

Acciones de mejora en la Unidad de Dispensación a Pacientes Externos de un Servicio de Farmacia.

Beatriz Abad Bañuelos

Carmen Viñuales Armengol

M^a Pilar Amador Rodríguez

Servicio de Farmacia Hospital San Jorge Huesca

OBJETIVO PRINCIPAL:

Racionalizar los **recursos** dedicados en la dispensación de medicamentos a pacientes externos...

Sin comprometer el **nivel de servicio** en la asistencia al paciente.

Objetivos Cualitativos Adicionales (I):

- Garantizar la correcta conservación de los medicamentos
- Informar sobre el tratamiento farmacológico al paciente
- Detectar posibles incidencias o problemas relacionados con el medicamento

Objetivos Cualitativos Adicionales (II):

- Evitar los errores asociados al uso de los medicamentos
- Establecer el seguimiento farmacoterapéutico al paciente
- Conseguir la adherencia del paciente al tratamiento prescrito

MATERIAL Y METODOS:

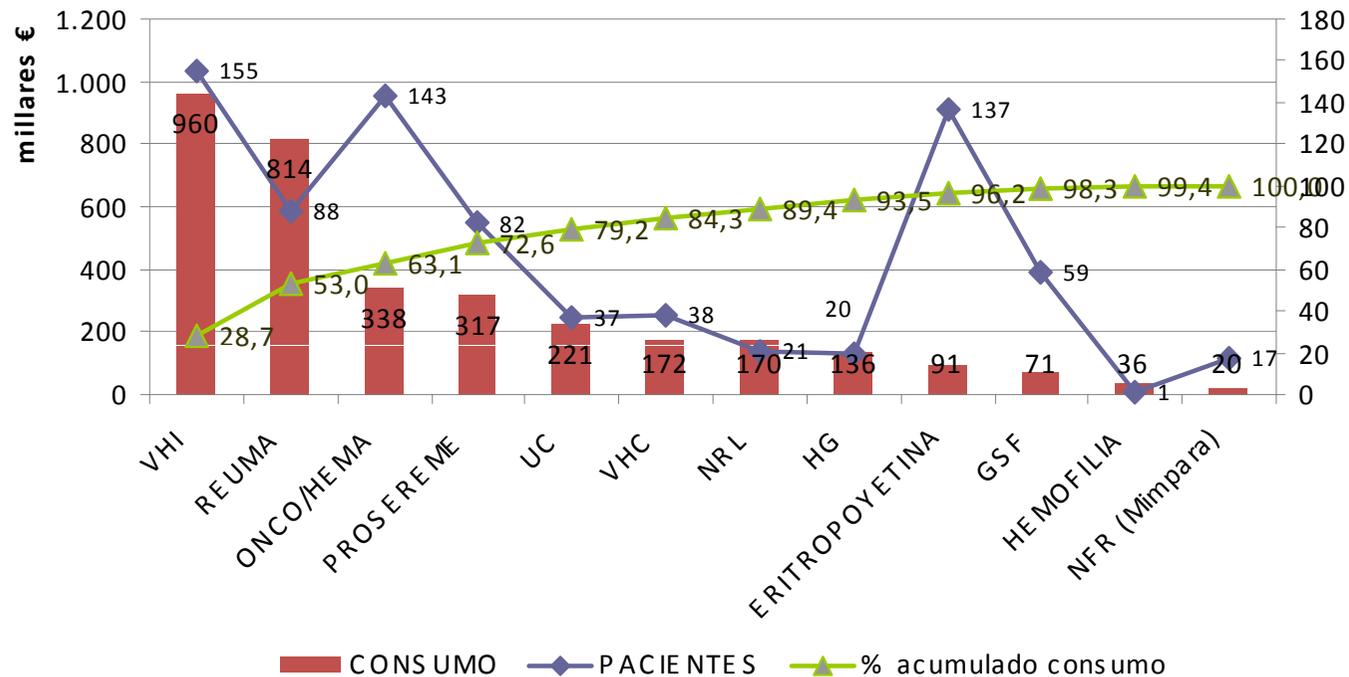
- Análisis de la situación inicial
- Análisis de recursos destinados
- Análisis de satisfacción de pacientes



ACCIONES DE MEJORA

Análisis de la situación inicial:

pacientes externos



Análisis de recursos:

- Tiempo de dedicación del personal adscrito a la Unidad
- Stock de medicación

Análisis de satisfacción de los pacientes:

HOSPITAL DE SAN JORGE. SECCION DE FARMACIA CUESTIONARIO DE PACIENTES EXTERNOS

Medicamento: _____

1- La cantidad de información que me proporciona el personal de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

2- La puntualidad en la atención hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

3- La frecuencia con que me dispensan medicamentos en la Sección de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

4- La confidencialidad y reserva con que tratan mis asuntos en la Sección de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

5- El horario en que me cita el personal de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

6- La presencia y aspecto del personal e instalaciones hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

7- La utilidad de información que me facilita el personal de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

8- El trato que me dispensa el personal de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

9- Lo disponibles que se encuentran siempre que necesito al personal de Farmacia hace que me sienta:

MUY INSATISFECHO. ALGO INSATISFECHO. INDIFERENTE. ALGO SATISFECHO. MUY SATISFECHO.

ACCIONES DE MEJORA

- Internas en la Sección
 - Elaboración de un PNT

Hospital San Jorge Sección Farmacia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DISPENSACIÓN PACIENTES EXTERNOS	PNT/OP/EP/1 Fecha: 26/09/2018 Página 1 de 1
--	--	---

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ESTRUCTURA
 - 3.1. Localización
 - 3.2. Personal
 - 3.3. Material
4. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES
 - 4.1. Farmacéutico
 - 4.2. Personal de apoyo
5. ACTIVIDADES
 - 5.1. Gestión
 - 5.1.1. Realización de pedidos
 - 5.1.2. Recepción de pedidos
 - 5.1.3. Medicación de conservación en nevera
 - 5.1.4. Devolución de medicación
 - 5.1.5. Descuento de stock
 - 5.1.6. Inventario de stock
 - 5.1.7. Informes de actividad
 - 5.2. Atención farmacéutica
 - 5.3. Dispensación
 - 5.3.1. Normas generales de dispensación
6. PACIENTES VIH
7. BIBLIOGRAFÍA
8. ANEXOS

1

ACCIONES DE MEJORA

- Internas en la Sección
 - Elaboración de un PNT
 - Figura del personal auxiliar

ACCIONES DE MEJORA

- Internas en la Sección
 - Elaboración de un PNT
 - Figura del personal auxiliar
 - Elaboración de una Instrucción de Trabajo para personal auxiliar

ACCIONES DE MEJORA

- Internas en la Sección
 - Elaboración de un PNT
 - Figura del personal auxiliar
 - Elaboración de una Instrucción de Trabajo para personal auxiliar
 - Establecimiento de rotaciones

ACCIONES DE MEJORA

- Internas en el Hospital
 - Macro para el cálculo de la adherencia

ACCIONES DE MEJORA

- Internas en el Hospital
 - Macro para el cálculo de la adherencia
 - Informe de Adherencia de pacientes VIH al tratamiento

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Sanidad

salud
servicio aragonés de salud

HOSPITAL SAN JORGE
SERVICIO DE FARMACIA
HUESCA

CONSULTA MEDICINA INTERNA
Dr. BERDÓN

Nombre Pte: _____ Nº H* _____

Fecha de evaluación adherencia: _____

Medicamentos	% de adherencia
Med. 1:	
Med. 2:	
Med. 3:	
Med. 4:	
Med. 5:	
Med. 6:	
Med. 7:	
Med. 8:	

ADHERENCIA GLOBAL

Comentarios:

Fórmula de adherencia:
$$\frac{\text{Días de medicación dispensada}}{\text{Días entre fecha de evaluación}} \times 100$$

Fecha:
Firma:

Para más información sobre los datos específicos de cada paciente, contactar con el Servicio de Farmacia. Ed. 2-053
Todos los datos contenidos en este informe son estrictamente confidenciales.

ACCIONES DE MEJORA

- Externas en los pacientes
 - Aumento del periodo de dispensación

ACCIONES DE MEJORA

- Externas en los pacientes
 - Aumento del periodo de dispensación
 - Información de medicamentos: Infowin

ACCIONES DE MEJORA

- Externas en los pacientes
 - Aumento del periodo de dispensación
 - Información de medicamentos: Infowin
 - Dispositivo de llamada

ACCIONES DE MEJORA

• Externas en los pacientes

- Au

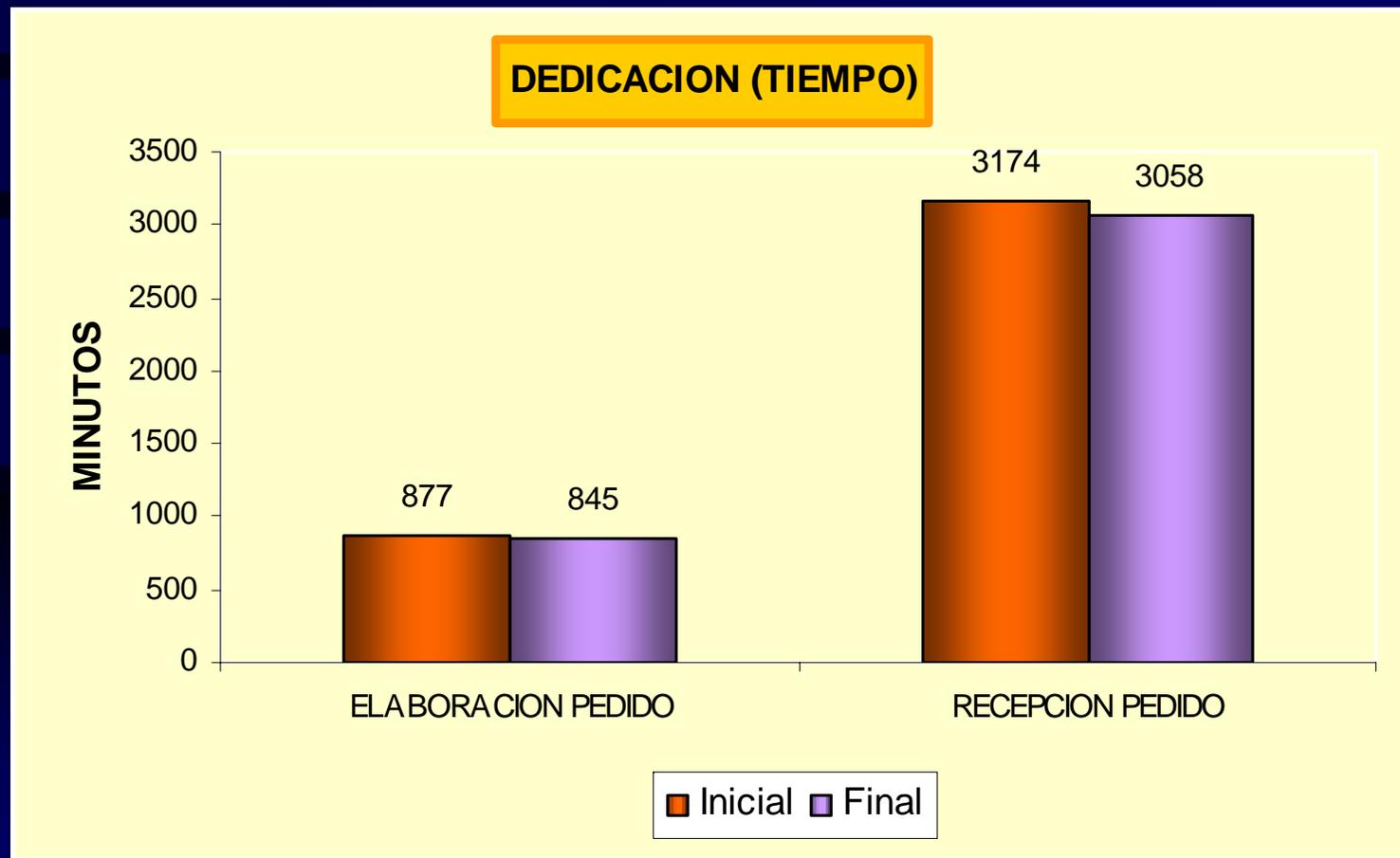
- Inf

- Dis

<p><i>La Consulta de Atención a Pacientes Externos, está destinada a la dispensación de aquellos medicamentos que por sus características especiales no se pueden conseguir en las Oficinas de Farmacia habituales.</i></p> <p>Se encuentra situada en el Servicio de Farmacia del Hospital (planta +1 de hospitalización).</p> <p>* El horario de atención es de : 9-10.30 h y de 12-14h.</p> <p>Fuera de este horario sólo se atenderá en casos especiales ya que el personal de la unidad se encuentra realizando otras funciones.</p> <p>* Para recoger la medicación: - Si NO TIENE cita previa, pase directamente por farmacia en el horario antes indicado.</p>	<p>- SI TIENE cita con farmacia y con la consulta del especialista, pase siempre primero por la consulta y después pase a recoger la medicación con la receta que le hayan facilitado.</p> <p>* Para que sea atendido debe llamar al timbre que hay situado junto a la puerta a la izquierda. Llame una sola vez y espere a que salgan a atenderle. Si no sale nadie, NO SE IMPACIENTE y espere unos minutos porque puede que haya otra persona en la consulta. Si transcurrido un tiempo razonable no le han atendido, vuelva a llamar.</p> <p>* Una vez dentro, le darán la medicación prescrita en función de la disponibilidad en ese momento.</p> <p>* Será imprescindible que lleve la receta del médico o en su defecto, que la tengamos archivada de la vez anterior y quede medicación pendiente de dispensar.</p> <p>* El teléfono de contacto directo con el Servicio de Farmacia para cualquier duda es: 974-24-70-23.</p>	<p></p> <p>DISPENSACION DE MEDICACION A PACIENTES EXTERNOS.</p> <p></p> <p>SERVICIO DE FARMACIA. 1º Plant. Hospitalización.</p>
--	--	---

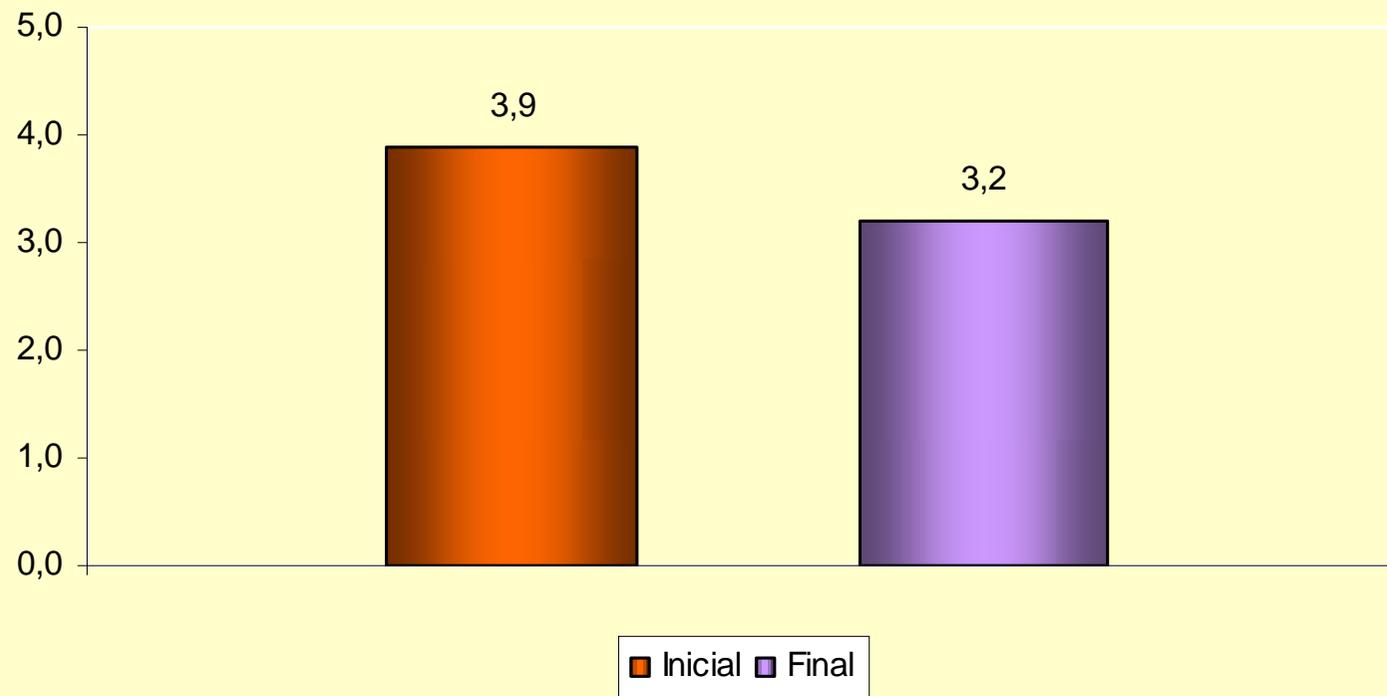
- Tríptico de funcionamiento de la Unidad de pacientes externos

Recursos destinados a la Unidad:



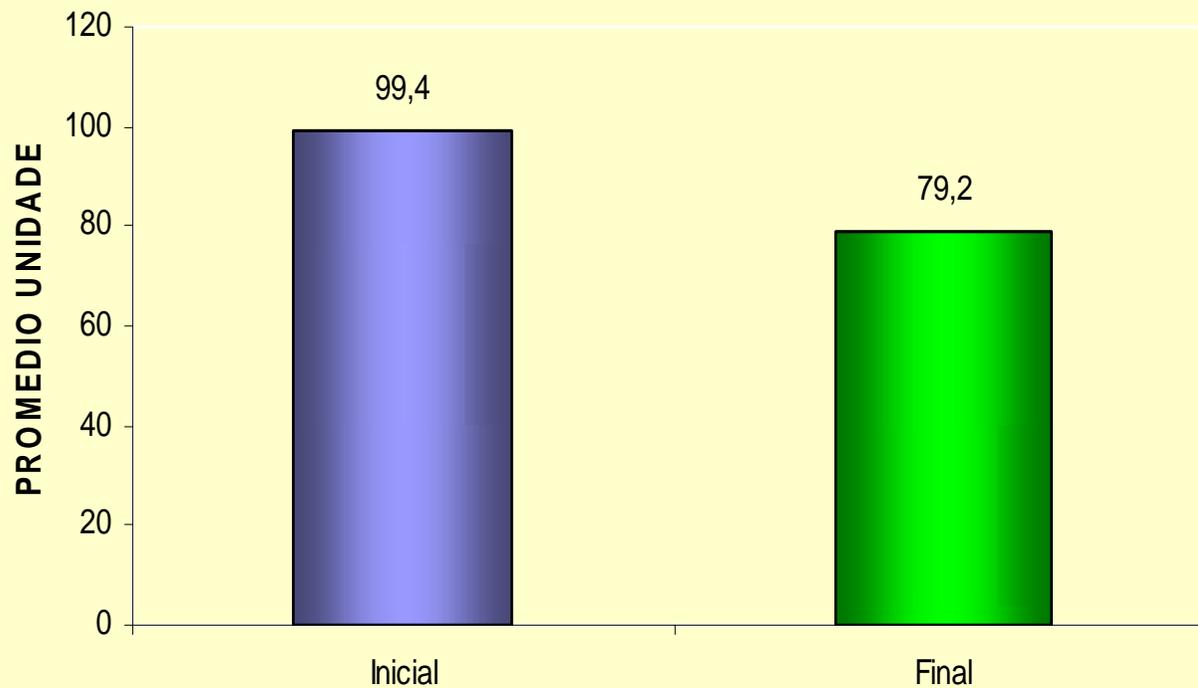
Recursos destinados a la Unidad:

DISPENSACIONES POR PACIENTE

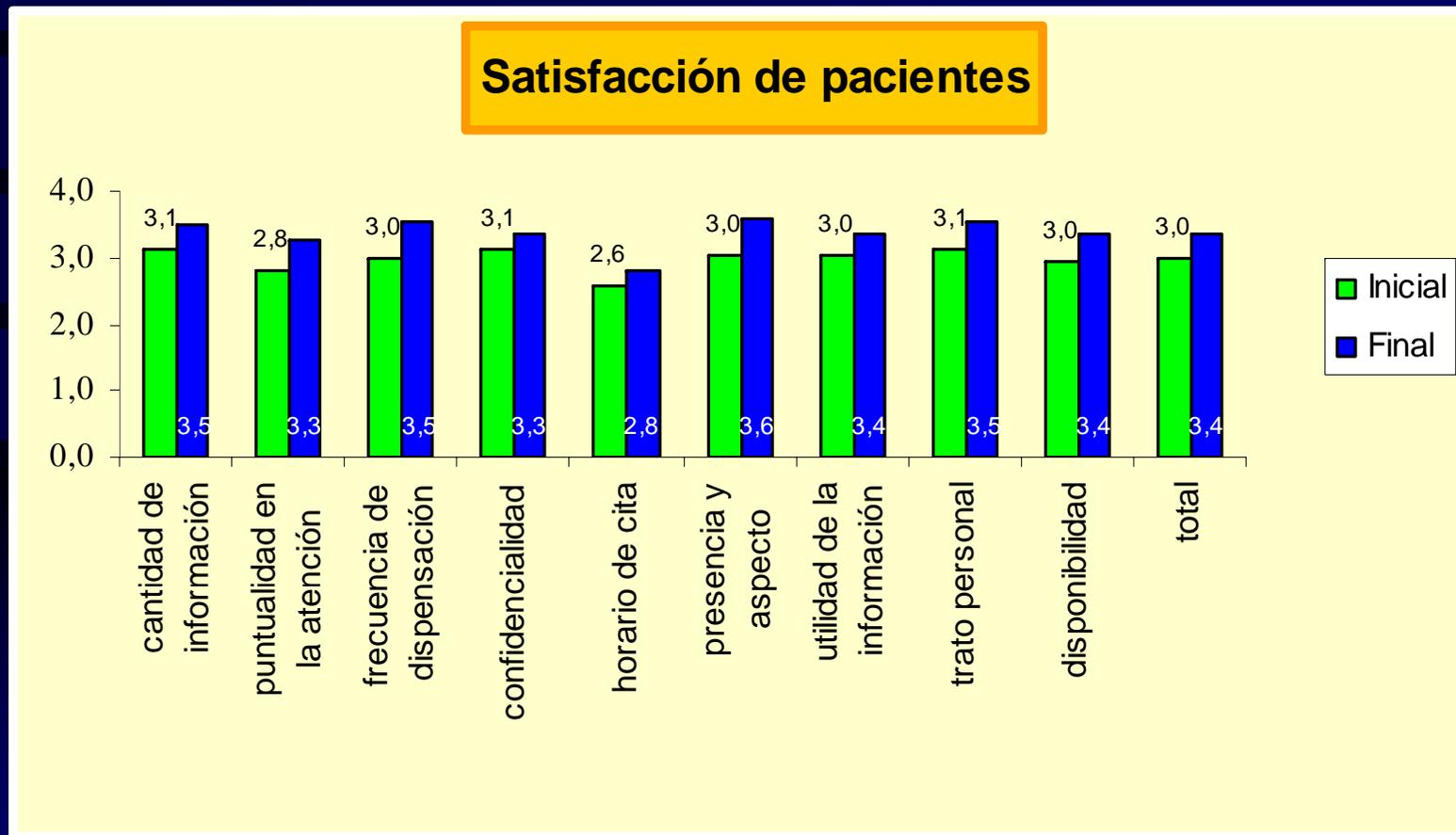


Recursos destinados a la Unidad:

STOCK MEDICAMENTO (ENBREL)



Incremento en el nivel de satisfacción:



CONCLUSIONES

- Se han aplicado técnicas organizativas, analíticas y de gestión de procesos a la optimización de recursos en la Unidad de Dispensación a Pacientes Externos
- Consiguiendo mejoras en la eficiencia de los recursos dedicados
- Incrementando, a su vez, el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos