



**Transformando la experiencia del paciente
en la Farmacia Hospitalaria de Madrid**

Lunes, 7 de octubre de 2024

Salón de actos Materno Infantil
HGU Gregorio Marañón



Transformando la experiencia del paciente en la Farmacia Hospitalaria de Madrid



ORGANIZA



Perspectiva y apuesta estratégica de la SMFH en medicina basada en valor

Mario García Gil
Presidente SMFH

TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID





*“Value =
patient health outcomes
per dollar spent”*

Michael Porter



- ✓ Resultados Clínicos
- ✓ Resultados referidos por el paciente
- ✓ Resultados de la Experiencia del paciente

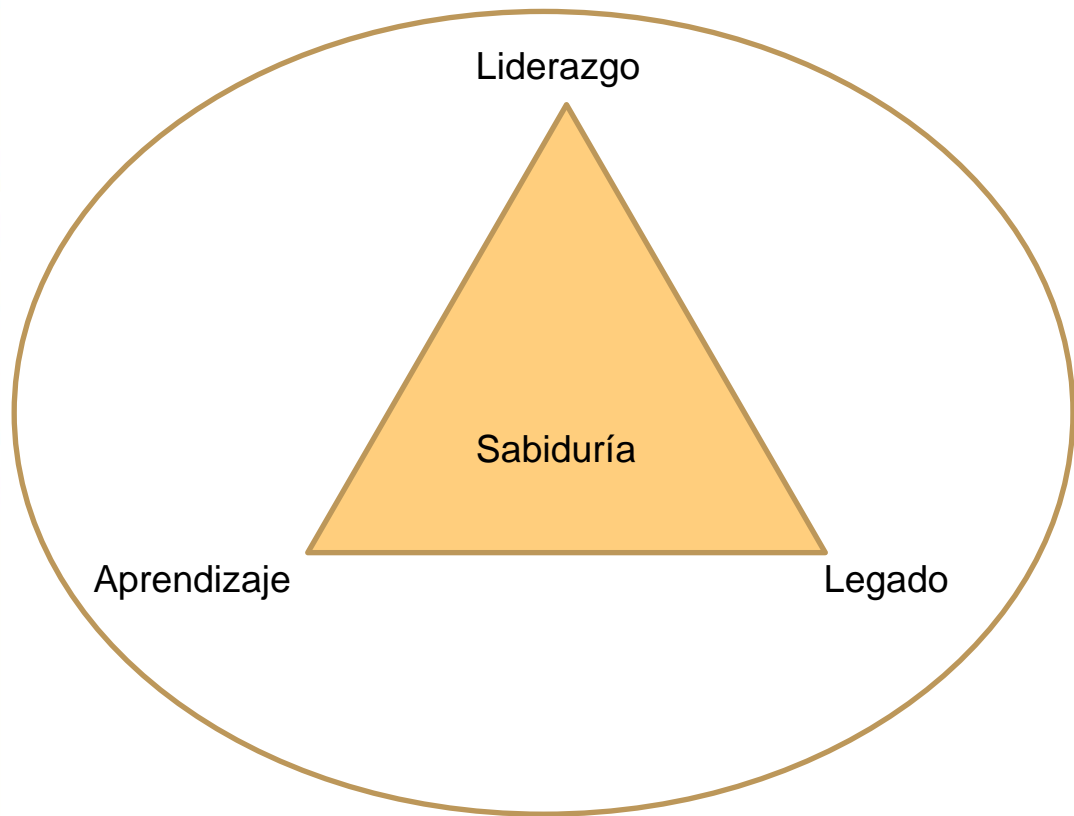
Plataforma
Empresa



MANAGEMENT HUMANISTA

La estrategia son las personas

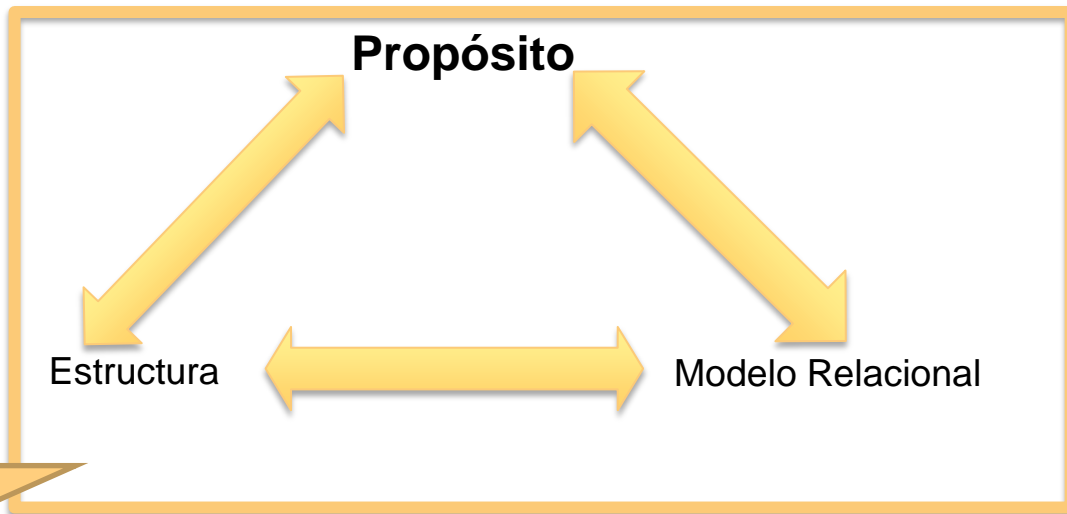
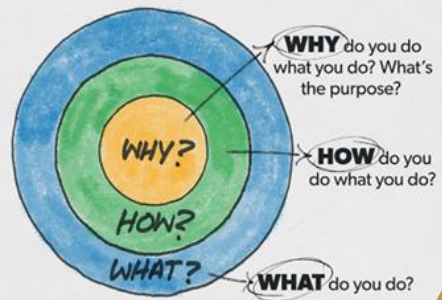
Xavier Marcet y Javier García



TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID



GOLDEN CIRCLE



Estrategia –Cabeza
Resultados-Manos
Bienestar-Corazón



Oficina de Transformación y Estrategia en Salud

Sociedad Madrileña de Farmacéuticos de Hospital



**TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE
EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID**

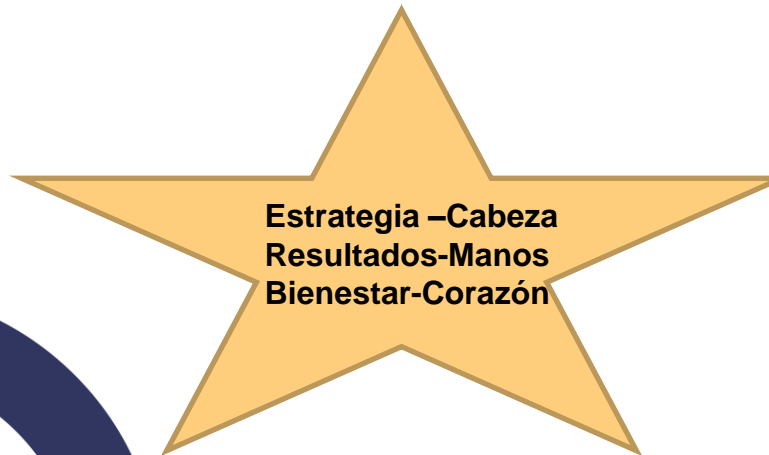




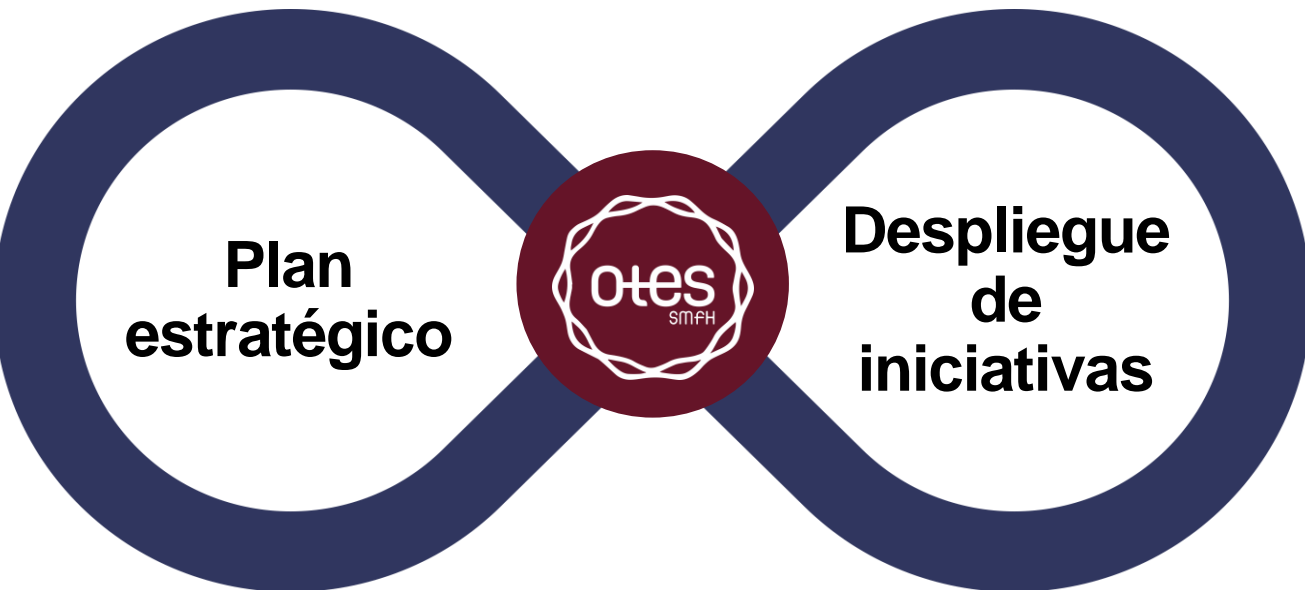
**Oficina de
Transformación y
Estrategia en Salud**



