

La buena suerte y la atención farmacéutica

Manuel Machuca González

www.farmacoterapiasocial.es

© LAURIN JOHNSON/STOCKPHOTO

«La buena suerte es la que se hace uno a sí mismo, con su perseverancia y su trabajo. Este tipo de suerte dura para siempre porque depende de la persona que la crea»



En el año 2004, Álex Rovira Celma y Fernando Trías de Bes publicaron el libro *La buena suerte. Claves de la prosperidad*, en Ediciones Urano. Se han vendido miles de ejemplares y traducido a gran cantidad de idiomas, convirtiéndose en uno de los grandes éxitos de estos últimos tiempos. Cita la contraportada del libro una frase de Bernard Shaw que dice que «sólo triunfa en el mundo quien se levanta y busca las circunstancias, y las crea, si no las encuentra».

Cuenta la historia de Sidd, el caballero del caballo blanco y la capa blanca, y de Nott, el caballero del caballo negro y la capa negra, en busca del trébol mágico de cuatro hojas, que iba a nacer en el lejano reino en el que habitaban, a decir de otro de los protagonistas, el mago Merlín.

Cuando llegó a mis manos, hice una extrapolación, no podía ser de otra forma, al momento en que la profesión está respecto a la atención farmacéutica. Por ello, hoy, quiero adaptar las diez reglas de la *buena suerte* que los autores describieron, a nuestro mundo farmacéutico.

Primera regla

En la primera regla, los autores comienzan diferenciando la «suerte» de la «buena suerte».

La «suerte» no se crea, viene en forma de lotería, en su sentido literal, variantes incluidas, o figurado, sin que nadie haya hecho nada por atraerla. Este tipo de suerte viene sin esperarlo, y se va como llegó. Los autores estiman que hasta un noventa por ciento de aquellos que se hicieron millonarios con algún juego de azar, apenas diez años después son tan pobres o más que antes de ese pretendido golpe de suerte.

Y la «buena suerte», a diferencia de la anterior, es la que se hace uno a sí mismo, con



«El futuro al que llevó la universalización de la atención sanitaria y el creciente desarrollo de nuevos medicamentos, iba a dar con un problema que antes no se daba con tal magnitud: la farmacoterapia»

su perseverancia y su trabajo. Este tipo de suerte dura para siempre porque depende de la persona que la crea.

¿Qué me dice la primera regla de la buena suerte respecto a la farmacia? Pues que, en los últimos veinticinco años, la profesión farmacéutica incrementó sus ingresos mucho, como consecuencia de la universalización de la seguridad social en España, y esto hizo que nos convirtiéramos en un negocio boyante. Mucho más para unos que para otros, pero próspero al fin y al cabo. Las buenas farmacias no necesariamente eran las de los mejores profesionales, sino las mejor situadas, de acuerdo al nuevo mapa sanitario que se fue creando. Esto ha sido así. Ni hay que rasgarse las vestiduras por ello, ni sentirse culpable de nada. Simplemente, estábamos en el sitio adecuado y en el momento preciso, y la historia nos dio nuestro «golpe de suerte» que había que administrar en un futuro, que como todos los futuros, siempre es cambiante.

Y el futuro al que llevó la universalización de la atención sanitaria y el creciente desarrollo de nuevos medicamentos, iba a dar con un problema que antes no se daba con tal magnitud, ni era tan evitable: los problemas de la farmacoterapia, en su variadas formas.

Luego han venido otros problemas, como el cuestionamiento del modelo farmacéutico, el acortamiento de márgenes, los genéricos... Pero no quiero dejar de contar la historia, para seguir mejor el hilo de mi argumentación y dar paso a las nueve reglas de la buena suerte que aún me faltan.

La historia dice así:

«Érase una vez, en un lugar muy lejano, un mago llamado Merlín, que les propuso un reto a los caballeros del reino: el trébol mágico, el de cuatro hojas, el de la suerte ilimitada, iba a nacer en siete días en el reino, y debían ir a buscarlo».

«Aunque los caballeros del reino, deseosos de retos, gritaban de alegría, pronto cayeron en el desánimo: el trébol iba a nacer en el bosque encantado, un bosque tan grande y extenso, tan oscuro, que todos los caballeros, salvo Nott, el caballero de la negra capa y caballo negro, y Sid, el caballero de la blanca capa y el caballo blanco, se decidieron a afrontar el reto. ¿Quién podría encontrar algo tan pequeño en un lugar tan grande, en apenas una semana?»

Segunda regla

«Muchos quieren tener suerte, pero pocos se deciden a buscarla». Y aplicado a la atención farmacéutica podría decirse: «muchos quieren hacer atención farmacéutica, pero cuando llega el momento de la verdad, pocos inician el camino».

Los cursos sobre atención farmacéutica han sido un gran éxito en los últimos años. Se han desarrollado másteres a distancia, presenciales, *on line*, cursos de todo tipo. No ha habido facultad, empresa de distribución, colegio profesional o laboratorio que se precien que no hayan organizado algún evento relacionado con el tema. Sin embargo, puede decirse, sin mucho temor a equivocarnos, que la enorme asistencia a cursos de atención farmacéutica ha sido inversamente proporcional a la implantación real del servicio. ¿Por qué ha sido así? Por muchas razones, pero la principal, de acuerdo a esta segunda regla, es que la mayoría ni tan siquiera lo han intentado. Aunque mucha gente sí que lo ha hecho, estimo que no ha sido la norma. Incluso la atención farmacéutica que practicaban otros, se convertía en la coartada para los que no hacían nada.

«Tras dos días cabalgando por separado hasta el bosque encantado, decidieron descansar. A la mañana del tercer día, Nott decidió preguntarle al gnomo del bosque, príncipe de la tierra, conocedor de todas sus raíces y secretos, dónde iba a nacer el trébol de cuatro hojas. Seguro que lo sabría. Pero el gnomo le contestó: nunca en este bosque ha nacido un trébol de cuatro hojas. Quien te lo dijera, te engañó.»

«Muchos quieren hacer atención farmacéutica, pero cuando llega el momento de la verdad, pocos inician el camino»



«A Sid se le ocurrió la misma idea, y fue también a buscar al gnomo. La contestación, obviamente, fue la misma. Sin embargo, Sid quiso conocer por qué jamás creció uno en el bosque:

–¿Cómo tendría que ser la tierra, tú que lo sabes todo?

–El trébol necesita tierra fresca, bien aireada, y no dura y apelmazada como ésta.

–¿Y dónde puedo encontrar esta tierra?

–En la tierra de las cows, las vacas enanas, ésa sí es tierra buena.

«Y nuestro caballero se dirigió a llenar sus alforjas de esa tierra y buscó un lugar aireado, lo liberó de matojos y la extendió. Era poca tierra, era difícil que allí fuera el lugar elegido, pero estaba contento: sabía más que ayer acerca de su reto. Y mañana sabría más. Era difícil acertar, pero... Y esa noche soñó con que el trébol germinaría.»

Tercera regla

«Si ahora no tienes buena suerte, tal vez sea porque las circunstancias sean las mismas de siempre. Para que la buena suerte llegue es preciso crear nuevas circunstancias».

Es decir, si quieres hacer atención farmacéutica, no la podrás hacer sobre la misma estructura, porque nunca germinará la semi-

lla. Si pretendes hacer algo nuevo, hay que crear algo nuevo.

No se puede hacer sobre una organización creada para otra cosa. Hemos pretendido introducir algo nuevo, que necesita un tipo específico de organización, en otra muy diferente, que cumplía otra misión. No hemos hecho los cambios necesarios para que lo nuevo pudiera acomodarse. De ahí han venido implantaciones que no han dado el fruto apetecido y que muchos farmacéuticos que sinceramente lo intentaron hayan luego abandonado. No se trata de criticar a nadie, sino de poner problemas encima de la mesa. Y uno de ellos es que se subestimó la trascendencia, la dificultad y la importancia de la atención farmacéutica. Es muy fácil, decíamos, y después no ha sido así.

«Al cuarto día, Nott, el caballero de la negra capa y el caballo negro, fue a beber al lago, y despertó a la Dama del lago, a la que preguntó:

– Dama del lago, ¿sabes dónde crecerá el trébol de cuatro hojas, el de la suerte ilimitada?

– Nunca ha crecido aquí ninguno. Es imposible que nazca en este bosque.

Y Nott se fue enfadado y temeroso de no conseguir su suerte. Y es que los que creen que merecen la suerte, piensan que no es necesario hacer nada para tenerla.

Sid también se encontró con la Dama del lago, que estaba preocupada porque de éste no salía agua, a esa tierra apelmazada por tantos años sin haberse trabajado, y su desborde podría ahogar plantas y animales del bosque. Sid le preguntó cuánta agua necesitaba un trébol para crecer. A lo que la reina contestó que necesitaba mucha agua, el agua fresca de un arroyo. Entonces le pidió permiso para, con la ayuda de su espada y su caballo, hacer un surco hasta su sembrado. Así, él tendría agua y la Dama podía tener un arroyo en el que desaguar y evitar los desbordamientos.

Sid trabajó muy duro hasta la noche, y finalmente consiguió que el agua llegase a su tierra fresca, y la Dama del lago pudo descansar, ya que nunca más iba a temer una inundación. Estaba muy contento, porque sabía que estaba haciendo lo que debía, y mañana sabría más. Y soñó cómo el trébol germinaba y brotaba en la tierra. Era difícil, pero...»



© iSTOCKPHOTO

«La enorme asistencia a cursos de atención farmacéutica ha sido inversamente proporcional a la implantación real del servicio»

Cuarta regla

«Preparar circunstancias para la buena suerte no significa buscar sólo el propio beneficio. Crear circunstancias para que otros también ganen, también atrae la buena suerte».

En la atención farmacéutica, aunque ha habido multitud de programas para enseñar cómo se hace, realmente se ha hecho poco. No se han abierto los surcos necesarios para favorecer su diseminación. Se ha pensado que el único problema para su implantación era de conocimiento técnico, sin parar a diseñar un nuevo modelo de actuación profesional en la farmacia, que facilitase realmente la ambiciosa apuesta que esto suponía. Ha habido mucha gente que la ha enseñado a hacer sin haberla ejercido realmente, y peor aún, también quienes habiendo dejado de apostar por ella, aún pretenden decir cómo se hace. Cabe preguntarse si de verdad en algún momento creyeron en ella.

«Al quinto día, Nott fue al encuentro de la secuoya, la reina de los árboles. Sus más de mil años de edad, su experiencia, le dirían si Merlín le estaba engañando. Porque los que creen que no deben hacer nada para tener suerte, piensan que otros son los culpables de su desgracia. La secuoya confirmó lo que gnomo y dama le dijeron: nunca creció trébol en este bosque.

Sid también fue al encuentro de la secuoya, reina de los árboles, y le preguntó:

– Secuoya, reina de los árboles, ¿cuánto sol necesita un trébol para crecer en este bosque?

– Mitad de sol, mitad de sombra. Este bosque es muy oscuro, porque sus habitantes son muy vagos y nunca lo han podado. Por eso es tan lóbrego.

– ¿Me permites que podes algunas ramas de tus árboles?

– Poda las ramas muertas, las que ya no sirven. Cualquier árbol te lo agradecerá. Liberarse de lo que ya no sirve es siempre un impulso para la vida del árbol y de lo que le rodea. Y podó y podó hasta conseguir la luz adecuada para su sembrado. Y soñó viendo cómo crecía el trébol...»

Quinta regla

«Si dejas para mañana la preparación de circunstancias, la buena suerte quizá nunca llegue. Crear circunstancias requiere dar un primer paso... ¡Dalo hoy!».

La jornada laboral es la que es, y ninguna reforma, por ambiciosa y necesaria que sea, logra añadir un minuto más a las veinticuatro horas que tiene el día. Por tanto, si se quiere hacer algo nuevo, hay que podar las ramas muertas, aquello que ya no es el centro de la profesión. Ni por asomo se ha entrado nunca a discutir si en la farmacia había alguna rama que podar, algo que ya fuera obsoleto. Es como si los médicos abogasen aún por ser quienes deben poner las inyecciones. Y si no se trae tierra nueva, si no se crea el entorno necesario que representa el agua, ni se podan las ramas muertas, habrá que darle la razón a Nott: nunca creció un trébol en este bosque, y nunca lo hará. Y esto ha pasado para los profesionales, para sus representantes, para las Facultades de Farmacia... Todos han pretendido entrar a sembrar tréboles (atención farmacéutica) sin podar sus ramas viejas.

«Al sexto día, Nott visitó a Ston, la madre de las piedras:

– Es imposible que crezcan tréboles entre las piedras, confirmó Ston».

Las personas que piensan que no tienen suerte siempre buscan otros que les confirmen su desgracia. Ser víctima no gusta, pero exime aparentemente de la responsabilidad de su desgracia.

«Sid pensaba que quizá faltase algo, aparentemente innecesario, pero imprescindible. Necesitaba perspectiva. Tenía tierra fresca, húmeda, la luz adecuada. Parecía tener todo, pero no podía dejarse ir. Y subió a lo más alto del bosque para, desde fuera,

pensar si faltaba algo. Al sentarse sobre Ston, la madre de las piedras, ésta le dijo lo mismo que al caballero Nott:

– Es imposible que nazcan tréboles entre las piedras.

Entonces Sid corrió y corrió hasta su sembrado, que tenía muchas piedras entre su tierra. Y trabajó muy duro hasta dejarlo limpio de piedras.»

Sexta regla

«Aun bajo las circunstancias aparentemente necesarias, a veces la buena suerte no llega. Busca en los pequeños detalles circunstancias, aparentemente innecesarias... ¡Pero imprescindibles!»

La atención farmacéutica se muestra necesaria para una sociedad que ha aumentado su esperanza de vida enormemente en los últimos cien años, aunque a costa de consumir más medicamentos y durante más tiempo. Aunque no sea nada más que por un mero efecto probabilístico, se están dando los problemas farmacoterapéuticos. Existe la tecnología necesaria para afrontarlos, basada en los métodos propuestos por las diferentes escuelas. Hay legislación que respalda dicha actuación. Por tanto, la tierra, el agua y la luz están. ¿Qué es lo que falta para que esto se dé? ¿Cuáles son esas otras circunstancias de las que depende el éxito? Quizá puedan ser varias, y aquí van algunas de las que se me ocurren:

– Los profesionales que pueden hacer esta práctica no han tenido la actitud necesaria, o no se han creado las circunstancias para que pueda hacerse. Cabe pensar si la atención farmacéutica, entendida como método para atender los problemas de la farmacoterapia, es inherente e indisoluble de la farmacia, o por otra parte es inherente e indisoluble a la profesión farmacéutica. ¿Es del profesional o del establecimiento? ¿Tenemos claro qué debemos hacer y qué podemos dejar de hacer para afrontar el desafío?

– La administración sanitaria, garante del derecho a la salud previsto en la Constitución española, se ha limitado a legislar, y no ha fomentado realizar las experiencias necesarias para verificar hasta qué punto esta tecnología resuelve un problema que tiene la sociedad y que, además, parece evitable. Cabría cuestionarse si conocer que existe esta tecnología sanitaria y no aplicarla podría lesionar los derechos de los pacientes o incum-

«Si quieres hacer atención farmacéutica, no la podrás hacer sobre la misma estructura, porque nunca germinará la semilla. Si pretendes hacer algo nuevo, hay que crear algo nuevo»

plir principios bioéticos como el de la beneficencia o el de la no maleficencia. En todo caso, esto no sería imputable únicamente a las administraciones sanitarias, pero sí que pudieran tener más responsabilidad por el hecho de ser las que deben garantizar el derecho a la salud.

– Los médicos desconocen este servicio profesional, y sus jerarquías, como todas en este país, son reticentes a cambios que vienen de fuera y que les puedan hacer perder cuotas de protagonismo. Puede decirse que ése es un problema de comunicación política, porque los políticos profesionales no quieren perder el control de la situación y quieren ser ellos los que protagonicen la relación entre profesiones. Así, comunican la buena nueva de la atención farmacéutica quienes no saben de su ejercicio profesional, y quienes ejercen de verdad son vistos con frecuencia como enemigos de la profesión por dicha jerarquía, y a veces cometen el mismo error pero al revés, intentando meterse a políticos cuando lo suyo es lo asistencial. Sobran celos y faltan sinergias.

– Los pacientes no conocen la atención farmacéutica y, por tanto, no saben lo que pueden esperar ni de lo que se podrían librar si la disfrutasen. Una necesidad no percibida que hay que transmitir. Algo muy claro para los expertos en marketing.

– Y finalmente, todavía hay puntos oscuros en el método de trabajo, para garantizar la continuidad en el servicio. Porque la atención farmacéutica es, fundamentalmente, una actividad sanitaria preventiva, y todavía hay mucha cultura de acudir a los profesionales de la salud cuando hay problemas, en vez de para evitarlos. Nuestra sanidad también es aún muy paternalista y paliativa, y la atención farmacéutica supone también cambios en los modelos sanitarios. Cambios, por otra parte, demandados por otros profesionales de la salud, ya que la medicina del siglo XXI, al menos en la atención primaria, necesitará, sin duda, de una actuación y coordinación transdisciplinaria y deberá profundizar aún más en lo preventivo.

«Los caballeros se encontraron en el bosque. Nott no podía creer que Sid pensara que el pequeño sembrado que hizo Sid pudiera ser el lugar elegido de todo el bosque para que allí creciera el trébol. Y se fue enfurecido por la inocencia de Sid».



«La atención farmacéutica se muestra necesaria para una sociedad que ha aumentado su esperanza de vida»

Séptima regla

«A los que creen sólo en el azar, crear circunstancias les resulta absurdo. A los que se dedican a crear circunstancias, el azar no les preocupa».

Si la atención farmacéutica es realmente difícil de ejercer en las actuales circunstancias, quienes lo intentan a veces son tomados por locos, lo cual hace la aventura, además de complicada en el día a día, más compleja, ya que se hacen necesarias la templanza y la fe en la idea. Desde luego, la atención farmacéutica no llegará al farmacéutico porque sí. Se necesitarán farmacéuticos dispuestos a hacer el camino y a asumir las dificultades añadidas del proceso.

«Y la bruja Morgana engaña a Nott, diciéndole que Merlín le había mentado, porque el trébol mágico iba a nacer en el castillo, y que lo había enviado al bosque porque se quería quedar el trébol mágico. Nott regresa rauda al castillo para impedir que Merlín se quede con él.

«También Morgana lo intenta con Sid, pero él confía en Merlín: no se desespera porque la suerte tarde en llegar. ¡Qué importante es no cambiar la empresa propia por la de otros!»

Octava regla

«Nadie puede vender buena suerte. La buena suerte no se vende. Desconfía de los vendedores de suerte».

Cuando se acaba la paciencia y se quiere ver el final a esta realidad, fundamentalmente para pensar que uno no está equivocado y que escogió el camino profesional correcto, existen muchos momentos en los que es una gran tentación abandonar, «tirar la toalla». Eso le ha pasado a muchos farmacéuticos. Pero también nos hemos inventado otra atención farmacéutica para justificar que la practicábamos. Entonces, muchos apostaron por la atención farmacéutica de la dispensación activa o de la indicación farmacéutica, logrando que la farmacia española haya mejorado en su actuación profesional, pero que no ha dado respuesta al problema original: la resolución de los problemas farmacoterapéuticos de los pacientes. Hay quienes, tomando el rábano por las hojas, afirman que desde la dispensación o con la indicación farmacéutica se resuelven problemas de este tipo; y es cierto, sin duda. Pero no son la forma más adecuada de afrontarlos de manera sistemática. En vez de reconocer que ejercer la atención farmacéutica no es tarea fácil, y en lugar de intentar solucionar los problemas que dificultaban su ejercicio, nos inventamos otra más acorde a nuestras posibilidades.

«A la mañana siguiente, el viento, señor del destino y de la suerte, comenzó a soplar, trayendo una lluvia extraña de semillas de color verde y pegajosas, las mismas que todos los años caían un día sobre el reino. Cayeron semillas y semillas de tréboles mági-

cos por todos sitios, y no sólo en el bosque encantado. Por todas partes. Pero sólo brotaron en el terreno que Sid había sembrado, porque sólo él había preparado la tierra para que germinaran. Sid pudo volver al castillo con los tréboles. La suerte está para todo el mundo, pero pocos quieren aprovecharla».

Novena regla

«La suerte está para todo el mundo, pero no todos quieren aprovecharla».

Mucho se ha discutido sobre si es posible realizar atención farmacéutica y cuál es el mejor sitio para ejercerla. La atención farmacéutica está ahí, es una necesidad que tiene la sociedad. Todos los años llegaban esas semillas pegajosas, pero nadie había pensado realmente qué eran, o lo que significaban. La atención farmacéutica, actuar frente a los problemas farmacoterapéuticos de los pacientes, representa una oportunidad de redimensionar la profesión que no debemos dejar pasar. Hace falta crear circunstancias, afrontar de verdad los problemas, trabajar en equipo quienes realmente apuesten por ella, y esperar a que florezca sin perder la confianza.

Décima regla

«Crear buena suerte es preparar las circunstancias a la oportunidad. Pero la oportunidad no es cuestión de suerte: siempre está ahí».

Por tanto, hay que preparar las circunstancias para que, finalmente, la atención farmacéutica sea una realidad. No se trata únicamente de aprender una técnica. Se trata de no dejar de perseguir el fin último, de no cambiar de objetivo, y superar los obstáculos que se encuentren en el camino. Y lo demás, vendrá. Quien esté dispuesto, puede contar conmigo. ■

MKRITERIA
ARREDO CONSULTING
by
M & P Logística y Diseño Integral
Proyectos para farmacias activas
Pida nuestro catálogo gratuito 2007/08



Infórmese sobre nuevos conceptos de
Reforma y Merchandising

