

Instituto Profesional AIEP Spa.

Atención al paciente crónico

Manual para el Participante – Unidad 4



Dirección Nacional de Educación Continua
Instituto Profesional AIEP Spa.
2025

Prohibida su reproducción total o parcial sin el
consentimiento explícito de AIEP.
Todos los Derechos Reservados.

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS MÁS FRECUENTES EN CHILE.....	5
LA IMPORTANCIA DEL MANEJO DE MEDICAMENTOS Y LA EDUCACIÓN AL PACIENTE.	8
.	8
1. Comprensión del Paciente Crónico	8
1.1 Definición del Paciente Crónico:	8
1.2 Necesidades del Paciente Crónico:.....	8
Atención continua y seguimiento regular.	8
Adherencia estricta a su régimen de medicamentos.	8
Educación sobre su enfermedad y tratamiento.....	8
Soporte emocional y motivacional.	8
2. Manejo de Medicamentos	8
2.1 Conocimiento de los Medicamentos:	9
Familiarizarse con los medicamentos más comunes para enfermedades crónicas.	9
Entender las indicaciones, dosis, efectos secundarios y contraindicaciones.	9
Manejar herramientas como guías farmacológicas y bases de datos de medicamentos..	9
2.2 Almacenamiento y Conservación:.....	9
.	9
2.3 Dispensación Segura:	9
.....	9
3. Educación al Paciente	9

3.1 Comunicación Efectiva:	9
3.2 Instrucciones sobre Medicación:	10
3.3 Habilidades para la Autogestión:	10
4. Seguimiento y Apoyo Continuo	10
4.1 Seguimiento Regular:	10
4.2 Soporte y Motivación:	11
5. Colaboración Interdisciplinaria:	11
5.1 Trabajo en Equipo:	11
5.2 Remisiones y Consultas:	11
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ADHERENCIA AL TRATAMIENTO	12
NORMATIVAS Y REGULACIONES VIGENTES EN CHILE QUE AFECTAN LA ATENCIÓN AL PACIENTE CRÓNICO	16
BIBLIOGRAFÍA	27

INTRODUCCIÓN

La atención al paciente crónico siempre ha sido un componente esencial para cualquier tipo de ecosistema de salud. Esto se puede reflejar con mayor relevancia, ya que podemos evidenciar que en el mundo y en Chile, la población tiene tasas de envejecimiento importante, por lo que las enfermedades crónicas están transformándose en un factor clave multisectorial, volviéndose más comunes. Por tanto, la capacidad de brindar un cuidado integral y continuo se torna crucial para mejorar la calidad de vida de los pacientes y reducir la carga sobre los servicios de salud.

El cuidado de personas con enfermedades crónicas (EC) constituye un gran desafío para el sistema de salud, ya que es necesario satisfacer las necesidades de los pacientes por estas

enfermedades que puedes ser de diferentes índoles y su tratamiento muchas veces puede ser complejo. complejas. Las EC, tales como la diabetes (DM), la hipertensión arterial (HTA), las cardiopatías, el ataque cerebrovascular, el cáncer y las enfermedades respiratorias crónicas, entre otras, persisten en el tiempo y requieren cierto grado de atención sanitaria tanto pública como privada permanente para prevenir su progresión, controlar la sintomatología y apoyar el automanejo.

Desde tiempo pasados hasta la actualidad, las enfermedades crónicas afectan de manera importante la salud física, social y emocional, por lo que es imperativo que los pacientes aprendan a identificar y responder adecuadamente a los efectos de la enfermedad, y a resolver cotidianamente los problemas presentados en estos ámbitos. Los síntomas agudos y las preocupaciones de los pacientes frecuentemente relegan a un segundo plano la necesidad de manejar óptimamente la enfermedad crónica. un fenómeno que Edward Wagner ha denominado “la tiranía de lo urgente”.

La regulación chilena establece la importancia de una atención sanitaria estructurada y coordinada para los pacientes crónicos, garantizando el acceso oportuno a tratamientos y la continuidad del cuidado. Según la normativa vigente, los auxiliares en farmacia juegan un papel fundamental en la gestión de medicamentos, la orientación sobre su uso adecuado, y el apoyo en la adherencia al tratamiento. Además, deben estar capacitados para reconocer las necesidades especiales de los pacientes crónicos y colaborar con otros profesionales de la salud para ofrecer una atención centrada en el paciente.

Desde la perspectiva de la atención en farmacias públicas, comunitarias, privadas y de asistencia, así como en botiquines y almacenes farmacéuticos, es crucial que los auxiliares de farmacia comprendan y enfrenten los desafíos asociados con el manejo de las EC. La

atención desde el mostrador o mesón de venta ofrece una oportunidad única para interactuar directamente con los pacientes y desempeñar un papel decisivo en su salud.

El rol de los auxiliares de farmacia es indispensable en la implementación de cambios en la modalidad de atención, facilitando estructuras, procesos y herramientas nuevas que prevengan hospitalizaciones innecesarias, reduzcan costos y mejoren la calidad de vida de las personas afectadas. Este proceso requiere de un modelo de atención que ofrezca servicios coordinados, oportunos, continuos, proactivos, interdisciplinarios, con visión sistémica y centrados en las necesidades del paciente y sus cuidadores.

El avance hacia un sistema proactivo y más centrado en el paciente debe incluir el empoderamiento de los mismos, proporcionando el apoyo necesario para el mejor manejo de su enfermedad y la prevención de complicaciones. En el contexto chileno, es fundamental que los auxiliares de farmacia estén capacitados para asumir este desafío, ofreciendo no solo productos farmacéuticos, sino también orientación y apoyo integral a los pacientes crónicos.

Este curso está diseñado para preparar a los auxiliares de farmacia de manera integral, capacitándolos para reconocer las necesidades específicas de los pacientes crónicos y trabajar en colaboración con otros profesionales de la salud para brindar una atención eficaz y humana. A través de este programa, los participantes desarrollarán las competencias necesarias para desempeñar un papel crucial en la mejora de la calidad de vida de los pacientes crónicos en distintos tipos de farmacias y establecimientos relacionados con la distribución de medicamentos.

En este contexto, el Curso de Auxiliar en Farmacia tiene como objetivo proporcionar los conocimientos y habilidades necesarios para enfrentar los desafíos que surgen en la

atención de pacientes con enfermedades crónicas. A través de este manual, los participantes aprenderán sobre:

Los conceptos fundamentales de las enfermedades crónicas más frecuentes en Chile.

La importancia del manejo de medicamentos y la educación al paciente.

Las estrategias para mejorar la adherencia al tratamiento.

Las normativas y regulaciones vigentes en Chile que afectan la atención al paciente crónico. Este manual es una herramienta valiosa para facilitar el aprendizaje y desarrollo de competencias que garantizarán una atención más efectiva y humana. La estructura del curso está diseñada para que los auxiliares en farmacia puedan convertirse en un apoyo esencial para los pacientes crónicos, comprendiendo sus necesidades, brindando conocimientos precisos y ofreciendo orientación constante.

La evolución de las enfermedades crónicas y la complejidad de su manejo requieren de una actualización constante de los profesionales sanitarios. En el contexto chileno, es imperativo que los auxiliares en farmacia sean conscientes de su rol dentro del sistema de salud y actúen con responsabilidad, empatía, y compromiso. Este curso y manual proporcionan una base sólida para ello, preparándote para contribuir activamente en la mejora de la calidad de vida de los pacientes crónicos.

LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS MÁS FRECUENTES EN CHILE

1. Diabetes (DM)

La diabetes mellitus es una enfermedad crónica caracterizada por niveles elevados de glucosa en la sangre debido a problemas en la producción o uso de insulina. En Chile, la

diabetes afecta a una parte significativa de la población, con un incremento en los últimos años debido al envejecimiento poblacional y cambios en el estilo de vida.

Atención en farmacia:

Orientar sobre el uso correcto de medicamentos como insulina y antidiabéticos orales.

Promover el control regular de la glucosa.

Ofrecer consejos sobre dieta y ejercicio físico adecuado.

2. Hipertensión Arterial (HTA)

La hipertensión arterial es una condición donde la presión sanguínea en las arterias es elevada, lo que puede llevar a complicaciones graves como enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares. Es prevalente entre la población chilena y está aumentando en frecuencia.

Atención en farmacia:

Informar sobre la importancia de la adherencia a tratamientos con antihipertensivos.

Medir la presión arterial y llevar un registro.

Aconsejar sobre hábitos de vida saludables (baja de sal, ejercicio).

3. Enfermedades Cardíacas

Incluyen una variedad de afecciones que afectan el corazón, como la insuficiencia cardíaca y las cardiopatías isquémicas. Estas enfermedades son responsables de una alta tasa de mortalidad y morbilidad en Chile.

Atención en farmacia:

Explicar el uso correcto de medicamentos como beta bloqueadores, estatinas, etc.
Incentivar la adherencia a la medicación y el monitoreo regular de la salud cardíaca.

4. Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)

La EPOC es una enfermedad respiratoria que incluye el enfisema y la bronquitis crónica, afectando principalmente a los fumadores o exfumadores. En Chile, la EPOC es una de las causas principales de morbilidad respiratoria.

Atención en farmacia:

Informar sobre el uso de inhaladores y otros medicamentos respiratorios.

Ofrecer consejos sobre dejar de fumar y otros hábitos saludables.

Educar sobre el manejo de la enfermedad y la importancia de evitar factores desencadenantes.

Rol de los Auxiliares de Farmacia:

Los auxiliares de farmacia pueden aprovechar su posición para brindar una atención integral a los pacientes crónicos, ya sea desde una farmacia o a través de otra vía como medios digitales y telefónicos, a través de diferentes canales:

Farmacias: Brindar atención personalizada directamente en el mostrador o mesón de venta, aconsejando sobre medicamentos, proporcionando información sobre el manejo de enfermedades crónicas y promoviendo hábitos saludables.