Sociedad Madrileña de
Farmacéuticos de Hospital



**Estrategia –Cabeza
Resultados-Manos
Bienestar-Corazón**



**TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE
EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID**



Propuesta de valor

Ideas y líneas de actuación deberían tener incorporados los siguientes aspectos



Sociedad Madrileña de
Farmacéuticos de Hospital



1. Que permita alinearse y anticiparse con las necesidades actuales y futuras del marco normativo de la Sanidad Madrileña
2. Construya un marco de actuación a corto – medio plazo con un plan de impactos secuenciados temporalmente
3. Aúne el potencial de todos los servicios de farmacia del sistema público de salud madrileño
4. Alineados con las tendencias y visión de futuro
5. Focalice esfuerzos en acciones de alto impacto para las actuales funciones de la farmacia hospitalaria



TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID





5 ejes estratégicos y 11 ámbitos de actuación



TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID



Programa

JORNADA DE PONENCIAS Y DEMO DE HERRAMIENTAS

Diseño Centrado en las Personas para la mejora de los Servicios

09:30 Bienvenida y presentación de la jornada

Por Mario García-Gil

Participación Novartis

Por Paloma Delgado
Regional Market Access Lead

Participación SERMAS

Pendiente de confirmación

10:15 Introducción al Diseño Centrado en las Personas

Por oopen studio

10:35 El espacio como herramienta de gestión del cambio

Por Alicia Martínez

11:00 Trabajo en equipo de varios Servicios en cocreación y DCP para proyectos estratégicos

Por Mario García-Gil

11:25 Cómo codiseñar un plan funcional del Servicio de Farmacia ligando experiencia de paciente, procesos y espacios

Por Ana Álvarez

11:50 Descanso

12:00 Diálogo frutal

13:00 Comida

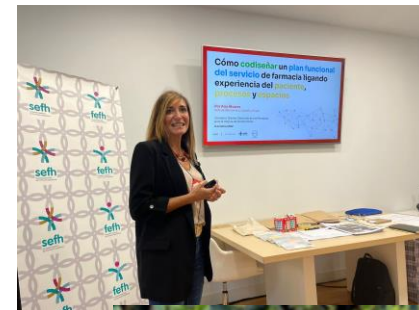
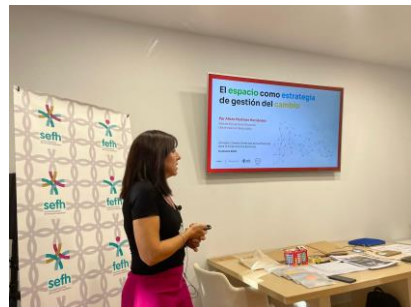
14:00 Taller demo participativo

Por oopen studio

17:40 Puesta en común, despedida y cierre



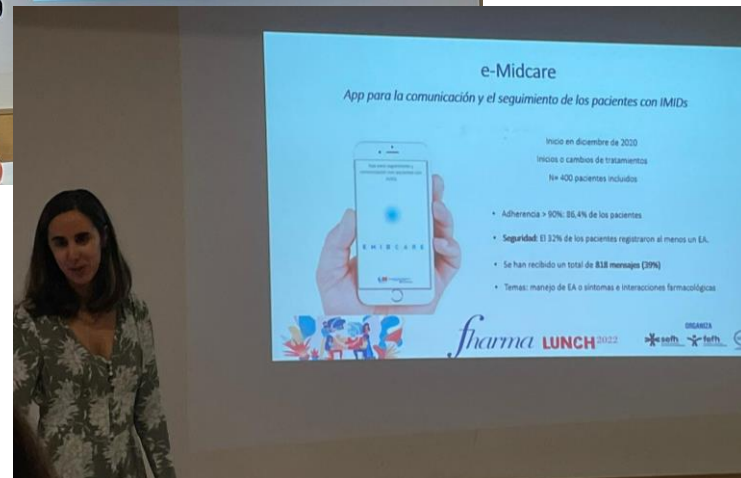
Primera línea estratégica centrada en la sociedad y los profesionales -2022-



TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID



Primera línea estratégica centrada en la sociedad y los profesionales -2022-





TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID



Continuidad estratégica centrada en la sociedad y los profesionales -2023-



Transformando la experiencia del paciente en la Farmacia Hospitalaria de Madrid

Lunes, 7 de octubre de 2024

Salón de actos Materno Infantil
HGU Gregorio Marañón



TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID



Ley de Farmacia Madrileña. Oportunidad de transformación de procesos asistenciales

El ecosistema sanitario madrileño cuenta con una nueva Ley de Ordenación y Atención Farmacéutica de la Comunidad de Madrid. Esta ley genera un nuevo ecosistema farmacéutico que ofrece oportunidades para que los equipos de farmacia de los hospitales madrileños innoven y lideren la transformación de procesos asistenciales donde el papel del farmacéutico es relevante en los diferentes ámbitos farmacéuticos.

Aspectos de la Ley de Farmacia Madrileña como la atención farmacéutica domiciliaria, evaluación de resultados en salud derivada del uso de medicamentos, terapias personalizadas y avanzadas en el contexto de la medicina de precisión y la participación en el posicionamiento y la contratación pueden ser palancas para favorecer el ecosistema sanitario de vanguardia que está diseñando la Consejería de Sanidad.

La jornada Now&Next, se crea con el objetivo de identificar y comunicar proyectos e iniciativas de éxito en relación a la transformación del modelo asistencial farmacéutico y consensuar, de forma conjunta, un decálogo de recomendaciones que faciliten y promuevan el cambio y transformación en los Servicios de Farmacia de la Comunidad de Madrid alineados con las oportunidades de la citada ley.



5 ámbitos de actuación



Farmaco Quirúrgica
Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Farmacología en UCI Neonatal
Hospital Universitario La Paz

Programa de estabilización de antimicrobianos (PRO-PAMACTA)
Hospital Universitario de Galdakao

Recomendación de "no hacer" - no dejar de administrar betalactámicos
Hospital Universitario Gregorio Marañón

Sistema de trazabilidad segura en mezclas no estériles y nutrición parenteral
Hospital Universitario Fundación Alcorcón

Eficiencia en la estrategia "Treat to target" en enfermedades reumáticas y Psoriasis
Hospital General Universitario de Galdakao

El farmacéutico impulsando el 95-95-95 en el VIH
Hospital Universitario Ramón y Cajal

Innovación abierta en procesos logísticos: Hospital de Galdakao - Artea
Hospital General Universitario de Galdakao

Consulta farmacéutica al paciente oncológico en el Hospital de Día de Oncología
Hospital Universitario La Paz

Escuela de Pacientes
Hospital Universitario Gregorio Marañón

Programa de recuperación intensificada postquirúrgica
Hospital Universitario Gregorio Marañón

Consulta atención farmacéutica Post-UCI
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Farmacéutico en Unidades de Hospitalización a Domicilio
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Consulta farmacéutica integrada en vejez hipercrítica
Hospital General Universitario Gregorio Marañón

El farmacéutico en la Unidad de Hospitalización a Domicilio
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Búsqueda de personas con VIH perdidas
Hospital Universitario Ramón y Cajal

Integración de una farmacia hospitalaria en una Unidad de Asistencia
Hospital Universitario Gregorio Marañón

ccme
Hospital Universitario Gregorio Marañón

Farmacéutico en Unidades de Hospitalización a Domicilio
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Innovación y Precisión en la Farmacia: Unidad de Farmacogenética
Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Proyecto PROMETE
Hospital General Universitario Fuenlabrada

Proyecto Farma Opera
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Tecnología para mejorar la salud del paciente hemotológico
Hospital Universitario La Paz

Plataforma e-Learning para formación del Servicio de Farmacia
Hospital Universitario La Paz

IA Rescata para identificar fallos de medicación que conllevan atención en el S. de Urgencias
Hospital Universitario Puerta de Hierro

Sistema de autocuidado en el puesto de trabajo
Hospital Universitario Gregorio Marañón

Plataforma de Salud Moyal
Hospital Universitario Gregorio Marañón

OptimIA
Hospital Universitario Gregorio Marañón

Proyecto Farmaceuter
Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Seguimiento farmacoterapéutico al alta de Urgencias
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Continuidad Asistencial Farmacéutica en pacientes con Cáncer de mama
Hospital Universitario de Fuenlabrada

Análisis y consenso de recomendaciones farmacoterapéuticas para pacientes sociosanitarios
Hospital Universitario Puerta de Hierro

Valoración integral de la farmacoterapia en el paciente oncológico complejo desde el S. de Urgencias
Hospital Universitario Ramón y Cajal

33 iniciativas recibidas desde los Servicios de Farmacia de Hospital madrileños



Líneas de Interés en 2024

1. Agencia de Contratación
2. Posicionamiento de medicamentos
3. Medicina de precisión
4. Comités de Tumores
5. Terapias avanzadas
6. Investigación colaborativa
7. Asuntos públicos



Sociedad Madrileña de
Farmacéuticos de Hospital



TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE MADRID





Experiencia del paciente, el nuevo paradigma de la excelencia sanitaria. La visión de AMCA.

Carolina Varela Rodríguez, MD. PhD. MPH. MHA



Hospital Universitario
12 de Octubre



Instituto de Investigación
Hospital 12 de Octubre

“ZHUANG ZI Y EL MAESTRO DE LÓGICA HUI ZI SE PASEABAN POR EL PUENTE DEL RÍO HAO. ZHUANG ZI OBSERVÓ “¡MIRA QUÉ FELICES QUE SON LOS PECECILLOS QUE SE AGITAN ÁGILES Y LIBRES!”. HUI ZI OBJETÓ: **“SI NO ERES UN PEZ, ¿DE DÓNDE SACAS QUE LOS PECES SON FELICES?”**. “COMO TÚ NO ERES YO, ¿CÓMO PUEDES SABER LO QUE YO SÉ DE LA FELICIDAD DE LOS PECES?”. “TE CONCEDO QUE YO NO SOY TÚ Y QUE, POR TANTO, NO PUEDO SABER LO QUE TÚ SABES. PERO COMO TÚ NO ERES UN PEZ, NO PUEDES SABER SI LOS PECES SON FELICES”. “RETOMEMOS LAS COSAS DESDE UN PRINCIPIO – REPLICÓ ZHUANG ZI -. CUANDO ME HAS PREGUNTADO **“¿DE DÓNDE SACAS QUE LOS PECES SON FELICES?”**, LA FORMA MISMA DE TU PREGUNTA IMPLICABA QUE SABÍAS QUE YO LO SÉ. PERO AHORA SI QUIERES SABER DE DÓNDE LO SÉ, PUES BIEN, LO SÉ **DESDE LO ALTO DEL PUENTE.”**

Simon Leys - “La felicidad de los pececillos. Cartas desde las antípodas”



Somos El 12, somos Calidad



Experiencia del paciente, el nuevo paradigma de la excelencia sanitaria. La visión de AMCA.

~~Carolina Varela Rodríguez, MD. PhD. MPH. MHA~~



Hospital Universitario
12 de Octubre



Instituto de Investigación
Hospital 12 de Octubre



¿De qué hablamos cuando decimos experiencia del paciente?

Carolina Varela Rodríguez, paciente

La perspectiva del paciente

5. **Punto de vista** desde el cual se considera o se analiza un asunto.

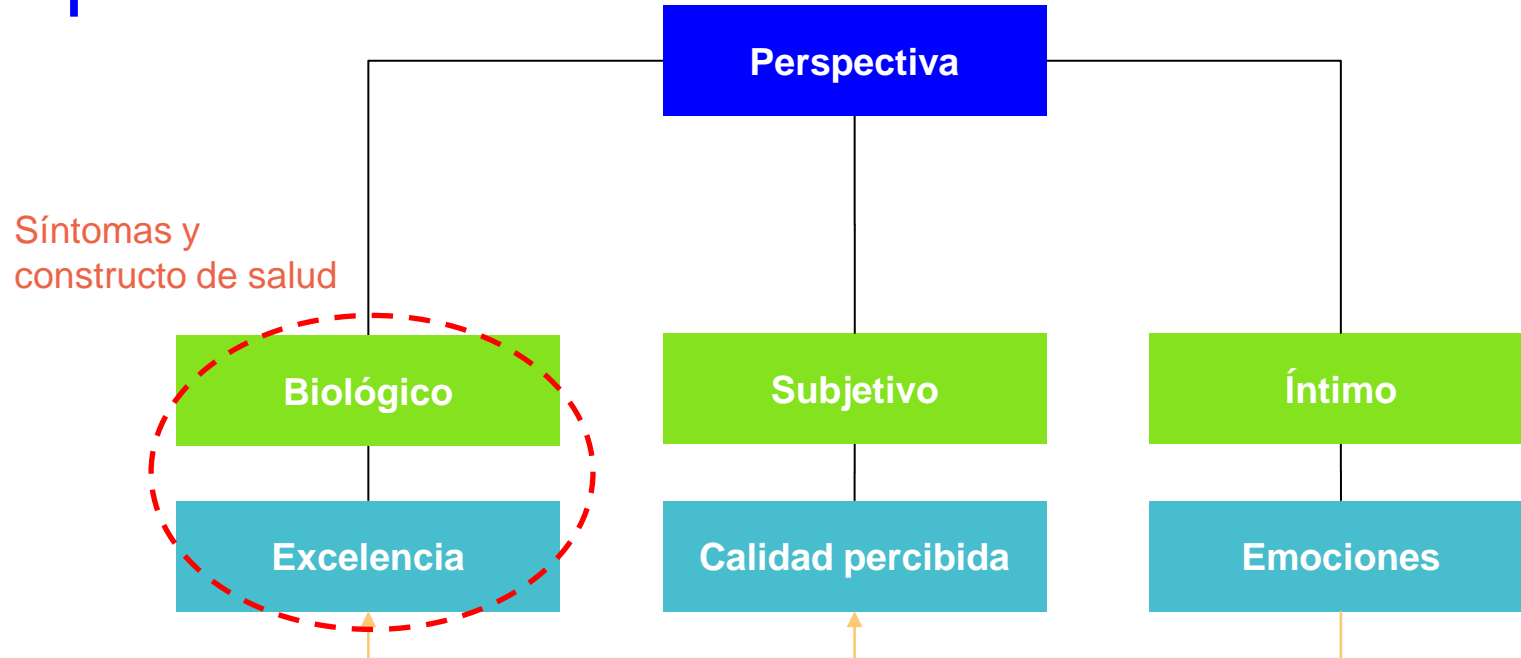
6. Visión, considerada en principio más **ajustada a la realidad**, que viene favorecida por la observación ya distante, espacial o temporalmente, de cualquier hecho o fenómeno



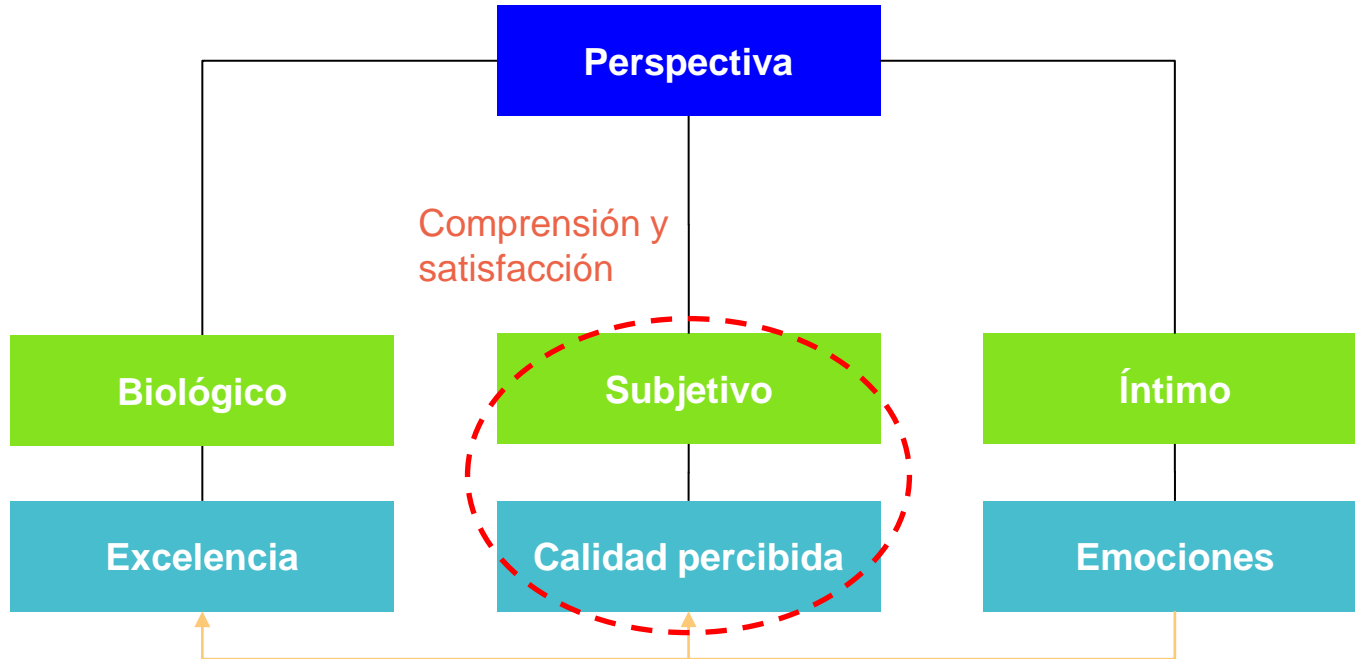
https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8



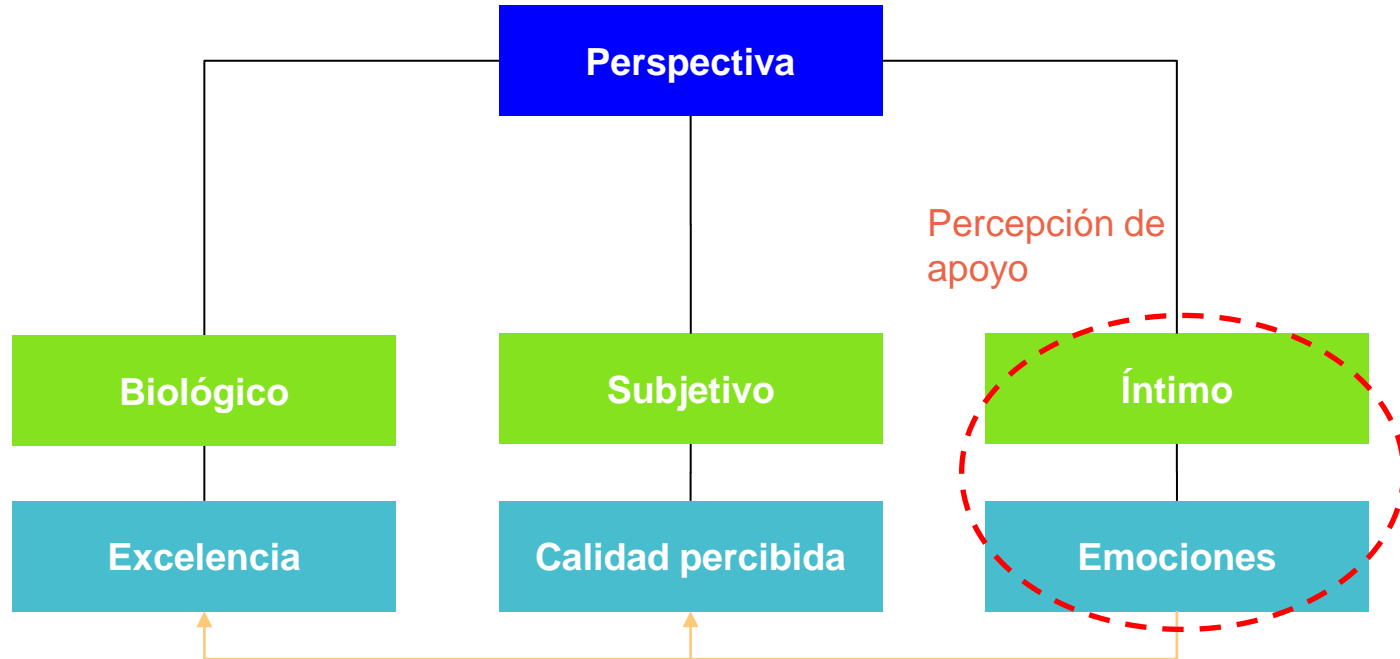
Tres niveles en la perspectiva del paciente



