjunto y coordinado da como resultado la renovación anual del sistema de calidad con éxito de forma ininterrumpida desde hace años.

—¿Cree que un servicio como el que usted realiza debe estar remunerado de forma distinta a como se remunera ahora, a través del margen sobre los medicamentos?

—Sería deseable que todos los servicios profesionales farmacéuticos asistenciales fuesen remunerados, pues requieren una formación muy específica dado que se realiza un trabajo que va más allá de la mera dispensación. Además, numerosos estudios demuestran que este tipo de servicios requieren una elevada inversión en tiempo y en recursos temporales, y todo esto, evidentemente, no puede ser retribuido con el margen del medicamento.

—¿Cree que ha llegado al máximo o prevé una evolución del proyecto?

—Llevo más de 10 años trabajando en este centro, y cuando crees que ya has explorado todas las áreas de mejora de la atención farmacéutica te das cuenta de que la curiosidad por aprender, las ganas de crecer y el deseo de saber transmitir los conocimientos y la experiencia justifican el alcance de nuevas metas y retos. Por ello mi siguiente objetivo pasa por la realización de proyectos con el equipo multidisciplinar del paciente, ya que es personal propio de la residencia (enfermería, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional...), así como por la realización de cursos de formación a los familiares de los residentes para conseguir mejorar la calidad de vida de los residentes y de ellos mismos. También preveo el desarrollo de otro proyecto que requerirá más dedicación horaria, por eso lo tengo aplazado para dentro de unos meses.

—¿Cree que su éxito es extrapolable a otras farmacias?

—Este proyecto es extrapolable a las farmacias que crean que el futuro de nuestra profesión pasa por aumentar nuestra implicación, estar junto a los pacientes, ayudándolos a cubrir sus necesidades no solo en la dimensión del medicamento sino también en cualquier dimensión que pueda afectar a su bienestar y/o a su calidad de vida. ●

¿Dónde está situada?
Alcalá de Ebro (Zaragoza).

¿Desde cuándo es titular?
Desde 2001.

¿Cuántos empleados tiene?
Una, mi auxiliar Teresa Leza.

¿Qué tipo de clientes tiene?
Población mayor, frágil y polimedicada.

¿Qué servicios ofrece?
SFT, Revisión de uso de los medicamentos, Cesación tabáquica, SPD principalmente, aunque tengo todas las capacitaciones de los SPFA que ofrece la Sociedad Española de Farmacia Clínica, Familiar y Comunitaria (SEFAC).

Personas que atiende la farmacia:
Menos de 50; es lo más frecuente (sin contar los institucionalizados).

Correo electrónico: rosamaríamorillo@redfarma.org
Whatsapp: 629 384 131
Web: No la tengo activa.

©2023 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados