

# **EL ARTE DE INFORMAR**

## EL ARTE DE INFORMAR

### LA INFORMACIÓN COMO MEDICAMENTO

“Este conocimiento nos hace más sabios y más memoriosos, pues se ha inventado como un fármaco de la memoria y de la sabiduría”

Platón (Fedro)



# LA INFORMACIÓN Y EL USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO

- Cada vez son más los autores que sostienen que si los usuarios están bien informados:
- el potencial de uso racional es mayor que con las mejoras galénicas o farmacológicas
  - la seguridad y la efectividad de los medicamentos son más elevadas.



- Recientemente se ha llegado a plantear que un producto farmacéutico no puede ser definido sólo en función de la especialidad farmacéutica que lo contiene o del principio activo correspondiente, sino que también es información.



La **INFORMACIÓN** es una parte intrínseca del medicamento y, en muchos casos, puede ser la forma más poderosa de diferenciación

PRODUCTO = ESPECIALIDAD Fca. + INFORMACIÓN  
(Sistema Informático) (Hardware) (Software)



**Soluciones**



**Resultados**



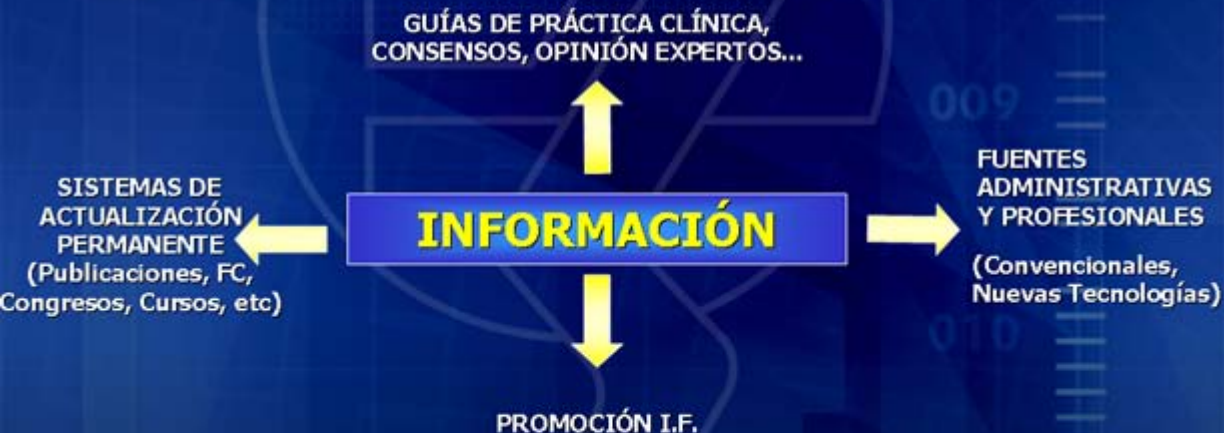
**Conocimiento**

**PRODUCTO= ESPECIALIDAD F<sup>ca</sup> + INFORMACIÓN**



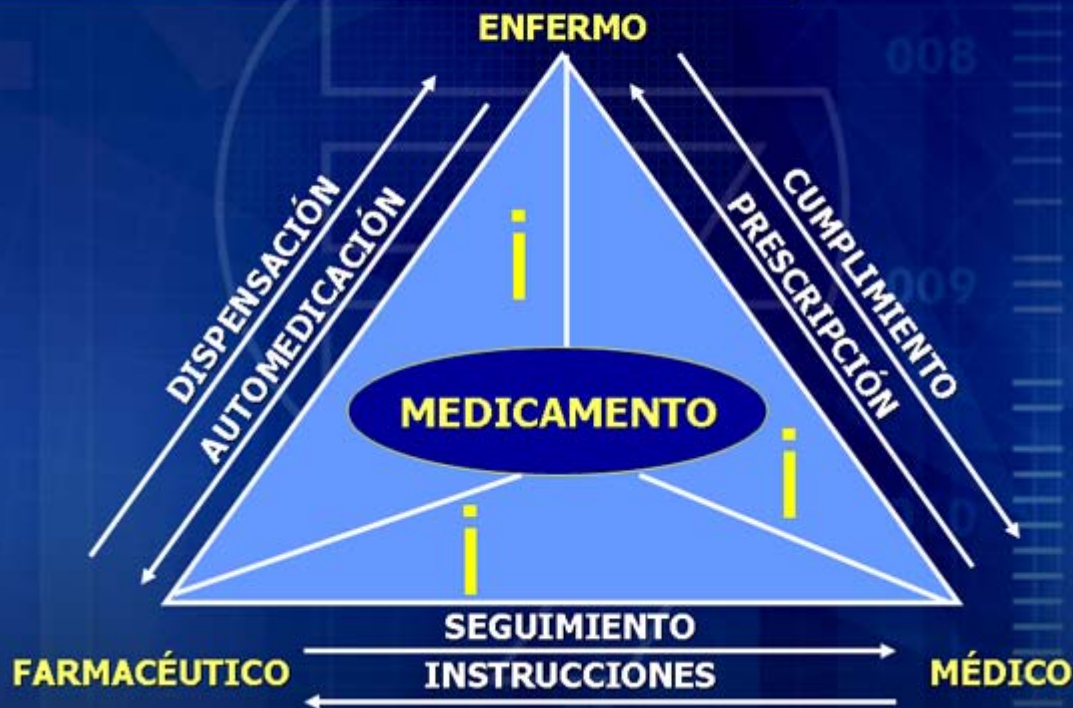


# PRODUCTO= ESPECIALIDAD F<sup>ca</sup> + INFORMACIÓN



# EL ARTE DE EJECUTAR EL TRATAMIENTO

## TRIÁNGULO DEL FACTOR HUMANO E INFORMACIÓN



## EL ARTE DE INFORMAR

PACIENTES

→ A LA HORA DE TRANSMITIR INFORMACIÓN A LOS PACIENTES ES NECESARIO CONSIDERAR DOS ASPECTOS FUNDAMENTALES:

- La habilidad y efectividad de la comunicación para transmitir la información precisa.
- El impacto emocional y cómo la información recibida se corresponde con el sistema de creencias y valores del paciente, la salud, la enfermedad y el tratamiento.



# EL ARTE DE INFORMAR

## MÉDICOS

→ A LA HORA DE TRANSMITIR INFORMACIÓN A LOS MÉDICOS HAY QUE CONSIDERAR QUE LAS DOS VARIABLES QUE TIENEN UNA INFLUENCIA MÁS DECISIVA EN LA PRESCRIPCIÓN SON:

