

Propuesta para evaluación de servicios farmacéuticos en hospital comunitario, como estrategia metodológica docente

Proposal for evaluation of pharmaceutical services in a community hospital, as a teaching methodological strategy

Pamela Santibáñez¹

Germán Olivera²

RESUMEN

Introducción: Este trabajo forma parte de la asignatura de Farmacia Asistencial, correspondiente al séptimo semestre, del ciclo de formación profesional de la Carrera de Química y Farmacia. El **objetivo general** fue describir el uso de una herramienta pedagógica basada en metodológica aprendizaje más servicios (A+S) en estudiantes de pregrado de la carrera de Química y Farmacia, con respecto a la valoración de los servicios farmacéuticos recibidos, en hospital de Lanco. **Materiales y Método:** Este proyecto se inicia con la exposición de un video del socio comunitario, químico farmacéutico del Hospital de Lanco, en donde describe la necesidad que presentaba su establecimiento. Para el desarrollo del trabajo, el curso de veinte alumnos se dividió en grupos y en la primera etapa, cada grupo, realizó una búsqueda bibliográfica de artículos relacionados con experiencias nacionales e internacionales sobre evaluación de servicios farmacéuticos. En la segunda etapa los grupos acordaron qué servicios farmacéuticos serían considerados para el desarrollo del proyecto y que metodología se usaría para implementar esta evaluación. Para evaluar la aplicación de esta metodología de aprendizaje más servicio (A+S), se aplicó a la totalidad del curso una escala de apreciación en que cada criterio se le asignó la definición de logro que cada alumno obtuvo según el desarrollo de su proyecto.

Resultados: En la evaluación de los resultados de aprendizaje el curso obtuvo como promedio 26/28 puntos, en competencia genérica 3.8/4 puntos, reflexión 5.7/8 puntos y servicio 10.5/12 puntos. Para ambos criterios de evaluación, el rendimiento del curso alcanzó un nivel de logro destacado (Aramburuzabala, 2014) y competente (Márquez-Peiró, 2008). La encuesta de reflexión aplicada mostró una valoración positiva en más del 75% de estudiantes del curso.

Discusión: Finalmente, los resultados fueron acordes a lo planificado, en donde ambos grupos lograron de manera satisfactoria los resultados de aprendizaje propuestos, en relación con las necesidades del socio comunitario y mostraron, a través de la etapa reflexión, la positiva valoración de la actividad por parte de los alumnos.

Palabras clave: Servicios farmacéuticos, satisfacción de pacientes, evaluación, calidad asistencial.

ABSTRACT

Introduction: this work is part of the Healthcare Pharmacy subject, corresponding to the seventh semester of the professional training cycle in the Chemistry and Pharmacy Career. The general objective was to describe the use of a pedagogical tool based on learning methodology plus services (L+S)

Recibido el 21 de septiembre de 2021. Aceptado el 21 de marzo de 2022

1 Químico Farmacéutico, Magister Salud Pública y Planificación Sanitaria, Docente Adjunto, Universidad Autónoma de Chile. Correspondencia a: psanty1978@gmail.com

2 Químico Farmacéutico, Candidato a Magister en Gestión en Atención Primaria de Salud, Farmacéutico Hospital de Lanco.

in undergraduate students of the Chemistry and Pharmacy career, with respect to the assessment of the pharmaceutical services received, in a Lanco hospital. **Materials and Method:** this project begins with the presentation of a video of the community partner, a pharmacist from the Lanco Hospital, in which he describes the need that his establishment presented. For the development of the work, the course of twenty students was divided into groups and in the first stage, each group carried out a bibliographic search of articles related to national and international experiences on evaluation of pharmaceutical services. In the second stage, the groups agreed on which pharmaceutical services would be considered for the development of the project and which methodology would be used to implement this evaluation. To evaluate the application of this methodology of learning plus service (A + S), an assessment scale was applied to the entire course in which each criterion was assigned the definition of achievement that each student obtained according to the development of their project. **Results:** In the evaluation of learning results, the course obtained an average of 26/28 points, in generic competence 3.8 / 4 points, reflection 5.7 / 8 points and service 10.5 / 12 points. For both assessment criteria, course performance reached an Outstanding (Aramburuzabala, 2014) and Proficient (Márquez-Peiró, 2008) level of achievement. **The applied reflection survey showed a positive assessment in more than 75% of the students of the course.** **Discussion:** finally, the results were according to plan, where both groups satisfactorily achieved the proposed learning outcomes, in relation to the needs of the community partner and showed, through the reflection stage, the positive assessment of the activity by the students.

