

64

CONGRESO NACIONAL
DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA
DE FARMACIA HOSPITALARIA

SEVILLA 17/19 OCT 2019

Desarrollo de un Manual de Buenas Prácticas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria respecto a la Humanización en EERR



María José Company
Hospital Universitari i Politècnic La Fe



DESARROLLO DE UN MANUAL DE BUENAS
PRÁCTICAS DE LOS SERVICIOS DE
FARMACIA HOSPITALARIA RESPECTO A LA
HUMANIZACIÓN EN EERR

Servicio de Farmacia
Hospital Universitari i Politècnic La Fe



CURSOS DE VERANO

Humanizando las enfermedades raras

5 julio, 2018 a las 9:00 am - 6 julio, 2018 a las 1:00 pm



A close-up photograph of a person's hand holding a silver ballpoint pen, writing on a survey form. The form has various checkboxes and lines for text. The background is softly blurred, showing more of the form and the hand's position.

ENCUESTA

Necesidades no clínicas de pacientes con hipertensión arterial pulmonar en España: una visión multidisciplinar

20 Propuestas de MEJORA

ÁREAS DE DESARROLLO

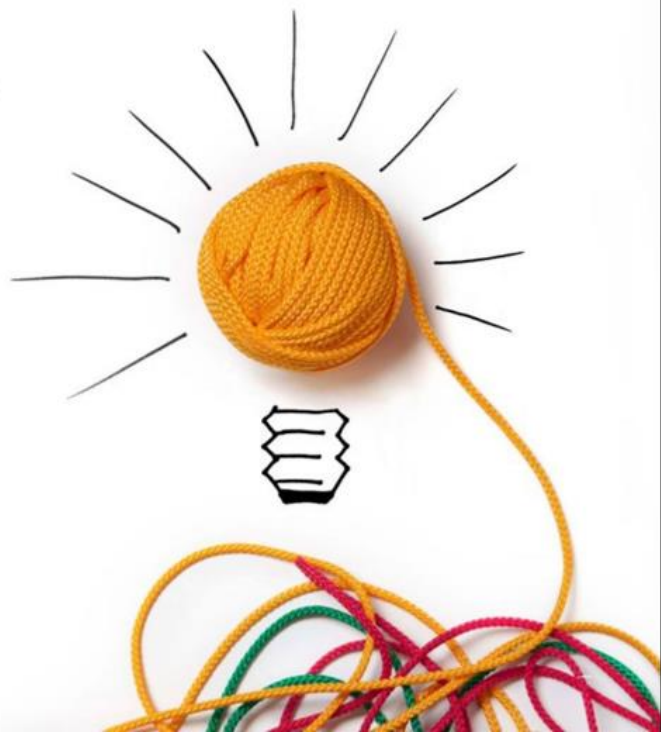
- 1) Información sobre la enfermedad y el tratamiento
- 2) Participación junto al medico en la tomo de decisiones
- 3) Escucha activa y empatía
- 4) Circuitos asistenciales
- 5) Arquitectura, accesibilidad y confortabilidad de las consultas
- 6) Soporte de las asociaciones



Manual de Buenas Prácticas

Servicios de Farmacia Hospitalaria

respecto a la Humanización en EERR



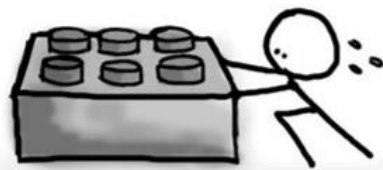
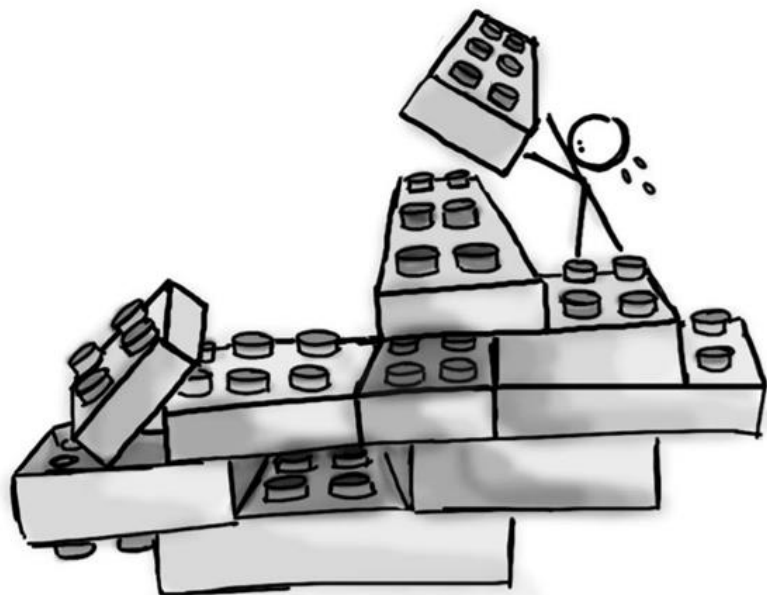
PRIMERA FASE

Establecer **LÍNEAS ESTRATÉGICAS** y **ESTÁNDARES** de humanización en los Servicios de Farmacia en el ámbito de la atención a pacientes con EERR





Condiciones ESTRUCTURALES



EQUIPO TÉCNICO COORDINADOR

- ✓ Consultora y auditora en Sistemas de Gestión de la Calidad
- ✓ Farmacéuticos Especialistas en Farmacia Hospitalaria

GRUPO DE EXPERTOS

- ✓ Médico especialista en Enfermedades Raras
- ✓ Farmacéutico UFPE
- ✓ Farmacéutico experto en EERR
- ✓ Expertos en Humanización
- ✓ Enfermería del Servicio de Farmacia
- ✓ Pacientes



NECESIDADES



Planes de humanización

Satisfacción pacientes

Experiencias en otros ámbitos



A stack of seven books with various colored spines (white, red, yellow, blue, purple, orange, and grey) is leaning against a silver laptop. The laptop is open and positioned on a wooden desk. The background is a dark green, textured wall. The text "MÁS DE 200 DOCUMENTOS REVISADOS" is displayed in a white, typewriter-style font, centered on the right side of the image.

MÁS DE 200
DOCUMENTOS
REVISADOS

NECESIDADES
IDENTIFICADAS



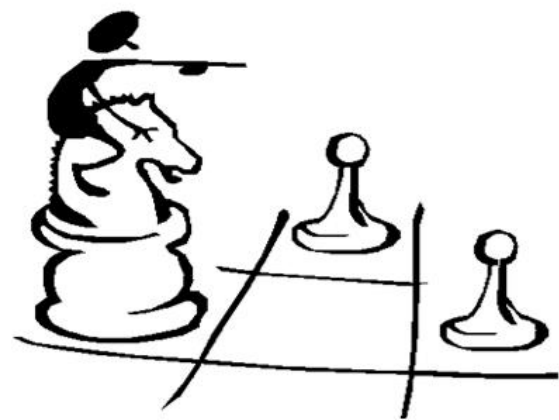
ESTÁNDARES



LÍNEAS

ESTRATÉGICAS

1. Cultura de humanización
2. Empoderamiento del paciente
3. Cuidado del profesional
4. Condiciones estructurales
5. Organización de la atención



1. CULTURA DE HUMANIZACIÓN

Plantear metas y objetivos

Construir acciones

Transmitir y comunicar valores de humanización



2. EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Fomentar el empoderamiento del paciente y de su entorno a través de la formación y educación en el autocuidado



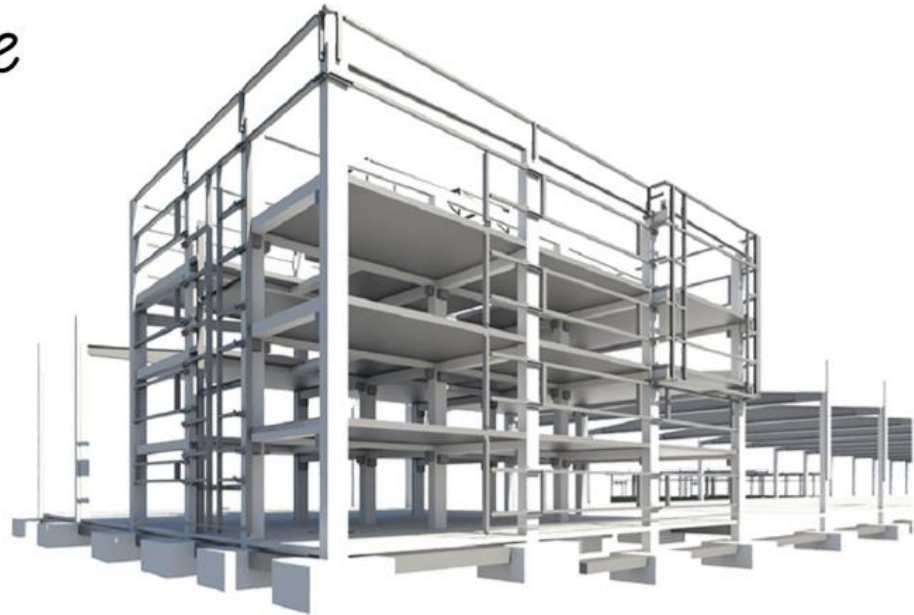
3. CUIDADO DEL PROFESIONAL

Fomentar la motivación y facilitar el desarrollo de las competencias adquiridas de los profesionales del Servicio de Farmacia.



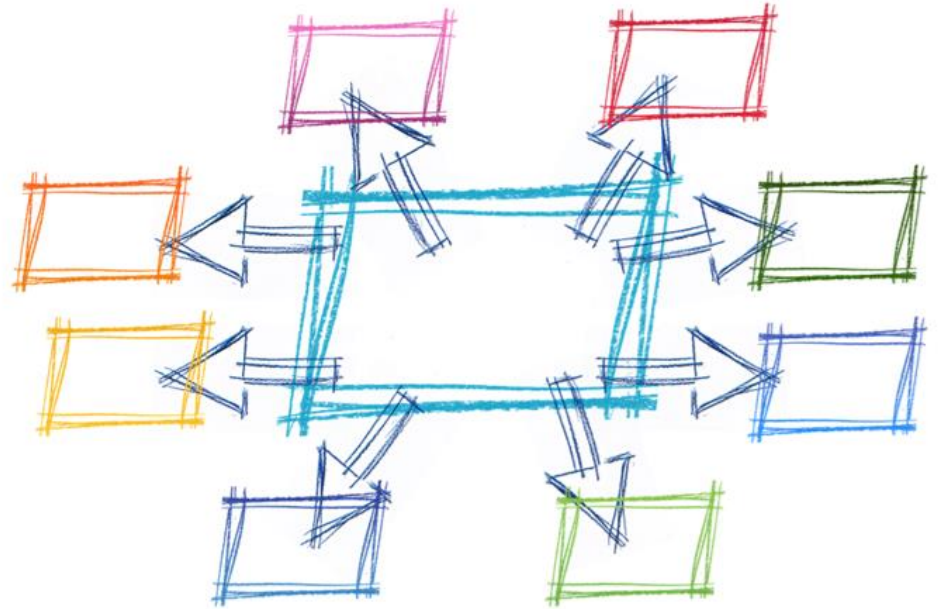
4 . CONDICIONES ESTRUCTURALES

Promover una infraestructura humanizada en el Servicio de Farmacia.



5 . ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

Promover una organización de la actividad humanizada en el Servicio de Farmacia.



PRIMER BORRADOR

58 estándares

9 → Cultura de humanización

14 → Empoderamiento del paciente

16 → Cuidado del profesional

9 → Condiciones estructurales

10 → Organización de la atención

Excelentes

Avanzados

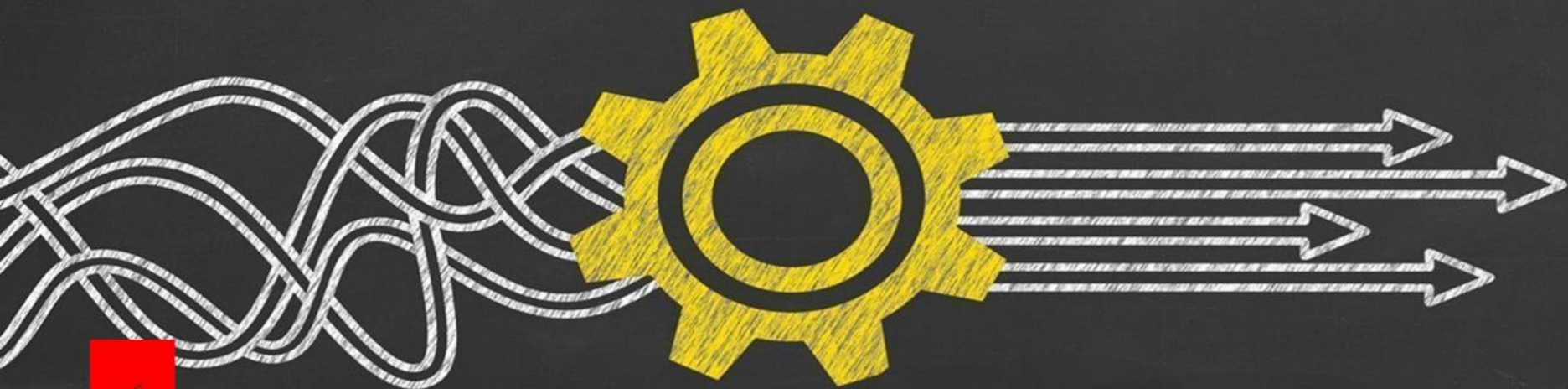
Básicos

CRITERIOS



METODOLOGÍA DELPHI

modificada



1
Cuestionario excel

2
Reunión presencial

CONSENSO

7 EXCELENTES

18 AVANZADOS

33 BÁSICOS



1 AVANZADO*

4 BÁSICOS*

**en función de la cobertura*



GRUPO DE EXPERTOS

Hospital Universitario **Miguel Servet**

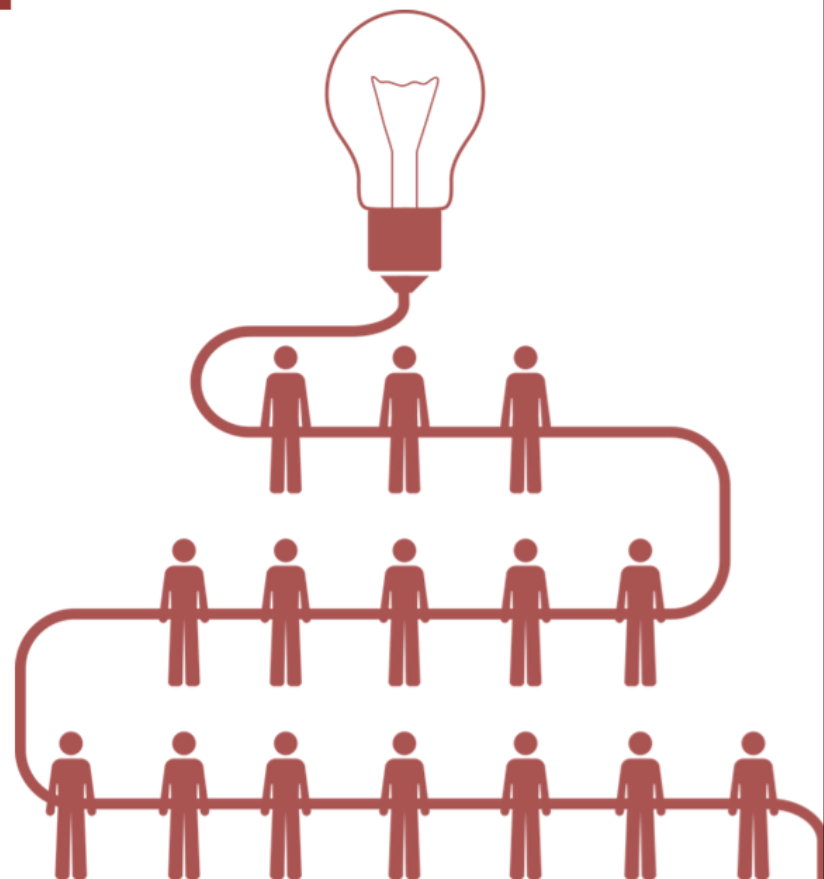
Hospital Universitario **Serranía de Ronda**

Hospital Universitario **La Paz**

Complejo Hospitalario Universitario **A Coruña**

Hospital Universitario **Bellvitge**

Hospital Universitario **Vall d'Hebron**



Segundo CONSENSO

61 estándares

18 EXCELENTES

16 AVANZADOS

27 BÁSICOS



6 BÁSICOS*

*en función de la cobertura



17 BÁSICOS



1. CULTURA DE HUMANIZACIÓN

Pregunta 1:

¿Existe una línea estratégica de humanización tu Servicio de Farmacia?

1. CULTURA DE HUMANIZACIÓN

Pregunta 2:

¿Existe y se promociona un decálogo para la humanización de la asistencia?

2. EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Pregunta 3:

¿Existe un plan de acogida para pacientes, familiares y acompañantes a su llegada al Servicio de Farmacia?

Recoge información en relación al funcionamiento general del Servicio de Farmacia, la cartera de servicios, el equipo de profesionales, los horarios, etc.

2 . EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Pregunta 4:
**En la UFPE, ¿cuando se realiza atención
farmacéutica?**

2 . EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Pregunta 5:

¿Existe una guía de información al alta con información básica del Servicio de Farmacia ?

Donde se recoge la información necesaria para facilitar los trámites que garanticen la continuidad de la atención y su farmacoterapia.

2. EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Pregunta 6:

¿Se distribuye información sobre la enfermedad y el tratamiento?

Material informativo sobre la enfermedad y el tratamiento que el paciente y su entorno pueden consultar cuando necesiten

2. EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE

Pregunta 7:

¿Se fomenta que los pacientes y sus cuidadores expresen su opinión?

Se habilitan espacios como buzones de sugerencias de mejora (físicos o on-line) o se facilita el acceso al servicio de atención al paciente.

3. CUIDADO DEL PROFESIONAL

Pregunta 8:

¿Existe un plan de acogida para nuevos profesionales del Servicio de Farmacia?

Se explica el funcionamiento de la organización, dinámicas internas, competencias, etc

3 . CUIDADO DEL PROFESIONAL

Pregunta 9:

¿Se llevan a cabo actividades de formación en el Servicio de Farmacia para los profesionales en materia de humanización de la asistencia?

3. CUIDADO DEL PROFESIONAL

Pregunta 10:
¿Existe formación continuada en EERR?

3 . CUIDADO DEL PROFESIONAL

Pregunta 11:

¿Qué metodología se utiliza para seleccionar a los pacientes para realizar atención farmacéutica?

4 . CONDICIONES ESTRUCTURALES

Pregunta 12:
¿La señalización para llegar al Servicio de Farmacia es adecuada?

4 . CONDICIONES ESTRUCTURALES

Pregunta 13:

¿Se dispone de asientos suficientes para el número de usuarios a habituales?

4 .

CONDICIONES ESTRUCTURALES

Pregunta 14:**¿Se garantiza la privacidad en la dispensación ?**

La zona de dispensación proporciona privacidad en el momento de la recogida de la medicación.

5 . CONDICIONES ORGANIZATIVAS

Pregunta 15:

¿Existe un gestor de turnos o una agenda de citas en la UFPE?

5 . CONDICIONES ORGANIZATIVAS

Pregunta 16:**¿Se fomenta una asistencia coordinada con el resto del equipo asistencial?**

Se trabaja en coordinación con el resto de servicios clínicos en la definición de los circuitos para la solitud de tratamientos, recogida de medicación, atención farmacéutica, etc.

5 . CONDICIONES ORGANIZATIVAS

Pregunta 17:

En el caso de MMHH ¿cuándo el paciente entrega la prescripción se le informa sobre los trámites y los tiempos necesarios para adquirirlos?

64

CONGRESO
NACIONAL
SOCIEDAD
ESPAÑOLA DE
FARMACIA
HOSPITALARIA

SEVILLA
17/19 OCT
2019

MUCHAS GRACIAS

company_mjoalb@gva.es
edo_marsol@gva.es