- La formación clínico-terapéutica del médico (J. Laporte).
- La información ya recibida y transformada en conocimiento por parte del médico (S. Erill).

# EL ARTE DE INFORMAR

## FARMACÉUTICOS

➔ A LA HORA DE TRANSMITIR INFORMACIÓN A LOS FARMACÉUTICOS HAY QUE TENER EN CUENTA VARIOS HECHOS:

- Aunque la mayoría de los farmacéuticos define la farmacia como servicio, uno de cada tres antepone el concepto de empresa.
- La atención farmacéutica, además de mejorar la calidad de los tratamientos, mejora la gestión empresarial a medio y largo plazo.
- La dispensación activa evita la automedicación con AMB en 2 de cada 3 casos -9 de cada 10 en los casos de Infecciones Víricas de Vías Respiratorias Altas-.
- El seguimiento farmacoterapéutico permite detectar PRM en 1 de cada 10 pacientes que han recibido AMB.
- Los pacientes tienen carencias informativas en 3 de cada 10 peticiones de AMB.
- La Orden Ministerial de 7 de noviembre de 1985 subraya que los AMB son de obligada prescripción con receta médica, pero 1 de cada 4 peticiones en farmacia se realiza sin ella.

# EL ARTE DE INFORMAR

## ¿QUIÉN DEBE INFORMAR A LOS PACIENTES?

- LA INFORMACIÓN A LOS PACIENTES SE DEBE ABORDAR DESDE UNA MÚLTIPLE PERSPECTIVA.
  - La del médico, el farmacéutico, el personal de enfermería.
  - La de la Administración Sanitaria.
  - La de los Medios de Comunicación.
  - La de la Industria Farmacéutica.
- LA INFORMACIÓN A LOS PACIENTES REQUIERE UNA SERIE DE ACTUACIONES SECUENCIALES Y COMPLEMENTARIAS.

## **EL ARTE DE INFORMAR**

### **PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDICAMENTOS**



# EL ARTE DE INFORMAR

## INFORMACIÓN E INFORMATIZACIÓN DE LA SOCIEDAD

- La tecnología de las comunicaciones permite que, en la actualidad, mucha gente tenga acceso a mucha información de forma prácticamente inmediata, pero...  
...la acumulación de información no produce conocimiento!

Es más (U.Eco) :

“ un exceso de información puede llevarnos a una falta de información”

- La **INFORMACIÓN** como base del conocimiento ha de ser:

- ↕ **COMPRESIBLE**
- ↕ **PERSUASIVA**
- ↕ **EVIDENTE**
- ↕ **ÚTIL**





# **EL ARTE DE INFORMAR**

## **CÓMO DEBE SER LA INFORMACIÓN DEL MÉDICO AL PACIENTE**

- **INFORMACIÓN ÚTIL SOBRE LA ENFERMEDAD Y EL TRATAMIENTO.**
  - ¿Qué es y qué debe esperar de ...?
  - ¿Por qué debe cumplir el tratamiento?
  - ¿Cómo conseguir los mejores resultados
- **LENGUAJE SIMPLE ENFATIZANDO LOS CONTENIDOS ESENCIALES DEL MENSAJE.**
- **CUANDO MENOS SEAN LAS INSTRUCCIONES QUE SE DAN, MAYOR SERÁ LA COMPRENSIÓN Y EL NÚMERO DE LAS QUE SE RECUERDA.**
- **NECESIDAD DE DAR INFORMACIÓN ÚTIL, TANTO DE FORMA VERBAL COMO ESCRITA.**
- **EL MÉDICO HA DE PREGUNTAR SIEMPRE AL PACIENTE Y EVALUAR EL GRADO DE COMPRENSIÓN.**

## **EL ARTE DE INFORMAR**

### **CÓMO DEBE SER LA INFORMACIÓN DEL FARMACÉUTICO AL PACIENTE**

- **ACLARACIÓN DE DUDAS.**
- **REFUERZO DE LA INFORMACIÓN DEL MÉDICO.**
- **DESACONSEJAR AUTOMEDICACIÓN CON MEDICAMENTOS DE Px.**
- **PERSUADIR PARA LA ELIMINACIÓN DE LOS "ALMACENES CASEROS".**
- **DETECTAR RAM E INTERACCIONES MEDICAMENTOS.**
- **INFLUIR DECISIVAMENTE EN EL CUMPLIMIENTO TERAPÉUTICO.**
- **¡SER UN AUTÉNTICO FARMACÉUTICO DE CABECERA!**

# **EL ARTE DE INFORMAR**

## **CÓMO DEBE SER LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA AL MEDICAMENTO**

- **INFORMACIÓN ÚTIL EN LOS PROSPECTOS ("PROSPECTOS ACTIVOS").**
- **TITULARES SUGESTIVOS ("TÉCNICA PUBLICITARIA").**
- **INCLUSIÓN DE GRÁFICAS SENCILLAS Y DIBUJOS DIDÁCTICOS.**
- **MENSAJES CONSTANTES Y PERSUASIVOS ACERCA DE:**
  - **Almacenamiento.**
  - **Automedicación.**
  - **Cumplimiento.**
- **ÉNFASIS EN EL USO CORRECTO Y SU REPERCUSIÓN EN OTRAS PERSONAS (RESISTENCIAS).**

# EL ARTE DE INFORMAR

## LA INFORMACIÓN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- LA OMS RECOMIENDA SU IMPLICACIÓN EN LA EDUCACIÓN SANITARIA EN LO QUE RESPECTA A URM.
- LA REALIDAD ES QUE, EN LA ACTUALIDAD, LAS INFORMACIONES SOBRE MEDICAMENTOS CON CARÁCTER EDUCATIVO REPRESENTAN MENOS DEL 1%.
- ES NECESARIO EXPLICAR:
  - Qué son
  - Cómo actúan
  - Cómo deben utilizarse
  - Cómo administrarlos correctamente
  - ...
- ES NECESARIO CONCIENCIAR A LOS PERIODISTAS SANITARIOS E INSTRUIRLOS EN LA INFORMACIÓN ÚTIL AL PACIENTE



# EL ARTE DE INFORMAR

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Los griegos concibieron de forma muy simple el **CONOCIMIENTO**:

*El dios Mercurio cogía la idea apropiada del cerebro del que hablaba y la introducía con la punta de su lanza en el cerebro del que escuchaba.*

... Sin embargo, el **CONOCIMIENTO** no es un proceso tan sencillo:

- **EL CONOCIMIENTO se fundamenta en:**

- *la información*

**Se genera mediante:**

- *la comunicación*

**Y da lugar a la elaboración de:**

- *un sistema de creencias*





# EL ARTE DE INFORMAR

## PIRÁMIDE DEL CONOCIMIENTO



El conocimiento tiene dos dimensiones:

- INTERNA O TÁCITA (Fruto de la Experiencia, el saber y la creatividad)
- EXTERNA O SOPORTADA (La contenida en Libros, Documentos, Guías, etc.)

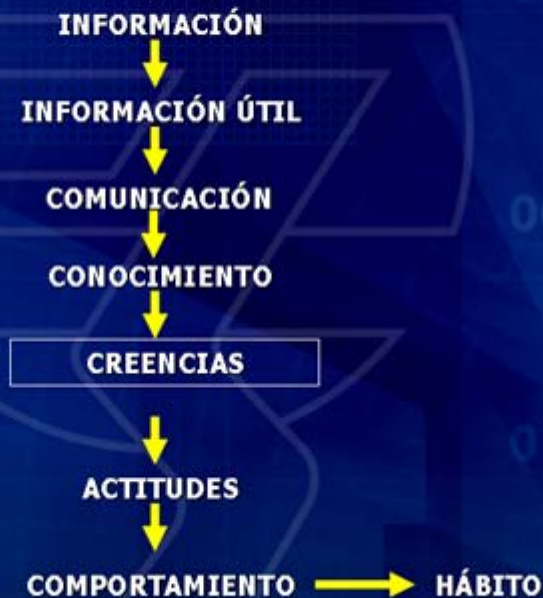
# EL ARTE DE INFORMAR

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Las **CREENCIAS** (asentimiento, conformidad y crédito que se tiene de las cosas) son las que mueven a las personas a actuar y comportarse de una determinada manera.
- Las **CREENCIAS** nacen de la persuasión (verosimilitud).
- En medicina, las creencias han de estar soportadas por la evidencia científica y ser técnicamente útiles.

# EL ARTE DE INFORMAR

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



# **EL ARTE DE INFORMAR**

## **LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

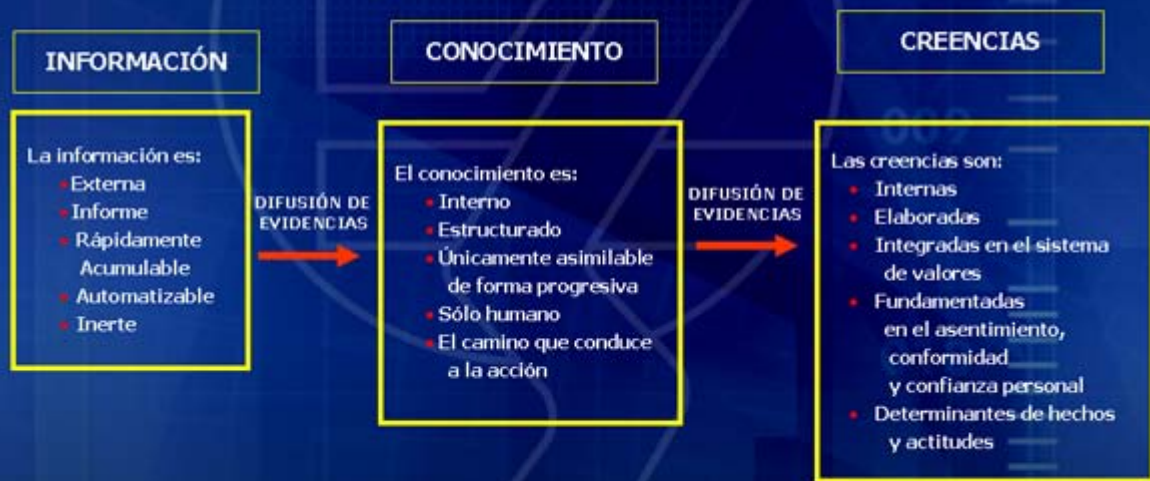
**→ LAS CREENCIAS NO SE CONSIGUEN CON LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PUNTUAL, SINO MEDIANTE UNA COMUNICACIÓN INTEGRAL.**

**→ LA COMUNICACIÓN INTEGRAL NECESITA:**

- **Creación de un concepto útil y verosímil**
- **Duración en el tiempo**
- **Presencia física**
- **Utilización de medios y recursos**

# EL ARTE DE INFORMAR

## ¿CÓMO TRANSFORMAR LA INFORMACIÓN EN CREENCIAS





## **EL ARTE DE INFORMAR**

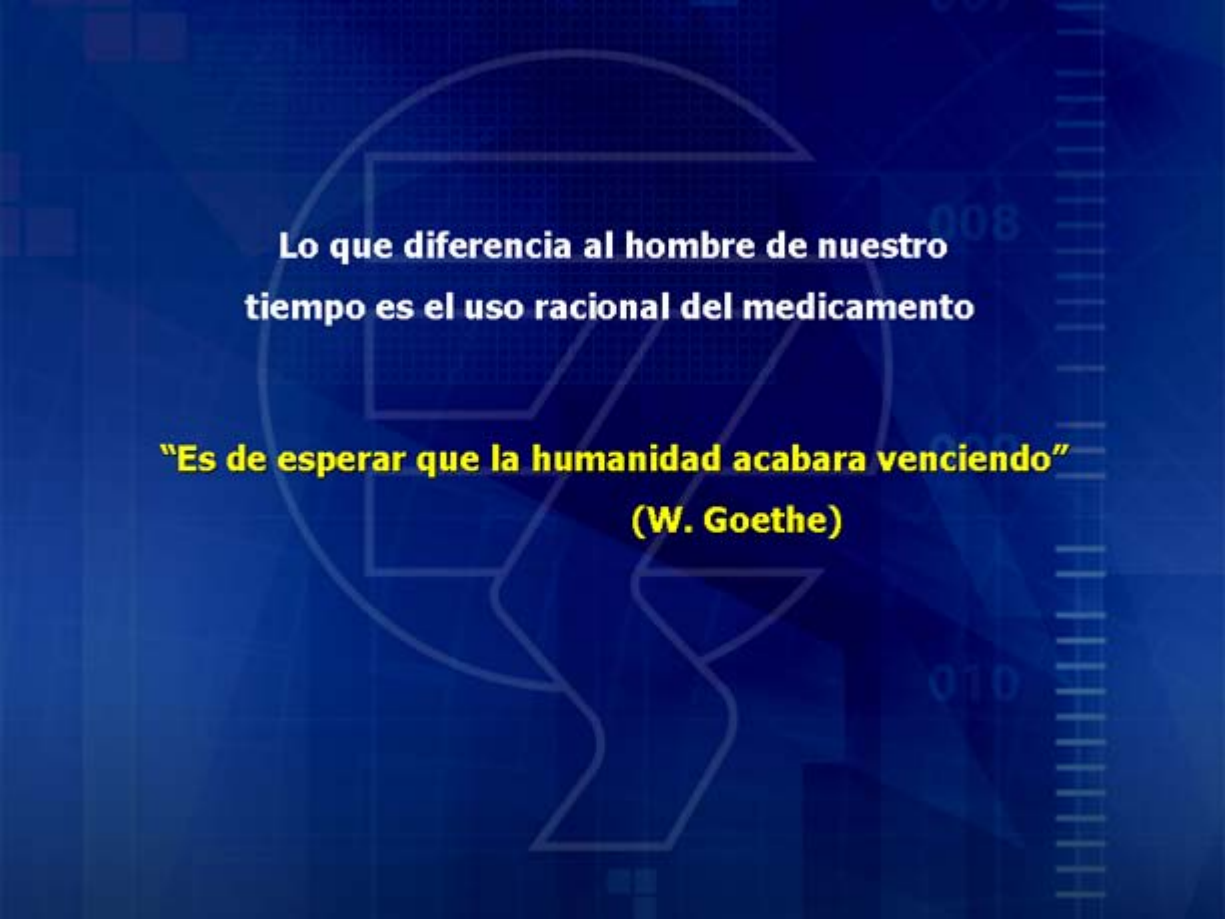
### **VENTAJAS DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

- **REFUERZA EL CONCEPTO DE "BIENESTAR DEL PACIENTE", NO SÓLO SU SATISFACCIÓN**
- **ENFATIZA EL HECHO QUE EL PRODUCTO FARMACÉUTICO NO ES ÚNICAMENTE EL MEDICAMENTO, SINO LA SOLUCIÓN DE UN (VARIOS) PROBLEMAS**
- **APOYA EL MODELO DE BENEFICIO-AUTONOMÍA, QUE SUBRAYA EL PAPEL DECISOR DEL PACIENTE, EN DETRIMENTO DEL MODELO TRADICIONAL PATERNALISMO-OBEDIENCIA CADA VEZ MÁS EN DESUSO.**
- **POTENCIA EL CONCEPTO DE QUE UN USUARIO BIEN INFORMADO ES EL MEJOR ALIADO DEL USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO**

# EL ARTE DE INFORMAR

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO





**Lo que diferencia al hombre de nuestro  
tiempo es el uso racional del medicamento**

**"Es de esperar que la humanidad acabara venciendo"  
(W. Goethe)**