



## ARTÍCULO ESPECIAL

Artículo bilingüe inglés/español

## Guía de implementación de la atención farmacéutica mediante Telefarmacia para profesionales y pacientes

### Implementation of pharmaceutical care through Telepharmacy: A guide for professionals and patients

Ramón Morillo-Verdugo<sup>1</sup>, Roberto Collado-Borell<sup>2</sup>, Amaya Arrondo-Velasco<sup>3</sup>, Marcelo Domínguez-Cantero<sup>4</sup>, Aurora Fernández-Polo<sup>5</sup>, Elena González-Corominas<sup>6</sup>, Esperanza Gutiérrez<sup>7</sup>, Aránzazu Linares-Alarcón<sup>8</sup>, María de los Ángeles Parro-Martín<sup>9</sup>, Miguel Ángel Rodríguez-Cabezas<sup>10</sup>, Mar Gomis-Pastor<sup>11</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Virgen de Valme, Sevilla. España. <sup>2</sup>Servicio de Farmacia, Hospital General Universitario Gregorio Marañón, Madrid. España. <sup>3</sup>Servicio de Farmacia, Complejo Hospitalario de Navarra, Pamplona (Navarra). España. <sup>4</sup>Servicio de Farmacia, Hospital de Puerto Real, Puerto Real (Cádiz). España. <sup>5</sup>Servicio de Farmacia, Hospital Vall d'Hebron, Barcelona. España. <sup>6</sup>Servicio de Farmacia, Hospital del Mar, Barcelona. España. <sup>7</sup>Servicio de Farmacia, Complejo Universitario de León, León. España. <sup>8</sup>Servicio de Farmacia, Hospital Regional Universitario de Málaga, Málaga. España. <sup>9</sup>Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Ramón y Cajal, Madrid. España. <sup>10</sup>Servicio de Farmacia, Hospital Clínico San Carlos, Madrid. España. <sup>11</sup>Servicio de Farmacia, Hospital de la Sant Creu i Sant Pau, Barcelona. España.

## Autor para correspondencia

Roberto Collado-Borell  
Servicio de Farmacia  
Hospital Gregorio Marañón  
Dr. Esquerdo, 46  
28028 Madrid. España.

Correo electrónico:  
roberto.collado@salud.madrid.org

Recibido el 22 de marzo de 2022;  
aceptado el 7 de abril de 2022.  
DOI: 10.7399/fh.13260

## Cómo citar este trabajo

Morillo-Verdugo R, Collado-Borell R, Arrondo-Velasco A, Domínguez-Cantero M, Fernández-Polo A, González-Corominas E, et al. Guía de implementación de la atención farmacéutica mediante Telefarmacia para profesionales y pacientes. Farm Hosp. 2022;46(Supl 1):S115-22.

## Resumen

**Objetivo:** Desarrollar una guía práctica sobre atención farmacéutica mediante Telefarmacia para profesionales y pacientes, en cada uno de sus ámbitos de aplicación. Definir en qué consiste, las herramientas utilizadas, los potenciales beneficios y las claves para facilitar su comprensión.

**Método:** Entre diciembre de 2020 y enero de 2021, la Junta directiva de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, junto con coordinadores del proyecto "Mapa Estratégico para la Atención al Paciente Externo", diseñaron una estrategia para favorecer el desarrollo y expansión de la Telefarmacia en España. Esta estrategia incluyó cuatro líneas de actuación. Para el desarrollo de la primera, en marzo de 2021 se llevó a cabo una convocatoria dirigida a los socios de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria con objeto de desarrollar siete documentos de apoyo metodológico destinados a cubrir las necesidades para la implantación de la Telefarmacia, entre las cuales se consideraron como claves el desarrollo de una guía específica para profesionales y otra para pacientes. Las guías se desarrollaron en cuatro fases entre mayo y octubre de 2021: revisión de literatura, entrevistas de consenso, desarrollo de

## Abstract

**Objective:** To provide a practical guide for the implementation and use of Pharmaceutical Care through Telepharmacy by healthcare professionals and patients in its different scopes of application. To establish a definition of Telepharmacy and describe the technological tools necessary, advantages, and keys to facilitating its implementation.

**Method:** Between December 2020 and January 2021, the Board of Directors of the Spanish Society of Hospital Pharmacy, along with the coordinators of the project "Outpatient Care Strategies" ("Mapa Estratégico para la Atención al Paciente Externo") designed a strategy to foster the development and expansion of Telepharmacy in Spain. This strategy involved four courses of action. To develop the first course of action, a call was made in March 2021 among the Spanish Society of Hospital Pharmacy members to develop seven methodological guidelines. The purpose of these documents was to meet the needs for the implementation of Telepharmacy, the most relevant being the development of specific guides for professionals and patients. The guides were developed in four stages between May and October 2021, including a literature review;

## PALABRAS CLAVE

Telefarmacia; Atención farmacéutica; Farmacia hospitalaria; Telemedicina; Atención ambulatoria; Profesionales; Pacientes.

## KEYWORDS

Telepharmacy; Pharmaceutical care; Hospital pharmacy; Telemedicine; Outpatient care; Professionals; Patients.



