

Equipo y Datos de Contacto

Equipo Acciones y visibilidad Servicios de Adhara Presentación



Victor Baceiredo Rodríguez
Educador par HUVM



Reyes Palacios Bautista
Presidenta, socia fundadora
& Educadora par HUVR



María Luque Espejo
Socia fundadora
& Psicóloga



África Lianes Jara
Socia fundadora
& Psicóloga



Alejandra Martínez Gómez
Educadora Social
tecnico@adharasevilla.org

Antonio RG Susperregui
Técnico de Proyectos
antonio@adharasevilla.org



Diego García Morcillo
Coordinador
dgarcia@adharasevilla.org
676 348 558

Registro Nacional de Asociaciones, Grupo 1, Sección 1, no 587100
Registro Andaluz de Asociaciones no. 10491

Adhara Asociación VIH/Sida
Entidad declarada de Utilidad Pública
C/ Pagés del Corro 89-91, local 3, 41010, Sevilla
954 981 603





La Percepción social del paciente,

Adhara, Centro Comunitario de Atención
e Información sobre VIH y otras
Infecciones de Transmisión Sexual

Entidad declarada de Utilidad Pública

Diego García coordinador

**adhara**

Reclamación realizada por paciente ante la nueva forma en la dispensación de medicación ARV en el servicio de Farmacia del Hospital Ramón y Cajal de la Comunidad de Madrid. Cancelación del servicio de recogida de medicación de 7 días previo a la finalización de la última dispensación y establece un sistema mensual con fecha y hora

CENTRO: HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL	Unidad donde ocurrieron los hechos: FARMACIA
RECLAMACION O SUGERENCIA:	
<p>Reclamación debida a la supresión del plazo de recogida de medicación, hasta ahora de 7 días, pasando a ser mediante cita con fecha y hora.</p> <p>Debido a mi trabajo, y a que la medicación a recoger es para el tratamiento del VIH, por lo que no puedo encargarme a cualquiera que la recoge por mí porque ello supondría la revelación de mi serostatus, me es imposible adaptarme a un horario tan estricto.</p> <p>Pido que reconsideren la anulación de</p>	

Reclamación realizada por paciente ante la nueva forma en la dispensación de medicación ARV en el servicio de Farmacia del Hospital Ramón y Cajal de la Comunidad de Madrid. Cancelación del servicio de recogida de medicación de 7 días previo a la finalización de la última dispensación y establece un sistema mensual con fecha y hora

CENTRO: HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL	Unidad donde ocurrieron los hechos: FARMACIA
RECLAMACION O SUGERENCIA: Reclamación debida a la supresión del plazo de recogida de medicación, hasta ahora de 7 días, pasando a ser mediante cita con fecha y hora. Debido a mi trabajo y a que la medicación a recoger es para el tratamiento del VIH, por lo que no puedo encargarme a cualquiera que la recoge por mí porque ello supondría la revelación de mi seroestado, me es imposible cumplir con un horario tan estricto. Pido que reconsideren la anulación de	

CONTESTACIÓN SERVICIO ATENCIÓN A PACIENTES:

Con relación a su escrito de fecha 20/03/2013 tramitado según procedimiento administrativo, basado en la Orden 605/2003 de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, relativo al desacuerdo con los cambios operados para conseguir su medicación en el Servicio de Farmacia, una vez realizadas las gestiones pertinentes, nos comunican de dicho Servicio que, al igual que sucede con las citas para las agendas de los especialistas médicos, y de acuerdo al procedimiento del hospital, la consulta de atención farmacéutica al paciente externo está incluida en el mismo desde el día 1 de Marzo, y para su modificación, tanto en la forma de notificación de la cita como en el cambio de la fecha, puede personarse en el Servicio de Admisión o llamando a los teléfonos que le han sido facilitados.

Con ello se pretende mejorar la atención a todos los pacientes, disminuyendo su tiempo de espera para poder ser atendido.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados, y agradecemos su colaboración para así conocer las necesidades de los usuarios y tratar en la medida de lo posible resolver sus problemas.

Reciba un cordial saludo.


