



GUÍA DE HUMANIZACIÓN Servicios de Farmacia Hospitalaria.

Esta guía ha sido completamente elaborada por farmacéuticos de hospital en estrecha colaboración con pacientes y otros profesionales de nuestro entorno.



¿POR QUÉ ESTE PROYECTO?

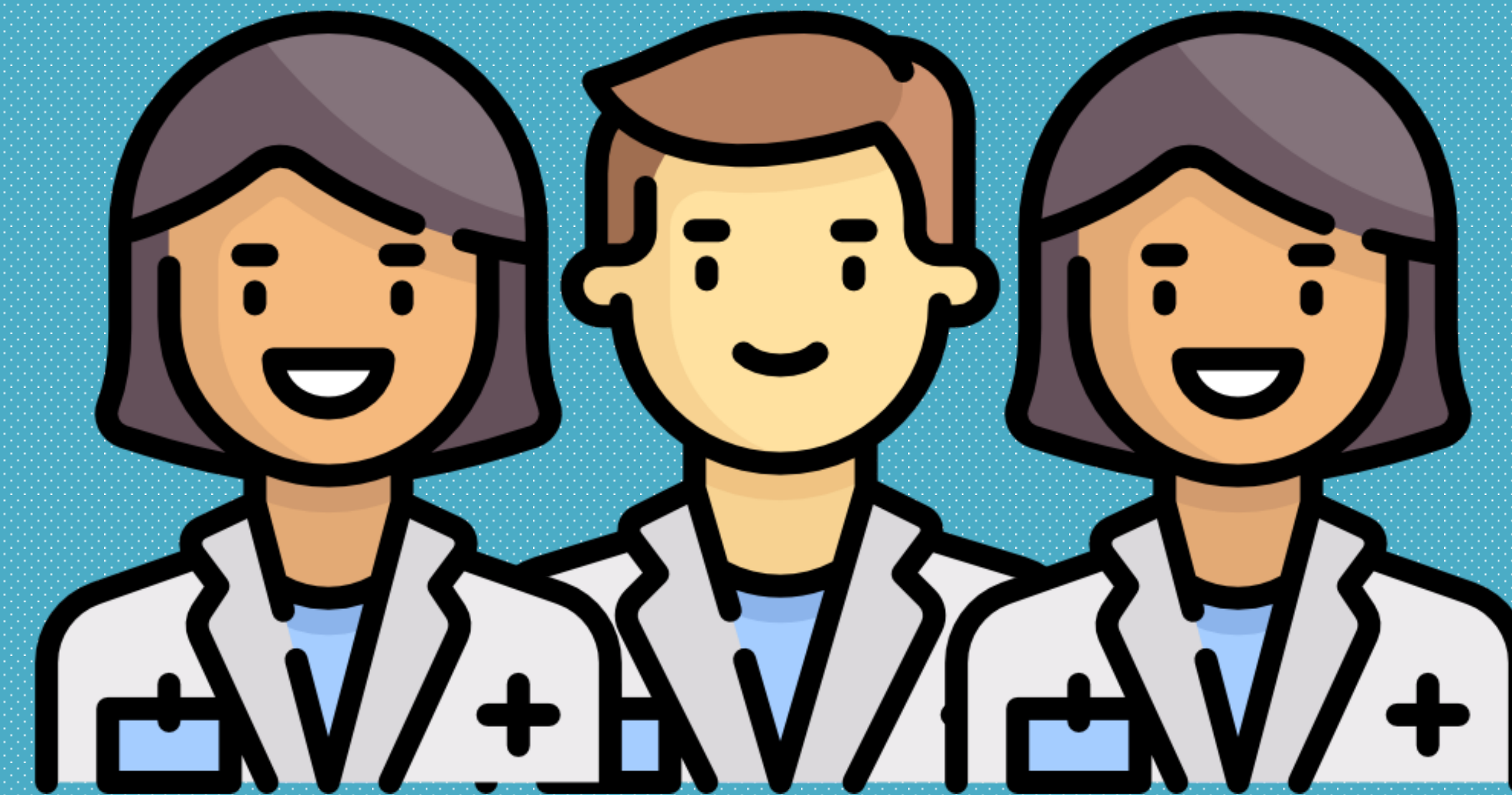
- **Nuestra profesión:** respuesta a **necesidades individuales**
- Contar con un **plan realizado por, para y con los pacientes** para poder adaptar nuestros SF a ellos.
- **Profesión orientada a la humanización**
¡Esta es nuestra oportunidad!



ETHOS
GEDEFO
CRONOS
PEDIATRÍA

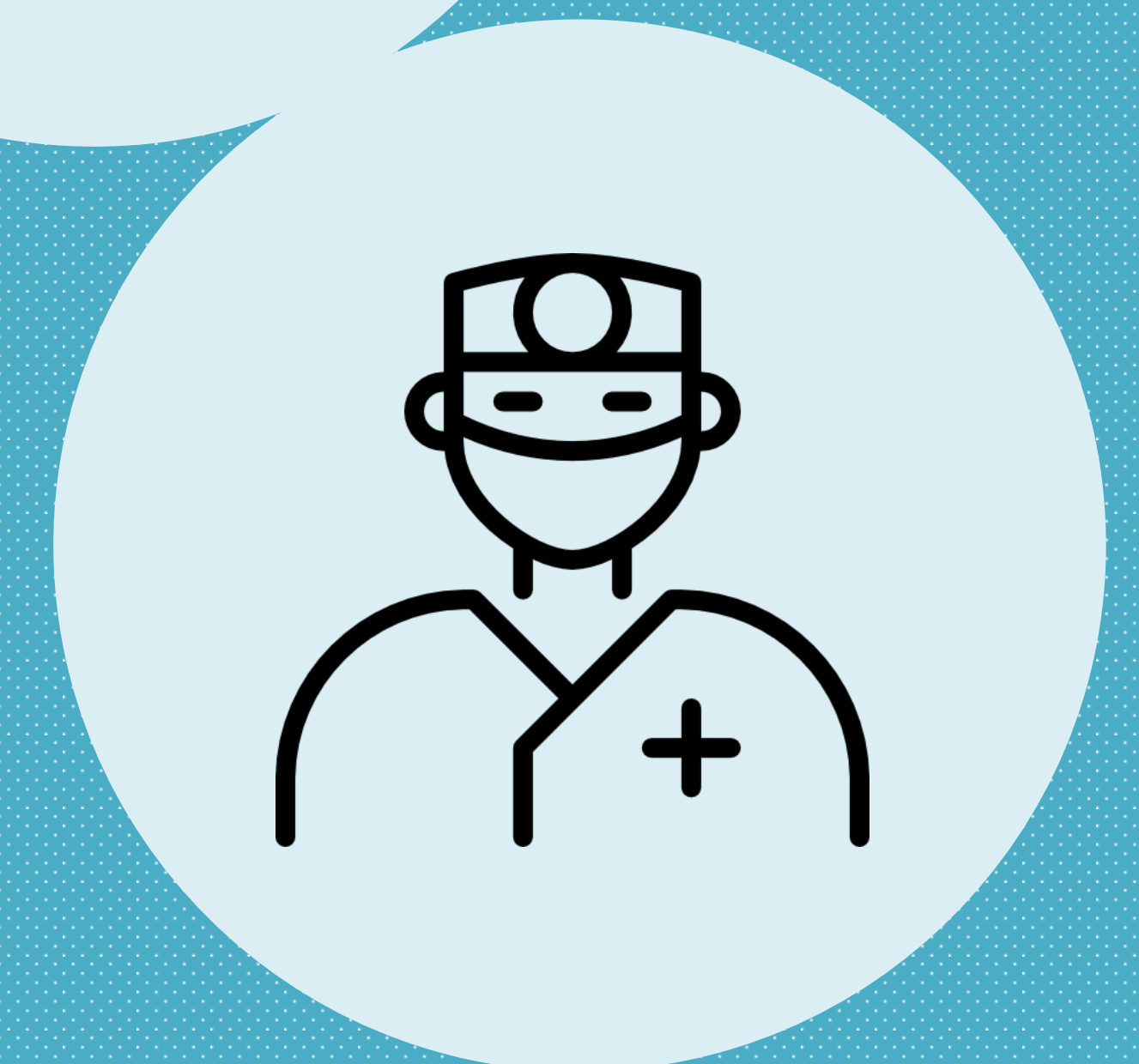


FCOTECNIA-EERR
VIH
GHEVI
REDFASTER



oopen
GARAJE DE IDEAS

DISEÑO





**Diseño Centrado
en las Personas**

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y EXPLORATORIA

- **Observación participativa:** hospitales de referencia.
- **Entrevistas en profundidad:** con pacientes y profesionales de la salud.
- **Sesiones de cocreación** combinando las perspectivas de pacientes y profesionales.
- **Sesiones de análisis:** con el equipo para la construcción colaborativa de la guía.

Documento con contenido formativo e inspirador que:



1.
Defina un SFH
Humanizado y humanizador



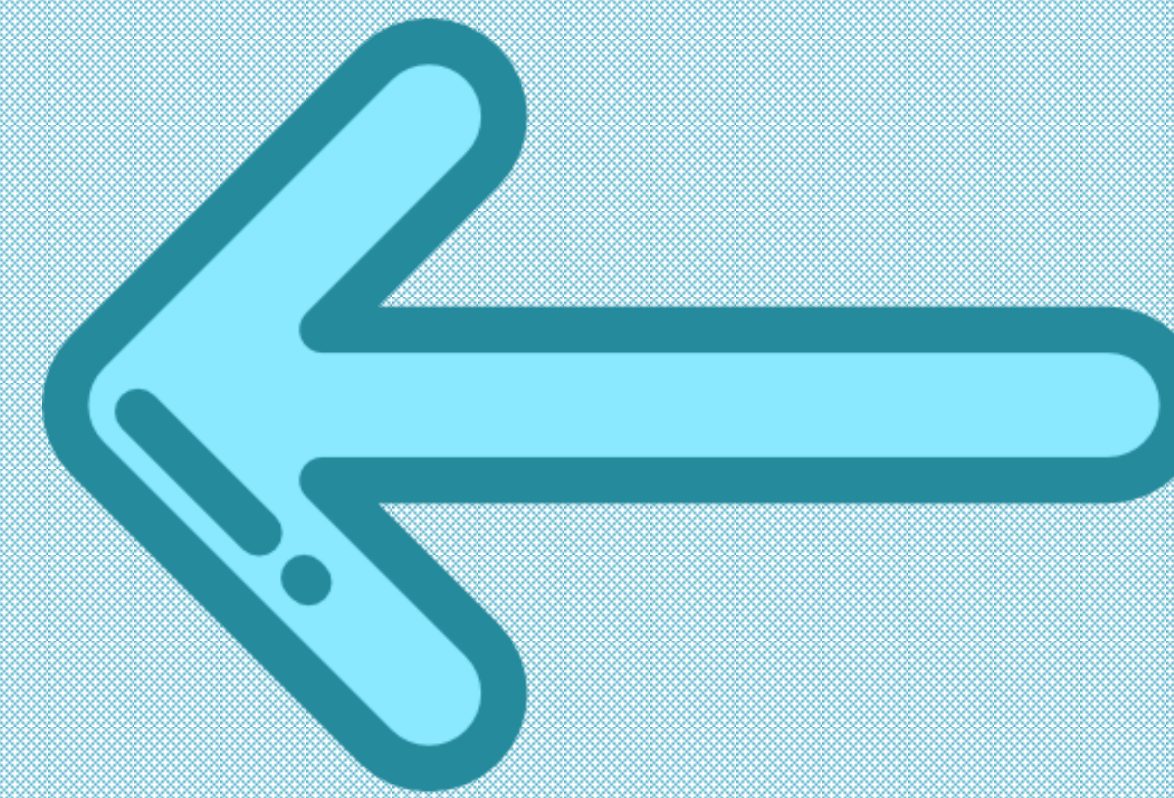
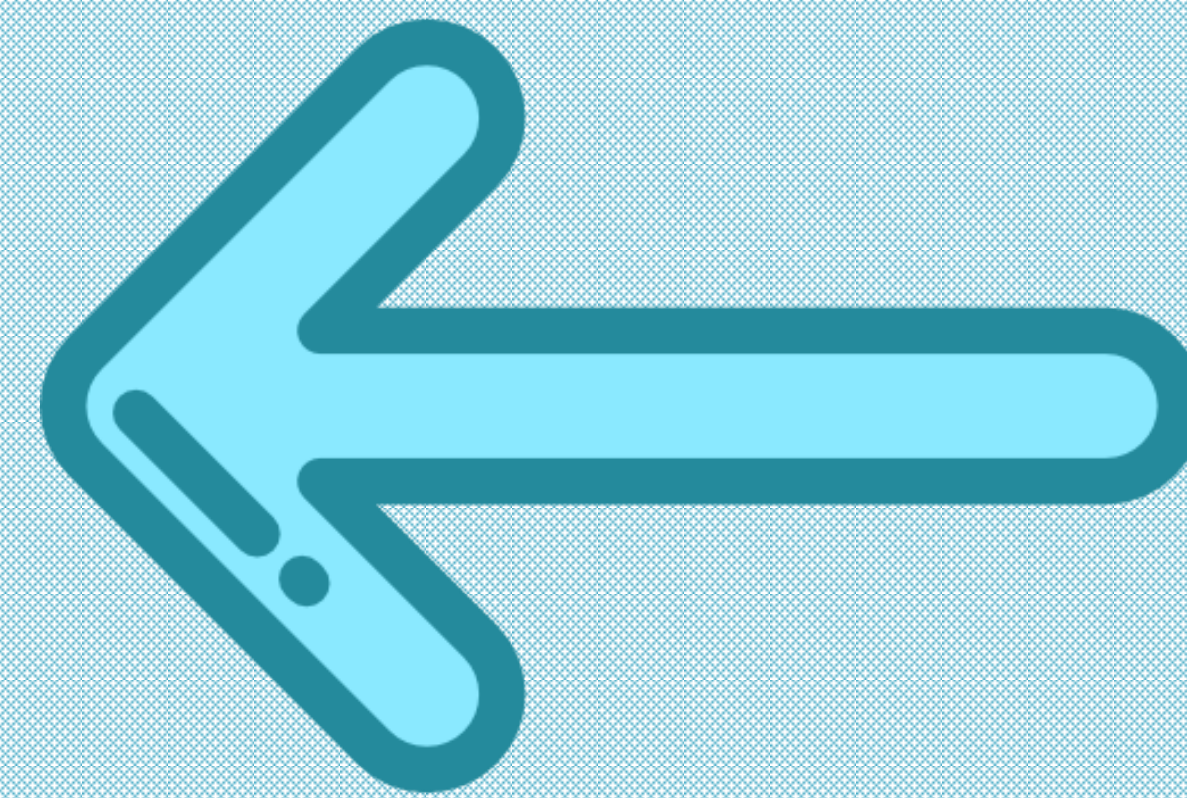
2.
Guíe a cualquier SFH



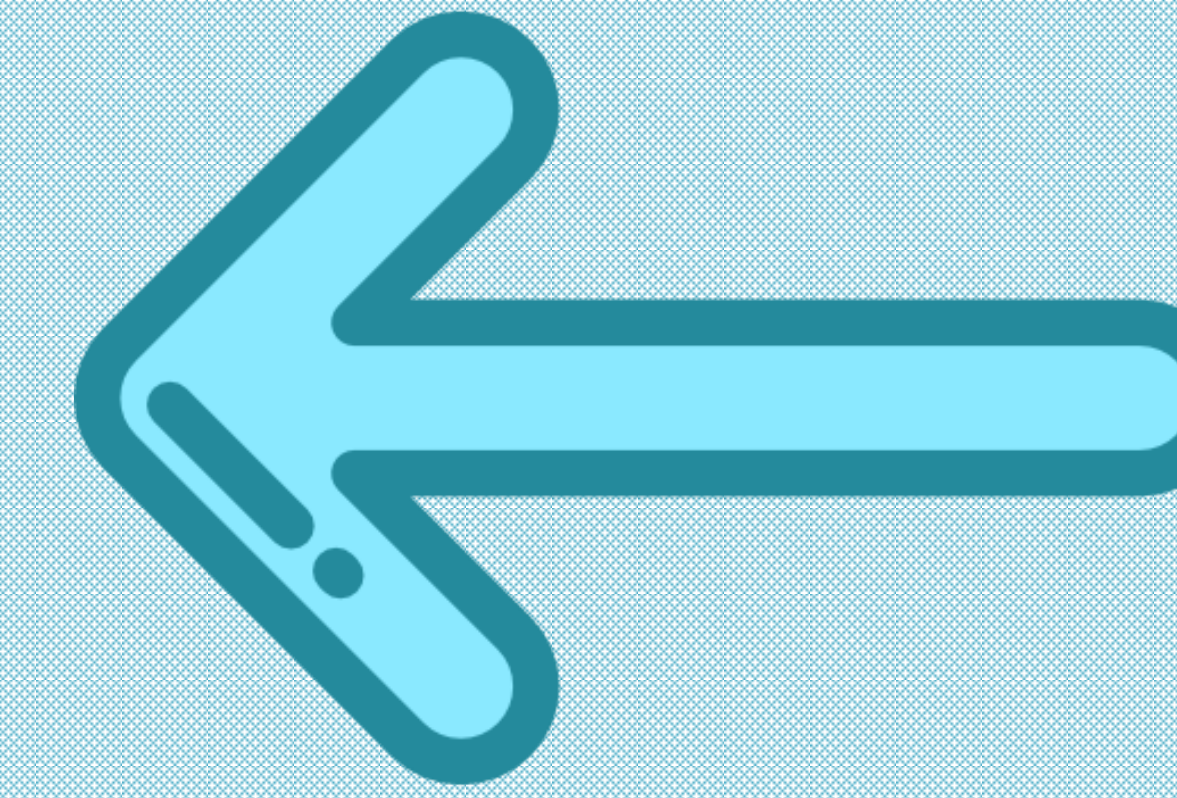
3.
Apoye para avanzar



FUTURO



PRESENTE



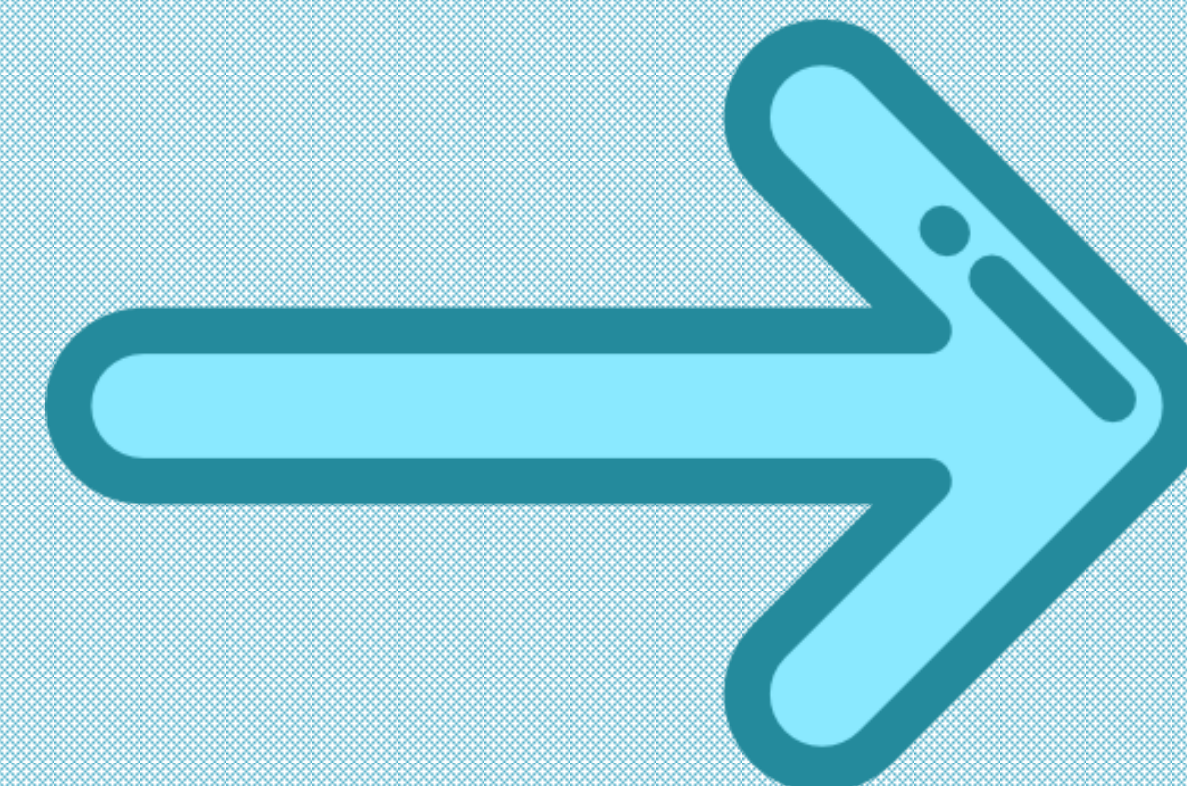
TOOL KIT



VISIÓN



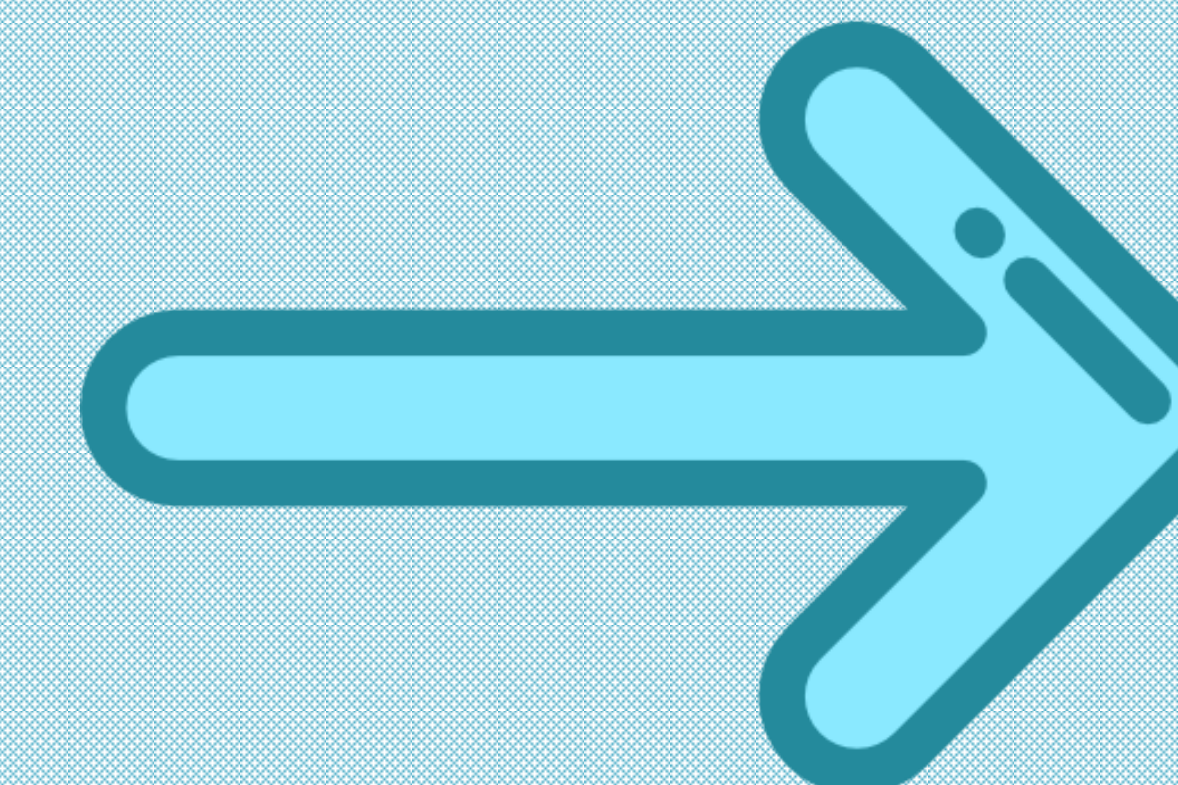
PRINCIPIOS



SITUACIÓN DE PARTIDA



PERFIL



ACCIÓN



IDEAS

Visión:
Un futuro más humanizado.

8

principios

Visión: Un futuro más humanizado



- 01 Cultura interna de humanización
- 02 Organizarse en torno a las personas y las necesidades
- 03 Empoderamiento del paciente
- 04 Empoderamiento del farmacéutico
- 05 Gestión de la incertidumbre
- 06 Activación de la inteligencia emocional
- 07 Preservar la dignidad
- 08 Infraestructura como impulso para la humanización



título

verbatim
principal

06

Activación de la inteligencia emocional

«

Muchas veces ese intento de empatizar lo percibo más como compasión. Si sabes que un paciente por algún motivo no puede sentarse, no le digas cuánto lo sientes... ofrécele un cojín especial, haz la consulta tumbado...

»

16

Visión: Un futuro más humanizado

— FARMACÉUTICO —



descripción

El trato oscila muchas veces de lo muy cercano a lo estrictamente profesional. Con cada paciente hay que encontrar el punto en el que se siente a gusto, hablar según sus expectativas. [Ej: Los ancianos quieren que les trates de usted mientras que a los más jóvenes les choca mucho].

Debemos escuchar a la persona que tenemos delante y conectar más con hechos que con palabras. La humanización no es solo el trato cara a cara, sino atender a la situación propia del paciente en cada momento del proceso, incluso cuando no lo tienes delante.

Los profesionales tienen que lidiar con las emociones del paciente y sus familiares. Aquí se resaltan las habilidades y fórmulas que, junto con la accesibilidad de cada profesional, construirá una relación de confianza. Sin embargo, la responsabilidad de aplicar la inteligencia emocional en nuestras consultas no debe recaer en la habilidad propia de cada persona sino que debe estar definido de antemano.

06

Activación de la inteligencia emocional

Sugerencias

Conocer al paciente como persona y reconocer su individualidad y requisitos específicos según su estado actual.

Desarrollo de arquetipos de paciente a través de dinámicas de empatía con el personal sanitario.

Tener en cuenta a los acompañantes y darles soporte de cara al trato con el enfermo y su enfermedad.

Incluir en los protocolos técnicas o soluciones para afrontar las distintas situaciones con inteligencia emocional, incluyendo lenguaje verbal y no verbal. Debemos desarrollar procedimientos normalizados de trabajo sobre entrevista clínica y otras comunicaciones clave.

Poner en valor las indicaciones y preferencias expresadas por el paciente a la hora de recibir un tratamiento.

Conocer y respetar los aspectos culturales de las diversas etnias y colectivos.

Establecer programas o talleres de descubrimiento y generación de soluciones en los que se junten profesionales y pacientes.

Los pacientes valoran que los profesionales no les cuenten siempre las mismas cosas y adapten la consulta en función de cómo les vean entrar.

17

Visión: Un futuro más humanizado

«

No creo en la empatía. Es muy difícil ponerse en el lugar de un padre al que se le ha muerto un hijo. Nadie que no haya pasado por lo mismo puede empatizar. Nos empeñamos en ponernos en el lugar del otro cuando lo que tenemos que hacer es ocuparnos de cuidar al otro.

»

— FARMACÉUTICO —

Nota: los textos pueden sufrir modificaciones

sugerencias

verbatim

Punto de partida:
Oportunidades y
barreras en el
Servicio de Farmacia

1 + 5
Áreas

Áreas de conocimiento:
Oportunidades y barreras



General



Enfermedades
raras



Enfermedades
infecciosas



Crónicos
Complejos



Onco-
hematología



Pediatría



verbatim
principal

descripción

« Es un momento muy crítico para comunicar y a veces nos vemos un poco superados. Necesitamos más formación en este aspecto. »

— FARMACÉUTICO —

Oncohematología es sin duda una de las áreas más complejas y requiere una intensa formación continuada y específica. Los pacientes que atendemos son muy vulnerables y la información técnica que les damos debe ir acompañada de un grado de personalización extra, adaptándonos a la persona que tenemos delante. Algunos Servicios han empezado a elaborar un perfilado sencillo de sus pacientes en base al cual articulan el guión de la entrevista que van a realizar.

Comunicación y paciente

Todos los profesionales coinciden en que la comunicación con el paciente es especialmente sensible y que a menudo se apoyan en otros profesionales como los psicooncólogos para aprender a gestionar determinadas situaciones.

Sin embargo por parte de los pacientes se demanda mayor normalidad. Hablando con estos pacientes entendemos que el concepto de empatía no se adapta a sus expectativas, pues es difícil entender cómo se sienten si no han pasado o están en la misma situación.

Por otro lado, tan importante es entender al paciente como lo es hacer que nos entienda a nosotros. Por lo general no tienen información sobre lo que hacemos. Si se desconoce lo que el farmacéutico puede aportar, difícilmente se podrá demandar su ayuda. Faltan planes de acogida donde el paciente conozca el rol del farmacéutico de hospital (los porqués y los para qué). De entre todas las funciones asistenciales, los pacientes destacan la labor de los farmacéuticos en la detección de dificultades o problemas que se pueden resolver tanto en el hospital como cuando salen del mismo. Nos confiesan que esto les da mucha tranquilidad.

verbatim

— PACIENTE —

»



Oncohematología

75

Áreas de conocimiento:
Oportunidades y barreras.



Oncohematología

76

Áreas de conocimiento:
Oportunidades y barreras.

«

Consiguen que me vaya con la sensación de que estoy recibiendo el mejor tratamiento.

— PACIENTE —

»

«

Cuando no teníamos contacto con las enfermeras estas trasladaban la idea, no de manera intencionada, de que el retraso era porque en farmacia no había preparado aún el tratamiento. Sin más explicaciones. Ahora el acercamiento hace que si lo tienen que trasladar lo hagan de otra manera.

— FARMACÉUTICO —

»

Un equipo multidisciplinar: una experiencia única

Tanto los pacientes como los oncólogos y hematólogos, una vez comprenden el valor que aporta el farmacéutico, empiezan a demandar más nuestros servicios. Ellos comparten la idea de que deberíamos entrevistarnos con los pacientes pero la opción de ver a todos los pacientes cada vez que acuden a tratamiento o a recoger su medicación origina una sobrecarga que hace necesario priorizar y seleccionar cuándo y a quién entrevistamos. A medida que ganemos relevancia dentro del equipo asistencial atravesaremos fases en las que sea necesario optimizar el tiempo disponible para los pacientes y deberemos buscar soluciones que nos permitan seguir avanzando en ese camino. Un buen ejemplo podría ser que los farmacéuticos demostrásemos proactividad en la implantación de los PROs dentro de nuestro equipo asistencial, ayudando a superar las barreras culturales, tecnológicas y formativas que puedan surgir durante el proceso.

La comunicación dentro del equipo asistencial, de la que el farmacéutico debe formar parte, debe ser muy fluida, definiendo conjuntamente los momentos en los que debe actuar cada profesional para dar apoyo. Como profesionales, debemos poner en valor las competencias del resto de personas del equipo y también las nuestras. Visibilizar nuestro Servicio a través de otros profesionales como el médico puede facilitar el camino hacia una experiencia más fluida. Los fallos de coordinación vienen cuando falta la relación personal y no conocemos lo que hacen el resto de personas. Debemos evitar los prejuicios y suposiciones y construir una relación de confianza.

El Servicio de Farmacia, el Hospital de Día y las consultas médicas tienen una fuerte vinculación y deben trabajar conjuntamente para optimizar su funcionamiento y mejorar la experiencia del paciente. El hecho de que la consulta de Farmacia no esté cerca del Hospital de Día supone una importante barrera física. Por ello los farmacéuticos empiezan a estar presentes en el Hospital de Día contando con un espacio específico para ellos y en los casos más avanzados, incluso con el área de elaboración de la quimioterapia localizado también en el Hospital de Día.

La consulta adaptada es ideal, pero la coordinación con el resto de profesionales no es fácil. La historia clínica electrónica se revela como una gran aliada donde todos los profesionales del equipo pueden recoger su actividad y sus percepciones mejorando en gran medida la coordinación del equipo multidisciplinar y la comunicación. La incorporación del farmacéutico al equipo asistencial ayuda a coordinar toda la atención e información aportando o contribuyendo en los huecos que quedan vacíos de la experiencia completa.

título
escenario

descripción
escenario

herramienta perfil de humanización

autoevaluación



1. El equipo comprende con claridad el concepto de humanización.

1 2 3 4 5

2. Mantenemos la confidencialidad de nuestros pacientes en la sala de espera.

1 2 3 4 5

3. No mantenemos conversaciones con nuestros pacientes fuera de consulta o en espacios que pueden concurrir otras personas.

1 2 3 4 5

situación



situación
en relación
a los
8 principios

recomendaciones



tool kit de
ideas
relacionadas
con los
principios

Herramientas para humanizar el servicio

Perfil humanizador + 46 ideas

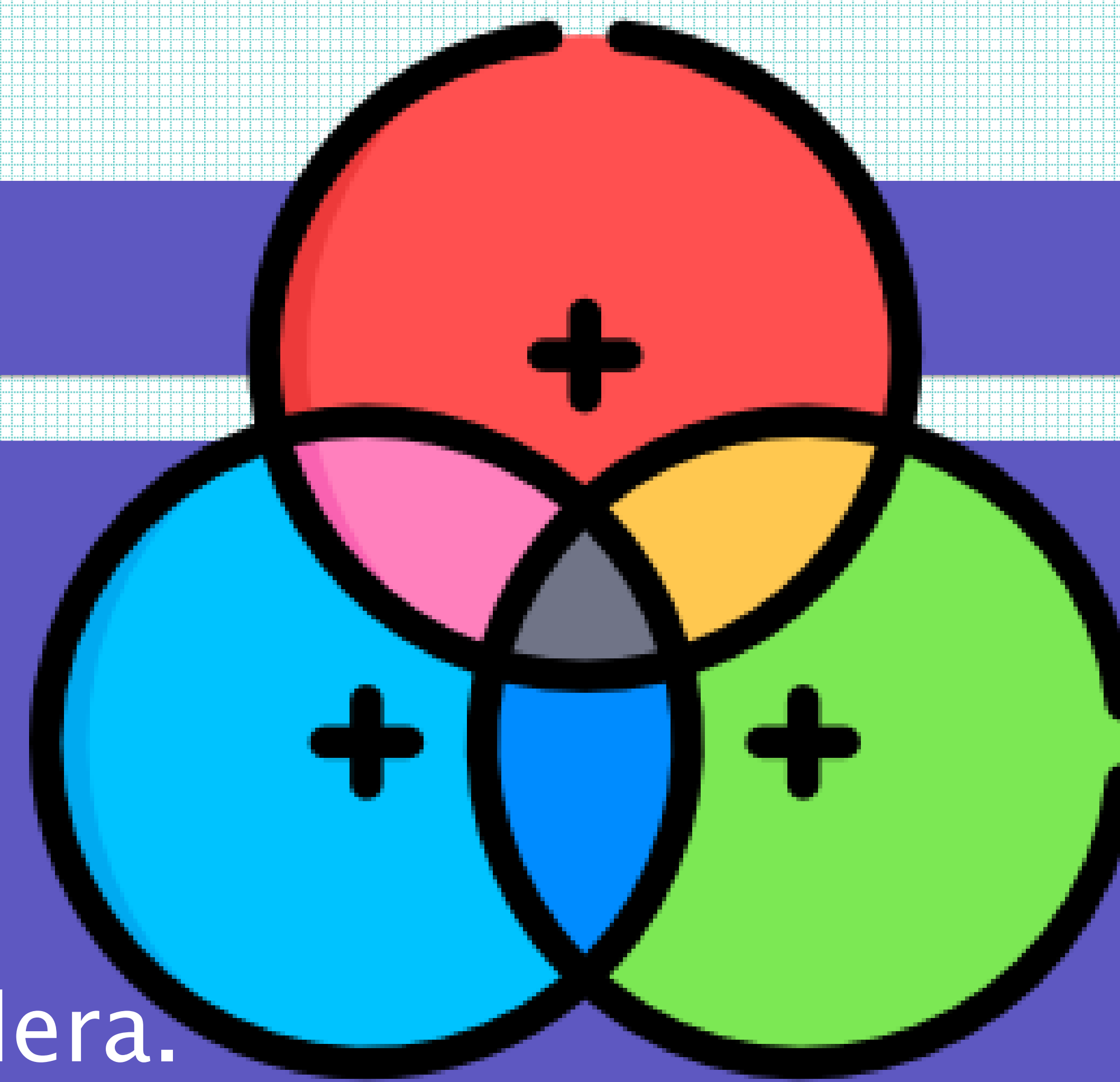
Herramientas para humanizar el Servicio



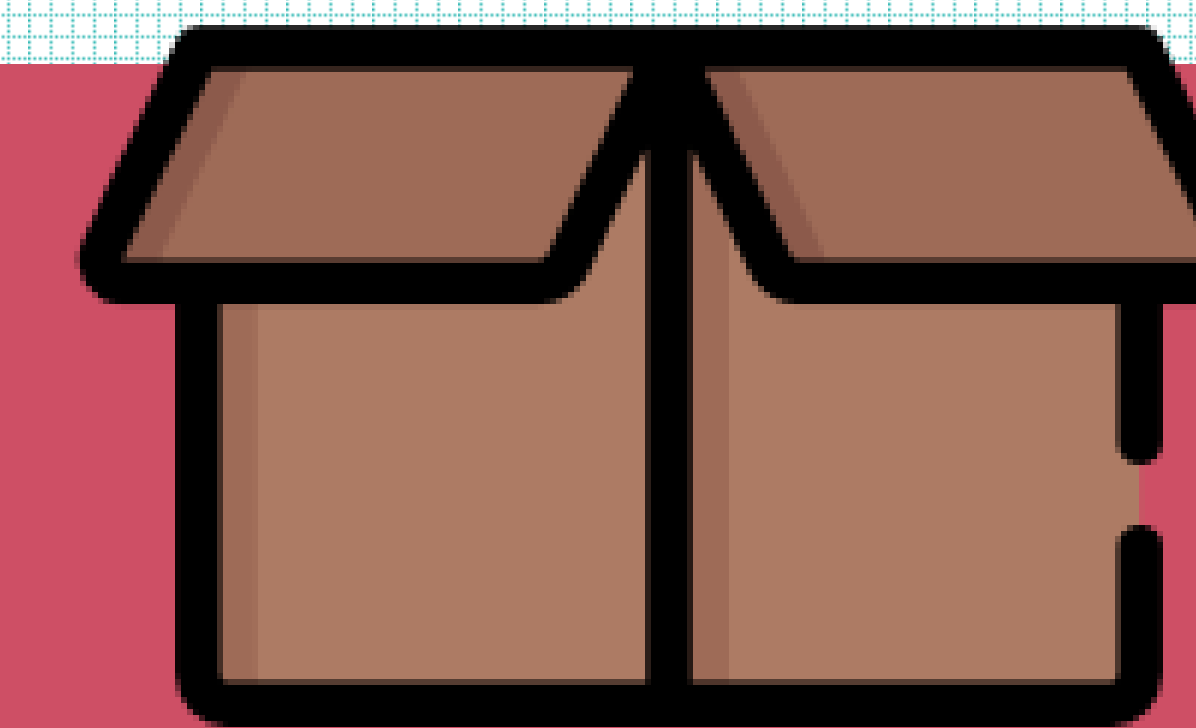
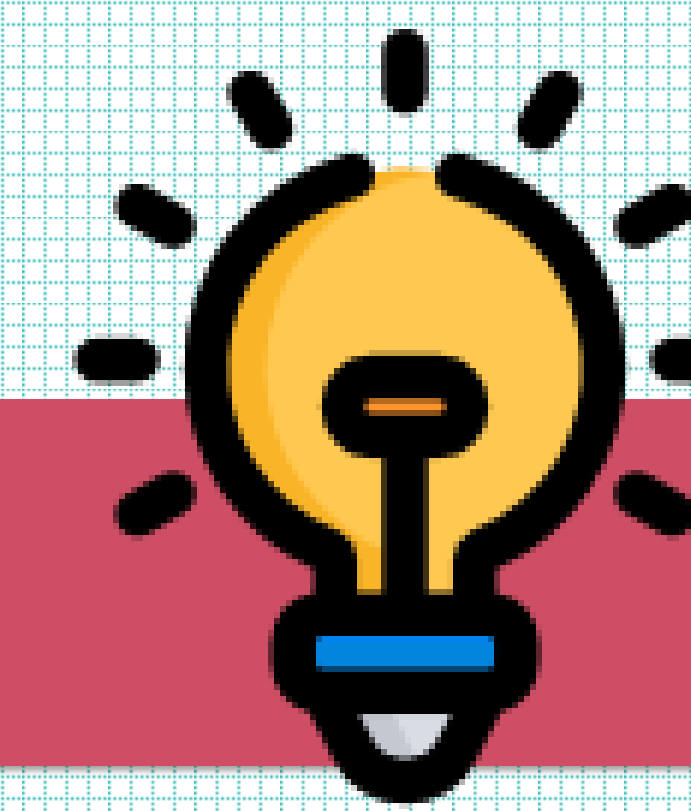
<u>01</u> Highlights	<u>02</u> Planificación y pactos	<u>03</u> Starter Kit	<u>04</u> Farmacéutico tutor	<u>05</u> Así lo hace...	<u>06</u> Acompaña- miento en momentos clave
<u>07</u> Critique	<u>08</u> Perfil humanizador	<u>09</u> La baraja de apps	<u>10</u> Reformatorio	<u>11</u> Avisos real time	<u>12</u> Farmachat
<u>13</u> Alianzas	<u>14</u> Un día con...	<u>15</u> Farmacia pop-up	<u>16</u> Activar la espera	<u>17</u> Empoderando al niño	<u>18</u> Construyendo la historia
<u>19</u> Capturando el día	<u>20</u> Círculos de experiencia	<u>21</u> Mini consulta	<u>22</u> Registro de actividad preconsulta	<u>23</u> Sistema de voz del paciente	<u>24</u> Asiento preferente
<u>25</u> Ventana de vida	<u>26</u> Fast pass	<u>27</u> Espacio pediátrico adaptado	<u>28</u> Mi enfermedad en una servilleta	<u>29</u> SEFHtube	<u>30</u> Presentación personalizada
<u>31</u> Infografía actualizada	<u>32</u> Te presento a tu farma- céutico	<u>33</u> Safari far	<u>34</u> Esto es farmacia	<u>35</u> Farma welcome pack	<u>36</u> Blueprint in a box
<u>37</u> Poster ¿qué pasa mientras esperas?	<u>38</u> Mapa de ocupación (tipo maps)	<u>39</u> Espera remota	<u>40</u> Farmacia transparente	<u>41</u> Activando la inteligencia emocional	<u>42</u> Lenguaje persona a persona
<u>43</u> Arquetipos	<u>44</u> P O E M	<u>45</u> Espacios de empatía cognitiva	<u>46</u> Conóceme a fondo		

10 necesidades

1. **ACOMPañAMIENTO** en los primeros pasos.
2. Comunicación en **MOMENTOS CLAVE**.
3. Construir una **CULTURA** de Humanización duradera.
4. Dar apoyo a los pacientes **MÁS ALLÁ DEL HOSPITAL**.
5. Facilitar la **INTEGRACIÓN DEL SF** en otras áreas del hospital.
6. Hacer al paciente **CORRESPONSABLE** de su enfermedad.
7. Humanizar desde el **ENTORNO**.
8. **INFORMACIÓN** sobre la enfermedad personalizada y adaptada al momento.
9. Mostrar a los pacientes el **VALOR** que puede aportar el Servicio de Farmacia.
10. Más y mejor información en **ESPERAS Y CAUSAS** de los retrasos.



46 ideas



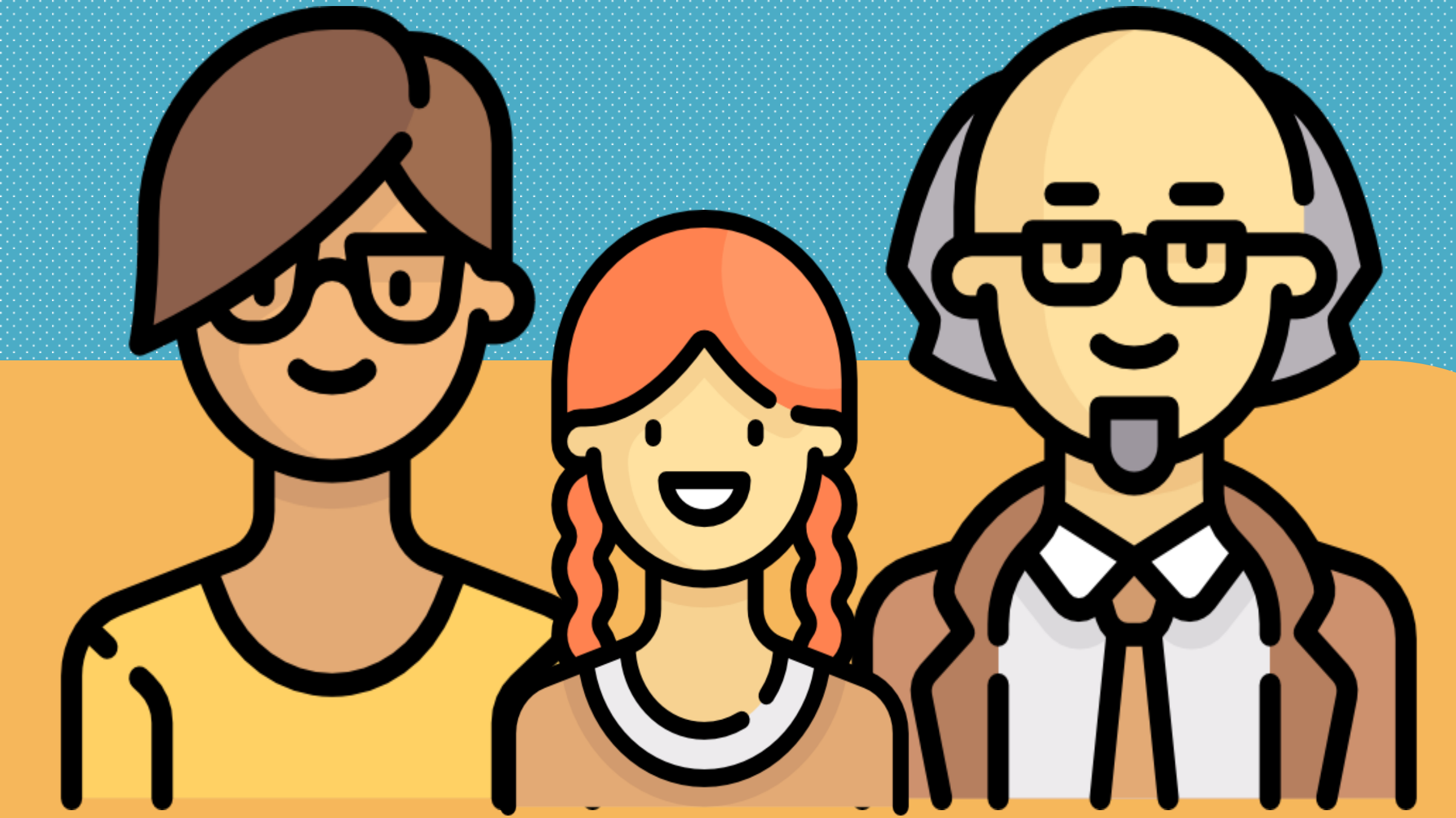
01 Highlights	02 Planificación y pactos	03 Starter Kit	04 Farmacéutico tutor	05 Así lo hace...	06 Acompañamiento en momentos clave
07 Critique	08 Perfil humanizador	09 La baraja de apps	10 Refarmatorio	11 Avisos real time	12 Farmachat
13 Alianzas	14 Un día con...	15 Farmacia pop-up	16 Activar la espera	17 Empoderando al niño	18 Construyendo la historia
19 Capturando el día	20 Círculos de experiencia	21 Mini consulta	22 Registro de actividad preconsulta	23 Sistema de voz del paciente	24 Asiento preferente
25 Ventana de vida	26 Fast pass	27 Espacio pediátrico adaptado	28 Mi enfermedad en una servilleta	29 SEFHtube	30 Presentación personalizada
31 Infografía actualizada	32 Te presento a tu farmacéutico	33 Safari far	34 Esto es farmacia	35 Farma welcome pack	36 Blueprint in a box
37 Poster ¿qué pasa mientras esperas?	38 Mapa de ocupación (tipo maps)	39 Espera remota	40 Farmacia transparente	41 Activando la inteligencia emocional	42 Lenguaje persona a persona
43 Arquetipos	44 P O E M	45 Espacios de empatía cognitiva	46 Conóceme a fondo		

Un trato más **EMOCIONAL** y personalizado para los pacientes.

Por el camino hemos aprendido ...



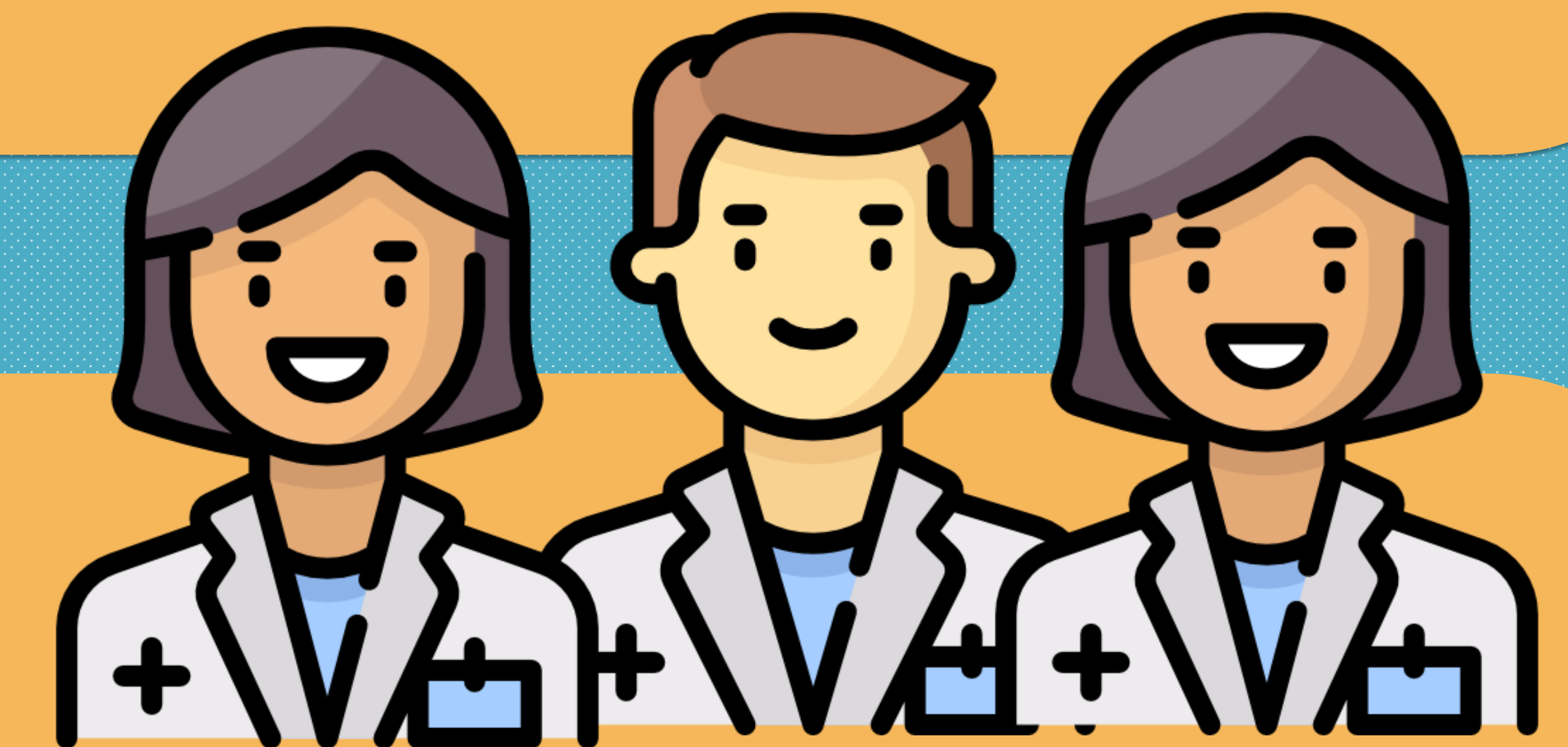
- Quién es. Su situación. Necesidades y circunstancias.
- Trato horizontal y no paternalista. Cercanía y personalización.
- Tendencia a tratar a la **familia** (o cuidadores) y al **paciente** como un conjunto.
- El **acompañamiento en todo el proceso** de su enfermedad
- Información **coherente, coordinada e integrada**. Momento adecuado.
- La **Incertidumbre** en las esperas. Oportunidades



Los profesionales **queremos** poner el **foco en el paciente**



- Investigación **por áreas de conocimiento**: sinergias y por lo tanto **soluciones comunes**.
- El **tiempo** real por paciente es **limitado** y los **momentos** de contacto con el paciente son **escasos**.
- **Poca visibilidad** del farmacéutico y de las funciones y responsabilidades del SF.



EL PROCESO EN IMÁGENES

MENSAJE DE ANTONIO



**ANA ÁLVAREZ
DOLORES BARREDA
TERESA BERMEJO VICEDO
EVA DELGADO
ÁNGELES GARCIA
MARTA GARCÍA**

**ANA HERRANZ
AITZIBER ILLARO
PAULA DE JUAN
ENRIQUE SOLER
MIQUEL VILLARONGA
IRENE ZARRA**

GRACIAS



**LOS PACIENTES
TODOS LOS PARTICIPANTES**