



CONSEJO GENERAL  
DE COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS

# Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España

**02**

**Servicio de Indicación  
Farmacéutica**

Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo de Buenas Prácticas del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, compuesto por:

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Barcelona  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Cádiz  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa  
Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza  
Fundación Pharmaceutical Care  
Sociedad Española de Farmacia Comunitaria  
Universidad de Granada

El Pleno del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos aprobó la difusión de este documento en su sesión del 23 de julio de 2014.

---

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos  
C/ Villanueva, 11, 7ª planta. 28001 Madrid  
Correo –e: [congral@redfarma.org](mailto:congral@redfarma.org)  
Web: [www.portalfarma.com](http://www.portalfarma.com)

Depósito Legal: M-27204-2014

Maquetación y Producción Gráfica: Comuniland S.L.

© Copyright de los textos originales: Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2014. Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida ni transmitida en ninguna forma o medio alguno, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, grabaciones o cualquier sistema de producción, sin la autorización por escrito de los titulares del copyright.

02

## Servicio de Indicación Farmacéutica

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| • Introducción .....   | 5  |
| • Objetivos del Servicio de Indicación Farmacéutica .....                              | 5  |
| • Requisitos del Servicio de Indicación Farmacéutica.....                              | 6  |
| • Procedimiento del Servicio de Indicación Farmacéutica.....                           | 6  |
| • Diagrama de flujo del procedimiento<br>del Servicio de Indicación Farmacéutica ..... | 9  |
| • Referencias .....  | 10 |

## **Introducción**

La mayor participación del paciente en el autocuidado de su salud implica una responsabilidad de la profesión farmacéutica en esta labor, en particular, en el asesoramiento en síntomas menores.

Los síntomas menores se entienden como problemas de salud de carácter no grave, autolimitados o de corta duración, que no tienen relación alguna con las manifestaciones clínicas de los otros problemas de salud que sufra el paciente, ni con los efectos, deseados o no, de los medicamentos que toma, que no precisa por tanto de diagnóstico médico y que responden o se alivian con un tratamiento sintomático o aquellos problemas de salud para los que el farmacéutico esté autorizado.

Se caracterizan por:

- Su carácter no grave; deben ser problemas de salud fácilmente reconocibles o identificables por el paciente.
- Su corta evolución y/o de resolución espontánea. En la mayoría de los casos el tratamiento persigue aliviar síntomas para que el paciente pueda seguir con su actividad diaria.

La actividad asistencial del farmacéutico encaminada a abordar los síntomas menores es el Servicio de Indicación Farmacéutica.

Según la definición del Foro de Atención Farmacéutica en Farmacia Comunitaria (FORO AF-FC), la Indicación Farmacéutica es *“el servicio profesional prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto”*.

Según la exposición de motivos de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, en la realidad social del siglo XXI, cada vez tiene más importancia el uso de medicamentos sin prescripción en las condiciones que se establecen y debe ser realizado en el marco de un uso responsable del medicamento, para lo que es imprescindible el papel del farmacéutico comunitario en todo lo relacionado con el autocuidado y la automedicación responsable.

El presente documento recoge las recomendaciones necesarias para que la práctica del Servicio de Indicación Farmacéutica pueda considerarse buena práctica profesional.

## **Objetivos del Servicio de Indicación Farmacéutica**

- a) Valorar si el/los problema/s de salud que consulta el paciente puede/n considerarse como un síntoma menor.
- b) Indicar al paciente la opción más adecuada para resolver su problema de salud y, en su caso, seleccionar un medicamento que no precise prescripción (garantizando que el paciente conoce el proceso de uso del mismo y que lo va a asumir) u otras medidas no farmacológicas.
- c) Proporcionar la información necesaria para resolver las dudas planteadas y/o las carencias detectadas por el farmacéutico para que el paciente comprenda y valore la intervención del farmacéutico.
- d) Determinar si el problema de salud referido por el paciente es un resultado negativo a la medicación y tratar de solucionarlo.
- e) Proteger al paciente frente a la posible aparición de resultados negativos de la medicación (detectar y corregir las causas prevenibles).
- f) Detectar otras necesidades para ofrecer, en su caso, otros servicios profesionales farmacéuticos o derivar al médico u otro profesional sanitario.
- g) Registrar y documentar las intervenciones farmacéuticas realizadas.