Hospital Ramón y Cajal
SERVICIO ATENCIÓN AL PACIENTE Y TRABAJO SOCIAL


CONTESTACIÓN SERVICIO ATENCIÓN A PACIENTES:

Con relación a su escrito de fecha 20/03/2013 tramitado según procedimiento administrativo, basado en la Orden 605/2003 de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, relativo al desacuerdo con los cambios operados para conseguir su medicación en el Servicio de Farmacia, una vez realizadas las gestiones pertinentes, nos comunican de dicho Servicio que, al igual que sucede con las citas para las agendas de los especialistas médicos, y de acuerdo al procedimiento del hospital, la consulta de atención farmacéutica al paciente externo está incluida en el mismo desde el día 1 de Marzo, y para su modificación, tanto en la forma de notificación de la cita como en el cambio de la fecha, puede personarse en el Servicio de Admisión o llamando a los teléfonos que le han sido facilitados.

Con ello se pretende mejorar la atención a todos los pacientes, disminuyendo su tiempo de espera para poder ser atendido.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados, y agradecemos su colaboración para así conocer las necesidades de los usuarios y tratar en la medida de lo posible resolver sus problemas.

Reciba un cordial saludo.

 Hospital Ramón y Cajal
SERVICIO ATENCIÓN AL PACIENTE Y TRABAJO SOCIAL

Con relación a su escrito de fecha 10/04/2013, tramitado a tenor de la Orden 605/2003 de 21 de Abril, de la Consejería de Presidencia y de la Consejería Sanidad de la Comunidad de Madrid, dirigido al Servicio de Farmacia, referido a su disconformidad con el cambio consistente en que a partir de ahora la dispensación de los medicamentos que le prescriben de distribución Hospitalaria se recogerán con cita previa en la Farmacia Hospitalaria, nos comunican para que se lo trasmitamos que lamentan las molestias pero esto debe realizarse para una mejor atención ante el incremento de medicamentos que han pasado a ser de suministro hospitalario.

La normativa vigente viene regulada por la Resolución 14/2003 de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, Orden 1285/2006, de la Consejería de Sanidad y Consumo y mas recientemente por la Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, así como normativa que lo desarrolla publicadas en el BOCAM ó BOE, e instrucciones de la Comunidad de Madrid.

Los farmacéuticos que pasan la consulta deben realizar además una serie de tareas de administración y organizativas en relación a la atención y control de la medicación, incluso de información a usuarios, lo que unido al incremento de fármacos de dispensación hospitalaria obliga a una organización de horarios, aunque se está estudiando como poder introducir mejoras en la dispensación.

Al igual que las citas para consultas de médicos especialistas, y de acuerdo con el procedimiento del Hospital, la consulta farmacéutica pasa a ser con cita previa desde el pasado 1 de Marzo de 2013 según la programación que realiza el Servicio de Farmacia, remitiendo las citas el área del Servicio de Admisión situada en la planta sótano 1 centro, siendo posible cambiar el día de cita en ese lugar, también en los teléfonos 913368434 ó

913368696, o en el email: admisioquat.hrc@salud.madrid.org. La cita se le remitirá en la semana anterior a que se le acabe la medicación, usted puede cambiarla haciéndola coincidir con la de su medico si así lo desea.

La medicación será entregada previa presentación al farmacéutico el día de la cita de la receta médica actualizada, la Tarjeta Sanitaria en original del paciente, pegatinas identificativas y el DNI de quien recoge la medicación.

Con relación a su escrito de fecha 10/04/2013, tramitado a tenor de la Orden 605/2003 de 21 de Abril, de la Consejería de Presidencia y de la Consejería Sanidad de la Comunidad de Madrid, dirigido al Servicio de Farmacia, referido a su disconformidad con el cambio consistente en que a partir de ahora la dispensación de los medicamentos que le prescriben de distribución Hospitalaria se recogerán con cita previa en la Farmacia Hospitalaria, nos comunican para que se lo trasmitamos que lamentan las molestias pero esto debe realizarse para una mejor atención ante el incremento de medicamentos que han pasado a ser de suministro hospitalario.

La normativa vigente viene regulada por la Resolución 14/2003 de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, Orden 1285/2006, de la Consejería de Sanidad y Consumo y mas recientemente por la Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, así como normativa que lo desarrolla publicadas en el BOCAM ó BOE, e instrucciones de la Comunidad de Madrid.

Los farmacéuticos que pasan la consulta deben realizar además una serie de tareas de administración y organizativas en relación a la atención y control de la medicación, incluso de información a usuarios, lo que unido al incremento de fármacos de dispensación hospitalaria obliga a una organización de horarios, aunque se está estudiando como poder introducir mejoras en la dispensación.

Al igual que las citas para consultas de médicos especialistas, y de acuerdo con el procedimiento del Hospital, la consulta farmacéutica pasa a ser con cita previa desde el pasado 1 de Marzo de 2013 según la programación que realiza el Servicio de Farmacia, remitiendo las citas el área del Servicio de Admisión situada en la planta sótano 1 centro, siendo posible cambiar el día de cita en ese lugar, también en los teléfonos 913368434 ó

913368696, o en el email: admisioquat.hrc@salud.madrid.org. La cita se le remitirá en la semana anterior a que se le acabe la medicación, usted puede cambiarla haciéndola coincidir con la de su medico si así lo desea.

La medicación será entregada previa presentación al farmacéutico el día de la cita de la receta médica actualizada, la Tarjeta Sanitaria en original del paciente, pegatinas identificativas y el DNI de quien recoge la medicación.



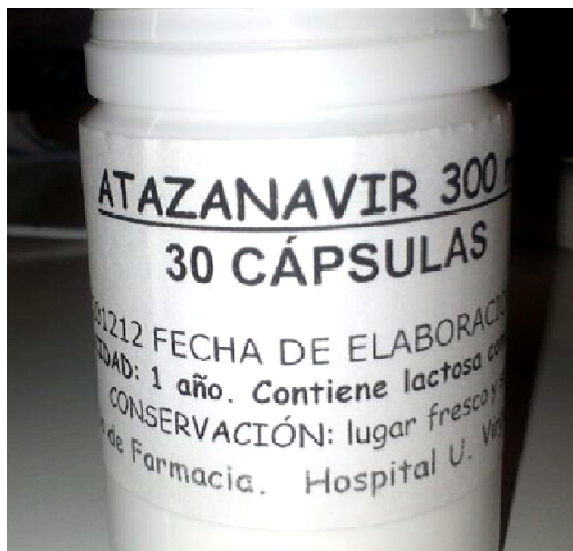
NORMAS DE DISPENSACIÓN A PACIENTES EXTERNOS

- **EL PACIENTE ENTREGARÁ EN VENTANILLA:**
 - LA RECETA DE DISPENSACIÓN FIRMADA POR UN MÉDICO STAFF DEL HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS
 - TARJETA SANITARIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID
 - D.N.I o N.I.E o pasaporte
- **EL SERVICIO DE FARMACIA ESTÁ AUTORIZADO A DISPENSAR LOS MEDICAMENTOS NECESARIOS PARA 1 MES Y DARLE LOS CONSEJOS FARMACÉUTICOS DE USO Y CONSERVACIÓN QUE PRECISEN.**
- **EXCEPCIONALMENTE, EN LAS RECETAS DE CONTINUIDAD EL FARMACÉUTICO PODRÁ AUTORIZAR LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SI SE APORTAN LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:**
 - **Documentación de persona autorizada:**
 - D.N.I./ N.I.E./ pasaporte
 - nota de autorización firmada por el paciente
 - **Documentación del paciente:**
 - tarjeta sanitaria
 - D.N.I o N.I.E o pasaporte
 - receta de uso hospitalario
- **HORARIO: de lunes a viernes (laborables): de 8,30 - 14,30 horas**
(Teléfono: 91.330.32.97)

Agradecemos su colaboración

Resumen del escrito dirigido a D. Javier Fernández Lasquetty, Consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid fecha 19/Marzo/2013 por parte de la Vocalía territorial de CESIDA

- El Hospital Clínico San Carlos, el Hospital Puerta de Hierro, y el Hospital de La Paz, han reducido la dispensación farmacéutica de medicación antirretroviral para el tratamiento del VIH, de dos meses a un mes.
- El Hospital Clínico San Carlos ha reducido el plazo de recogida de dicha medicación de siete días anteriores a la finalización de la última dispensación, a tres días. Asimismo, también se han notificado restricciones en la dispensación en horario de tarde.
- El Hospital Ramón y Cajal ha cancelado el servicio de recogida de medicación de siete días anteriores a la finalización de la última dispensación, pasando a ser de cita previa y pudiéndose recogerse tan sólo en el día y la hora señalados.
- La Fundación Jiménez Díaz ha cancelado la dispensación por periodo doble de medicación –dos meses en lugar de uno, una vez al año- durante el período vacacional.
- **Que en varios hospitales se está negando la dispensación de medicación antirretroviral para el VIH a pacientes diagnosticados y en tratamiento con fecha anterior a 31 de agosto de 2012, por haberles caducado la tarjeta sanitaria**, contraviniendo así la orden interna de INSTRUCCIONES SOBRE LA ASISTENCIA SANITARIA A PRESTAR POR EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE NO TENGAN LA CONDICIÓN DE ASEGURADA O BENEFICIARIA, expedida por Dña. Patricia Flores Cerdán, Viceconsejera de Asistencia Sanitaria de su Consejería, en cuyo párrafo cuarto dice literalmente: “Todos los procesos cuyo tratamiento se haya iniciado antes del día 31 de agosto de 2012, seguirán siendo atendidos, sin que generen ningún tipo de facturación de su importe al usuario”.