Página web y telefónica: Ofrecer consultas y asesoría a distancia, lo que permite un alcance mayor y comodidad para los pacientes que prefieren el contacto remoto.

Estas acciones no solo mejoran la calidad de vida de los pacientes crónicos, sino que también pueden prevenir complicaciones y reducir la necesidad de hospitalizaciones. El papel del auxiliar de farmacia es, por tanto, crucial en el manejo efectivo de las enfermedades crónicas.

LA IMPORTANCIA DEL MANEJO DE MEDICAMENTOS Y LA EDUCACIÓN AL PACIENTE

Los auxiliares de farmacia desempeñan un papel crucial en la atención y en el soporte a usuarios y a pacientes crónicos. Para esto los auxiliares de farmacia deben poseer herramientas y conocimientos esenciales para asegurar un manejo adecuado de medicamentos y una educación efectiva al paciente. La implementación de estas prácticas contribuirá al bienestar de los pacientes, ya que con su labor se podrá evitar que los tratamientos sean discontinuados, se les entregará tranquilidad a los usuarios y pacientes, de forma cercana y empática, a todo nivel de prestadores de farmacias (comunitarias, privadas, de cadena, asistenciales, etc.) logrando optimizará los resultados terapéuticos y evitando posibles reacciones adversas, chequeando y revisando la polifarmacia sobretodo en pacientes geriátricos.

1. Comprensión del Paciente Crónico

1.1 Definición del Paciente Crónico: Un paciente crónico es aquel que padece una enfermedad de larga duración que necesita un manejo continuo, como la diabetes, hipertensión, enfermedades cardíacas, entre otras.

1.2 Necesidades del Paciente Crónico:

Atención continua y seguimiento regular.

Adherencia estricta a su régimen de medicamentos.

Educación sobre su enfermedad y tratamiento.

Soporte emocional y motivacional.

2. Manejo de Medicamentos

2.1 Conocimiento de los Medicamentos:

Familiarizarse con los medicamentos más comunes para enfermedades crónicas.

Entender las indicaciones, dosis, efectos secundarios y contraindicaciones.

Manejar herramientas como guías farmacológicas y bases de datos de medicamentos.

2.2 Almacenamiento y Conservación:

Asegurar el almacenamiento adecuado de medicamentos, siguiendo las indicaciones del fabricante.

Controlar las fechas de vencimiento y la integridad de los envases.

Mantener un inventario actualizado.

2.3 Dispensación Segura:

Revisar la receta con atención para asegurar la exactitud de la dispensación.

Explicar al paciente y/o usuario cómo y cuándo deben tomar sus medicamentos.

Asegúrese de que los pacientes comprendan las instrucciones para evitar errores en la medicación.

3. Educación al Paciente

3.1 Comunicación Efectiva:

Utilizar un lenguaje claro y comprensible.

Ser empático y escuchar las preocupaciones del paciente.

Fomentar un ambiente de confianza y respeto.

3.2 Instrucciones sobre Medicación:

Es importante que el auxiliar de farmacia pueda explicar la importancia de la adherencia al tratamiento con un mensaje claro y asertivo.

Además, es importante concientizar a los pacientes y/o usuarios para que en caso de cualquier posible efecto secundario pueda avisar y así el auxiliar pueda indicar qué hacer en caso de experimentar alguno.

Se debe orientar sobre cómo tomar los medicamentos (con o sin alimentos, horario, etc.).

3.3 Habilidades para la Autogestión:

Enseñar al paciente a monitorear sus signos vitales (presión arterial, niveles de glucosa, etc.).

Proporcionar información sobre hábitos saludables, nutrición y ejercicio físico.

Promover la autoeficacia y la confianza en el manejo de su enfermedad.

4. Seguimiento y Apoyo Continuo

4.1 Seguimiento Regular:

Planificar y realizar seguimientos periódicos para evaluar la adherencia y efectividad del tratamiento.

Registrar las consultas y cualquier problema o reacciones adversas (en caso de que se confirma un evento adverso al medicamento se debe informar al Farmacéutico para que notifique al Instituto de Salud Pública). En paralelo se debe solicitar al paciente que vaya al médico para verificar si puede seguir o discontinuar el tratamiento. Es muy importante que el paciente vaya al médico ya que la omisión en el tratamiento también puede generar un efecto perjudicial a la salud.

4.2 Soporte y Motivación:

Es muy importante entregar un soporte emocional y motivacional a los pacientes crónicos.

Se debe Animar al paciente a seguir el tratamiento y acudir a las citas médicas.

Facilitar recursos informativos y grupos de apoyo (grupo de pacientes, fundaciones, etc.), que permitan llevar mejor su enfermedad.

5. Colaboración Interdisciplinaria

5.1 Trabajo en Equipo:

Colaborar con otros profesionales de la salud para coordinar la atención del paciente.

Mantener una comunicación fluida con médicos, Químicos Farmacéuticos, enfermeros y otros especialistas.

5.2 Remisiones y Consultas:

Es esencial poder reconocer cuándo es necesario derivar al paciente a otro profesional.

La educación y el manejo correcto de medicamentos son fundamentales para mejorar la calidad de vida de los pacientes crónicos. Los auxiliares de farmacia deben estar bien preparados y comprometidos con esta misión, asegurando que los pacientes reciban toda la información y soporte necesario para llevar un tratamiento adecuado y efectivo. Con dedicación y conocimiento, se puede marcar una gran diferencia en la vida de los pacientes crónicos.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ADHERENCIA AL TRATAMIENTO

El rol de los auxiliares de farmacia es fundamental para mejorar la adherencia al tratamiento de los pacientes. Independientemente del lugar de trabajo, ya sea en farmacias de CESFAM, de cadena, asistenciales, comunitarias, botiquines o almacenes farmacéuticos, las siguientes estrategias pueden ser implementadas, siempre cumpliendo con la normativa chilena y los principios de protección de datos personales y derechos de los pacientes según la Ley N° 21.719 y la Ley N° 20.584 respectivamente.

1. Educación al Paciente

La Información debe ser clara con un mensaje claro y asertivo: se debe entregar explicaciones claras y detalladas sobre cada tratamiento, incluyendo el propósito, la dosis, la frecuencia y los posibles efectos secundarios. Es muy importante recalcar, el uso de los medicamentos, ya que muchos de estos, pueden variar su efecto dependiendo de cómo los usuarios los utilicen. Por ejemplo, algunos medicamentos deben tomarse en ayuno, sin alimentos o con ellos, no se deben usar lácteos mientras se esté en tratamiento, no se debe ingerir alcohol, etc. Para esto se debe utilizar un lenguaje sencillo para que los pacientes y/o usuarios comprendan toda la información.

Material educativo: Es importante indicar que, por normativa chilena, todos los medicamentos deben incluir folleto paciente, que todo paciente y/o usuario puede leer, detallando el uso correcto de los medicamentos. No obstante, muchas veces no es claro para todo el público general, por tanto, siempre es importante que los auxiliares puedan reforzar el mensaje y entregar tranquilidad a los pacientes en el manejo de su enfermedad.

2. Recordatorios y Seguimiento

Sistemas de recordatorio: Si el paciente lo permite, a través de una declaración formal, una muy buena forma de recordatorio sería utilizar tecnologías como mensajes de texto, aplicaciones móviles o llamadas telefónicas para recordar a los pacientes cuándo deben tomar sus medicamentos y cuándo necesitan reponer sus recetas.

Seguimiento activo: Si el paciente y/o usuario lo permite se podrían realizar llamadas periódicas para preguntar sobre el cumplimiento del tratamiento, resolver dudas y motivar a los pacientes a seguir sus regímenes.

3. Asesoramiento Personalizado

Entrevistas privadas: Brindar consultas en áreas privadas para garantizar la confidencialidad y brindar a los pacientes un espacio cómodo para preguntar y recibir asesoramiento.

Enfoque empático: Mostrar empatía, escuchar atentamente las preocupaciones de los pacientes y brindar un apoyo emocional que fomente la adherencia al tratamiento.

4. Facilitar el Acceso a Medicamentos previamente recetados por el médico tratante

Organizadores de medicamentos: Incentivar el uso pastilleros semanales o programadores de toma de medicamentos para ayudar a los pacientes a organizar su tratamiento, sobre todo para pacientes y/o usuarios adultos mayores o que tienen problemas para seguir tratamientos a largo plazo.

Entrega de medicación domiciliaria: Ofrecer servicios de entrega a domicilio para pacientes que tienen dificultades para desplazarse hasta la farmacia. Programas de visitas a pacientes crónicos (CESFAM) o cuando es muy difícil el acceso sobre todo en regiones del país.

5. Involucrar a la Familia y Cuidadores

Educación a familiares y cuidadores: Se debe Involucrar a familiares y cuidadores en el proceso educativo, proporcionándoles la información necesaria para que puedan apoyar al paciente en el seguimiento del tratamiento.

Grupos de apoyo: Promover y organizar grupos de apoyo para pacientes crónicos donde puedan compartir experiencias y obtener ayuda mutua. Existen algunas organizaciones nacionales fines de lucro que ayudan a entregar información a los pacientes como también la posibilidad de dar acceso a los medicamentos en menor costo. Fundación de Diabetes, Alzheimer, etc.

6. Utilización de la Tecnología

Aplicaciones y páginas web: Hacer uso de aplicaciones móviles y páginas web que ofrezcan recordatorios, información sobre medicamentos y un espacio para realizar consultas.

Para el uso de tratamiento de la Diabetes, el cual se debe monitorear la glicemia y revisar los tiempos de ayunos y de alimentación, existen alguna app que permiten este seguimiento. Sin embargo, es importante que estas apps, estén aprobadas por alguna agencia sanitaria como Dispositivo médico y/o ser recomendada por un médico o Químico Farmacéutico.

Telesalud: También se podría Implementar servicios de telesalud para brindar consultas y seguimientos a distancia, haciendo más accesible el asesoramiento farmacéutico.

7. Cumplimiento de Normativas y Protección de Datos

Ley N° 21.719: Esta ley de protección de datos personales que data del año 2024, busca garantizar que se proteja la privacidad y la confidencialidad de las personas, en este caso se busca un uso responsable y cuidadoso con la información de los pacientes.

Ley N° 20.584: Se busca respetar los derechos y deberes de los pacientes, asegurando un trato digno y respetuoso, y proporcionando la información adecuada sobre su tratamiento y condición.

Para esto es muy relevante que todos los auxiliares y técnico en farmacias puedan participar en programas de formación continua sobre las normativas vigentes, protección de datos y derechos de los pacientes para asegurar el cumplimiento y mejorar la calidad de la atención, sin importunar a los pacientes y/o usuarios pudiendo de manera inconsciente o por desconocimiento de la ley cometer alguna falta simple o grave con respecto a esto.

8. Motivación y Reforzamiento Positivo

Refuerzos positivos: Siempre es bueno felicitar y reconocer el esfuerzo de los pacientes cuando se esfuerzan en cumplir con su tratamiento, brindando motivación adicional para seguir adheridos a su régimen.

Establecimiento de metas: Ayudar a los pacientes a establecer metas de salud realistas y alcanzables y celebrar los logros obtenidos.

Al implementar estas estrategias, los auxiliares de farmacia en Chile pueden mejorar significativamente la adherencia al tratamiento, promoviendo una mayor efectividad de los tratamientos médicos y mejorando la calidad de vida de los pacientes.

NORMATIVAS Y REGULACIONES VIGENTES EN CHILE QUE AFECTAN LA ATENCIÓN AL PACIENTE CRÓNICO

En Chile, existen varias normativas y regulaciones que afectan directamente la atención al paciente crónico. Estas normativas garantizan un trato digno y eficiente, además de proteger los derechos y la privacidad de los pacientes. A continuación, se describen algunas de las regulaciones más relevantes para la atención al paciente crónico, junto con ejemplos de su aplicación.

1. Ley N° 20.584: Derechos y Deberes de los Pacientes

Descripción: Esta ley establece los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Asegura que los pacientes reciban atención digna, respetuosa y de calidad, y establece el deber de confidencialidad de la información clínica.

Ejemplo de Aplicación: Un paciente crónico con diabetes que acude a una farmacia debe recibir una atención respetuosa y confidencial. El auxiliar de farmacia debe proveerle información clara sobre sus medicamentos y/o uso de dispositivos médicos (agujas, monitores de glicemia, tiras reactivas, etc.). la importancia de su adherencia al tratamiento, asegurando que esta información no se comparta con terceros sin su consentimiento.

2. Ley N° 21.719: Protección de Datos Personales

Descripción: Esta ley regula el tratamiento de datos personales en Chile, con énfasis en proteger la privacidad de los individuos en todas las esferas, incluyendo la salud. Establece

las condiciones bajo las cuales puede tratarse información personal, garantizando la seguridad y confidencialidad de los datos, incluidos su tratamiento, recetas médicas, exámenes, ficha médica, entre otros.

Ejemplo de Aplicación: Si un auxiliar de farmacia crea un perfil electrónico de un paciente crónico para registrar su medicación y citas, debe asegurar que estos datos se manejen de manera segura y confidencial, y solo se compartan con el personal médico autorizado, farmacéutico, previa autorización del paciente.

3. Decreto Supremo N° 65: Reglamento de Farmacias

Descripción: Este decreto regula el funcionamiento de las farmacias, incluyendo la organización, almacenamiento, y dispensación de medicamentos. Asegura que los servicios farmacéuticos se presten de manera segura y que los medicamentos e insumos se manejen acorde a estándares de calidad.

Ejemplo de Aplicación: En una farmacia comunitaria, deben seguirse estrictas normas de almacenamiento para medicamentos de pacientes crónicos, como insulina para diabéticos, asegurando que se mantengan en condiciones adecuadas de temperatura y humedad para preservar su eficacia. En este caso específico la insulina debe mantenerse a condiciones refrigeradas entre 2°C y 8° C, el cual el refrigerador o vitrina usada para el almacenamiento debe estar controlada diariamente su temperatura.

4. Ley N° 19.937: Autoridad Sanitaria y Reforma en el Sector Salud

Descripción: Esta ley otorga potestades a la Autoridad Sanitaria para supervisar y fiscalizar el correcto desempeño de todos los actores en el sector salud, asegurando la calidad del sistema asistencial y la protección de los derechos de los pacientes.