## Requisitos del Servicio de Indicación Farmacéutica

Para proporcionar este Servicio con garantías de calidad se establecen una serie de condiciones previas o requisitos:

- **Ser realizado por un farmacéutico**, debido al carácter asistencial y a la asunción de responsabilidad por la indicación de un tratamiento, sea farmacológico o no. El papel del técnico o auxiliar en farmacia en este Servicio será colaborar con el farmacéutico identificando consultas de los usuarios como susceptibles de Indicación Farmacéutica y derivando a dicho profesional.
- **Ser solicitado por el paciente o cuidador**. El Servicio de Indicación Farmacéutica lleva implícito la petición por el paciente de una solución para aliviar su problema de salud.

Cuando la solicitud no es del paciente o cuidador, sino de un representante (amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc.), pueden existir lagunas de información sobre la situación de salud del paciente por lo que se recomienda obtener la información directamente del paciente o cuidador.

- **Utilizar** como herramientas terapéuticas **medicamentos permitidos para el Servicio de Indicación Farmacéutica y medidas de tipo no farmacológico**.
- Fundamentar las actuaciones en **guías y protocolos elaborados según la evidencia científica disponible**.
- Disponer del **espacio adecuado** en la farmacia, una zona de atención personalizada (ZAP), para prestar el servicio con la confidencialidad que requiera.
- **Cumplir la legislación en cuanto a la dispensación de medicamentos que no precisan prescripción, si aplica**.
- **Registrar las actividades realizadas**, incluyendo informes de remisión al médico, e información al paciente.
- **Potenciar la comunicación con otros profesionales sanitarios** implicados en la atención a ese paciente.
- Tener una **cobertura del 100%** de los usuarios de farmacia comunitaria que lo requieran.
- Garantizar la **seguridad** de las recomendaciones, la **responsabilidad** sobre los resultados y la **confidencialidad** de la consulta.

En el Servicio de Indicación Farmacéutica son fundamentales elementos de soporte para ofrecer este servicio cumpliendo los requisitos establecidos. FORO AF-FC entiende que estos elementos son:

1. **Bases de datos sobre medicamentos**: con los contenidos de información necesarios e interrelacionados para prestar el servicio, basados en el conocimiento farmacológico y farmacoterapéutico actualizado y contrastado.
2. **Protocolos de actuación para las diferentes patologías**: los protocolos consensuados entre los agentes sanitarios implicados facilitan la toma de decisiones y la continuidad asistencial.
3. **Aplicación informática que facilite el registro de la actividad**.

## Procedimiento del Servicio de Indicación Farmacéutica

Ante la consulta de indicación farmacéutica realizada por un paciente, para aliviar un problema de salud, el farmacéutico deberá considerar:

1. **Obtener la información necesaria**: mediante una entrevista al paciente o cuidador, el farmacéutico obtendrá como información mínima:

- a) **Identificar quién** realiza la consulta, si es el propio paciente, un cuidador u otra persona.
- b) El síntoma menor por el que se consulta o la **razón de consulta** referido a cómo lo describe el paciente, localización, intensidad, etc.
- c) La comprobación de si el problema de salud referido no es una **reacción adversa** a un medicamento utilizado.
- d) La **duración** del problema consultado. A medida que ésta aumenta, es mayor la probabilidad de que no se trate de un síntoma menor. El farmacéutico debe conocer el tiempo por encima del cual aumentaría la probabilidad de que no se tratase de un síntoma menor. Este tiempo es variable según el síntoma consultado y debe recogerse en los protocolos como motivo de derivación.

e) La existencia de **otros signos o síntomas**, asociados al problema de salud motivo de consulta, que indiquen la no banalidad del proceso. La actuación del farmacéutico en esta fase se centra en descartar que existen otros signos o síntomas que aumentan la probabilidad de que se esté ante un problema de salud no autolimitado. Este aspecto supone que el farmacéutico comunitario conozca, para cada síntoma menor, cuáles son esos signos o síntomas. Para ello, las guías o protocolos de manejo de síntomas menores deben recoger los signos o síntomas de alarma ante los cuales procederá la derivación al profesional sanitario pertinente.

f) Los **problemas de salud del paciente**. Se habrá de conocer qué enfermedades sufre el paciente, con el fin de poder descartar una relación, *a priori*, entre el trastorno por el que consulta y las enfermedades que padece. Algunos síntomas percibidos como banales por el paciente pueden aparecer por el descontrol de una enfermedad pre-existente.

De igual manera, conocer la **situación fisiológica** y la **edad** del paciente debe ser otro punto clave a tener en cuenta, ya que una situación fisiológica especial o edad (embarazo, lactancia, menores de dos años, anciano encamado, etc.) condiciona la decisión del farmacéutico. También la existencia de **alergias o intolerancias** conocidas, incluidas las alimentarias.

g) Los **medicamentos que toma el paciente**: se debe recabar información sobre la medicación habitual del paciente y los medicamentos que haya podido tomar para tratar el síntoma consultado.

Conocer la medicación crónica del paciente permite conocer indirectamente problemas de salud del paciente que puede haber olvidado referir. Además, permite establecer sospechas de relación entre los medicamentos que el paciente utiliza y el motivo por el que consulta. Esto sucede cuando, a la vista de la medicación, el motivo de consulta pudiera estar relacionado con una inseguridad del tratamiento (aparición de una reacción adversa) o una ineffectividad (en cuyo caso procedería derivar al Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico). Por otro lado, si posteriormente se decide indicar un medicamento, este será elegido minimizando la posibilidad de interacciones con la medicación que toma y que puedan afectar la salud del paciente.

**2. Evaluar la información:** la intervención del farmacéutico, al igual que en el resto de los profesionales sanitarios, debe ser tomada a la luz de la evidencia científica disponible, para lo cual se debe contar con protocolos o guías adaptadas al ámbito de la farmacia comunitaria. Éstas permiten organizar la mejor evidencia científica disponible en el momento de ser utilizada en la toma de decisiones clínicas aunque no suplen la responsabilidad profesional ni el criterio clínico a aplicar en cada caso. Además son un elemento esencial en la formación clínica de los profesionales de la salud.

Por otro lado, algunos aspectos del manejo de síntomas menores, como los criterios de derivación al médico, deberían ser consensuados previamente entre los profesionales implicados con el fin de mejorar la calidad de la atención sanitaria.

Igualmente, el farmacéutico tendría que evaluar la existencia de contraindicaciones o posibles interacciones con medicación que pudiera estar utilizando el paciente.

**3. Actuar o intervenir:** tras evaluar el caso y, según la situación concreta del paciente, el farmacéutico puede asesorar sin dispensar, indicar una opción terapéutica que no precise receta, un tratamiento no farmacológico, derivar al médico u otro profesional sanitario, o bien, derivar al paciente a otros Servicios de Atención Farmacéutica.

a) **Selección de la terapia:** en el caso en que se decida tratar al paciente, las alternativas terapéuticas de las que se dispone son:

- **Indicar un medicamento permitido para el Servicio de Indicación Farmacéutica:** seleccionado de acuerdo con la situación concreta del paciente y a la evidencia científica disponible, seleccionando el principio activo, dosis, forma farmacéutica, pauta y duración del tratamiento.

La elección debe considerar las contraindicaciones del medicamento seleccionado, la situación fisiológica del paciente, las alergias medicamentosas que pudiera padecer el paciente, los problemas de salud ya diagnosticados que presente y los medicamentos que esté tomando.

Debe hacerse partícipe al paciente de las distintas alternativas de tratamiento y considerar, en la medida de lo posible, sus preferencias. En el caso de dispensar algún medicamento permitido para el Servicio de Indicación Farmacéutica se seguirá el procedimiento del Servicio de Dispensación (ver Procedimiento del "Servicio de Dispensación de Medicamentos y Productos Sanitarios").

- **Recomendar un tratamiento no farmacológico:** en los problemas leves de salud pueden ser de utilidad productos sanitarios y/o medidas dietéticas o físicas por sí solas o acompañando a un tratamiento farmacológico. Modificar o reforzar hábitos higiénico-dietéticos y proporcionar información sanitaria permiten al paciente mejorar el autocuidado de su salud.

#### b) Derivación a otros Servicios profesionales farmacéuticos:

- **Derivación al Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico:** cuando el farmacéutico sospeche, tras la evaluación del caso, que el motivo de consulta del paciente pueda estar relacionado con una falta de efectividad de los medicamentos que toma o con efectos no deseados de éstos sería recomendable derivarle al Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.
- **Derivación al Servicio de Educación Sanitaria:** cuando para resolver el problema de salud o evitar que se repita se necesite una intervención educativa.
- **Otros servicios:** existen diferentes servicios en la farmacia que pueden resolver diversos problemas de salud, como el de cesación tabáquica, Sistemas Personalizados de Dosificación (SPD), Revisión del Uso de Medicamentos (RUM), Farmacovigilancia, etc.

**c) Derivación al médico u otros profesionales sanitarios:** en el caso de que el farmacéutico identifique situaciones en las que estime la necesidad de diagnóstico médico o de otro profesional sanitario, como puedan ser duración prolongada de los síntomas, existencia de síntomas no banales o problemas de salud que no se corresponden con trastornos leves o banales.

Así, esta actividad asistencial permite que el farmacéutico colabore con el médico (y otros profesionales de la salud) mediante la derivación de pacientes no diagnosticados, inefectivamente tratados o aquellos que presenten algunas de las circunstancias fijadas en los protocolos como criterio de derivación.

En este sentido, se considera indispensable que para potenciar la comunicación con otros profesionales implicados en la atención a ese paciente, la remisión se realice a través de un *Informe de remisión o derivación*. El objetivo de este informe es facilitar al profesional la información que el farmacéutico posee del paciente y el motivo por el que solicita su valoración. En este informe deben constar los datos identificativos del paciente, la razón de consulta, el motivo de la derivación y los datos identificativos del farmacéutico.

**4. Registro y análisis global del proceso:** la evaluación de la práctica realizada y el conocimiento de los resultados de la intervención, favorece el ciclo de mejora continua del Servicio de Indicación Farmacéutica.

El proceso del Servicio de Indicación Farmacéutica finaliza, una vez se haya comprobado, siempre que sea posible, el **resultado** de dicha indicación.

Las herramientas para la evaluación del Servicio pueden ser la observación directa del funcionamiento del proceso, la entrevista a los pacientes y, fundamentalmente, el análisis de los sistemas de registro. Para ello es primordial disponer de aplicaciones informáticas que faciliten el registro de la actividad. El registro de todo el servicio profesional de Indicación Farmacéutica permitirá análisis posteriores del proceso, así como evaluar el resultado del mismo.

En el caso de recoger información de carácter personal, habrá que garantizar la confidencialidad y el uso de los datos con los fines, forma, limitaciones y derechos recogidos en la legislación vigente en esta materia.

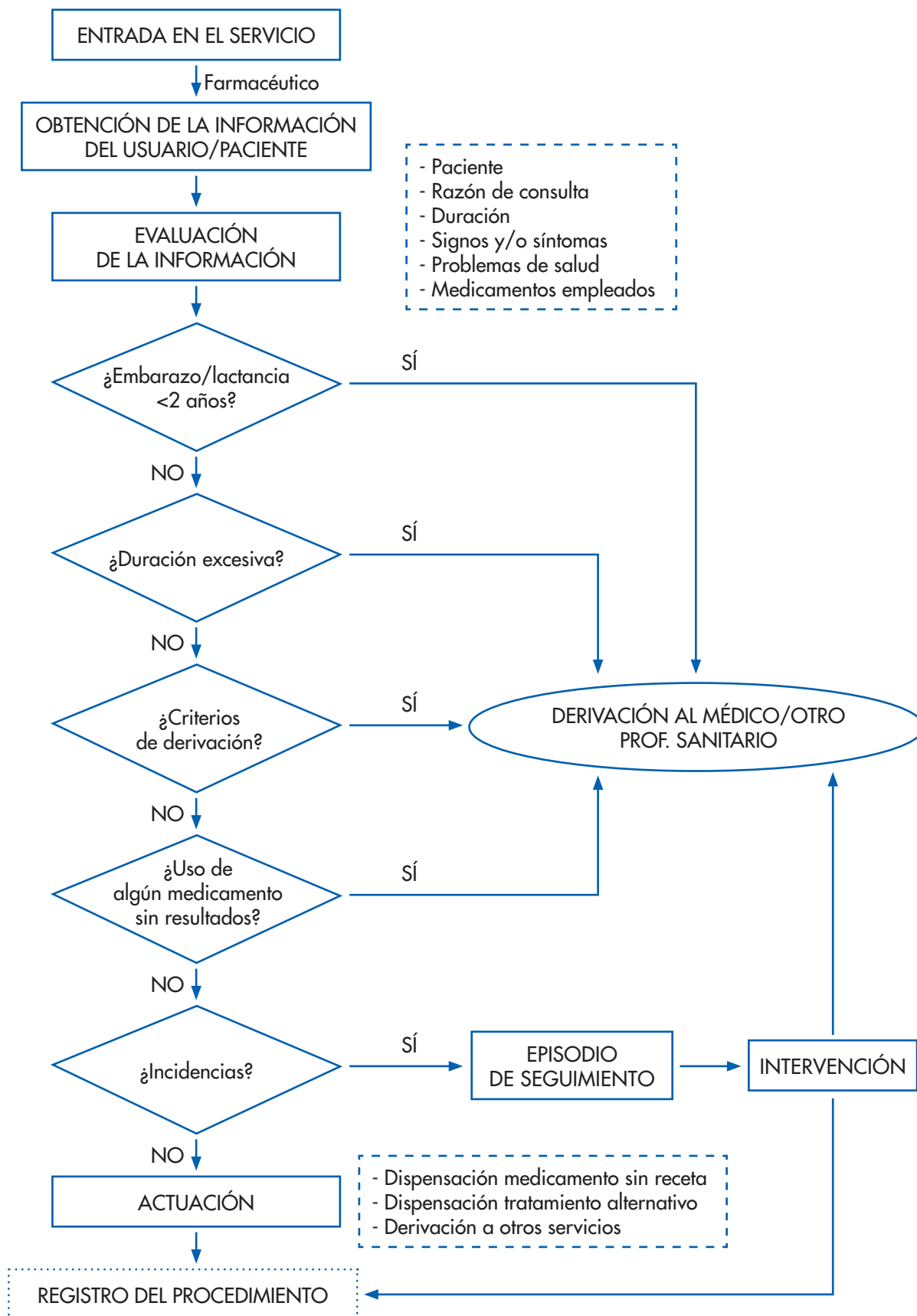
En el caso de la realización **online** del Servicio de Indicación Farmacéutica, se hará a través del sitio web de una farmacia legalmente autorizada que haya comunicado la realización de esta actividad a la autoridad competente.