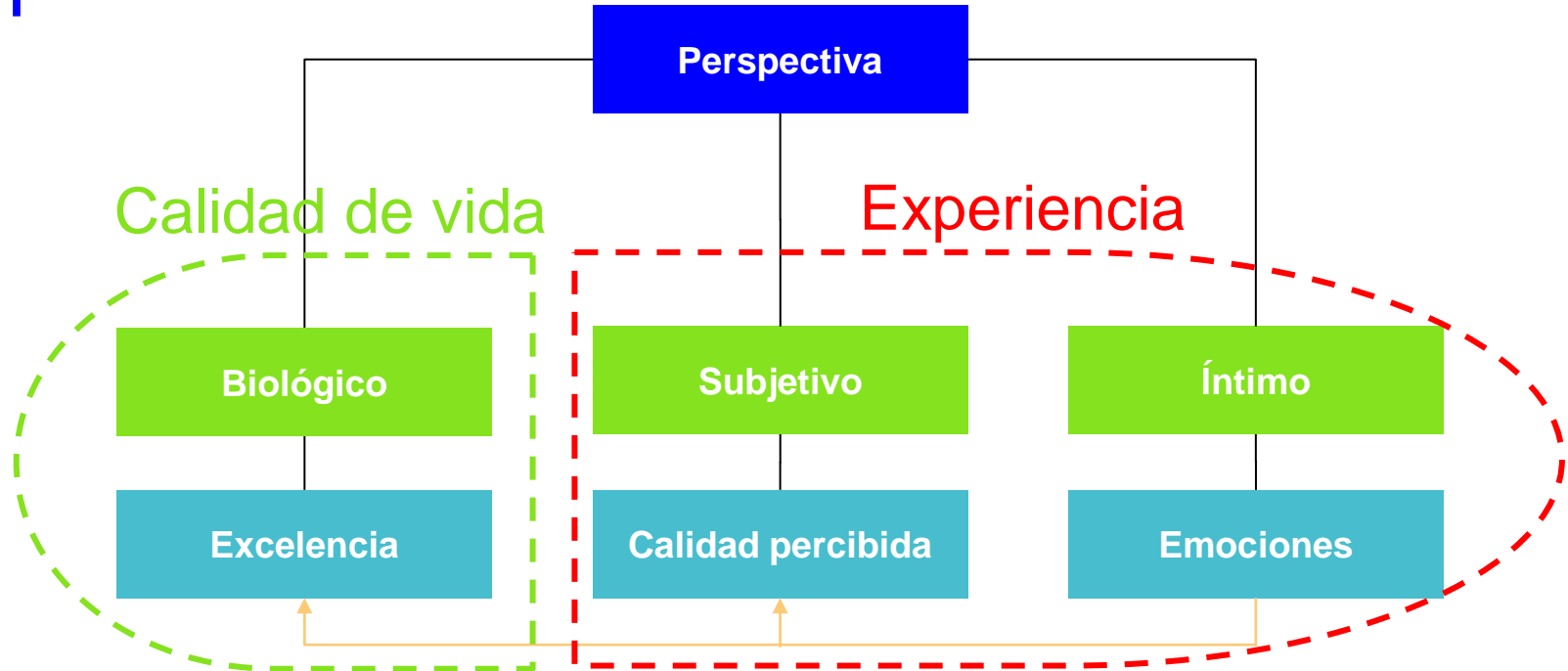
Tres niveles en la **perspectiva** del paciente



Tres niveles en la perspectiva del paciente



Tres niveles en la **perspectiva** del paciente



La perspectiva del paciente: de resultados (QoL) a **experiencia**.

1. Hecho de haber **sentido**, conocido o presenciado alguien o algo.
2. **Práctica prolongada** que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo.
3. **Conocimiento** de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas.
4. Circunstancia o acontecimiento **vivido** por una persona.



Subjetivo

- Calidad percibida
- Infraestructuras
- Importancia del contexto

Íntimo

- Miedo o alegría
- Vinculación emocional
- **Introspección**

Dignidad

- Trato digno
- Respeto
- **Extrospección**



Subjetivo

- Calidad percibida
- Infraestructuras
- Importancia del contexto

Íntimo

- Miedo o alegría
- Vinculación emocional
- **Introspección**

Dignidad

- Trato digno
- Respeto
- **Extrospección**



ENFERMEDAD



Aspectos culturales

Vivencia de la **enfermedad**
Constructo de **salud**



Pacto social

Vivencia en el **sistema de salud**
Constructo de **protección de salud**



Aspectos culturales

Vivencia de la **enfermedad**
Constructo de **salud**

Experiencia **como** enfermo

Contexto doméstico
Introversión



Pacto social

Vivencia en el **sistema de salud**
Constructo de **protección de salud**

Experiencia **de** paciente

Contexto sistema sanitario
Extroversión



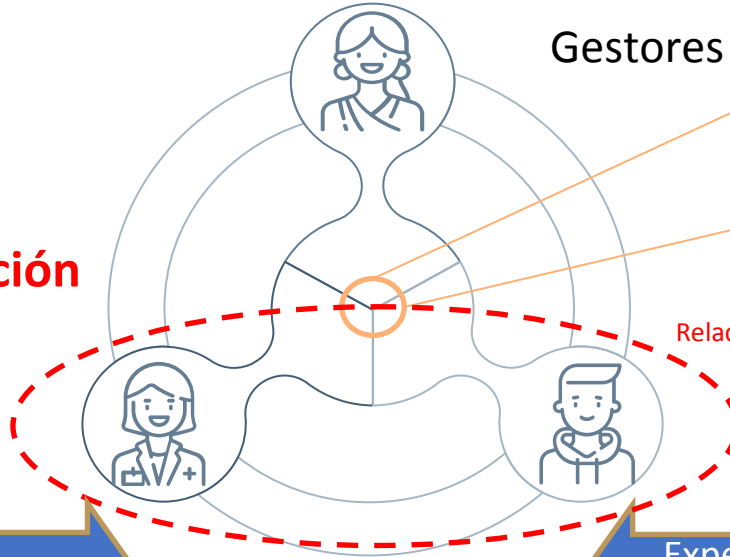
¿Llegamos a un acuerdo?

Hoy vamos a hablar de la experiencia de paciente (con el sistema de salud)

¿Por qué medir la
perspectiva del paciente?

Asimetría de información

Clínicos (AGENTE)



Gestores

Decisiones compartidas

Relación de agencia

Pacientes (CLIENTE)

Highly specialized knowledge
Professional experience
Science-evidence management
Experience with the healthcare system

Efectividad

Expert knowledge on health condition
Experience with health condition and
socioeconomic context
QoL management
Experience with the healthcare system

A photograph showing a close-up of an elderly woman with short, light-colored hair, wearing a light grey turtleneck sweater. She is smiling warmly and looking towards a doctor on the right. The doctor is partially visible in profile, wearing a white lab coat and glasses. The background is a plain, light-colored wall.

Aportar valor al paciente

¿Para qué medir la
perspectiva del paciente?

Y ¿para qué medir la experiencia?

- Mejorar la **comprensión** del proceso asistencial y de su impacto en los pacientes y sus allegados: Humanizar la asistencia
- Mejora de los procesos asistenciales: Identificar rápidamente áreas de **mejora**.
- Optimizar los procesos y el uso de **recursos**
- Favorecer la relación de **confianza** entre paciente y profesional: Mejorar los resultados en salud
- Optimizar la **carga de tratamiento** de los pacientes.
- Mejora de la **satisfacción** de los pacientes y profesionales.
- Mejorar la **legitimación** institucional del Sistema Nacional de Salud.

Treatment burden should be included in clinical practice guidelines

Claudia Dobler and colleagues argue that clear information on treatment burden in guidelines could improve decision making

Claudia C Dobler *consultant pulmonologist*^{1 2 3}, Nathan Harb *medical student*³, Catherine A Maguire *patient involvement and engagement*², Carol I Armour *professor of pharmacology*^{2 4}, Courtney Coleman *patient involvement and en*

¹Evidence Based Practice Center, Robert D and Patricia

²Woolcock Institute of Medical Research, University of South Wales, NSW, Sydney, Australia; ⁴Central Sydney

Key messages

Treatment burden, the work that patients need to do to care for their health and its effect on their life, is often substantial for people with chronic conditions

Although modern clinical guidelines may consider acceptability to patients, evaluations of treatment burden are not included

Information on treatment burden would enable patients to make informed decisions about treatments

High quality methods for assessing treatment burden need to be identified and meaningful ways of adding this information to clinical practice guidelines need to be explored

“Es **NECESARIO**, pertinente

útil y ... divertido



¿Qué necesitamos medir?

Paciente

Datos subjetivos

Anónimo

Foco en el proceso

Agrupado

No requiere integrarse

Validez interna

Muy dependiente del
proceso y del contexto

PREM

PROM

Paciente

Datos subjetivos

Nominal

Foco en el paciente y la efectividad

Desagregado

Requiere integrarse

Validez externa e interna

Muy dependiente de la
condición clínica

¿Cómo necesitamos
medirlo?

Preguntando
Observando
Acompañando
Escuchando
Midiendo



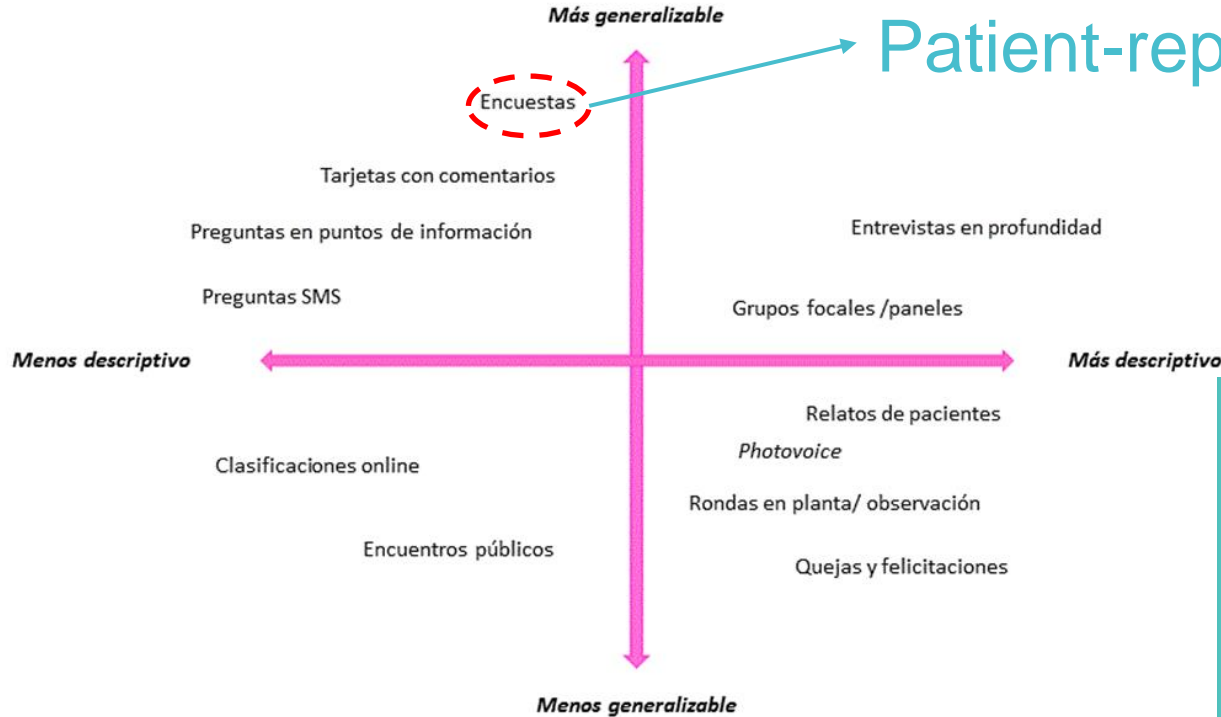


Cómo medimos la experiencia: Objetivar lo subjetivo

Indicadores

- Relevantes y pertinentes
- Cuantitativos y cualitativos
- De proceso, estructura y resultado
- Que realmente importen e impacten
- Con un método robusto, repetible y comparable

Patient-reported experience

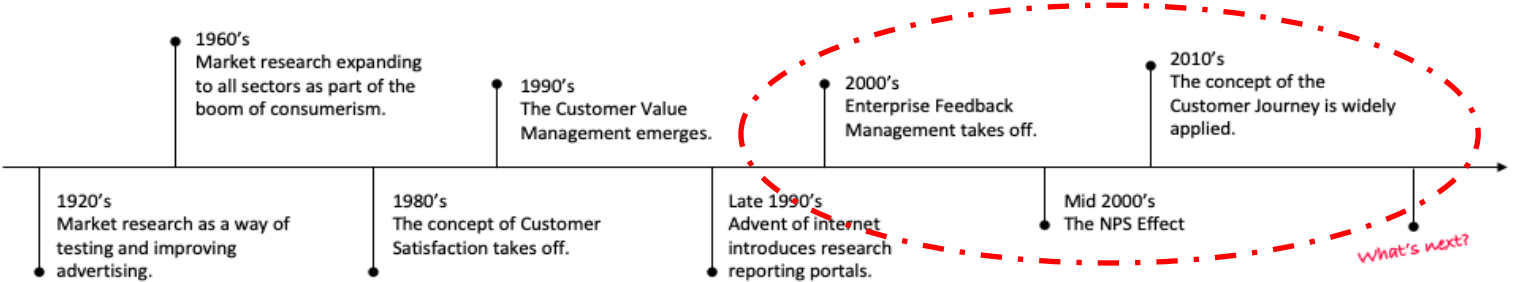


Y ¿por qué una encuesta o un cuestionario? Y ¿por qué validado?

- Los datos son **cuantificables** (objetivar los subjetivo)
- Con métodos comunes son **comparables** con otras organizaciones, ámbitos y países.
- Acceder a un **gran número** de pacientes
- **Reducir tiempos y costes** del estudio para poder escalarlo a la institución y en el tiempo.
- Encontrar ámbitos comunes con un **soporte estadístico** para priorizar áreas de mejora
- ...

¿De dónde venimos?

CX over time.



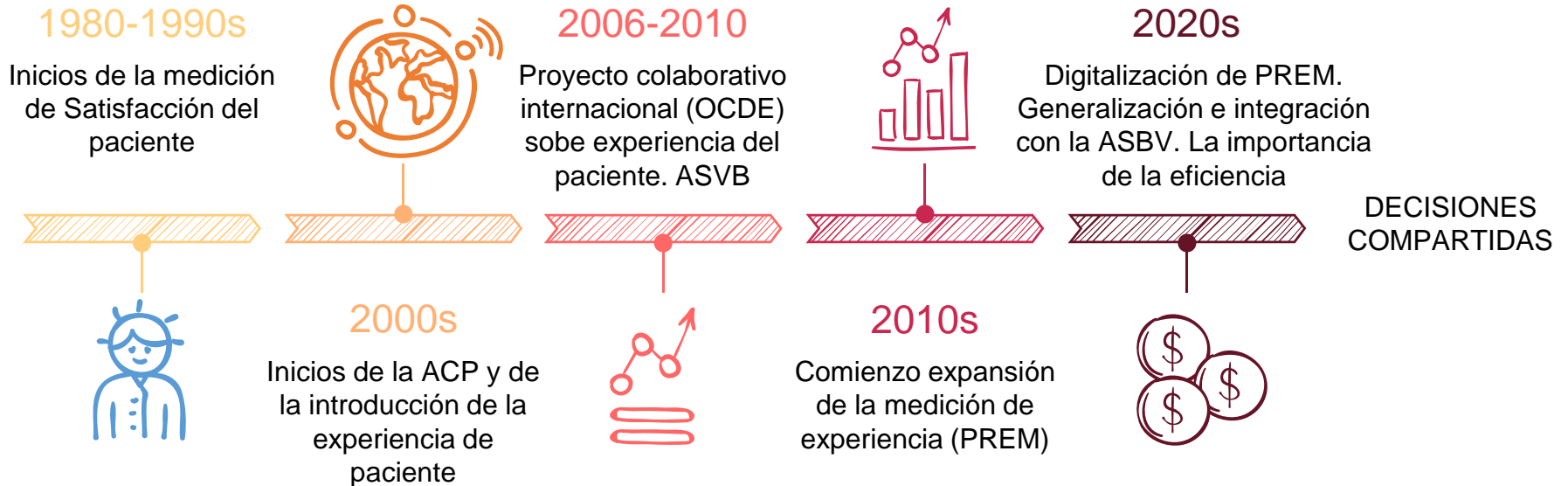
Source: customerthink.com, *The Brief history of Customer Experience*



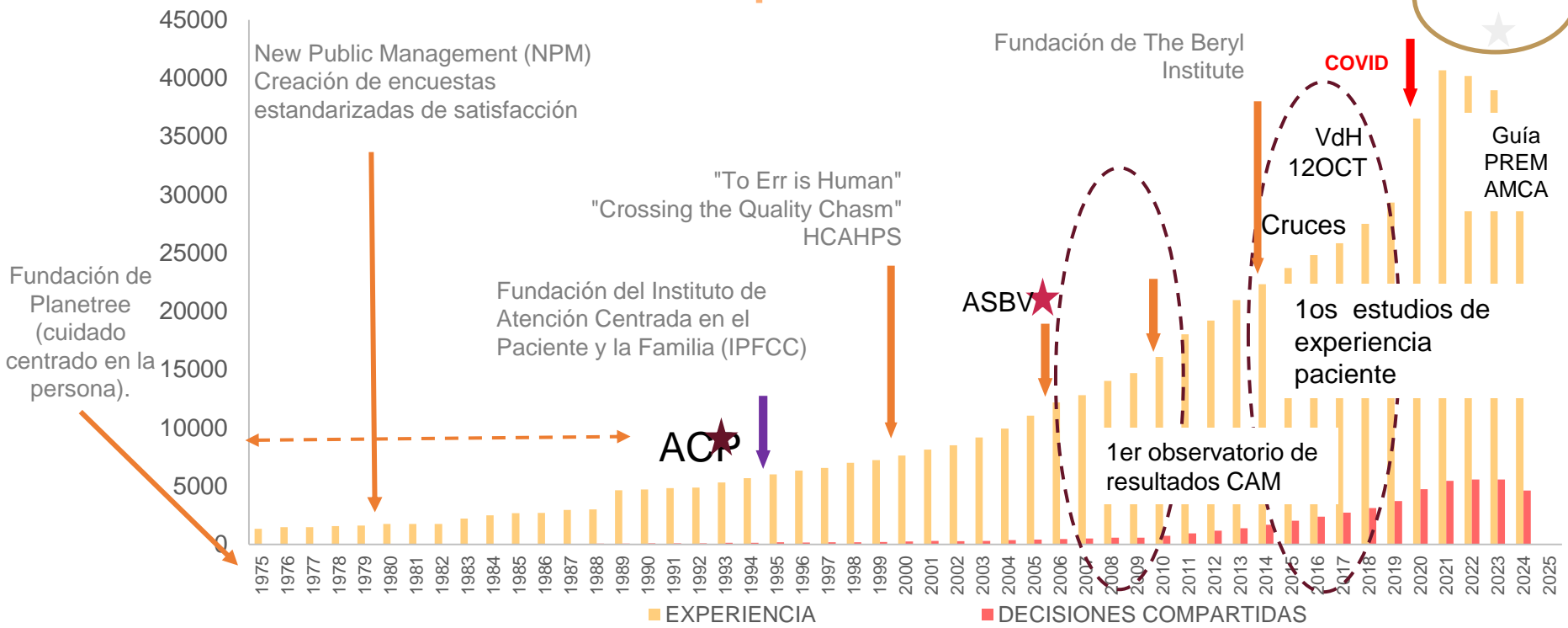
Experiencia del paciente - PREM



Guía ASBV en proceso



Evolución de las publicaciones en PUBMED sobre **experiencia de paciente** y sobre **decisiones compartidas**





Slow living y Downsizing

THERE IS NO SUCH
THING AS
BAD WEATHER
JUST A BAD CHOICE
OF CLOTHES

Gracias

carolina.varela@salud.marid.org

carolinavr@gmail.com

+34 658508336 (whatsapp)



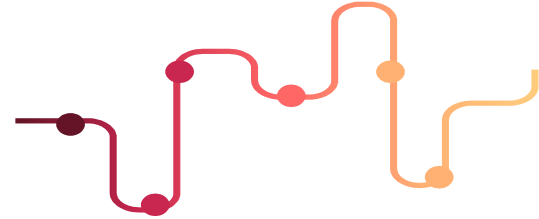
Mapa Integrado de experiencia del paciente en la FH

Pedro M. Ruiz López
Roberto Collado Borrell

“No me esperaba este trato, pensé que eran
ventanillas que te daban la medicación y ya está”

“A los tiempos de espera tenéis que darle una vuelta”

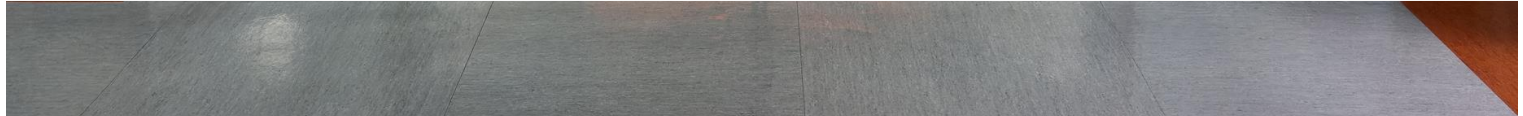
Objetivos



1. Exponer la secuencia de actividades que se llevan a cabo en la atención de la farmacia hospitalaria al paciente externo.
2. Reflejar la experiencia de los pacientes en el proceso asistencial.
3. Transmitir las acciones de mejora planteadas.
4. Proponer un itinerario considerando estas mejoras.



Método elaboración de proyectos



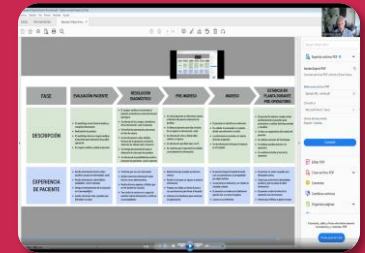
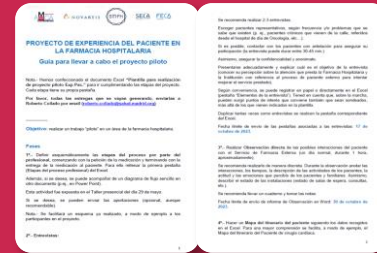
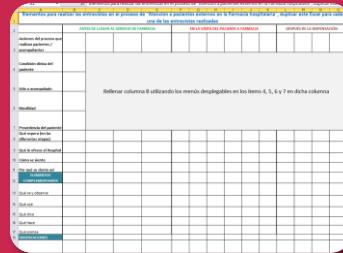
¿Qué método propusimos para la elaboración de los proyectos piloto?

01. Talleres formativos

02. Elaboración de material docente

03. Asesoría en todo momento

- ✓ Plantillas proceso/mejoras
- ✓ Ejemplos de mapas
- ✓ Guía entrevistas/mapas
- ✓ Vídeos del proyecto



¿Qué método propusimos para la elaboración de los proyectos piloto?





01

DEFINICIÓN DEL PROCESO ASISTENCIAL

*Establece un marco claro para identificar **puntos de contacto** del paciente con el Servicio*

Plantilla para realización de proyecto piloto Exp Pac. - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

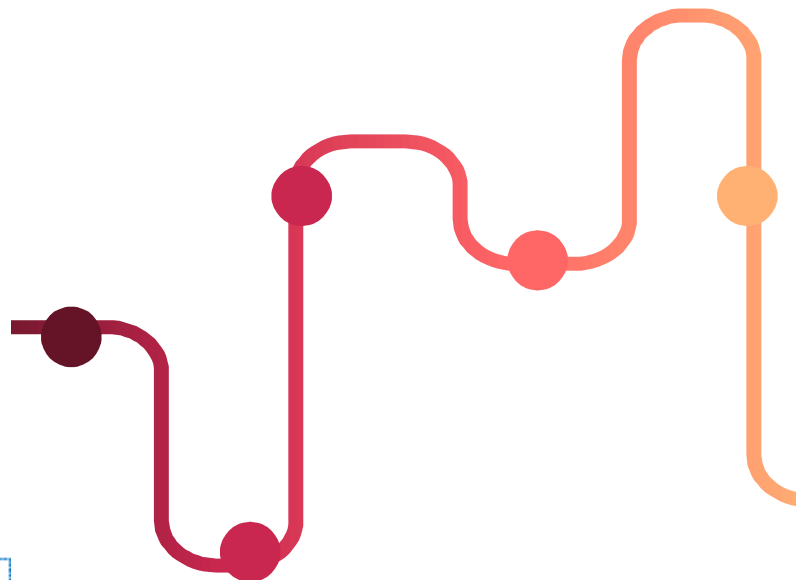
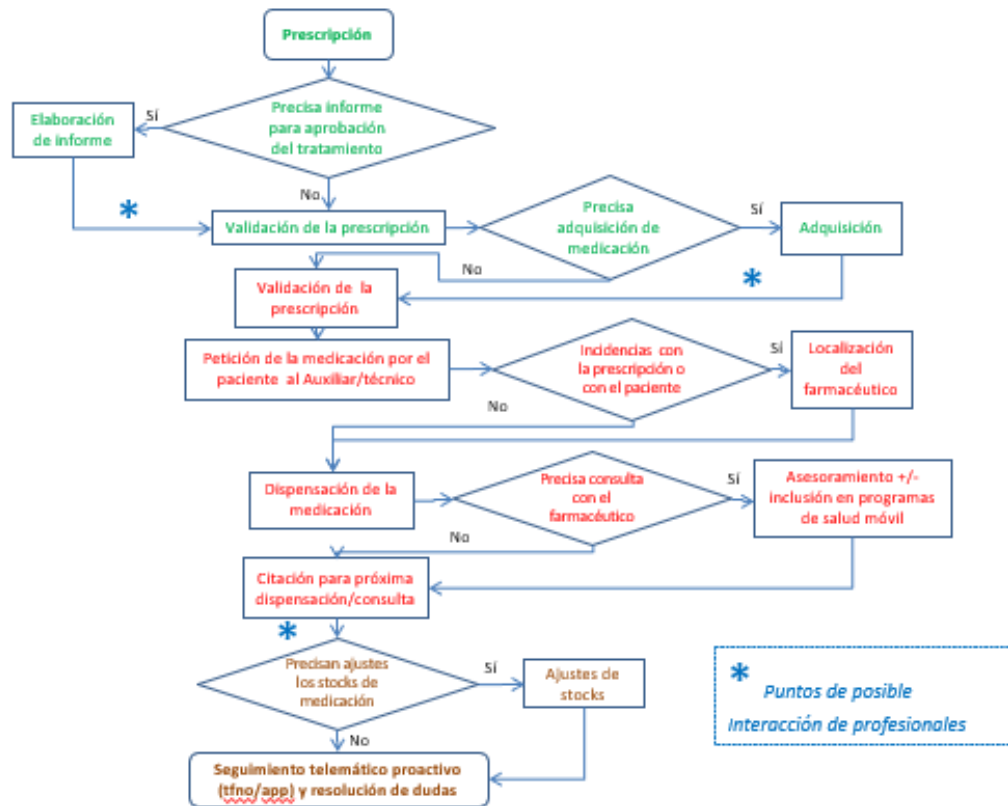
Borrar las casillas en las que no se realice ninguna actividad o añadir las que proceda

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2		ANTES DE LLEGAR AL SERVICIO DE FARMACIA				EN LA VISITA DEL PACIENTE A FARMACIA					DESPUÉS DE LA DISPENSACIÓN					
3	Actividades del proceso de los profesionales y administrativas															
4		Borrar las casillas en las que no se realice ninguna actividad o añadir las que proceda														
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																

Etapas proceso profesional | Elementos de la entrevista | Mapa del Itinerario Paciente | Mapa con oportunidades mejora

140%

Esquema del proceso de administración de fármacos al paciente externo (actividades generales de los profesionales)





02

ENTREVISTAS A PACIENTES

Capta la experiencia real del paciente en cada fase del proceso asistencial

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 18 A A Ajustar texto Texto Formato condicional Dar formato como tabla Normal Buena Incorrecto Neutral Cálculo Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Celdas Celdas