Ejemplo de Aplicación: En un CESFAM, la ley permite que la Autoridad Sanitaria supervise la correcta atención a los pacientes crónicos, asegurándose de que se cumplen los protocolos de atención y los pacientes reciben la medicación y cuidados necesarios de manera oportuna.

5. Decreto Supremo N° 03: Ley de Producto Farmacéuticos

Descripción: Este decreto regula la adquisición, venta, e información sobre medicamentos. Establece, por ejemplo, la obligación de las farmacias de informar sobre los medicamentos genéricos disponibles, promoviendo el acceso a tratamiento.

Ejemplo de Aplicación: Un paciente con hipertensión que acude a una farmacia debe ser informado sobre la opción de medicamentos genéricos más económicos e igualmente efectivos, (bioequivalentes) cumpliendo con el derecho a recibir información adecuada y completa sobre su tratamiento.

6. Ley N° 20.850: Ley Ricarte Soto

Descripción: Esta ley financia el tratamiento de enfermedades de alto costo, asegurando que los pacientes con enfermedades crónicas complejas tengan acceso a medicación y tratamientos necesarios, independientemente de su situación económica.

Ejemplo de Aplicación: Un paciente con una enfermedad crónica que requiere un medicamento de alto costo, como un tratamiento biológico para artritis reumatoide, puede acceder a estos tratamientos a través del financiamiento proporcionado por la Ley Ricarte Soto, evitando que el costo sea un impedimento para su atención.

7. Guías Clínicas del Ministerio de Salud (MINSAL)

Descripción: Estas guías proporcionan estándares para el diagnóstico, tratamiento y manejo de diversas patologías crónicas. Informan a los profesionales de la salud sobre las mejores prácticas basadas en evidencia y recomendaciones para la atención del paciente crónico.

Ejemplo de Aplicación: Un paciente con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) debe recibir tratamiento basado en la Guía Clínica MINSAL, que incluye recomendaciones para el uso apropiado de broncodilatadores y estrategias de rehabilitación.

Cada una de estas normativas y regulaciones tiene un impacto directo en la calidad de la atención brindada a los pacientes crónicos, asegurando que se respeten sus derechos y se les proporcione un tratamiento adecuado y seguro. Los auxiliares de farmacia deben estar bien informados y capacitados para cumplir con estas regulaciones y mejorar la experiencia y salud de los pacientes crónicos.

ANEXO A: LA PIRÁMIDE DE KAISER

La Pirámide de Kaiser es un modelo de gestión de enfermedades crónicas desarrollado por la organización de salud Kaiser Permanente, el cual está ampliamente aceptado por el

ministerio de salud chileno y usado en la actualidad. Este modelo divide la población de pacientes en tres niveles o estratos de acuerdo a la severidad y complejidad de sus condiciones crónicas, permitiendo una atención diferenciada y más efectiva.

A continuación, se describe cada nivel de la pirámide y cómo un auxiliar de farmacia en Chile puede utilizar este modelo en su trabajo diario con pacientes crónicos.

Niveles de la Pirámide de Kaiser

Nivel 1: Autocuidado Apoyado (70-80% de los pacientes)

Descripción: Esta base de la pirámide comprende a la mayoría de los pacientes crónicos que tienen condiciones relativamente estables y pueden manejar su enfermedad con un apoyo mínimo.

Estrategias de Atención:

Educación sobre la enfermedad.

Herramientas de automanejo (por ejemplo, monitoreo de glucosa para diabéticos).

Programas de promoción de la salud y prevención de complicaciones.

Nivel 2: Gestión de Enfermedades (15-20% de los pacientes)

Descripción: Este nivel incluye a pacientes con enfermedades crónicas que requieren una intervención más proactiva y manejo coordinado, debido a su riesgo de exacerbaciones.

Estrategias de Atención:

Monitorización regular y más intensiva.

Intervenciones específicas para el control de la enfermedad (por ejemplo, ajuste de medicamentos).

Coordinación con equipos de salud.

Nivel 3: Gestión de Casos Complejos (3-5% de los pacientes)

Descripción: El vértice de la pirámide comprende a los pacientes con alta complejidad, múltiples comorbilidades y alto riesgo de hospitalizaciones. Requieren una gestión intensiva y coordinada.

Estrategias de Atención:

Gestión de casos individualizada.

Coordinación intensiva entre múltiples especialistas.

Planes de atención personalizados.

Aplicación de la Pirámide de Kaiser en el Trabajo Diario de un Auxiliar de Farmacia

Nivel 1: Autocuidado Apoyado

Educación y Asesoramiento: Proveer información detallada sobre la medicación, su correcta administración, posibles efectos secundarios, y la importancia de la adherencia al tratamiento. Utilizar folletos y material educativo.

Promoción del Automanejo: Sugerir el uso de herramientas de automonitoreo, como glucómetros para pacientes diabéticos, y educar sobre cómo utilizarlos y registrar las lecturas.

Recordatorios y Seguimiento: Implementar sistemas de recordatorios electrónicos o llamadas telefónicas para ayudar a los pacientes a recordar sus dosis y citas de seguimiento.

Nivel 2: Gestión de Enfermedades

Monitorización Regular: Colaborar con el seguimiento de la salud del paciente mediante medición de parámetros como la presión arterial, niveles de glucosa, y otros indicadores relevantes.

Intervenciones Proactivas: Ajustar y recomendar cambios en el tratamiento bajo la supervisión de un médico, basado en el monitoreo y las necesidades específicas del paciente.

Coordinación con Equipos de Salud: Facilitar la comunicación entre los pacientes y otros profesionales de salud, asegurando que todos los miembros del equipo estén al tanto del plan de tratamiento y cualquier cambio en la condición del paciente.

Nivel 3: Gestión de Casos Complejos

Atención Personalizada: Ofrecer un seguimiento muy cercano y personalizado para pacientes de alta complejidad. Esto puede incluir visitas domiciliarias si es necesario, y revisión constante de su régimen de medicamentos.

Coordinación Intensiva: Trabajar en conjunto con médicos, enfermeras, especialistas y cuidadores para elaborar y ejecutar planes de atención personalizados que aborden todas las necesidades del paciente.

Soporte Emocional y Educativo: Prover apoyo emocional tanto al paciente como a sus familiares y cuidadores, dado que su situación suele ser bastante demandante y estresante.

Ejemplo Práctico

Paciente con Hipertensión Moderada (Nivel 1): Un auxiliar de farmacia puede educar al paciente sobre la importancia de tomar su medicación antihipertensiva todos los días, cómo medir su presión arterial en casa, y ofrecer materiales educativos sobre dieta baja en sodio.

Paciente Diabético con Riesgo de Complicaciones (Nivel 2): Este paciente podría necesitar controles más frecuentes de glicemia. El auxiliar puede colaborar con la monitorización, reportar los resultados al equipo médico y asegurarse de que el paciente sigue las metas terapéuticas establecidas.

Paciente con Insuficiencia Cardíaca y Enfermedad Renal Crónica (Nivel 3): Requiere una gestión muy intensiva. El auxiliar de farmacia puede ayudar a coordinar citas médicas, recordatorios de medicación compleja, visitas domiciliarias para la administración de medicamentos y conexión constante con el equipo de salud.

Implementar la Pirámide de Kaiser en la práctica diaria ayuda a los auxiliares de farmacia a proporcionar un cuidado más estructurado, personalizado y eficaz a los pacientes crónicos, mejorando así los resultados de salud y la calidad de vida de los pacientes.

ANEXO B: MODELO DE LAS 5 AES

El Modelo de las 5 Aes es una estrategia del Ministerio de Salud de Chile para mejorar la atención de pacientes crónicos mediante un enfoque integral y sistemático. Este modelo facilita la interacción entre el personal de salud y los pacientes, promoviendo la adherencia al tratamiento y el autocuidado. A continuación, se explican las 5 Aes y cómo los auxiliares de farmacia en Chile pueden aplicarlas en su trabajo diario con pacientes crónicos.

Las 5 Aes:

Averiguar (Ask)

Aconsejar (Advise)

Acordar (Agree)

Ayudar (Assist)

Asegurar (Arrange)

Aplicación del Modelo de las 5 Aes en el Trabajo Diario de un Auxiliar de Farmacia

1. Averiguar (Ask)

Descripción: Consiste en identificar las necesidades y problemas de salud del paciente mediante preguntas y evaluación. Incluye la revisión del historial médico y determinar las preocupaciones del paciente.

Ejemplo de Aplicación: Un auxiliar de farmacia puede comenzar la interacción con un paciente crónico preguntando sobre su experiencia con la medicación, cómo se siente y si ha tenido dificultades con el tratamiento. Esto ayuda a identificar posibles barreras para la adherencia.

2. Aconsejar (Advise)

Descripción: Brindar recomendaciones claras, específicas y personalizadas basadas en las necesidades del paciente. Estas recomendaciones deben ser prácticas y orientadas a mejorar la salud y el autocuidado.

Ejemplo de Aplicación: Después de averiguar sobre las dificultades del paciente diabético, el auxiliar puede aconsejar sobre la importancia de mantener un régimen regular con su medicación y dieta, además de explicar cómo controlar los niveles de glucosa en sangre.

3. Acordar (Agree)

Descripción: Establecer objetivos comunes y un plan de acción con el paciente, basado en sus capacidades y deseos. Esto ayuda a involucrar al paciente en su propio cuidado y asegurar que las metas sean realistas y alcanzables.

Ejemplo de Aplicación: El auxiliar trabaja con el paciente hipertenso para acordar un plan que incluya tomar su medicación diaria, monitorizar su presión arterial en casa, y hacer cambios en la dieta para reducir la ingesta de sal. Estos objetivos se ajustan según las preferencias y posibilidades del paciente.

