

Gestión del cambio del área de Pacientes Externos del Servicio de Farmacia

Muros M, García M, Concepción I, Arocas V, Sánchez MJ, De la Rubia MA
Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia

OBJETIVOS

- Mejorar la organización del área de pacientes externos a fin de conseguir una mejor cobertura en la prestación de la Atención Farmacéutica (AF) y en la dispensación.
- Participar en la designación presupuestaria del hospital.

RESULTADOS

1. Creación de una nueva área destinada a otra consulta de AF. El área comprende el espacio para la consulta y una sala de espera con sillones. Imagen 1, 2 y 3.
2. Implantación de modificaciones del un programa de dispensación para la selección de los pacientes más susceptibles de AF. Implantación de un sistema de dispensación por código de barras utilizado por el auxiliar de farmacia.
3. Incorporación de una agenda de citación a cada consulta, ambas incluidas en el Sistema de Gestión de pacientes del Hospital (Selene®). Se organiza la demanda de AF, la espera del paciente y la dispensación.
4. Creación de una base de datos de registro y seguimiento de los pacientes a los que se presta AF.
5. Resultado de los periodos Enero-Marzo de 2008 y 2009. Las citas sucesivas de 2009 se hicieron a través de las agendas y computan en la estadística global de consultas externas del hospital. Gráfico 1.

CONCLUSIONES

- A pesar de aumentar la actividad del área de pacientes externos, los cambios informáticos y estructurales han posibilitado el desarrollo de la AF y la mejora en la calidad de la dispensación.
- Al computarse las primeras consultas y sucesivas en el Gestor de pacientes, el SF interviene en la designación presupuestaria del hospital.
- En el área de pacientes externos se aprecia una menor demora para recibir atención.

MÉTODO

- El cambio del área de pacientes externos se configuró dentro de la nueva organización del Servicio de Farmacia (SF), mediante un proyecto y un cronograma para su implantación. Se planificaron mejoras estructurales y de recursos.
- Se consideró 1ª consulta: los inicios y cambios de tratamiento; y consultas sucesivas: en las que el farmacéutico realizó un seguimiento inmediato.
- Se compararon periodos idénticos de los años 2008 y 2009.



Imagen 1. Sala de espera



Imagen 2. Consulta FAR1



Imagen 3. Consulta FAR2

Año	Dispensaciones	1ª Consulta	Sucesivas
2008	3177	11	0
2009	3812	403	188

Gráfico 1. Evolución en la dispensación