La actuación profesional del farmacéutico está afectada por las mismas normas legales y deontológicas que en el ámbito de la indicación presencial. Por tanto, el procedimiento descrito con anterioridad será aplicable, para lo cual, en la web se habilitarán herramientas (teléfono, SMS, videoconferencia, correo electrónico, etc.) que permitan realizar la indicación solicitada.

La farmacia deberá habilitar cuestionarios a cumplimentar por el usuario para la obtención de la información necesaria para asegurar la correcta indicación así como para garantizar el uso responsable del medicamento.



## Diagrama de flujo del procedimiento del Servicio de Indicación Farmacéutica



## **Referencias**

- Foro AF-FC. Guía Práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos; 2010 [Internet – consultado el 24 de junio de 2014]. Disponible en: [http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC\\_Guia%20FORO.pdf](http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC_Guia%20FORO.pdf)
- Jefatura del Estado. Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. BOE-A-2006-13554. [Internet – consultado el 24 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/legislacion/recopilacion/Paginas/leygarantiasyusoraciona.aspx>
- Machuca M, Baena MI, Faus MJ. Guía de Indicación Farmacéutica IndDáder. Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica (CTS-131) Universidad de Granada. ISBN :84-689-4985-X. Disponible en: <http://www.atencionfarmaceutica-ugr.es>
- Ocaña Arenas A. Indicación farmacéutica. En: Faus MJ, Amariles P, Martínez-Martínez F. Atención Farmacéutica: conceptos, procesos y casos prácticos. Ed. Ergón, 2008.
- Ocaña A, Baos V, Amariles P, Palop V, Saez-Benito L, Sempere E, Faus MJ, Arroyo P, Orueta R, Hernández MA, Vicens C, Baena MI, Plaza F. Protocolos de indicación farmacéutica y criterios de derivación al médico en síntomas menores. Universidad de Granada y Fundación Abbott. 2008. ISBN 978-84-608-0683-7. Disponible en: <http://www.atencionfarmaceutica-ugr.es>
- Varios autores. Documento de Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. 2013. [Internet – consultado el 24 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Paginas/Buenas-practicas-Farmacia-Comunitaria.aspx>
- Varios autores. Documento de Orientaciones para la dispensación de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de sitios web. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2013 [Internet – consultado el 24 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/profesionales/medicamentos/medicamentos-internet/Paginas/Medicamentos-Internet.aspx>





**CONSEJO GENERAL  
DE COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS**