

# Adecuación del Trabajo de la Unidad de Optimización de la Farmacoterapia en el Contexto de la Pandemia por COVID-19. Experiencia Rosario, Argentina

Adequacy of the Work of the Optimization Unit Pharmacotherapy in the Context of the Pandemic by COVID-19. Rosario experience, Argentina

Intilangelo, A.<sup>1</sup>; Majic, S.<sup>2</sup>; Basurto, MI.<sup>3</sup>; Paciaroni, J.<sup>4</sup> y Palchik, V.<sup>5</sup>

Recibido: 29 junio de 2021. Aceptado: 6 de diciembre de 2021

---

## RESUMEN

La Unidad de Optimización de la Farmacoterapia (UOF) de Rosario nace en 2012 como respuesta a los problemas con medicamentos. La metodología de trabajo implicaba un encuentro presencial con los pacientes y el contexto de pandemia propició adecuar su funcionamiento. Se generaron nuevas estrategias de difusión, comunicación y abordaje de las problemáticas trabajadas que posibilitaron la realización de 42 entrevistas que permitieron identificar problemas relacionados a medicamentos y proponer oportunidades de optimización de la farmacoterapia a pacientes de diversas localidades del país. Estudiantes y docentes promovieron el desarrollo de competencias farmacéuticas dentro del contexto particular, específicamente respecto al de la atención farmacéutica continuada y sostenida. De este modo la UOF se consolida como una práctica social y transformadora que intenta albergar un modo interactivo de saberes para indagar oportunidades de optimización y estrategias de afrontamiento en el contexto adverso actual.

Palabras claves: Atención farmacéutica, medicamentos, inclusión social, Argentina, Vinculación Universidad-Sociedad.



Attribution 4.0 International  
(CC BY 4.0)

1. Farmacéutica. Docente. Área Farmacia Asistencial. Fac. de Cs Bioquímicas y Farmacéuticas. UNR
2. Farmacéutica. Docente. Becaria UOF. Área Farmacia Asistencial. Fac. de Cs Bioquímicas y Farmacéuticas. UNR.
3. Farmacéutica. Becaria UOF. Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe 2a Circunscripción.
4. Farmacéutica. Especialista. Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe 2a Circunscripción.
5. Farmacéutica. Doctora. Área Farmacia Asistencial. Fac. de Cs Bioquímicas y Farmacéuticas. UNR

## Introducción

La Unidad de Optimización de la Farmacoterapia (UOF) de la ciudad de Rosario nace en el año 2012 como una respuesta a los problemas que se producen ante la avasallante oferta de medicamentos, que indiscutiblemente cuando son bien utilizados logran salvar vidas o mejorar la salud de las personas. No obstante, se observa que en numerosas ocasiones el uso de medicamentos no logra traducirse en buenos resultados en los procesos de atención de la salud. La medicalización de la vida otorga visibilidad a un proceso múltiple y progresivo, que va articulando el poder y los saberes de la medicina con problemas no relacionados con ella, de modo que algunas cuestiones humanas pasan a ser definidas, clasificadas y tratadas como enfermedades (Caponi, 2013).

Desde esta perspectiva crítica surgió la UOF, a partir de la vinculación del Área Farmacia Asistencial de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas de la Universidad Nacional de Rosario con el Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe 2a Circunscripción (ciudad de Rosario) y se basó en las dificultades concretas que tienen los profesionales farmacéuticos a la hora de implementar ciertas intervenciones durante la dispensación de medicamentos, a pesar de que en la mayoría de los casos son llamativas las duplicidades terapéuticas, posibles interacciones, entre otros Problemas Relacionados a Medicamentos (PRM).

Las intervenciones se enmarcan en lo que la Organización Mundial de la Salud reconoce como Atención Farmacéutica (AF), que es un concepto de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico y lo define como “el compendio de las actitudes, los comportamientos, los compromisos, las inquietudes, los valores éticos, las funciones, los conocimientos, las responsabilidades, y las destrezas del farma-

céutico en la prestación de la farmacoterapia, con objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y en la calidad de vida del paciente (OMS/FIF, 1993).

La AF reconoce tres actividades principales: indicación farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico (SFT). En ese marco se busca en todo momento el camino más adecuado para que el tratamiento con medicamentos pueda ser optimizado, tanto individual como colectivamente. La UOF, al ser pensada entonces como un servicio a la comunidad, tiene como telón de fondo el compromiso social de la Universidad con la sociedad en la que se inserta y la relevancia de que tal prestación surja, fundamentalmente, del fracaso de algunas de las actividades que la práctica de AF tiene entre los profesionales, sea porque (la AF) no es una tarea remunerada, como por la falta de tiempo y/o espacio físico con el que pueda contar en la oficina de farmacia (Colautti, 2016).

Esas dificultades para brindar AF responden a múltiples causas: entre ellas la carga administrativa que tiene la gestión de los medicamentos en los distintos ámbitos del sistema de salud. Como en la mayor parte de los países de América Latina, el sistema de salud argentino es fragmentado, heterogéneo, segmentado y superpuesto (Ballesteros, 2017). Se reconocen allí tres subsectores que conviven: público, privado y obras sociales, cada uno tiene sus particularidades (Maceira, 2018).

Así, la UOF es el resultado de abordar los intersticios que quedan al desnaturalizar la situación planteada para trabajarla como problemática compleja, generando un desvío al reconocer que el conocimiento cada vez más fragmentado engece a aquellos que toman decisiones sobre el proceso salud-enfermedad-atención-cuidado (s-e-a-c) (Colautti, 2016). El abordaje ideal para las situaciones que se plantean en la UOF es desde la inter-

disciplina, considerando que esa perspectiva es esencial para romper con la rigidez de las disciplinas; presentándose como una opción ante la complejidad del sistema de salud. A partir de esa lógica se brinda apoyo en la identificación y resolución de PRM para definir luego, en un seminario entre todo el equipo, oportunidades de optimización de la farmacoterapia (OOF). Estas OOF son las posibilidades de mejorar los resultados de la farmacoterapia —en un esquema terapéutico de un sujeto particular, determinado por el contexto— y su calidad de vida con herramientas propias de la AF. De este modo se plasman las recomendaciones o asesoramiento a quien requiera el servicio.

La metodología de trabajo se encuentra sistematizada con Procedimientos Operativos Estándar (POEs) diseñados especialmente para el servicio y el proceso. Este se encuentra plasmado en un flujograma que muestra la dinámica de la atención (Anexo 1). El punto de inicio es una entrevista exhaustiva con el paciente o familiar, allí se trabaja con el motivo de consulta y con los medicamentos, suplementos dietarios, hierbas medicinales u otras terapias alternativas que use el interesado. El entrevistado puede llegar al servicio por motu proprio o por una derivación de alguno de los profesionales tratantes. (Colautti et al, 2014). Una vez superada la entrevista inicial y su correspondiente devolución con OOF plasmadas en un informe escrito e individual, se planifican entrevistas de seguimiento en un determinado plazo según las OOF planteadas y las necesidades del paciente. Cabe mencionar que la UOF como dispositivo y todos los POEs cuentan con registro de propiedad intelectual (Bianchi et al, 2019 a).

Desde los inicios del servicio se transitaron distintas etapas y se abordaron diversas situaciones que emergen del contexto. Hasta el año 2020 y en función de las problemáticas identificadas de la realidad, se puede pensar la trayectoria de trabajo de la UOF en dos períodos. En los primeros años se trabajó en la

difusión y promoción del servicio, se puso en relevancia la problemática, teniendo como población objetivo a los adultos mayores y personas polimedicadas.

La UOF en ese momento era un dispositivo itinerante porque se trasladaba a distintos centros de jubilados de la ciudad donde se encontraban adultos mayores realizando distintos tipos de actividades recreativas, se aprovechaba la oportunidad para detectar personas que pudieran tener alguna inquietud con su farmacoterapia, y se les ofrecía el servicio. La problemática mayoritariamente planteada era “tomo muchos medicamentos, pero no logro sentirme bien”. Esta premisa relevada directamente de la realidad permitió la presentación de la UOF a distintos proyectos y programas de extensión universitaria (Bianchi et al, 2019a). Luego, el segundo período que se puede reconocer es el abordaje de la utilización medicinal de aceites de cannabis: la problemática llegó a la UOF como terapia alternativa en epilepsia refractaria en niños y niñas; sin embargo, esa punta permitió descubrir otros ribetes de la problemática, al mismo tiempo que se discutía la normatización de su uso tanto a nivel local como a nivel nacional.

Desde esta perspectiva se accedió a convocatorias de vinculación tecnológica de la Universidad, considerando la UOF como dispositivo de inclusión social (Bianchi et al, 2019 b; Fernaud et al, 2017). Desde el área docente donde funciona la UOF se generó una asignatura electiva que busca curricularizar la extensión universitaria: “Práctica Social Educativa en la Optimización de la Farmacoterapia (PSEOF)” aprobada por Consejo Directivo de la unidad académica (Resolución C.D. N° 341/2018). Esa instancia permite que se sumen estudiantes durante todo el proceso de trabajo de la UOF, participan activamente de cada uno de los pasos con el acompañamiento de docentes y/ o becarios de la UOF. De este modo esas actividades son acreditadas curricularmente, si bien el últi-

mo año de cursado coincidió con la pandemia por COVID-19 se tuvo 24 estudiantes trabajando de modo virtual en todas las instancias.

El contexto de la pandemia trajo nuevos desafíos al servicio UOF, ¿cómo lograr adecuar un dispositivo pensado para el encuentro cara-cara y en territorio?

## Objetivo

Describir la adecuación y el funcionamiento del servicio UOF Rosario en el contexto de la pandemia por COVID-19.

## Desarrollo

Previo a la pandemia, las entrevistas se conducían de manera presencial en la oficina de la UOF y, para contactar a los pacientes, se empleaban el correo electrónico y el teléfono fijo. Para continuar brindando el servicio en el contexto del aislamiento social, este se reorganizó y se comenzó a trabajar de manera virtual, incorporando un teléfono celular a fin de recibir consultas de pacientes potenciales y contactar a pacientes ya registrados. Si bien se mantuvo el número del teléfono fijo, las llamadas se derivaron al celular permitiendo mantener así la principal vía de contacto que tenían los pacientes con el servicio hasta ese momento. La comunicación por teléfono celular permitió utilizar la aplicación WhatsApp facilitando de este modo la mensajería instantánea para compartir fotos y distintos archivos que pueden ser de utilidad para mejorar la comunicación con los interesados.

A su vez, hubo una adecuación de las entrevistas a la virtualidad y se realizaron mediante videollamada por Google Meet, llamada telefónica por celular o, en algunos casos concretos, de manera presencial. Esto último ocurrió cuando farmacéuticos comunitarios manifestaron su interés en realizar una entrevista y derivar al paciente al servicio para el análisis

del caso. A ellos se les brindó una breve capacitación sobre la metodología de trabajo y se los invitó a participar del seminario en el cual se analizaba el caso derivado.

Por otra parte, los seminarios, como espacio de discusión de los casos por parte del equipo de trabajo, también migraron a la virtualidad y dieron lugar a encuentros por videollamada con frecuencia quincenal.

Los estudiantes de la carrera de Farmacia inscritos a la asignatura electiva PSEOF y los que cursaron las Prácticas Profesionales y que decidieron participar de la UOF, como parte de la acreditación de las mismas, acompañaron puntualmente en el proceso de trabajo desde la virtualidad cumpliendo con el aislamiento requerido por la Universidad, en las siguientes actividades: búsqueda bibliográfica específica, definición de OOF, discusión de casos en seminarios, redacción y adecuación de informes para los entrevistados y para los equipos de salud.

A fin de captar nuevos pacientes, se planteó una estrategia de difusión orientada a la comunidad, para lo cual se diseñó un volante con información del servicio para publicar en redes sociales; el mismo fue compartido por todo el equipo, la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas y el Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe 2a Circunscripción. A su vez dichas instituciones tienen publicado el servicio en sus páginas web oficiales. El enlace desde el sitio web de la Facultad es [https://www.fbioyf.unr.edu.ar/?page\\_id=1022](https://www.fbioyf.unr.edu.ar/?page_id=1022) y, en el caso del Colegio, el enlace es <https://www.cfsf2.org.ar/uof/>. Desde ambos sitios, se busca convocar a los graduados de nuestra casa de estudios y a los colegas farmacéuticos trabajando en terreno, respectivamente.

Desde el 02/06/2020 hasta el 16/06/2021 se realizaron 42 entrevistas a 33 pacientes, de los cuales el 67 % fueron mujeres. El promedio de edad de los pacientes fue de 69 años.

Se llevaron a cabo 24 entrevistas iniciales y 18 entrevistas de seguimiento; de las cuales el 64 % fueron por llamada al celular, el 26 % por videollamada y solo el 10 % presenciales. Las entrevistas de seguimiento buscan evaluar si las intervenciones propuestas fueron aceptadas y también describir la evolución del paciente.

De las 42 entrevistas, 31 fueron realizadas al paciente (en 5 casos estuvo presente un familiar como acompañante) y 11 se realizaron a un familiar.

Se pudieron identificar diferentes puestas de entrada al servicio: 13 llegaron por derivación de un farmacéutico; 5 por derivación de estudiantes de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas; 3 por derivación de otros profesionales (1 psicólogo, 1 abogado y 1 bioquímico) y 12 pacientes llegaron por motu proprio. Los pacientes consultaron al servicio por diferentes motivos: revisión de su farmacoterapia, dudas en relación a algún evento adverso, información específica sobre algún fármaco o alternativa terapéutica, entre otros.

El 33 % de los pacientes entrevistados tuvieron alguna dificultad para acceder a la atención sanitaria durante la pandemia; las principales causas fueron la imposibilidad de viajar a las ciudades donde atienden sus profesionales, la decisión de los pacientes de no exponerse al virus por factores de riesgo y, por otro lado, la suspensión temporal de la atención médica presencial cuando la situación epidemiológica era grave. Las entrevistas virtuales facilitaron el acceso a 12 personas de diferentes regiones del país, a más de 100 kilómetros de la ciudad de Rosario, eliminando las barreras de distancia física.

Respecto de la información recolectada en el análisis de cada caso, se detectaron 15 PRM y fueron sugeridas 20 OOF en promedio por paciente.

## Conclusiones

Este proyecto de tecnología social trata de documentar, sistematizar y explorar cómo los diferentes actores intervienen conformando el uso de tecnologías (los medicamentos) y cómo entran en juego en una sociedad.

En el servicio UOF por un lado, queda de manifiesto la AF como producto del reconocimiento de problemas a partir de una abundante y muchas veces inadecuada complejidad farmacoterapéutica, que obliga a repensar la actuación de los profesionales frente a un mercado de fármacos, cada vez mayor y más inseguro.

Por otro lado, ante un sistema de salud tan complejo, los farmacéuticos con escaso tiempo para profundizar o realizar este tipo de actividades deciden apoyarse en el servicio UOF, derivando pacientes. Así, el desarrollo de la historia farmacoterapéutica en la cual se registran todos los problemas de salud y los medicamentos indicados por cada médico especialista, permite contribuir en el abordaje integral de la salud de los pacientes, en un contexto de atención abordado desde múltiples especialidades con escasa comunicación.

Así mismo, cuando las entrevistas eran exclusivamente presenciales, la distancia física y la imposibilidad para viajar eran limitantes que dejaban a pacientes fuera de este servicio. El cambio a la virtualidad permitió acercarse a esos pacientes y ampliar la zona de alcance de la UOF. Esto fue acompañado del rol fundamental que tienen los cuidadores, especialmente durante la pandemia, dado que, sin ellos, especialmente en los pacientes adultos mayores se hubiese dificultado el acceso a las nuevas formas de comunicación.

Si bien la virtualidad implicó reemplazar el encuentro cara-cara en el territorio, en muchos casos facilitó concretar esta práctica

orientada al paciente desde otra lógica, llegando a más personas y fortaleciendo la alianza terapéutica en casos que la distancia lo hubiera hecho imposible. La relación sólida entre el equipo de salud y el paciente permite optimizar los resultados de la farmacoterapia, visibles en la aceptación de las OOF propuestas.

Esta experiencia resultó valiosa y propició la adecuación de la metodología de trabajo del servicio, reconociendo a su vez, la importancia de mantener y diversificar la difusión a través de distintas vías de comunicación.

La Universidad a través del servicio UOF y los estudiantes pudieron sostener la atención a la comunidad más allá de la coyuntura de la pandemia, revalorizando el rol del farmacéutico como promotor de salud y desarrollando competencias dentro del contexto particular, específicamente respecto de la atención farmacéutica continuada y sostenida.

Por otro lado, y en función de la ex-

periencia adquirida, se generó un nuevo proyecto de extensión universitaria en el marco de la Convocatoria 2021 de la UNR. El nuevo proyecto estará circunscrito a un territorio priorizado por la Universidad donde confluyen distintos equipos extensionistas. Se propone sumar estudiantes de las asignaturas nombradas e incorporar la experiencia que ha dejado esta pandemia.

La UOF busca comprender las necesidades de los pacientes, sus expectativas y sus preocupaciones, siendo una práctica social y transformadora que intenta albergar un modo interactivo de saberes —construidos colectivamente— comenzando por registrar una historia farmacoterapéutica para luego indagar oportunidades de optimización y estrategias de afrontamiento de las personas. De esta forma —no siempre exitosa— se reflexionó sobre la realidad entre el uso y el abuso de medicamentos en la vida cotidiana de las personas (Salamanca, 2021).

## Bibliografía

- Ballesteros, M. (2017). El sistema sanitario argentino: Un análisis a partir de la evolución de los establecimientos de salud desde mediados del siglo XX a la actualidad. *Millcayac: Revista Digital de Ciencias Sociales*. 4 (6): 169-174
- Bianchi, M., Colautti, M., Pires, N., Dolza, M.L., Palchik, V., Catena, J.M., Traverso, M.L., Rivolta, G., Feraud, C., Mulet, E., Galati, E., Paciaroni, J., Lillini, G., Tassone, V., Martina, R. y Salamano, M. (2019 a) La unidad de optimización de la farmacoterapia: estrategia extensionista que acerca el conocimiento a una sociedad medicamentada. en Ríos, D. y Caputo, M. (organizadores), *Extensión Universitaria en América Latina: conceptos, experiencias y expectativas*. (pp. 301-312). Salvador: EDUFBA. Disponible en: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/33333/1/extensao-universitaria-na-america-latina-miolo-ri.pdf>
- Bianchi, M., Colautti, M., Paciaroni, J., Tassone, V., Lillini, G. y Salamano, M. (2019 b) Una propuesta de tecnología social para el seguimiento del uso de medicamentos y cannabis medicinal, en Ministerio Público de la Defensa comps, *CANNABIS MEDICINAL Una cuestión de derechos*, (pp. 155-163). Buenos Aires: Ministerio Público de la Defensa.
- Caponi, S., Verdi, M., Brzozowski, F. y Hellmann, F. (2013). *Medicalização da Vida: Ética, Saúde Pública e Indústria Farmacêutica*. Cap. 2. Segunda edição.
- Colautti, M., Bianchi, M., Paciaroni, J., Sopranzetti, V., Palchik, V., Traverso, M.L. y Salamano, M. (2014) Génesis de una unidad de optimización de la Farmacoterapia en Argentina. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde*. Vol.05, Nº. 01, p.156-65
- Colautti, M., Bianchi, M. y Salamano, M. (2016). La Unidad de Optimización de la Farmacoterapia de Rosario desde la perspectiva del Pensamiento Complejo, en García Ceretto, J. y Arcocha, C., comps, *Transitando en presente la Universidad compleja*, (pp. 184 a 192). Rosario: UNR Editora. Editorial de la Universidad Nacional de Rosario.
- Feraud, C., Lillini, G., Tassone, V., Paciaroni, J., Bianchi, M., Colautti, M. y Salamano, M. (2017) *Aceite de Cannabis: Análisis Químico y Seguimiento de Pacientes de la Unidad de Optimización de la*

Farmacoterapia de Rosario (UOF-Rosario). 23 Congreso Argentino Farmacéutico (COFA). San Carlos de Bariloche.

Maceira, D. (2018). Morfología del Sistema de Salud Argentino. Descentralización, Financiamiento y Gobernanza. Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES). Documento de Trabajo 141. Disponible en: [https://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2018/11/Doc\\_t141.pdf](https://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2018/11/Doc_t141.pdf)

Organización Mundial de la Salud / Federación Internacional Farmacéutica (1993). El papel del farmacéutico en el sistema del cuidado de la salud: Informe de un grupo consultor de la OMS, Nueva Delhi, India 13-16 Diciembre 1988 e Informe de una reunión de la OMS, Tokio, Japón 31 Agosto-3 Septiembre 1993. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1994 (documento no publicado) WHO/PHARM/94.569 disponible a solicitud a la División de Gestión y Políticas sobre los medicamentos, Organización Mundial de la Salud, 1211, Ginebra 27, Suiza.

Salamano, M., Bianchi, M., Colautti, M. y Abdo, J.C. (2021). Un proyecto de tecnología social para el desarrollo inclusivo en el uso de medicamentos, en Área de Ciencia, Tecnología e Innovación para el Desarrollo. Innovación social en perspectivas: reflexiones desde la Universidad. Rosario: UNR (en prensa).