Los artículos publicados en esta revista se distribuyen con la licencia  
Articles published in this journal are licensed with a  
Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>  
La revista Farmacia no cobra tasas por el envío de trabajos,  
ni tampoco por la publicación de sus artículos.

talleres de trabajo *online* y debate y, por último, elaboración y validación de los documentos finales. Una vez elaborado el borrador definitivo se llevó a cabo una valoración pública de sugerencias y alegaciones durante un mes, así como una presentación al comité de pacientes de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.

**Resultados:** La guía para profesionales se ha orientado para dar las pautas para el desarrollo e implementación de programas de Telefarmacia en cada uno de sus ámbitos de aplicación. Está estructurada de forma que resalte los objetivos concretos, los beneficios asistenciales, las herramientas necesarias, así como las claves para implantarla. La guía para pacientes se ha desarrollado como herramienta complementaria a la atención farmacéutica presencial desde la visión del paciente, destacando las herramientas más comúnmente utilizadas, los potenciales beneficios y las claves para facilitar la comprensión sobre la finalidad y uso de estas intervenciones.

**Conclusiones:** Se ha desarrollado una guía práctica de apoyo, tanto a profesionales como a pacientes, para estandarizar el desarrollo, implantación y expansión de la Telefarmacia en todos sus ámbitos de actuación. La guía pretende ayudar al colectivo de farmacia hospitalaria a alcanzar los potenciales beneficios de una herramienta que se presenta como complementaria a la atención farmacéutica presencial.

## Introducción

Los cambios sociales y demográficos vividos en los últimos años, junto con las mejoras en la salud pública y la constante innovación terapéutica, han condicionado un crecimiento exponencial en el número de pacientes crónicos atendidos en los servicios de farmacia hospitalaria (SFH)<sup>1</sup>. Todo ello ha supuesto un enorme reto para que los sistemas de salud puedan seguir dando respuesta a las necesidades de la población con la máxima eficiencia posible<sup>2</sup>.

En España, con el objetivo de armonizar y homogeneizar la evolución de la profesión en el entorno de la atención al paciente externo, se empezó a desarrollar, en el año 2014, el proyecto MAPEX (Mapa Estratégico para la Atención al Paciente Externo) de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH), replanteando la actividad con una visión anticipatoria y actual de la profesión<sup>3</sup>. Fruto de este enfoque, Morillo-Verdugo *et al.*<sup>4</sup> definieron un nuevo concepto de atención farmacéutica (AF) basada en las tres grandes necesidades identificadas en el paciente actual: atención individualizada y dinámica, trabajo basado en alcanzar objetivos en relación con la farmacoterapia y, por último, acompañamiento continuado del paciente gracias a las nuevas tecnologías.

La incorporación de la teleasistencia, en general, incluyendo la Telemedicina y, concretamente a la AF, en particular, no es nueva<sup>5</sup>. Este concepto, conocido como Telefarmacia, ya ha sido desarrollado y difundido por diversos autores en los últimos años con experiencias pioneras, más o menos aisladas, en diferentes países<sup>6,7</sup>. Diversas sociedades científicas a nivel internacional han definido el concepto de Telefarmacia. En España, la SEFH la ha definido como "la práctica farmacéutica a distancia a través de las nuevas tecnologías", incluyéndose en la misma cuatro grandes ámbitos de desarrollo: seguimiento farmacoterapéutico, formación e información a pacientes, comunicación con el equipo multidisciplinar y dispensación y entrega informada<sup>8</sup>. Este último aspecto es, tal vez, el más conocido y el que con la llegada de la pandemia por SARS-CoV2 ha generado más experiencias y resultados. El estudio ENOPEX, realizado en 9.442 pacientes, reveló que el 96,7% de los pacientes refirieron estar satisfechos o muy satisfechos con la Telefarmacia, considerándola como una actividad complementaria al seguimiento habitual por parte de los SFH<sup>9</sup>.

A pesar de la creciente necesidad, no se dispone de un documento nacional o internacional que permita a los profesionales y pacientes orientar el desarrollo y profundizar en los beneficios de la Telefarmacia como herramienta complementaria a la atención presencial. Por ello, una guía para su implantación permitiría al farmacéutico establecer una AF al paciente más allá del centro sanitario, y al paciente le facilitaría la toma de decisiones en el manejo de su farmacoterapia a tiempo real y con sus profesionales de referencia.

El objetivo de este artículo es desarrollar una guía estructurada y práctica sobre la Telefarmacia para profesionales y otra para pacientes, en cada uno de sus ámbitos de aplicación, definiendo en qué consiste, las

consensus-based interviews, online workshops, and, finally, the drafting and validation of the final documents. Once the final draft was prepared, a public evaluation of suggestions and observations was performed for a month. The documents were also presented to the Patient Committee of the Spanish Society of Hospital Pharmacy.

**Results:** The *Guide for Professionals* provides guidelines for the development and implementation of Telepharmacy in its different scopes of application. These guides provide a description of specific goals, healthcare benefits, tools required, and keys to the implementation of Telepharmacy. The *Guide for Patients* is complementary to face-to-face pharmaceutical care from the point of view of the patient, with special emphasis being placed on the most frequently used tools, the potential benefits, and the keys to facilitating patients' understanding of the purpose and use of Telepharmacy.

**Conclusions:** A *Practical Guide for Professionals and Patients* was developed to ensure the standard development, implementation, and spread of Telepharmacy in all its scopes. This guide is intended to help Hospital Pharmacy professionals benefit from Telepharmacy as a complementary tool to face-to-face pharmaceutical care.

herramientas más comúnmente utilizadas, los potenciales beneficios de la misma y las claves para facilitar la comprensión sobre la finalidad y uso de estas intervenciones.

## Métodos

Durante los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021, la junta directiva de la SEFH, junto con los coordinadores del proyecto MAPEX y del marco estratégico de Telefarmacia, diseñaron una estrategia para favorecer el desarrollo y expansión de la Telefarmacia. Esta estrategia incluyó cuatro líneas de actuación: desarrollo de documentos de apoyo metodológico, soporte asistencial, innovación e investigación y apoyo tecnológico.

Para el desarrollo de la primera línea de actuación se llevó a cabo, en marzo de 2021, una convocatoria de 24 candidatos, abierta y pública, entre los socios de la SEFH. Los farmacéuticos especialistas en farmacia hospitalaria (FH) candidatos a participar debían reunir experiencia previa en el desarrollo y aplicación práctica de la Telefarmacia y haber participado en alguna de las iniciativas desarrolladas a lo largo del proyecto MAPEX. Se consideró, a la hora de llevar a cabo la inclusión de los profesionales en el proyecto, el disponer de una representatividad geográfica que permitiera conocer y aportar las peculiaridades de las diferentes comunidades autónomas en la elaboración de los documentos.

Esta primera línea de actuación concluyó en siete documentos de apoyo metodológico destinados a cubrir las necesidades metodológicas para la implantación de la Telefarmacia en España: "Modelo de priorización de pacientes"<sup>10</sup>, "Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica"<sup>11</sup>, "Prestación eficiente y segura"<sup>12</sup> y "Cuadro de mando de indicadores"<sup>13</sup>, "Validación de herramientas tecnológicas"<sup>14</sup> y las dos guías de referencia, tanto para pacientes como para profesionales.

Se consideró que la "Guía de Telefarmacia para profesionales"<sup>15</sup> fuera considerado el documento *core*, del cual resultaran el resto de documentos con el fin de dotarles de homogeneidad y alineamiento. Asimismo, la "Guía de Telefarmacia para pacientes"<sup>16</sup> se consideraría una adaptación de la guía principal para profesionales.

Esta guía se desarrolló durante mayo a octubre de 2021 en cuatro fases: revisión de la literatura; entrevistas de consenso utilizando la técnica de grupo nominal (con comunicaciones directas entre expertos y discusión presencial); desarrollo de talleres de trabajo *online* para la puesta en conocimiento y debate de cada uno de los aspectos considerados imprescindibles en cada uno de los documentos elaborados y, por último, elaboración y validación de los documentos finales.

## Revisión de la literatura

Se realizó una revisión de la literatura con el fin de identificar las directrices y recomendaciones relacionadas con la práctica farmacéutica en los programas de Telefarmacia. En esta revisión, además, se incluyeron las

recomendaciones de sociedades internacionales y nacionales de farmacia. El objetivo de la revisión fue identificar los casos de éxito y la detección de buenas prácticas en Telefarmacia.

## Entrevistas de consenso

Tras el análisis de la bibliografía se realizaron una serie de entrevistas al grupo de trabajo, tanto individuales como colectivas, con el objetivo de identificar las áreas de mejora de la Telefarmacia (seguridad, eficiencia, humanización) y los aspectos clave para la validación de las herramientas tecnológicas (navegabilidad, utilidad, privacidad y confidencialidad).

## Talleres de trabajo

Se llevaron a cabo un total de cuatro talleres de trabajo *online*. En el primer taller se presentaron, debatieron y validaron las conclusiones obtenidas tras el análisis realizado de la bibliografía y las entrevistas. En el resto de talleres se consensuaron las recomendaciones identificadas, realizando una priorización por impacto y factibilidad que permitiese facilitar la adopción de medidas por profesionales y pacientes para el uso e implementación de la Telefarmacia.

## Elaboración y validación de los documentos finales

Una vez elaborado el borrador definitivo y previamente al cierre de los documentos y durante los meses de diciembre de 2021 a enero de 2022 se llevó a cabo una valoración pública de sugerencias y alegaciones al mismo, a través de la página web del proyecto MAPEX. También se realizó una presentación previa al comité de pacientes de la SEFH.

## Resultados

### Guía de Telefarmacia para profesionales sanitarios

La "Guía de Telefarmacia para profesionales" tiene como objetivo establecer las pautas para el desarrollo e implementación de programas de Telefarmacia en cada uno de sus ámbitos de actuación. Está estructurada de forma que resalte los objetivos concretos, los beneficios asistenciales, las herramientas necesarias, así como las claves para implantarla. Además, esta guía sirve de eje vertebrador del resto de documentos.

A continuación, se detallan los principales beneficios de la Telefarmacia según los cuatro ámbitos de desarrollo desde la perspectiva del paciente, la FH y el sistema sanitario (Tabla 1). Los aspectos relevantes identificados en el documento se pueden consultar en la web <https://www.sefh.es/mapex/cmo-opportunidad.php>

#### Coordinación con el equipo asistencial

La Telefarmacia aplicada a la coordinación con el equipo asistencial consiste en utilizar tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para establecer canales de comunicación que permitan la interacción de los profesionales sanitarios. Su principal objetivo es mejorar la continuidad asistencial y promover un abordaje multidisciplinar e integral del paciente. Dichas vías de comunicación pueden establecerse entre profesionales de FH y con otros profesionales del equipo asistencial (equipo médico, enfermería u otros) con la finalidad de mejorar la selección y seguimiento del tratamiento y llevar a cabo un abordaje multidisciplinar de los pacientes. Este ámbito de aplicación puede ser también una oportunidad para crear espacios de difusión de información y conocimiento entre profesionales, fomentar la actividad de *networking* o ser una herramienta para posicionar al FH como colectivo.

Las herramientas tecnológicas para la coordinación del equipo asistencial pueden ser variadas y servir para promover la comunicación y compartir información entre profesionales sanitarios de dos maneras. Por un lado, la comunicación síncrona a través del teléfono o videollamada pueden favorecer la comunicación a tiempo real entre los profesionales en la práctica clínica. Por otro lado, la comunicación asíncrona se basaría en el correo electrónico, plataformas de mensajería instantánea, web 2.0 (por ejemplo, sitios web, blogs, foros de discusión entre profesionales, redes sociales, etc.), herramientas de interconsulta a través de la historia clínica electrónica (HCE) o el uso de plataformas que combinan herramientas de mensajería con la HCE. Estas herramientas pueden favorecer la difusión e

intercambio ágil de conocimientos e información entre los profesionales, así como favorecer la actividad de *networking*, la visibilidad y el posicionamiento de FH como colectivo sanitario. Cabe destacar también que herramientas de interconsulta como la HCE son necesarias para llevar a cabo la Telefarmacia, permitiendo el registro de la información clínica del paciente de manera interoperable e integrada con los sistemas de información hospitalarios.

Para la implementación de un programa de Telefarmacia como medio para la coordinación del equipo asistencial se propone el siguiente esquema: análisis y objetivos; selección de herramientas y recursos necesarios; desarrollo del servicio; formación; resultados y mejoras. Para obtener más información y profundizar sobre aspectos relacionados con herramientas tecnológicas de Telefarmacia se recomienda consultar el documento "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia"<sup>14</sup>.

#### Formación e información a pacientes

La Telefarmacia aplicada a la formación e información a pacientes consiste en el uso de las TIC con el objetivo de establecer canales de comunicación que permitan la formación y la transmisión de información rigurosa, veraz y actualizada a los pacientes, así como ser un canal de comunicación alternativo de interacción entre paciente y profesionales.

La aplicación de la Telefarmacia en este ámbito contribuye al aprendizaje colaborativo (por ejemplo, programas educativos), a facilitar información sobre el tratamiento (posología, efectos adversos, interacciones, adherencia), a compartir experiencias, empoderar a los pacientes y/o a sus familiares/cuidadores y a aumentar su autonomía y concienciación sobre la importancia del tratamiento. Además, permite mejorar la comunicación del profesional sanitario con los pacientes y conocer mejor sus necesidades en relación con su salud y tratamientos.

El FH debe ser el profesional responsable de compartir con los pacientes la información o materiales formativos relacionados con la farmacoterapia, ya sean de elaboración propia o procedan de otras fuentes de referencia. De esta manera, el FH debe estar involucrado en todo el proceso, la gestión de la información, la generación de contenido y su difusión y comunicación.

Las herramientas tecnológicas en este ámbito de aplicación pueden ser diversas y presentar formatos muy variados, ofreciendo la posibilidad de compartir y transmitir información y formación a los pacientes de manera multicanal. Entre ellas se incluyen los blogs, redes sociales, wikis, servicios multimedia interconectados, videos, foros de discusión, infografías *online*, plataformas de formación o juegos interactivos *online*, entre otros. La disponibilidad de estas herramientas permite que desde los SFH se pueda facilitar a los pacientes y/o a sus familiares/cuidadores, los recursos informativos y formativos de manera telemática más allá de la consulta presencial. Para obtener información complementaria sobre aspectos relacionados con herramientas tecnológicas, se recomienda consultar el documento "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia"<sup>14</sup>.

De cara a la implementación de un programa de Telefarmacia en este ámbito se propone el siguiente esquema: análisis y objetivos; selección de herramientas y recursos necesarios; desarrollo del servicio; formación; resultados y mejoras.

#### Seguimiento farmacoterapéutico

La aplicación de la Telefarmacia al seguimiento farmacoterapéutico consiste en el uso de las TIC para asegurar la consecución de objetivos farmacoterapéuticos individualizados de cada paciente a través de intervenciones como la detección de interacciones farmacológicas, efectos adversos, manejo de la adherencia terapéutica, revisión de la farmacoterapia, evaluación de resultados en salud y medición de PRO y PREM.

Este seguimiento farmacoterapéutico a distancia puede realizarse a través de teleconsultas y/o telemonitorización. La teleconsulta permite la comunicación bidireccional y programada con los pacientes para la resolución de dudas y asesoría.

Por otro lado, la telemonitorización permite el seguimiento de parámetros farmacológicos a distancia (por ejemplo, monitorizar la adherencia al tratamiento y otros parámetros clínicos).

Para la realización del seguimiento farmacoterapéutico es posible emplear distintas herramientas basadas en las TIC, que pueden ser síncronas y/o asíncronas, tanto para la teleconsulta como para la tele-

**Tabla 1.** Principales beneficios de la Telefarmacia en los cuatro ámbitos de desarrollo desde la perspectiva del paciente, la farmacia hospitalaria y el sistema sanitario.

Ámbito de desarrollo	Beneficio		
	Para los pacientes y/o familiares	Para el FH	Para el Sistema Sanitario
Coordinación equipo asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fomento del abordaje integral y multidisciplinar del paciente gracias a la mayor interacción del FH entre los profesionales sanitarios.</li> <li>– Aumento en la satisfacción y percepción de la calidad de la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aumento del flujo de información y comunicación entre los agentes del sistema sanitario.</li> <li>– Favorece una asistencia coordinada y continuada en el tiempo.</li> <li>– Favorece la toma de decisiones clínicas y la resolución de incidencias.</li> <li>– Mayor visibilidad y posicionamiento del colectivo de FH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Impulso de un modelo asistencial centrado en el paciente.</li> <li>– Fomento de una asistencia integrada entre diferentes niveles asistenciales.</li> <li>– Oportunidad para la optimización de recursos y la carga asistencial.</li> <li>– Fomento de la interoperabilidad de los sistemas de información entre niveles asistenciales.</li> <li>– Potencial de mejora de la sostenibilidad del sistema sanitario.</li> </ul>
Formación e información a pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aumento de la proactividad y el empoderamiento del paciente.</li> <li>– Aumento de la satisfacción de pacientes y cuidadores ante nuevas alternativas para recibir formación e información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Compartir de manera multicanal información sobre tratamientos y otros temas relacionados con la salud.</li> <li>– Participación o colaboración en estrategias de comunicación de salud con otros profesionales sanitarios.</li> <li>– Dar mayor visibilidad de la actividad del FH a los pacientes, la sociedad y a otros profesionales sanitarios.</li> <li>– Reforzar la educación y formación de los pacientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aumento del flujo de información y comunicación entre todos los agentes del sistema sanitario.</li> <li>– Promueve la adopción de estrategias preventivas en salud.</li> <li>– Promueve un sistema sanitario más centrado en el paciente.</li> </ul>
Seguimiento farmacoterapéutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reducción de la dependencia del paciente del centro sanitario, con la consiguiente reducción de desplazamientos y consumo de tiempo y de recursos.</li> <li>– Mayor accesibilidad a los profesionales sanitarios, mejor comunicación y acompañamiento en el día a día.</li> <li>– Potencial mejora de los resultados clínicos, así como de los hábitos de vida saludables.</li> <li>– Favorece el empoderamiento del paciente.</li> <li>– Aumenta la satisfacción de los pacientes y familiares/cuidadores con la atención sanitaria recibida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizar un seguimiento farmacoterapéutico más estrecho del paciente.</li> <li>– Optimizar la monitorización de la adherencia, detección de interacciones farmacológicas, detección e intervención de efectos secundarios.</li> <li>– Favorece la monitorización y la recopilación de parámetros de salud.</li> <li>– Oportunidad de mejora de la toma de decisiones farmacoterapéuticas</li> <li>– Realizar un almacenamiento inteligente de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelo asistencial continuado y centrado en el paciente.</li> <li>– Optimización interna de la gestión de los recursos y la carga asistencial.</li> <li>– Aumento del flujo de información y comunicación entre los agentes del sistema.</li> <li>– Mejora la accesibilidad a servicios de salud.</li> </ul>
Dispensación y entrega informada de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mejora la flexibilidad en la dispensación y entrega de la medicación.</li> <li>– Reducción de los desplazamientos, menor consumo de tiempo y de recursos, y facilitar la conciliación la vida familiar y laboral.</li> <li>– Reducir la dependencia del paciente al centro sanitario y los tiempos de espera para la recogida de la medicación en el SFH.</li> <li>– Aumenta la satisfacción de los pacientes y familiares/cuidadores con la atención sanitaria recibida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Oportunidad para optimizar la gestión de citas presenciales para la dispensación de la medicación en el SFH.</li> <li>– Optimización de la carga de trabajo (preparación o dispensación en momentos de menor presión asistencial, gestión del <i>stock</i> del SFH).</li> <li>– Permite la trazabilidad completa del proceso de dispensación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelo asistencial más humanizado y centrado en el paciente.</li> <li>– Promueve el desarrollo de la asistencia sanitaria integrada.</li> <li>– Posible optimización de la eficiencia interna en cuanto a la gestión de los recursos y la carga asistencial.</li> </ul>

FH: farmacéutico hospitalario; SFH: servicio de farmacia hospitalaria.

monitorización. Las sincrónicas, como el teléfono y las plataformas para videollamadas, permiten una comunicación bidireccional y a tiempo real entre el paciente y el profesional responsable para la resolución de dudas o la asesoría por teleconsulta. Actualmente, la herramienta más empleada es la llamada telefónica, si bien existe una tendencia a la utilización de plataformas de videollamadas que permiten incorporar imágenes de vídeo a la comunicación. Es necesario tener en cuenta que, para el uso de estas herramientas de videollamada, tanto el paciente como el profesional deben tener acceso a plataformas seguras, a una conexión a internet adecuada para soportar estas comunicaciones y capacidades tecnológicas por parte de los profesionales y los pacientes para el uso de estas tecnologías.