4. Ayudar (Assist)

Descripción: Proporcionar el apoyo y los recursos necesarios para que el paciente pueda cumplir con el plan de acción. Esto incluye educación, herramientas de seguimiento y la facilitación de acceso a servicios.

Ejemplo de Aplicación: El auxiliar ofrece al paciente con EPOC un inhalador y le enseña cómo usarlo correctamente. También proporciona materiales educativos sobre cómo manejar las exacerbaciones y se asegura de que el paciente cuente con un plan de emergencia.

5. Asegurar (Arrange)

Descripción: Planificar y coordinar el seguimiento del paciente para evaluar el progreso y hacer ajustes en el tratamiento si es necesario. Esto implica organizar visitas de control y mantener la comunicación continua.

Ejemplo de Aplicación: El auxiliar programa una cita de seguimiento para el paciente con artritis reumatoide, verificando que cumple con su medicación y evaluando la efectividad del tratamiento. Si es necesario, coordina con otros profesionales de salud para ajustar el plan de tratamiento.

Implementación en la Práctica Diaria

El Modelo de las 5 Aes puede ser una herramienta muy valiosa para los auxiliares de farmacia en su interacción diaria con pacientes crónicos. A continuación, se describen algunas acciones prácticas en cada una de las etapas del modelo:

Averiguar (Ask):

Realizar preguntas abiertas para identificar las dificultades del paciente.

Revisar la historia clínica del paciente y sus registros de medicamentos.

Escuchar activamente y tomar nota de las respuestas del paciente.

Aconsejar (Advise):

Brindar información clara y específica sobre el manejo de su condición.

Explicar los beneficios y posibles efectos secundarios de los medicamentos.

Recomendar hábitos saludables, como dieta equilibrada y ejercicio regular.

Acordar (Agree):

Discutir y establecer metas realistas y alcanzables con el paciente.

Elaborar un plan de acción conjunto que sea práctico y alineado con las capacidades del paciente.

Asegurarse de que el paciente entienda y esté de acuerdo con el plan.

Ayudar (Assist):

Proveer folletos informativos y recursos educativos.

Enseñar el uso de dispositivos médicos, como inhaladores o monitores de glucosa.

Facilitar el acceso a programas de apoyo y recursos comunitarios.

Asegurar (Arrange):

Programar citas de seguimiento y recordatorios de medicación.

Realizar llamadas telefónicas de chequeo para evaluar el progreso y resolver dudas.

Coordinar con otros profesionales de salud para asegurar una atención integrada.

Ejemplo Práctico

Supongamos que un paciente con hipertensión acude a la farmacia:

Averiguar: El auxiliar pregunta al paciente cómo ha estado manejando su presión arterial y si ha tenido dificultades con los medicamentos.

Aconsejar: Informa al paciente sobre la importancia de tomar su medicación regularmente y ofrece consejos sobre cómo reducir la ingesta de sal.

Acordar: Juntos, acuerdan un plan para monitorear la presión arterial en casa diariamente y registrar las lecturas.

Ayudar: Provee un folleto educativo sobre dieta saludable para la hipertensión y enseña cómo usar un tensiómetro.

Asegurar: Programa una cita de seguimiento en dos semanas para revisar los registros de presión arterial y ajustar el tratamiento si es necesario.

Al aplicar este modelo de manera sistemática, los auxiliares de farmacia pueden mejorar significativamente la adherencia al tratamiento y el autocuidado de los pacientes crónicos, contribuyendo a mejores resultados de salud y una mayor satisfacción del paciente.

BIBLIOGRAFÍA

- Modelo de atención para personas con enfermedades crónicas. Directrices para la Implementación. Departamento de Enfermedades no Transmisibles. Subsecretaría de Salud Pública 2015. Disponible en: [[Repositorio Digital Minsal](#)]
- Modelo de Selección y Atención Farmacéutica de Pacientes Crónicos de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Disponible en: [[Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria](#)]
- Innovative Care for Chronic Conditions - Building Blocks for Action. 2002. Disponible en: [OMS - Innovative Care for Chronic Conditions]
- <https://www.superdesalud.gob.cl/tax-temas-de-orientacion/ley-ricarte-soto-6088/>
- Decreto 3 2010 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1148609>
APRUEBA REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DE USO HUMANO
- Ley N° 19.937: Autoridad Sanitaria y Reforma en el Sector Salud
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=221629>
- Ley N° 20.584: Derechos y Deberes de los Pacientes
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348>
- https://seremi6.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2018/08/9_Aprueba-Reg.-para-Ejercicio-de-la-Profesiones-Auxiliares-.pdf
- <https://www.superdesalud.gob.cl/tax-materias-prestadores/ley-de-derechos-y-deberes-4185/>
- Ley Fácil: <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/plan-ges-ex-aug>