Keywords: Pharmaceutical services, patient satisfaction, evaluation, quality of care.

INTRODUCCIÓN

Los servicios farmacéuticos integrados a la atención de salud del paciente y comunidad comprenden las actividades, descritas en la norma técnica MINSAL N° 12 (1992):

1. selección de medicamentos
2. programación de necesidades y su financiamiento
3. adquisición

4. recepción, almacenamiento y distribución
5. dispensación
6. información sobre uso de los medicamentos

El instrumento de evaluación de la satisfacción de servicios farmacéuticos, ya se ha empleado en distintos lugares del mundo, considerando principalmente el servicio de dispensación y de información sobre el uso de los medicamentos. En Costa Rica en el consultorio farmacéutico del área de salud de Palmares, Rodríguez (Sancho y Vásquez, 2012), se evaluó la percepción del paciente en la educación e información de medicamentos, y gracias a los resultados obtenidos, se pudo determinar que la labor ejercida por los farmacéuticos del centro de salud cumple con los criterios de una atención satisfactoria. Otra experiencia, es el estudio realizado en el servicio de farmacia del hospital universitario Dr. Peset en la ciudad de Valencia, España, Márquez (Sancho y Vásquez, 2012), que estableció como objetivo evaluar el grado de satisfacción respecto al servicio entregado en la unidad de farmacia.

La relevancia principal de la creación de un instrumento de evaluación es el uso de la metodología A+S, una enseñanza basada en la realización de proyectos, que tienen que ver con la atención de la realidad del socio comunitario (farmacéutico Hospital de Lanco), en donde los estudiantes desembocan su aprendizaje creando una solución a una problemática detectada por este mismo, en donde, el resultado de aprendizaje de la unidad y de la asignatura en general, es transmitir valor a los roles y funciones y el quehacer del Químico Farmacéutico como encargado de los servicios farmacéuticos. Permite también mostrar a los alumnos, problemas reales de la vida profesional y cómo buscar de soluciones que mejoren su posterior desempeño. El objetivo general fue describir el uso de una herramienta pedagógica basada en metodológica aprendizaje más servicios (A+S) en estudiantes de pregrado de la carrera de Química y Farmacia, con respecto a la valoración de los servicios farmacéuticos recibidos, en hospital de Lanco.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del trabajo el curso se dividió en grupos y en la primera etapa, cada uno, realizó una búsqueda bibliográfica en distintas fuentes de información, en idiomas ingles/español, Google académico, Pubmed, Lilacs, entre otras, desde el año 1995, utilizando palabras clave: satisfacción

usuaria, servicios farmacéuticos, evaluación y calidad asistencial.

En la segunda etapa los grupos acordaron que servicios farmacéuticos serían considerados para el desarrollo del proyecto y que instrumento se usaría para implementar esta evaluación.

Este trabajo finaliza con dos productos, un documento final con límite de extensión y un video dirigido al socio comunitario con la presentación del instrumento de no más de 5 a 7 minutos. Los productos descritos permitirán al socio comunitario utilizarlos aplicando los instrumentos a sus pacientes, para conocer el grado de satisfacción usuaria de su comunidad, cumpliéndose con ello, el objetivo planteado.

Para la evaluación del desempeño de los estudiantes se aplicó una escala de apreciación a la totalidad del curso, la cual, tenía un puntaje máximo para el cumplimiento del resultado de aprendizaje de 28 puntos (correspondiente al 50%), para la competencia genérica 4 puntos (correspondiente al 10%), reflexión 8 puntos (correspondiente al 10%), y el servicio 12 puntos (correspondiente al 30%). Con una exigencia del 60% en todos los ítems.

A cada criterio de evaluación, de desempeño de los estudiantes, se le asignó la definición de logro que cada alumno obtuvo según el desarrollo de su proyecto. En la siguiente tabla se detalla los indicadores de logro para cada criterio de evaluación (CE):

Las definiciones de logro de los resultados de aprendizaje, de este proyecto con metodología A+S, se caracterizó por el uso de una escala de 5 niveles, del nivel 1, correspondiente a logro crítico, que demuestra que el alumno no ha completado el resultado de aprendizaje de la asignatura, al nivel 5 que corresponde al logro destacado, que demuestra el logro total y efectivo.

En el caso de la reflexión y competencias

genéricas se plantearon 1 y 2 indicadores de logro respectivamente, el primero:

¿el estudiante reflexiona sobre los contextos sociales, económicos y políticos en los que se sitúa la necesidad encontrada y el servicio entregado?

Y las segundas fueron:

1. ¿autoevalúa los resultados de su propio quehacer frente a determinadas acciones?
2. ¿el estudiante es capaz de reflexionar críticamente, respecto de los aprendizajes alcanzados a través del servicio desarrollado, en respuesta a la necesidad detectada?

Para la evaluación del servicio se consideraron tres indicadores de logro:

1. El servicio contribuyó a satisfacer la necesidad detectada existiendo, una coherencia total entre la problemática, los objetivos y la implementación.
2. El servicio contribuyó a la aplicación práctica del resultado de aprendizaje y/o criterios de evaluación que están siendo considerados en la metodología existiendo, una coherencia total entre el programa de asignatura y el servicio.
3. Los recursos utilizados, fueron pertinentes para el logro de los objetivos planteados en el servicio y de calidad en cuanto a su elaboración.

Todos los indicadores de logro, tanto de los resultados de aprendizaje, reflexión, competencia genérica, y servicio se aplicaron al final del proyecto con metodología A+S.

Con respecto a la estrategia utilizada para la reflexión consideró como objetivo que el estudiante sea capaz de reflexionar críticamente, respecto de

Tabla 1: Indicadores de logro, criterios de evaluación, proyecto metodología A+S Farmacia Asistencial

| *CE3.1 Valora la conducta ética en los servicios o intervenciones farmacéuticas en un centro asistencial. | | | | *CE2.3 Elabora un material didáctico según necesidades detectadas en el contexto | | |
|---|--|--|---|---|--|---|
| Realiza un diagnóstico de acuerdo con las necesidades informadas por el docente en el contexto del proceso de enseñanza y aprendizaje | Desarrolla una problemática según el diagnóstico informado | Plantea el propósito, coherente con las necesidades informadas | Diseña estrategias para desarrollar los objetivos y contenidos de la intervención | Diseña el material didáctico considerando objetivos de la metodología A+S | Elabora un material didáctico coherente y pertinente con los contenidos. | Presenta un material atractivo, acorde al contexto virtualidad de la actividad. |

*CE: Criterio de evaluación.

los aprendizajes alcanzados a través del servicio desarrollado, en respuesta a la necesidad informada por el socio comunitario o farmacéutico.

Los cumplimientos de los resultados de aprendizaje, radica principalmente en la valoración de los roles y funciones y el quehacer del Químico Farmacéutico, a través del pensamiento crítico y de cómo estas impactarán en la satisfacción de los usuarios de este Hospital. Esto se evaluó en la revisión de los productos finales (informe escrito y presentación de cada grupo e instrumento final) por parte de la docente, según la aplicación de una escala de apreciación establecida previamente.

Para la reflexión fue autoaplicada una encuesta individual, a la totalidad de alumnos del curso, utilizando un tiempo aproximado de 60 minutos para su desarrollo.

RESULTADOS

En la tabla siguiente se muestra los resultados obtenidos en la escala de apreciación descrita:

Tabla 2: Resultados escala apreciación proyecto metodología A+S Farmacia Asistencial

| | Resultado Aprendizaje (RA) | Competencia Genérica (CG) | Reflexión (R) | Servicio (S) |
|------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------|--------------|
| Puntaje máximo | 28 | 4 | 8 | 12 |
| 60% | 18.8 | 2.4 | 4.8 | 7.2 |
| Puntaje promedio curso | 26 | 3.8 | 5.7 | 10.5 |

En cuanto a las definiciones de logro, estas se dividieron en destacado, competente, insuficiente y crítico según los resultados para cada criterio de evaluación, obteniéndose los siguiente:

Tabla 3: Indicadores de logro, resultados de aprendizaje, proyecto metodología A+S Farmacia Asistencial:

| Nivel de logro | Descripción | Logro del curso *CE 3.1 | Logro del curso *CE 2.3 |
|----------------|--|-------------------------|-------------------------|
| 4 | Destacado: Demuestra en su desempeño, el logro total y efectivo de los criterios asociados al resultado de aprendizaje de la asignatura. | 20/20 | 6/20 |
| 3 | Competente: Demuestra en la globalidad de su desempeño, el logro de los criterios asociados al resultado de aprendizaje de la asignatura, aun cuando alguno de ellos no fuese cumplido en su totalidad cumpliera en forma efectiva. | 0/20 | 14/20 |
| 2 | Insuficiente: Demuestra en su desempeño, un logro deficiente de los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje de la asignatura. | 0/20 | 0/20 |
| 1 | Crítico: Demuestra en su desempeño, que no han logrado los resultados de aprendizaje de la asignatura. | 0/20 | 0/20 |

*CE: Criterio de evaluación.

En el caso de los resultados de la reflexión obtenidos en las competencias genéricas y se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 4: Indicadores de logro, competencia genérica y reflexión, proyecto metodología A+S Farmacia Asistencial

| Resultados | % Cumplimiento competencia genérica | % Cumplimiento Reflexión |
|--|-------------------------------------|--------------------------|
| Autoevalúa los resultados de su propio quehacer frente a determinadas acciones. (si/no) | 20/20 | 6/20 |
| El estudiante es capaz de reflexionar críticamente, respecto de los aprendizajes alcanzados a través del servicio desarrollado, en respuesta a la necesidad detectada. (si/no) | 0/20 | 14/20 |
| El estudiante reflexiona sobre los contextos sociales, económicos y políticos en los que se sitúa la necesidad encontrada y el servicio entregado. (si/no) | 0/20 | 0/20 |

Los resultados de la evaluación del servicio fueron:

Tabla 5: Indicadores de logro, servicio, proyecto metodología A+S Farmacia Asistencial

| % de logro curso | Servicio | | |
|------------------|---|--|---|
| | El servicio contribuyó a satisfacer la necesidad detectada existiendo, una coherencia total entre la problemática, los objetivos y la implementación. (si/no) | El servicio contribuyó a la aplicación práctica del resultado de aprendizaje y/o criterios de evaluación que están siendo considerados en la metodología existiendo, una coherencia total entre el programa de asignatura y el servicio. (si/no) | Los recursos utilizados, fueron pertinentes para el logro de los objetivos planteados en el servicio y de calidad en cuanto a su elaboración. (si/no) |
| | 100% | 75% | 100% |

Los resultados obtenidos de la encuesta autoaplicada de reflexión, desde un enfoque cualitativo, fueron en términos generales positivas de parte de los alumnos, y realizando una recopilación de lo expresado por algunos grupos puedo citar: ...” Esta actividad fue la culminación de una asignatura que me servirá mucho cuando trabaje...”, ...” fue importante hacer este proyecto para nosotros, porque no habíamos desarrollado nunca un servicio para un socio comunitario...”, ...” estas actividades hacen más entretenido aprender”.

Desde el enfoque cuantitativo, las respuestas más relevantes de la encuesta realizada al grupo de estudiantes se muestran en los siguientes gráficos:

Encuesta de reflexión proyecto metodología A+S, Farmacia Asistencial

Figura N°1

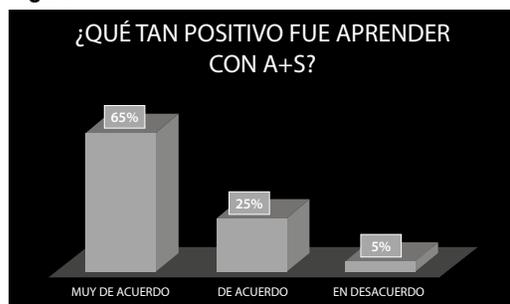


Figura N°2



Figura N°3



Figura N°4



Finalmente podemos mencionar que esta etapa de reflexión fue igualmente valorada de manera positiva por los estudiantes del curso.

DISCUSIÓN

La escala de apreciación del resultado de aprendizaje de la asignatura mostró que el logro promedio del curso llega al 92.8% de aprobación en la actividad, lo que muestra un buen nivel de cumplimiento

en los alumnos, que se condice con lo descrito por Aramburuzabala (2014) en donde describe a este método cómo innovador y de carácter experiencial que integra el servicio a la comunidad y la reflexión crítica con el aprendizaje académico, el crecimiento personal y la responsabilidad cívica. Adicionalmente es importante mencionar que diversos estudios demuestran que el aprendizaje-servicio contribuye a desarrollar el pensamiento crítico y la capacidad de resolución de problemas (Eyler y Giles, 1999; Lester, et al, 2005; Papamarcos, 2005; Salimbene et al., 2005)

De manera general según los resultados, del instrumento utilizado en la reflexión, figura N°2, el 70% considera estar muy de acuerdo con que su trabajo fue un aporte importante para la comunidad, lo que responde al compromiso de la Universidad con la sostenibilidad en la búsqueda de la calidad ambiental y la justicia social; contribuye a generar una cultura que promueve el desarrollo humano integral y ambientalmente sostenible, tal como lo menciona la Asamblea General de Naciones Unidas (2002).

La evaluación cualitativa coincide con los resultados cuantitativos obtenidos, en las encuestas realizadas a los y las estudiantes, lo que también se ve reflejado en otros estudios similares como Ferrán-Zubillaga A y Guinot-Viciano C (2012).

En definitiva, un 65% de los y las estudiantes que han participado en esta experiencia consideran que el proyecto con metodología del A+S, ha sido adecuada, frente a un 5% que opinan lo contrario.

Una de las limitaciones del estudio es que no cuenta con una descripción y análisis de la aplicación del instrumento a los usuarios del hospital, por parte de los alumnos, esto debido a las restricciones sanitarias impuestas por la pandemia de Sars-Cov 2.

CONCLUSIONES

Dentro de las conclusiones en la aplicación de esta metodología, es que permite situar al alumno en el contexto profesional, resolviendo problemáticas con rigor metodológico y pensamiento crítico, aportando a su formación integral y comportamiento ético, características del perfil de egreso de los estudiantes de esta carrera, el cual describe que deben “...estar preparados para desenvolverse en la aplicación y gestión de productos farmacéuticos en realidades de farmacia asistencial, industria farmacéutica y oficina de farmacia; así como en el uso y manejo de los efectos tóxicos de medicamentos en personas y animales.

Asimismo, está capacitado para participar activamente en equipos multidisciplinarios en el ámbito de la salud”.

El egresado posee como sello diferenciador un gran componente ético en el uso, manejo y recomendación de los medicamentos para la población, así como ser agente de cambios en el ámbito de la salud.

Otro aspecto es, la necesidad de contar con el desarrollo de habilidades docentes para dirigir al alumnado, entregar los tiempos necesarios y formas de apoyo durante el proceso, flexibilizando la planificación de la actividad, en caso necesario.

Cómo punto crítico se considera, la búsqueda de un socio comunitario, que permita realizar esta actividad entregando su tiempo para la etapa de evaluación de necesidades junto a la docente y la revisión del producto elaborado por los alumnos, sobre todo, tomando en cuenta que la Universidad no cuenta con campo clínico en la Región de los Ríos. Este aspecto facilitaría el desarrollo del proyecto, con esta metodología, a futuro.

Un desafío importante de este proyecto con metodología A+S, es la implementación de la actividad, en modalidad presencial, ya que, debido a las condiciones sanitarias del país, sólo se llevó a cabo en modo virtual, utilizando en este contexto, los recursos disponibles.

REFERENCIAS

1. Aramburuzabala, P. (2014). Aprendizaje-servicio. Ciudadanía activa, justicia social y aprendizaje. En V. Ballesteros Alarcón (Coord.). Implicaciones de la educación y el voluntariado en la formación de una ciudadanía activa. Perspectiva internacional (pp 33-48). Granada: GEU.
2. Asamblea General de Naciones Unidas (2002). Resolución 57/254. Proclamación de la Década de la Educación para el Desarrollo Sostenible (2005-2014).
3. Eyler, J. y Giles, D. (1999). Where's the learning in service learning? San Francisco, CA: Jossey-Bass.
4. Ferrán-Zubillaga, Ane y Guinot-Viciano, Cinta (2012). Aprendizaje-Servicio: propuesta metodológica para trabajar competencias. Portularia, XII (), 187-195. [Fecha de Consulta 21 de septiembre de 2021]. ISSN: 1578-0236. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161024437020>
5. Lester, S. W., Tomkovick, C., Wells, T., Flunker, L., y Kickul, J. (2005). Does service learning add value? Examining the

- perspectives of multiple stakeholders. *Academy of Management Learning and Education*, 4(3), 278–294.
6. Márquez-Peiró JF et al. (2008). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Revista Farmacia Hospitalaria Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH)*, 32(2), 71-6. DOI:10.1016/S1130-6343(08)72817-4
 7. MINSAL. (1992). Norma general técnica N° 12 guía para la organización y funcionamiento de la atención farmacéutica en atención primaria de salud.
 8. Papamarcos, S. D. (2005). Giving traction to management theory: Today's service-learning. *Academy of Management Learning and Education*, 4(3), 325–335.
 9. Salimbene, F. P., Buono, A. F., Lafarge, V. y Nurick, A. J. (2005). Service-Learning and Management Education: The Bentley Experience. *Academy of Management Learning & Education*, 4(3), 336-344.
 10. Sancho Rodríguez, J y Vásquez García, S (2012). Análisis de la percepción sobre la educación e información de medicamentos brindada a los usuarios del Consultorio Farmacéutico del Área de Salud de Palmares. *Revista Pharmaceutical Care La Farmacoterapia*, 1(2), 14-19.