R E C E P C I O N	JUNTA DE ANDALUCÍA Servicio Andaluz de Salud	
	30 ENE. 2013	
	Registro General H. U. Virgen del Rocío	2 Sevilla

Servicio de Atención a la Ciudadanía,

Estimados señores, adhara somos una asociación de pacientes afectados por el vih/sida inscrita en el grupo I sección I del registro nacional de asociaciones del ministerio del interior con número 587100.

Adhara tiene su sede social en Sevilla, C/ Pagés del Corro nº 89-91 local 3 y en la actualidad mantiene con el H.U.V. del Rocío un convenio de colaboración entre la unidad clínica de enfermedades infecciosas, microbiología y medicina preventiva y nuestra asociación para la ejecución del programa de prevención y promoción de la salud a través de la educación por pares en el contexto hospitalario. Así mismo mantiene este servicio en el H.U.V. Macarena.

EXPONE

Que diversos pacientes han expresado su preocupación a nuestra asociación porque están siendo dispensados en la unidad de farmacia del H.U.V. del Rocío cápsulas del principio activo ATAZANAVIR en dosis de 300mg en un formato que no coincide con el medicamento de marca Reyataz 300mg y sujeto a patente del laboratorio farmacéutico BMS.

Que no se ha producido ninguna información oficial por parte de la Unidad de Farmacia Hospitalaria de este hospital ni a los pacientes ni a nosotros como sus representantes sobre este hecho.

SOLICITAMOS

Información al servicio de farmacia del H.U.V. del Rocío de las causas por las que se está procediendo a la dispensación de este medicamento en un formato distinto al autorizado por la AEMPS.

Si se está garantizando los estándares de calidad adecuados en el procesamiento y envasado del principio activo que se está dispensando en este formato.

Conocer el origen del principio activo etiquetado como ATAZANAVIR 300mg que se está dispensando en el servicio de farmacia hospitalaria del H.U.V. del Rocío.

Información de si se ha procedido a la implementación de mecanismos de control y seguimiento adecuados a estos pacientes para evitar posibles exposiciones inadecuadas o insuficientes al principio activo en cuestión para el correcto manejo de su patología.

Gracias por su amable atención y contestación

Sevilla 30 Enero 2013

Fdo. Carmen de los Reyes Palacios Bautista, presidenta

MEDIDAS TOMADAS.

PRIMERO: Tras recepción del escrito en nuestro centro se procedió a contactar con la asociación y concertar una cita con la misma. Como resultado de ese contacto se fijó el encuentro con fecha 7 de marzo a las 11h en el pabellón de gobierno del Hospital Virgen del Rocío. Reunión en la que se produjo una primera toma de contacto con la responsable de Atención a la Ciudadanía acompañada por La jefa de Sección de Trabajo social. Tras la conversación mantenida quedaron claros los puntos a aclarar por parte del Servicio de Farmacia del hospital.

SEGUNDO: Tras conversación mantenida con el jefe de Servicio de Farmacia del Hospital Virgen del Rocío D. javier Bautista le trasladamos las inquietudes de los pacientes y que toman habitualmente Atazanavir, entre otras el origen del fármaco es Retayaz, difiere la presentación ya que por criterios de sostenibilidad económica resulta más eficiente la preparación de Retayaz 300 mg a partir de la presentación de 200 mg.

Otras de las cuestiones era la planteada sobre los controles de calidad en la preparación del fármaco en la farmacia del hospital Virgen del Rocío, nos refieren desde el propio servicio que, sí tienen todos los criterios y que en la legislación actual apoya normativamente todo el proceso como reza el tenor literal del Art. 7 del **Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones** y que dice así:

Artículo 7. Manipulación y adecuación de preparaciones de medicamentos.

1. Con el fin de mejorar la eficacia en el uso de los medicamentos en el ámbito hospitalario, las comunidades autónomas podrán acreditar a los servicios de farmacia hospitalaria de su territorio para que en los mismos se puedan llevar a cabo operaciones de fraccionamiento, personalización de dosis y otras operaciones de remanipulación y transformación de medicamentos.

2. La acreditación prevista en el apartado anterior se efectuará de modo que se garantice el cumplimiento de las guías técnicas de buena práctica aplicables al caso

por los servicios de farmacia hospitalaria donde se vayan a efectuar las operaciones señaladas.

3. Las guías de manipulación, fraccionamiento y dosificación personalizada se elaborarán bajo la tutela de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, recabando al efecto la colaboración de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y de expertos de reconocido prestigio.

En otro orden de cosas otra de las cuestiones planteadas era la presencia o no de un prospecto hospitalario que indicara la forma de administración entre otras. Nos comentan que los pasos son:

I. En la visita de inicio de tratamiento se les proporciona un prospecto de Reyataz comercial (la información que contiene es válida para todas las presentaciones: 150, 200 y 300 mg)

II. Se tiene una entrevista personal, recalando los aspectos más importantes, fundamentalmente la posible interacción de Atazanavir con otros medicamentos: antiulcerosos y antiácidos (omeprazol, etc.), que disminuyen su absorción, algunos antifúngicos como Voriconazol (disminuyen la eficacia del Atazanavir) y los medicamentos utilizados para la disfunción eréctil, como el Viagra (aumenta la toxicidad cardiaca de éstos).

III. Se les proporciona un teléfono de contacto para resolver cualquier duda, no obstante se le puede ofrecer un nuevo prospecto independientemente del momento.

Si necesitan información complementaria no duden en ponerse en contacto con la Unidad de Atención a la Ciudadanía.

Saber más sobre responsabilidad civil

¿Qué hacer ante pacientes 'contestones'?

¿Quién no ha tenido alguna vez a ese paciente que duda y rebate todas nuestras decisiones? Siguiendo con la línea de los últimos artículos, queremos facilitar algunos consejos prácticos a nuestros clientes de cómo actuar ante pacientes 'responzones', que se piensan que tienen más conocimiento de medicina que el especialista que tienen delante y que han hecho la 'carrera' a través de la Wikipedia y el 'Dr. Google', con el objeto de reducir las reclamaciones que se suelen dar por este tipo de conflictos.

Nuestro primer consejo ante este tipo de personas es armarse de paciencia. El profesional debe saber cómo lidiar con este tipo de pacientes. Debe saber cómo llevarle al terreno que le interesa al especialista. Debe tratar de evitar una discusión infructífera,

pues lo único que le supondrá es una pérdida de tiempo en el momento y quién sabe si una reclamación, además de un calentón sin necesidad.

Con ello no queremos decir que se acepte la falta de respeto de los pacientes, sino que se tiene que intentar reconducir la conversación, haciéndole entender la necesidad de confiar en el criterio profesional y que las actuaciones que se están realizando son las más convenientes para el seguimiento de su patología.

El segundo consejo es ponerse en la posición del otro. El paciente que viene a consulta puede ser una persona temerosa y repleta de dudas. En muchas ocasiones viene "mareado" pues ha tenido un exceso de información por diferentes vías de lo que puede o no puede tener y de las pruebas que debe o no debe hacerse.

Por ello, debemos de analizar a nuestro paciente, saber escucharle y esperar a que se desahogue. Cuando ha tenido su oportunidad de explicarse podemos realizar una explicación cercana de los pasos que se debe de

seguir con él. En el caso de que pusiera en duda nuestra decisión, hay que escucharle y explicarle nuevamente por qué es mejor seguir la línea de actuación propuesta, haciéndole entender que la medicina no es una ciencia exacta y que cada caso tiene una forma de actuación. Con lo comentado personalizamos la actuación realizada y humanizamos la relación entre el médico y el paciente.

El tercer consejo que podemos aplicar es respeto. En el caso de que se vea quebrada la relación médico-paciente, nuestra recomendación es intentar en la medida de nuestras posibilidades no volver a ver al paciente. No deberemos de permitir la falta de respeto y deberemos de llamar a cualquier posible testigo a las conversaciones que

podamos tener con el paciente para que si se diera una reclamación tuviéramos una prueba

para defendernos.

Finalmente, cualquier actuación con el paciente deberemos de consignarla en la historia clínica, pues podrá ser una prueba si fuera necesario utilizarlo en un procedimiento posterior. Recordamos que la historia clínica es una fuente de información importante cuando se enjuician casos médicos. En ella también se debe reflejar también cualquier información verbal que se transmita al paciente en relación a la intervención o el tratamiento al que va a ser sometido.

Estos son los consejos básicos para evitar una confrontación abierta en la mayoría de los casos. En resumen: ser firmes en nuestras decisiones y saber comprender la situación del paciente, que en ocasiones muestra un lado agresivo por la angustia y la confusión que le provocan ir al médico.

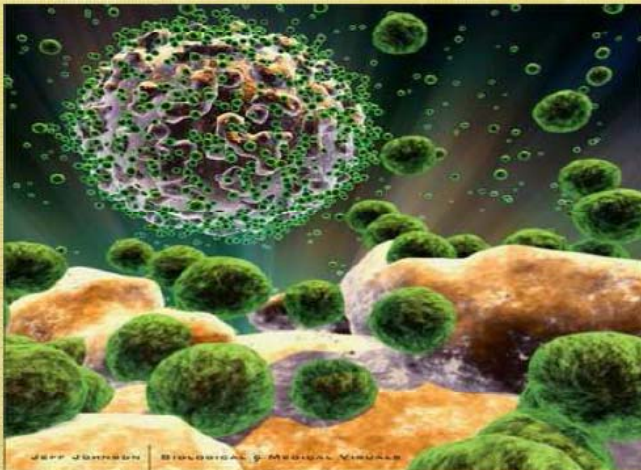
Más información en:
www.lexsanitaria.com

GM - 18 al 24 de marzo de 2013





Consulta de Atención Farmacéutica Patologías Viricas



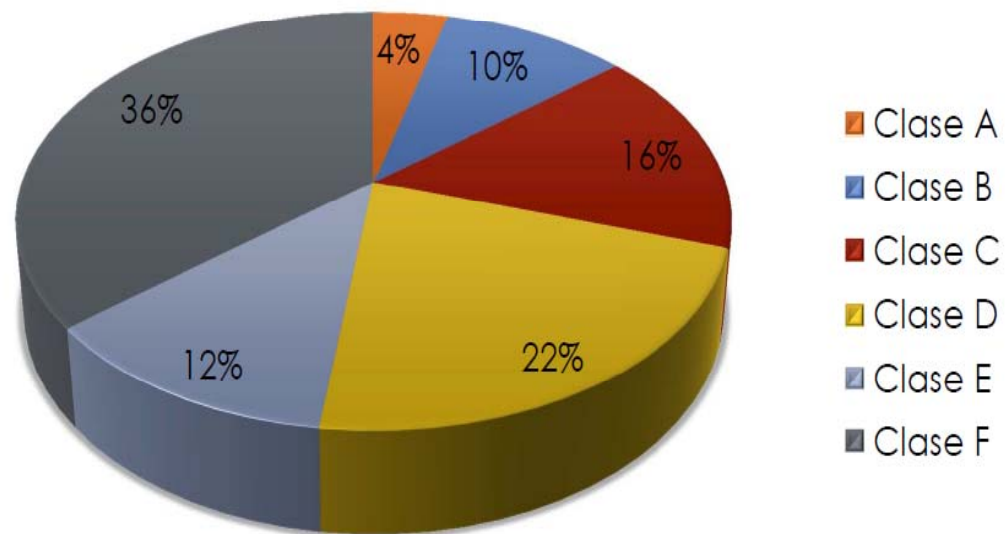
M^o de las Aguas Robustillo Cortés
Ramón Morillo Verdugo
Elena Calvo Cidoncha
Cristina Carrascal Mozo
Hospital Nuestra Señora de Valme (Sevilla)



Evaluación de
la calidad de
páginas web
destinadas a
pacientes VIH+.

RESULTADOS

Resultados Cuestionario adaptado ACSA



Finalmente se incluyeron un total de 50 webs. Sólo 2 (4%) páginas web

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/> y

<http://gtt-vih.org> alcanzaron la clase-A