

SECCIÓN INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

Q.F. María Francisca Aldunate

INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

Se entiende por información de medicamentos el conjunto de conocimientos y técnicas que permiten la transmisión de conocimientos en materia de medicamentos con la finalidad de optimizar la terapéutica en interés del paciente y la sociedad¹.

CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS Y FARMACOVIGILANCIA

En Octubre del año 1993 se crea el Centro Nacional de Información de Medicamentos y Farmacovigilancia (CENIMEF)², dependiente del Instituto de Salud Pública. Entre sus funciones destacan las de reunir y mantener actualizada información farmacológica y clínica sobre medicamentos, proporcionar información a otras unidades del Instituto, a otros organismos y profesionales de la salud que la requieran y además planificar, evaluar y desarrollar el Programa Nacional de Farmacovigilancia.

Actualmente estas labores las realiza el Subdepartamento Farmacovigilancia (ex CENIMEF) dependiente de ANAMED, a través de dos Secciones: Información de Medicamentos y Farmacovigilancia³.

El Centro de Información de Medicamentos busca resolver aquellas inquietudes de los profesionales de la salud relacionadas con productos farmacéuticos que no han podido ser resueltas

en forma local. Para el profesional sanitario la búsqueda de información se ha ido transformando en una tarea compleja, dadas la necesidad de disponer de conocimientos y habilidades específicas para el manejo y evaluación de la evidencia, el acceso a fuentes de información sesgadas y el limitado tiempo para procesar la gran cantidad de publicaciones disponibles.

Durante el año 2014, la Sección Información de Medicamentos ha iniciado un plan de mejora de su servicio, para lo cual se realizó la primera encuesta de satisfacción al usuario, además del instructivo para la solicitud de información de medicamentos y farmacovigilancia y un nuevo formulario de consulta. Estos dos últimos se encuentran disponibles para descargar en el siguiente link: http://www.ispch.cl/anamed/subdeptofarmacovigilancia/consult_info_med

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS Y FARMACOVIGILANCIA

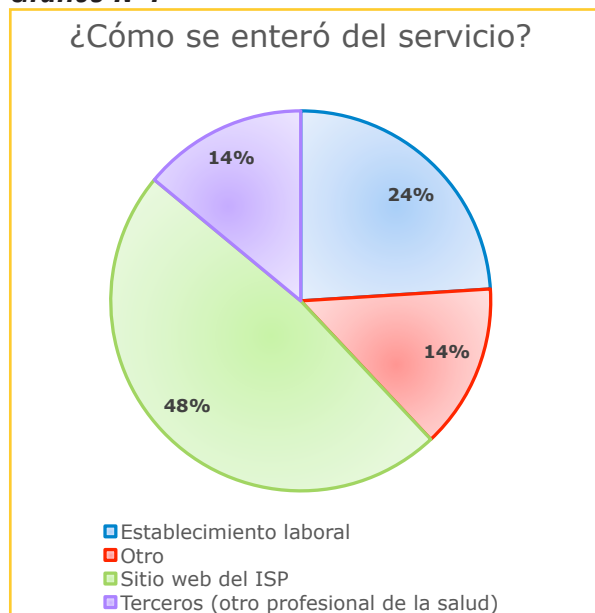
Durante el mes de julio de 2014, se realizó una encuesta de satisfacción al usuario para conocer la percepción de los usuarios de este servicio y orientar el plan de mejora del mismo. Se reunieron 121 encuestas, cuyos resultados parciales se muestran a continuación:

1. Del acceso y utilización del servicio de información de medicamentos.

a. ¿Cómo se enteró del Servicio?

Esta pregunta tiene por finalidad conocer los medios por los que los usuarios se han enterado de la existencia del servicio de Información de Medicamentos. El gráfico N°1 muestra que el 48% ha conocido el servicio a través de la página web del Instituto, un 24% a través del establecimiento en donde se desempeña y el 28% restante se distribuye equitativamente en las opciones "terceros" (otro profesional de la salud) y otro medio no especificado.

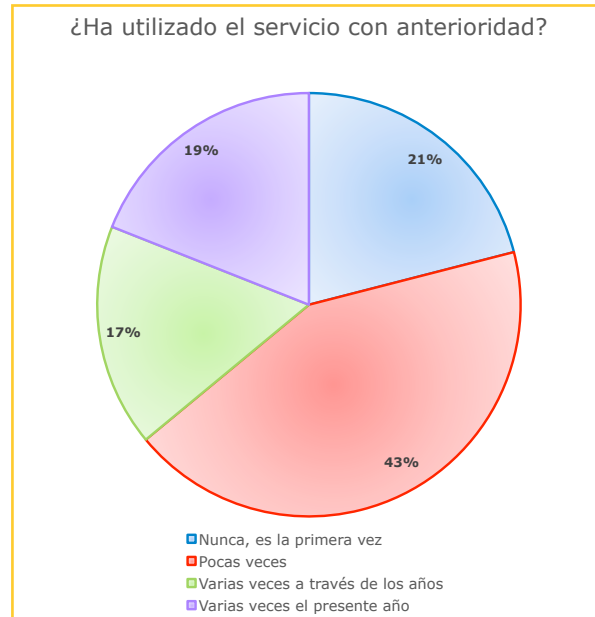
Gráfico N°1



b. ¿Ha utilizado el Servicio con anterioridad?

Esta interrogante está destinada a conocer con qué frecuencia los usuarios utilizan el servicio. El gráfico N°2 refleja que el 19% lo ha utilizado varias veces durante el año 2014, el 17% varias veces a través de los años, el 43% pocas veces y el 21% sólo en una oportunidad.

Gráfico N°2



2. Del contenido y el tiempo de respuesta:

a. ¿Han sido las respuestas, satisfactorias en términos de contenido?

Esta pregunta busca medir la percepción de los usuarios en relación al contenido de la información entregada. El gráfico N°3 ilustra que el 66% considera que las respuestas han sido respondidas con el contenido esperado, el 14% mucho más de lo esperado, mientras que un 16% no las considera satisfactorias, puesto que percibe que el contenido es menos del esperado y el 4% mucho menos de lo esperado.

Gráfico N°3

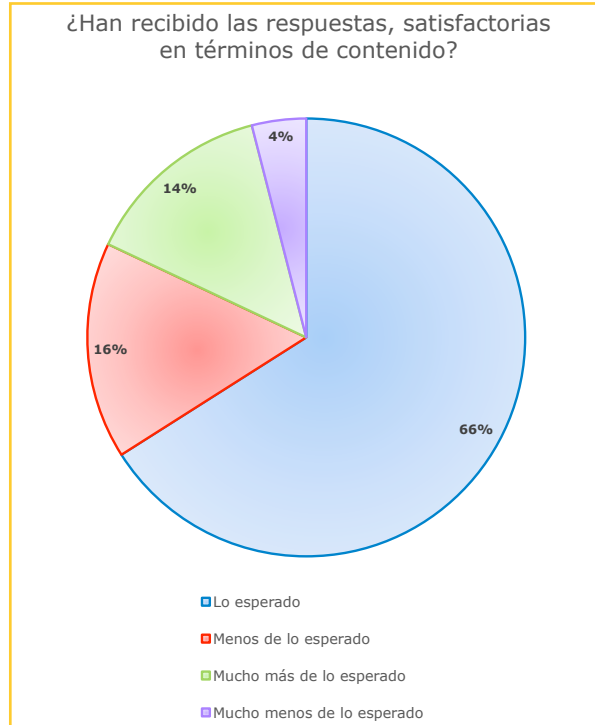


Gráfico N°4



b. ¿Ha recibido las respuestas en un tiempo adecuado?

En relación al tiempo de respuesta, el gráfico N° 4 muestra que el 60% de los consultantes consideran que la información es entregada en el tiempo esperado y el 16% considera que su solicitud ha sido respondida antes de lo esperado (mucho más de lo esperado). Por el contrario, el 16 % y 8% de los usuarios contestaron mucho menos y menos de lo esperado, quedando insatisfechos en términos del tiempo de contestación.

3. De la satisfacción global con el servicio:

a. ¿Recomendaría el servicio a otro profesional de la salud?

Un 92% de los consultantes, recomendaría este servicio a otro profesional de la salud, mientras que el 8% no lo haría (gráfico N° 5).

Gráfico N°5



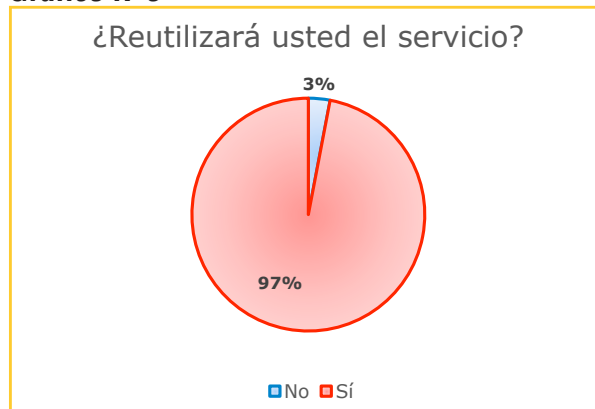
Para los profesionales de la salud que requieran enviar una solicitud de información, deberán seguir los siguientes pasos:

1. Descargar el formulario de solicitud de información desde http://www.ispch.cl/ana-med/_subdeptofarmacovigilancia/informacion
2. Guardarlo en su computador.
3. Llenar el formulario con la información solicitada y guardarlo en su pc.
4. Enviar el formulario a la dirección electrónica infomedicamentos@ispch.cl.

b. ¿Reutilizará usted el servicio?

El 97% de los usuarios reutilizarían este servicio, mientras que sólo el 3% no lo volvería a utilizar (gráfico N° 6).

Gráfico N°6



REFERENCIAS

1. Herranz M., Cuña B. Normas de Procedimiento en Información de Medicamentos. Farm Hosp 1996; 20:23-8.
2. Instituto de Salud Pública. Resolución N° 1093 1993. Crea Centro nacional de medicamentos.
3. Instituto de Salud Pública. Resolución N°292 2014. Fija texto refundido de la resolución que determina estructura del Departamento Agencia Nacional de Medicamentos y delega Facultades.

La Sección Información de Medicamentos agradece a todos los profesionales de la salud que participaron en esta primera encuesta de satisfacción al usuario, permitiéndonos mejorar los procesos y el servicio de entrega de información.