A1 Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas

	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
	ANTES DE LLEGAR AL SERVICIO DE FARMACIA				EN LA VISITA DEL PACIENTE A FARMACIA				DESPUÉS DE LA DISPENSACIÓN					
1	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
2	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
3	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
4	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
5	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
6	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
7	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
8	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
9	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
10	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
11	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
12	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
13	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
14	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
15	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
16	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
17	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
18	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
19	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
20	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													
21	Elementos para realizar las entrevistas en el proceso de "Atención a pacientes externos en la Farmacia hospitalaria", duplicar este Excel para cada una de las entrevistas realizadas													

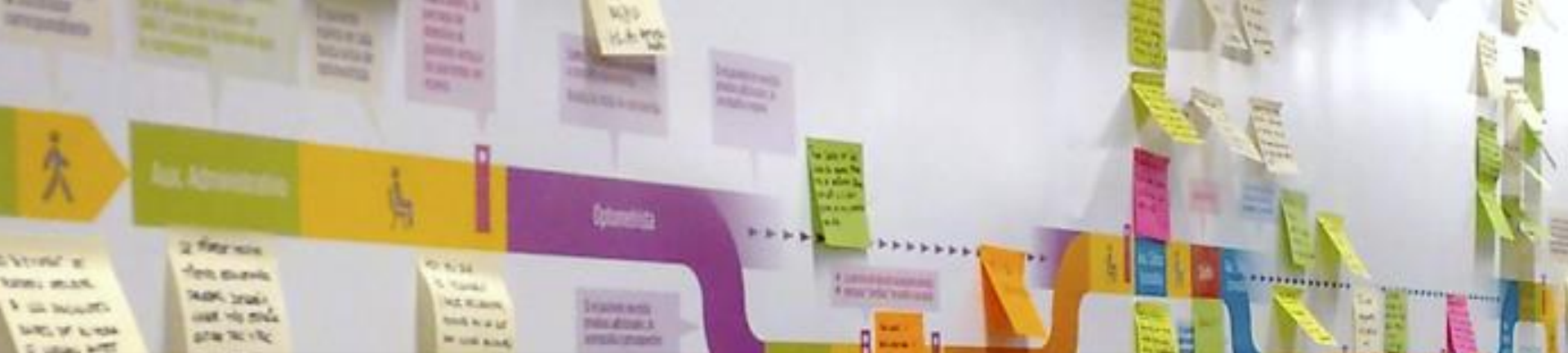
Rellenar columna B utilizando los menús desplegables en los items 4, 5, 6 y 7 en dicha columna

03

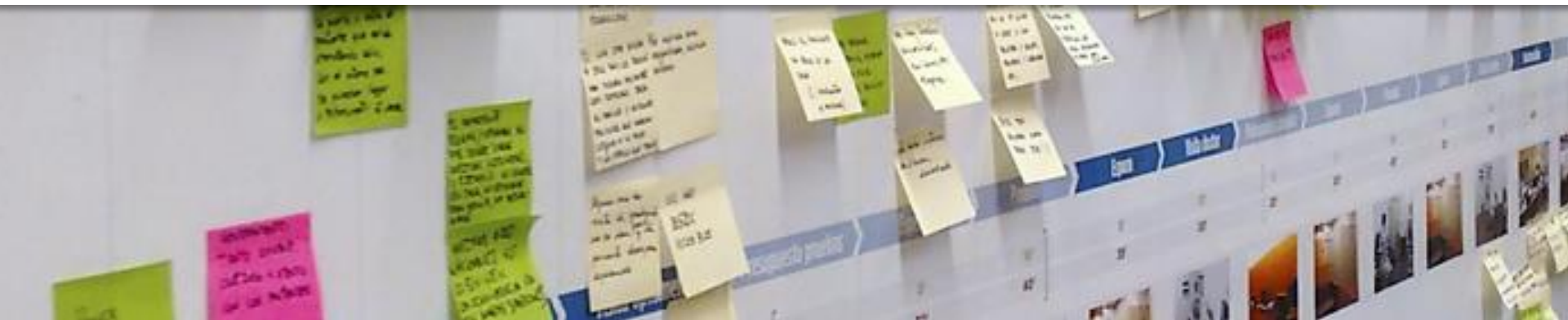
OBSERVACIÓN DIRECTA

Permite capturar interacciones y emociones en tiempo real. Ayuda a identificar desafíos que pueden pasar desapercibidos





Mapa de experiencia del paciente

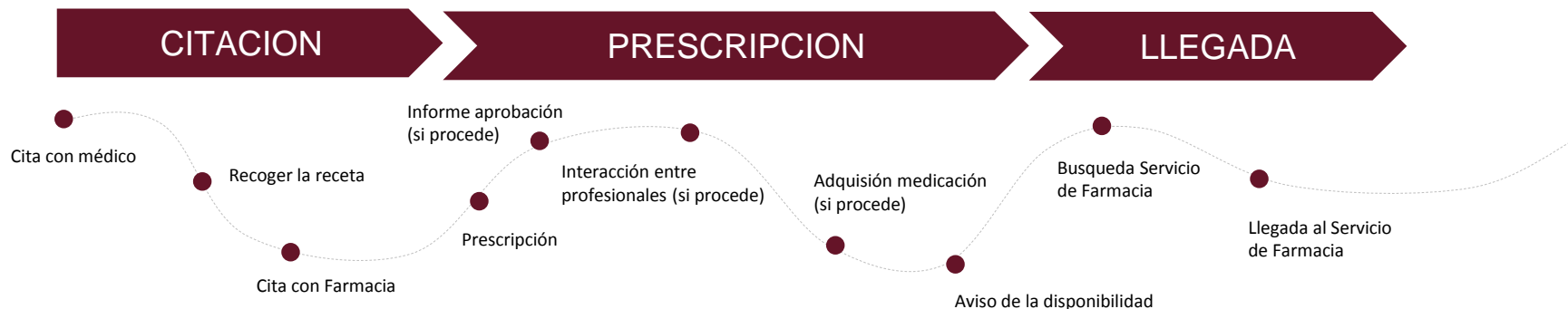


¿Para qué es útil el mapa del itinerario del paciente?

- Mapea de la experiencia que se ofrece y se puede ver de un sólo vistazo.
- Ayuda a identificar áreas de oportunidad.
- Ayuda a identificar atascos, para dibujar posibles soluciones.
- Ayuda a idear servicios e interacciones que vayan más allá de las necesidades y expectativas de los pacientes.
- Ayuda a definir las prácticas que tu servicio y los trabajadores tienen que gestionar/desarrollar en el tiempo para la provisión del servicio.
- Ayuda a compartir los valores y cultura de tu empresa.

ETAPA	ANTES DE LLEGAR AL SERVICIO			EN EL SERVICIO DE FARMACIA						DESPUÉS DE LA DISPENSACIÓN			
MOMENTO	Cita	Receta	Llegada	Espera	Interacción	Incidencias	Validación	Dispensación	Consulta	Transporte	Almacenaje	Administración	Seguimiento
PUNTOS CLAVE													
ACCIONES	Solicitar cita en el Servicio clínico para recoger receta (llamada telefónica)	Recoger receta en el Servicio clínico	Llegada al servicio	Tomar número para ser atendido	Primera interacción con auxiliar/técnico	Resolución de incidencias (sin prescripción, sin cita, prescripción caducada)	Validación de la prescripción Localización del farmacéutico responsable	Dispensación de medicación	Consulta con el farmacéutico	Transporte de la medicación Gestión residuos	Colocación de la medicación en casa	Administración de la medicación (paciente/cuidador)	Seguimiento de consultas presencial y telemático proactivo (teléfono/app/email)
¿QUÉ VE? ¿QUÉ PIENSA? ¿QUÉ SIENTE?	Dificultades para coordinar citas por teléfono en horarios pico. Prefieren venir sin cita por trabajo o colegio. Falta de familiaridad con apps de citas. Tardan en responder al teléfono.	No entienden por qué necesitan receta en papel si ya está en la tarjeta.	Retrasos por problemas de transporte afectan la puntualidad. Desorientación por señalización confusa, especialmente para nuevos pacientes. Confusión por carteles y señalización. Valoran aparcar gratis en el hospital.	Salas de espera pequeñas y ruidosas. Frustración por los tiempos de espera. Se sienten afortunados por tener preferencia. Agobio por posibles multas debido a la espera. Niños aburridos e inquietos	Pacientes insatisfechos por la falta de información mientras esperan. Instrucciones poco claras. Receta en papel puede perderse u olvidarse. Sólo 1 consulta para movilidad reducida. Sistema de citación manual.	No entienden por qué deben traer receta en papel si es informatizada.	No entienden por qué tienen que esperar a que un farmacéutico lo valide si ya lo ha prescrito su médico Dificultad para localizar al farmacéutico responsable.	Requiere tiempo, además de faltar al trabajo. Conocen el envío a domicilio, pero prefieren recogerlo en farmacia. Horario adecuado si coincide con las visitas al centro. Aprecian la opción de acudir por la tarde en caso de necesidad. Bolsa pequeña de medicación. Contenedores para desechar jeringas voluminosos.	Agradecen la amabilidad y el trato del personal. Claridad en la información y apoyo recibido. Valoran el seguimiento farmacoterapéutico y el interés por su bienestar. Confianza en la relación con el farmacéutico y el tiempo dedicado. Buen trato, se sienten tranquilos y bien cuidados. Buena comprensión del tratamiento y del circuito de farmacia.	Dificultad para el transporte por peso y volumen, y conservación en frío.	Problemas frecuentes con la conservación de medicación refrigerada durante el transporte.	Difícil acceso a soporte telefónico para resolver dudas tras la dispensación. Algunos pacientes retrasan la toma de medicación en el colegio por falta de enfermera.	Sienten tranquilidad y control sobre su medicación. Algunas familias proponen contacto por correo electrónico para temas no urgentes. Agradecimiento y alivio por la atención recibida.
RETOS / DESAFÍOS	Demoras en la atención telefónica generan estrés y frustración. Dificultad para conciliar con el trabajo. Falta de familiarización con apps; algunos pacientes olvidan solicitar citas o no las usan.	Receta manual	Traslado al hospital costoso y largo Señalización confusa: Dificultades para orientarse en el servicio Adaptación a población específica (sillas de ruedas, pacientes pediátricos...)	Tiempos de espera prolongados: genera frustración, entretenimiento población pediátrica...	Instalaciones deficientes: áreas de espera y baños en mal estado.	Receta manual	Interacción limitada con el farmacéutico, falta de tiempo para resolver dudas.	Conciliación laboral			Dificultades con la conservación de medicación refrigerada	Inseguridad en la administración de medicación compleja.	Falta de seguimiento continuo; no saben a quién dirigirse tras la dispensación.
EMOCIONES													

ANTES de llegar al Servicio de Farmacia

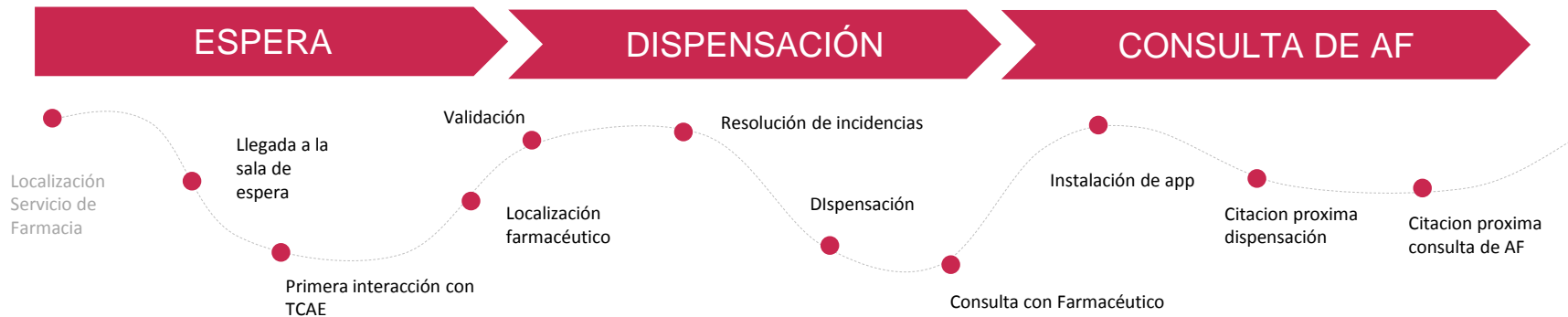


- **Recordatorios y comunicación:** envío de avisos de citas y recordatorios por SMS o email.
- **Plataforma integral de citas:** que integre la TSV, permitiendo la programación y gestión de citas en tiempo real, recordatorios, cambios...
- **Citación in situ:** Administrativos en la sala de espera para la gestor de citas
- **Kits de bienvenida:** Desarrollar Kits de bienvenida para pacientes nuevos

- **Sistema actualización de recetas:** actualización automática de recetas a los servicios médicos.
- **Digitalizar la receta:** establecer un sistema de lectura de receta de manera digital
- **Información aprobaciones:** establecer un sistema de aviso de autorizaciones
- **Programar los inicios:** o personas que acuden sin cita, a otro día para aumentar los tiempos de espera que tienen cita previa ese día.

- **Horarios ampliados:** ampliar la atención a tardes.
- **Dispensación domicilio:** Fomentar la dispensación y entrega de la medicación en el domicilio de los pacientes
- **Mejora señalización:** cartelería y web Hospital
- **Implementación de beacons:** que interactúen con la app para orientar al paciente

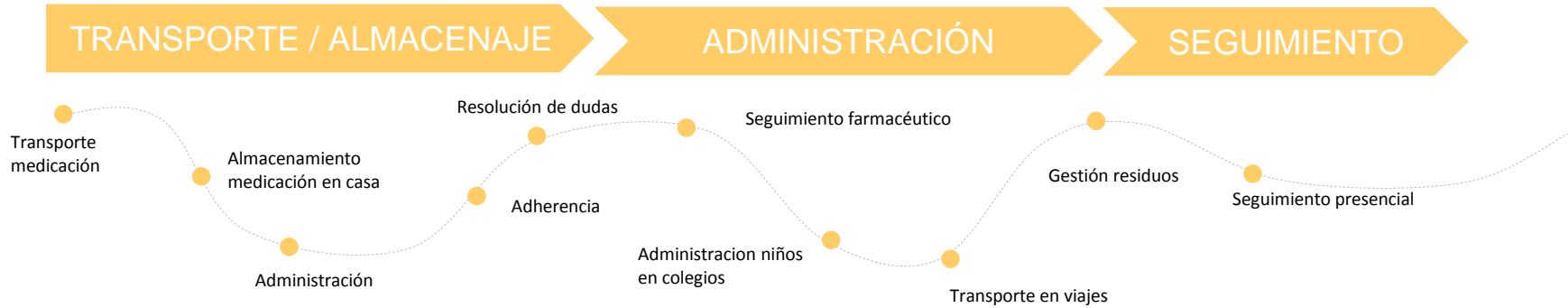
DURANTE la estancia en el Servicio de Farmacia



- **Mejora de instalaciones:** renovar áreas de espera con butacas cómodas, máquinas de agua/café /comida y señalización clara. Hilo musical. Entretenimiento
- **Gestión de espera:** sistema de turnos digital y tiempos de espera visibles estimados de espera en tiempo real.
- **Pantallas informativas:** información sobre tiempos de espera y servicios en pantallas.
- **Reducción de esperas:** agendar dispensaciones en bloques horarios.
- **Videos informativos:** pantallas en la sala de espera que expliquen el trabajo del farmacéutico y el proceso de dispensación.
- **Información sobre servicios:** distribuir folletos y códigos QR en la sala de espera con información útil sobre los servicios.

- **Formación en comunicación:** talleres periódicos para mejorar atención y comunicación.
- **Prioridad para pacientes vulnerables:** atención rápida a pacientes frágiles o pediátricos.
- **Formación y capacitación de pacientes:** Promover actividades de formación y capacitación de pacientes, con iniciativas de Escuelas de Pacientes, Programas de Paciente Experto...
- **Mejora en validación:** comunicación directa entre médicos y farmacia a través de canales de M Teams.

DESPUÉS de la dispensación



- **Recogida por terceros:** sistema para facilitar la recogida de medicación por familiares.
- **Videoconsultas:** implementar videoconsultas para el seguimiento a través de la TSV
- **Apps de seguimiento:** integrar apps para la monitorización de la medicación, síntomas y contacto directo con el farmacéutico.
- **Contacto proactivo:** llamadas o correos electrónicos para seguimiento post-dispensación y refuerzo de adherencia.
- **Dispensación domicilio:** Fomentar la dispensación y entrega de la medicación en el domicilio de los pacientes



Muchas gracias



Entrega de premios a los mejores proyectos

Revisores de los proyectos

- **Pablo Cazallo Navarro.** *Supervisor de Calidad y Seguridad del Paciente. H.U. Puerta de Hierro Majadahonda.*
- **Marta Macías Maroto.** *Coordinadora de Calidad. H.U. Príncipe de Asturias.*
- **María Paz Palos Zorrilla.** *Técnico de Apoyo de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente. Subdirección General de Calidad. SERMAS.*
- **Asier Pérez González.** *CEO y cofundador de Panel Health.*
- **Pedro M. Ruiz López.** *Vocal J. Directiva AMCA.*
- **Carolina Varela Rodríguez.** *Facultativo. U. Calidad H.U. 12 de Octubre.*

Crterios

Presentación de la propuesta (40 puntos)

- El **título** es apropiado y refleja el contenido de la propuesta. (máx. 5 puntos)
- Se describen de forma explícita y clara los **objetivos** de la propuesta. (máx. 10 puntos)
- Se han seguido todos los **pasos necesarios establecidos** hasta las mejoras en el proceso. (máx. 5 puntos)
- La **redacción y los contenidos** incluidos en la propuesta son adecuados. (máx. 10 puntos)
- Los **resultados y conclusiones** responden a los objetivos propuestos. (máx. 10)

Innovación, relevancia y aplicabilidad de la propuesta (60 puntos)

- Aporta alguna **innovación** en la mejora de la experiencia del paciente. (máx. 15 puntos)
- Potencial de **impacto** en la experiencia del paciente. (máx. 15 puntos)
- El proyecto mejora la **visibilidad** del farmacéutico. (máx. 10 puntos)
- El proyecto es **accesible/reproducible** y puede ser implementado en otros centros. (máx. 10 puntos)
- **Viabilidad y sostenibilidad** a largo plazo. (máx. 10 puntos)

Transformando la experiencia del paciente en torno a la atención en consultas externas del Servicio de Farmacia; Diseño de un mapa de paciente adaptado a las necesidades de paciente y familia.

M^a del Pilar García Rodríguez, Beatriz Fernández Rubio,
Beatriz Márquez Arce, Maite Pozas

**Servicio de Farmacia
Hospital Niño Jesús**



¡¡Enhorabuena!!

Proyecto EXPREM: Transformando la experiencia farmacéutica para pacientes con Esclerosis Múltiple

M^a Luisa Martín Barbero, Pilar Ranz Ortega, Vicente Escudero Vilaplana, Elena Lobato Matilla, Ana Herranz Alonso, María Sanjurjo Saez

Servicio de Farmacia
Hospital Gregorio Marañón



¡¡Enhorabuena!!

Inspirando en asma: Mapeo de experiencia de nuestros pacientes

Hilario Martínez Barros, María Muñoz García, Ana Álvarez Díaz

Servicio de Farmacia
Hospital Ramón y Cajal



¡¡Enhorabuena!!



Transformando la experiencia del paciente en la Farmacia Hospitalaria de Madrid

Lunes, 7 de octubre de 2024

Salón de actos Materno Infantil
HGU Gregorio Marañón



Transformando la experiencia del paciente en la Farmacia Hospitalaria de Madrid

