

64

CONGRESO
NACIONAL
SOCIEDAD
ESPAÑOLA DE
FARMACIA
HOSPITALARIA

SEVILLA
17/19 OCT
2019

EL TÉCNICO DE FARMACIA EN EL CIRCUITO DE SOLICITUDES TELEFÓNICAS DE MEDICACIÓN EN UNA UNIDAD DE PACIENTES EXTERNOS

Autora: M^a Carmen Díaz Hernández*

Coautoras: Maria Elena Gómez Castilla**, Pilar Díaz Ruiz***, Marta Suarez Gonzalez***, Natalia Llarena Cañizares*, Francisca Paula Plasencia Padilla*, Javier Merino Alonso***

*Técnico de Farmacia, ** Auxiliar Administrativo, ***Farmacéuticos

Del Servicio de Farmacia de Hospital Universitario Nuestra Señora de candelaria

Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria

OBJETIVOS

Analizar el trabajo que realiza el técnico de farmacia (TF) de la unidad de pacientes externos de un servicio de farmacia (UPE) en el circuito de dispensación de medicación solicitada telefónicamente por parte de los pacientes.

MATERIAL Y MÉTODOS

Análisis descriptivo. Periodo de estudio: enero 2018-marzo 2019.

¿Qué Pacientes?

- Todo el que lo solicite
- Ser adherente a las consultas y a la medicación
- Consentimiento informado previo (para enviar por mensajería)

MATERIAL Y MÉTODOS

¿Qué Servicio?

Unidad de Pacientes Externos



8.30-14.30

Mensajería

+

FQ



Farmacia General



24h

Fuera de horario de mañana

+

FQ

Solicitud telefónica de 3 tipos de Servicio:

- **Horario diferente** al de funcionamiento de la UPE(8:30-14:30,días laborables): FARMACIA GENERAL
- **Envío por mensajería:** POR LAS MAÑANAS EN UPE
- **Fibrosis Quística:** MAÑANAS Y TARDES



somos
SEFH

MATERIALES Y MÉTODOS

Personal administrativo le asigna un código de confirmación
Registro en formulario Excel[®]:

- Nombre del paciente
- Numero de historia clínica
- Medicación solicitada
- Fechas de solicitud y recogida
- Código de solicitud
- Servicio de recogida que solicita
- La persona o mensajería que recoge la medicación

El TF consulta:

- Registro de citas en la Historia Clínica Electrónica (DRAGO AE[®])
- Software del Servicio de Farmacia (FARMATOOLS[®])

RESULTADOS

LABOR DEL TÉCNICO DE FARMACIA:

- Confirmar la adherencia a las consultas y a la medicación
- Comprobar que la medicación solicitada era la prescrita en el programa de dispensación de farmacia
- Generar las dispensaciones en programa de farmacia
- Asignar una cita sucesiva en UPE
- Adjuntar documentación a la medicación
- Acondicionar la medicación de forma adecuada
- Llevar la mediación preparada y listado de pacientes a la farmacia general

Las incidencias detectadas en la adherencia o en la medicación solicitada fueron comunicadas a la farmacéutica de la UPE para su resolución.

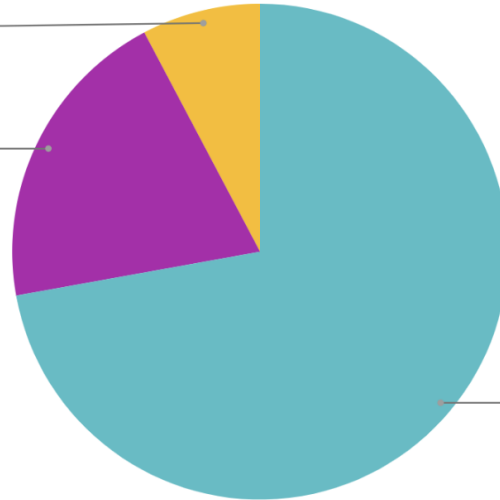
RESULTADOS

N= 1667 SOLICITUDES

Nº PACIENTES Y SERVICIO SOLICITADO

MENSAJERÍA
7,7%

FIBROSIS QUÍSTICA
20,1%



TARDES Y NO LABORABLES
72,2%

SERVICIO SOLICITADO	Nº PACIENTES
TARDES Y NO LABORABLES	1203
FIBROSIS QUÍSTICA	335
MENSAJERÍA	129

somos
SEFH

CONCLUSIONES

- La labor del TF de UPE en la gestión de solicitudes telefónicas hace que muchos pacientes puedan acceder a su medicación de forma compatible con su situación personal y clínica.
- El TF debe dominar los programas informáticos de historia clínica y dispensación para detectar incidencias y discrepancias en la adherencia a la consultas o a la medicación.
- La coordinación entre las diferentes áreas de dispensación del servicio de farmacia es fundamental para dar un adecuado servicio al paciente de una forma eficaz y humanizada

GRACIAS

somos
SEFH