Respecto a las asincrónicas, incluyen el correo electrónico, SMS, mensajería instantánea, notas de voz, vídeo o consultas vía web. Estas herramientas permiten la comunicación en diferido, no requiriendo que el paciente y el profesional estén conectados al mismo tiempo. Se suelen emplear para la programación de citas, envío de recordatorios, resolución de dudas, etc. En este grupo de herramientas tecnológicas también se pueden contemplar la salud móvil, que engloba el uso de aplicaciones (*apps*) y dispositivos portátiles (*wearables*) que permiten el registro y monitorización telemática de información farmacoterapéutica y/o parámetros de salud del paciente. El uso de estas herramientas está aumentando en los últimos años, gracias a los avances en cuanto a los servicios que pueden ofrecer, la proactividad de los pacientes y a una menor brecha digital. Algunas aplicaciones o dispositivos pueden también compartir o transferir datos a tiempo real con los profesionales sanitarios. La elección de qué herramientas emplear para la teleconsulta o la telemonitorización dependerá de las capacidades y recursos de cada SFH, así como de las capacidades de los pacientes y profesionales involucrados.

Para obtener información complementaria sobre aspectos relacionados con la implantación de programas en este ámbito consultar los documentos: "Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia", "Guía de entrevista telemática en AF", "Prestación eficiente y segura de la Telefarmacia" y "Cuadro de mando de indicadores en Telefarmacia", disponibles en la web: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>

### Dispensación a distancia y entrega informada

Consiste en la aproximación de la medicación al paciente externo y ofrecerle flexibilidad en la entrega informada a distancia de medicamentos.

Son diversos los circuitos que podrían ponerse en marcha en función del destino de envío de la medicación: domicilio del paciente, centros de salud, centros sociosanitarios y farmacia comunitaria. El hecho de presentar diferentes alternativas en la entrega de medicamentos implica adoptar una postura flexible en la logística para adaptarse a las necesidades de los pacientes, que pueden ser diferentes en función del perfil y cambiantes a lo largo del proceso asistencial.

En cualquier circuito desarrollado, independiente del punto de entrega, se debe garantizar que la dispensación a distancia se realiza de manera informada junto con una teleconsulta de seguimiento, y manteniendo cuando sea necesario una programación de citas presenciales para llevar a cabo la verificación de los objetivos farmacoterapéuticos. Por otro lado, se debe garantizar que se cumple con la normativa vigente y que la logística del transporte de la medicación, ya sea mediante agentes internos o externos (por ejemplo, empresas de transporte, asociaciones de pacientes), garantice la conservación de los medicamentos, su trazabilidad, la protección de datos del paciente y la adecuada manipulación de los medicamentos.

Para la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia pueden emplearse herramientas tecnológicas sincrónicas como el teléfono y videollamadas. Éstas permiten una comunicación bidireccional y a tiempo real entre el paciente y el profesional responsable, aspecto clave para garantizar que la entrega de medicamentos a distancia se realiza de manera informada. Las asincrónicas (como el correo electrónico, SMS, aplicaciones web o aplicaciones móviles) se suelen emplear para la programación de envíos, envío de recordatorios, resolución de dudas en el marco de la dispensación o distancia, confirmación de recepción, autorización de envío, trazabilidad de la medicación, etc.

Para obtener información adicional sobre aspectos relacionados con la implantación de programas de dispensación y entrega informada consultar los documentos: "Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia", "Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica", "Prestación ef-

ciente y segura de la Telefarmacia" y "Cuadro de mando de indicadores en Telefarmacia", disponibles en la web: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>

## Guía de Telefarmacia para pacientes

Esta guía se desarrolló para el paciente y/o cuidador, destinado a emplear la Telefarmacia como herramienta de AF complementaria a la atención presencial.

Para ello, se ofreció una definición adaptada para cada uno de los ámbitos de aplicación de la Telefarmacia desde la visión del paciente, destacando las herramientas más comúnmente utilizadas, los potenciales beneficios y las claves para facilitar la comprensión sobre la finalidad y uso de estas intervenciones (Tabla 2). Los aspectos más destacados de esta guía en este ámbito se incluyen en la web: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>

## Discusión

Hasta donde se conoce, estas serían las primeras guías de carácter práctico, dirigidas a profesionales sanitarios y pacientes, que establecen las pautas para favorecer el desarrollo e implantación de la Telefarmacia en sus diferentes ámbitos de actuación.

En la actualidad, la AF dual en la que se combina la actividad presencial con la digital es ya una realidad<sup>17</sup>. Sin embargo, en el aspecto tecnológico, desarrollar un sistema de Telefarmacia con las características adecuadas y que recojan las necesidades de profesionales y pacientes es un enorme reto que alcanzar en los próximos años. En este sentido, cada SFH debe definir e implementar los programas de Telefarmacia que más se adapten a las necesidades de sus pacientes y del propio centro<sup>18</sup>. Para su puesta en marcha, los SFH deberán contemplar aspectos relevantes como el objetivo de cada programa de Telefarmacia, las herramientas tecnológicas a utilizar, los recursos disponibles, así como las competencias necesarias, tanto de los pacientes como de los profesionales.

Disponer de estas guías va a suponer a los SFH, no solo una ayuda para la implementación y puesta en marcha, sino un catalizador para expandir la actividad en los cuatro grandes ámbitos de actuación: formación e información a pacientes, seguimiento farmacoterapéutico, coordinación asistencial y dispensación y entrega informada, en los que se considera necesario avanzar en los próximos años. Adicionalmente, también servirá para que, independientemente de que exista una importante variabilidad asistencial en términos de recursos humanos y materiales, exista homogeneidad en su desarrollo e implantación, armonizándose en el alcance de los resultados a conseguir. Todo ello repercutirá beneficiosamente tanto en los pacientes, principales beneficiarios, como en la propia profesión.

Los resultados del estudio de Tortajada-Goitia *et al.*<sup>19</sup> mostraron que el 87,6% de los hospitales realizaron algún tipo de consultas remotas con pacientes durante la pandemia. Sin embargo, otra investigación liderada por Koster *et al.*<sup>20</sup>, llevada a cabo en farmacias comunitarias de los Países Bajos, mostró cómo el porcentaje era del 44,2%, justificando la baja cifra por la falta de acuerdo entre profesionales médicos y farmacéuticos, así como por problemas de confidencialidad de la información proporcionada a los pacientes.

Precisamente es en el ámbito de la coordinación asistencial donde esta guía, en línea con otras iniciativas, se ha identificado una oportunidad abierta para crear espacios de comunicación entre diferentes profesionales y niveles asistenciales, así como para potenciar la difusión de información y conocimiento entre profesionales, fomentar actividades conjuntas o, no menos relevante, posicionar al FH como referente en el colectivo sanitario. Visibilizar la figura del FH redundará en beneficios asistenciales, así como en la satisfacción y experiencia de los pacientes<sup>21</sup>.

Diferentes estudios han confirmado que proporcionar información sanitaria a distancia, a través de las TIC, ha sido una de las principales demandas y cargas asistenciales a cubrir durante la pandemia por la COVID-19 en diferentes países y regiones, incluso durante los momentos más duros de restricciones, limitaciones de movilidad y volatilidad de la información<sup>22</sup>. Estos datos respaldan la necesidad de implantar la Telefarmacia en el ámbito de la formación e información para pacientes, permitiendo abordar los desafíos actuales del Sistema de Salud sobre cómo responder rápida y verazmente a un entorno social que en demasiadas ocasiones viene

marcado por información errónea o tergiversada. En este sentido, el liderazgo del FH en la gestión de la información, la generación de contenidos y la difusión son los tres elementos clave que la guía proporciona. Permite además cubrir el espectro que va desde el aprendizaje colaborativo

hasta la concienciación de los pacientes en la toma de los medicamentos, potenciando la autonomía de los propios pacientes. Este aspecto, además, permitirá mejorar la comunicación con los pacientes y conocer mejor sus necesidades en relación con su salud y tratamientos.

**Tabla 2.** Claves, beneficios y recomendaciones para los pacientes en el entorno de la Telefarmacia

Claves	Beneficios	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Telefarmacia es una herramienta complementaria a la atención farmacéutica presencial que sirve para mejorar la atención al paciente en el entorno ambulatorio.</li> <li>- Cada SFH puede tener desarrollados diferentes programas de Telefarmacia, en sus cuatro principales ámbitos de aplicación.</li> <li>- El FH es el profesional sanitario responsable de proponer, ofrecer y dirigir las intervenciones de Telefarmacia oportunas de manera individual a cada uno de los pacientes.</li> <li>- El uso de la Telefarmacia no se acota por patologías concretas o medicamentos. Estas intervenciones se valoran y dirigen, a criterio farmacéutico y en coordinación con los médicos que prescriben el tratamiento, según la situación y necesidades individuales de cada paciente y los recursos disponibles, por el SFH.</li> <li>- Los SFH pueden apoyarse en la definición de criterios de inclusión, exclusión y priorización, con objeto de determinar la inclusión, continuidad o exclusión de un paciente en un programa de Telefarmacia y así asegurar la prestación del servicio a las personas con mayor vulnerabilidad.</li> <li>- Los pacientes (o tutor legal y/o cuidadores en su caso) deben comprender el compromiso y alcance que conlleva por su parte la inclusión en un programa de Telefarmacia y transmitir su conformidad al respecto de manera verbal o a través de un consentimiento informado, quedando en cualquier caso registrado en la Historia Clínica.</li> <li>- El FH es el profesional sanitario responsable de transmitir al paciente la información y las recomendaciones necesarias para el adecuado desarrollo del programa de Telefarmacia: planificación de las consultas, procedimientos y herramientas de soporte para la comunicación, resolución de consultas o dudas, organización de las dispensaciones y envíos, recomendaciones para la entrevista telemática, etc.</li> <li>- La elección de la herramienta tecnológica a utilizar dependerá del objetivo de la práctica farmacéutica a distancia a realizar, así como de los recursos disponibles en el centro y las capacidades tecnológicas de los pacientes y profesionales involucrados.</li> <li>- El programa de Telefarmacia desarrollado debe garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, salvaguardar la confidencialidad y consentimiento informado del paciente, cumplir el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley de Contratos del Sector Público.</li> <li>- El programa de Telefarmacia debe establecer las garantías éticas para el desarrollo del servicio, fundamentándose en los cuatro pilares de la Bioética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsa un modelo asistencial más humanizado y centrado en el paciente.</li> <li>- Aumenta la proactividad y el empoderamiento del paciente.</li> <li>- Contribuye a un modelo de asistencia sanitaria basado en un contacto continuado y estrecho con el paciente.</li> <li>- Aumenta la satisfacción de los pacientes y familiares/cuidadores con la atención sanitaria recibida.</li> <li>- Reduce el consumo de tiempo y recursos, así como la interferencia del tratamiento con las actividades de la vida diaria de los pacientes y sus familiares/cuidadores, al reducir los desplazamientos.</li> <li>- Aumenta la accesibilidad y el contacto con los profesionales sanitarios, más allá del contacto directo a través de la consulta farmacéutica presencial.</li> <li>- Aumenta la accesibilidad a los profesionales sanitarios, mejorando la comunicación con los pacientes y el acompañamiento en el día a día.</li> <li>- Fomenta la comunicación entre profesionales (FH, medicina, enfermería, psicología, nutrición, trabajo social y otros agentes del sistema sanitario), favoreciendo la continuidad asistencial del paciente.</li> <li>- Promueve una asistencia más coordinada e integrada entre diferentes servicios y niveles asistenciales.</li> <li>- Contribuye a una mejor gestión de citas y, por lo tanto, a reducir los tiempos de espera para los pacientes.</li> <li>- Contribuye a la toma de decisiones farmacoterapéuticas seguras y orientadas a los resultados clínicos, ya que favorece la comprobación y monitorización de los objetivos farmacoterapéuticos (adherencia, control de efectos secundarios, revisión de la medicación, resultados en salud reportados por pacientes, otros).</li> <li>- Mejora la flexibilidad de la entrega de medicación al paciente, aproximando la medicación al paciente.</li> <li>- Permite mejorar la trazabilidad completa del proceso de dispensación, lo que supone una mejora de la seguridad del paciente.</li> <li>- Facilita al paciente acceso a información rigurosa y veraz, y a formación sobre su tratamiento.</li> <li>- Fomenta el aprendizaje colaborativo y posibilita compartir experiencias con otros pacientes y familiares/cuidadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunte a su FH si se han puesto en marcha programas de Telefarmacia en su centro a los que pueda acceder.</li> <li>- Solicite información sobre los trámites que deba llevar a cabo y la información/formularios que deba aportar a su centro para participar en el programa de Telefarmacia (p. ej., nombre, apellidos, dirección postal, teléfono, correo electrónico, usuario para la conexión a una plataforma de videollamada).</li> <li>- Una vez incluido en el programa de Telefarmacia, asegúrese de que cuenta con las herramientas necesarias para realizar las actividades del programa (por ejemplo, teléfono móvil, ordenador, wearables, conexión a internet, etc.), así como los conocimientos y habilidades necesarias para el uso de estas herramientas.</li> <li>- Revise toda la información que se le haya facilitado previamente sobre el programa.</li> <li>- Su FH le facilitará las vías de contacto con el responsable del programa de Telefarmacia, no dude en contactar con su farmacéutico para cualquier pregunta relacionada con su tratamiento que le pueda surgir. En el caso de que no disponga de la información de contacto de su FH, solicítela.</li> <li>- Pregunte si el SFH dispone de canales de comunicación o redes sociales en los que publique información relevante y/o verifique con su FH fuentes fiables de información relacionadas con su medicación.</li> <li>- Comunique a su SFH cualquier cambio relevante para su situación, por ejemplo, cambios de tratamiento, cambios en su información de contacto/envío, imposibilidad de cumplir con una cita programada o de recoger la medicación en un programa de dispensación y entrega a distancia, etc.</li> <li>- Siga las indicaciones y recomendaciones transmitidas por su FH. Por ejemplo, si usted participa en un programa de dispensación y entrega a distancia, esté siempre pendiente de los envíos de medicamentos que su SFH le realiza, cumpla los pasos para la recogida y almacenamiento de la medicación.</li> </ul>

Aunque la Telefarmacia no es una actividad nueva, los estudios previos a la pandemia y los llevados a cabo durante la misma reportan datos significativos en la mejora de las tasas de errores de dispensación, de prescripción e intervenciones farmacéuticas en aquellas farmacias que han incorporado la Telefarmacia a su práctica asistencial<sup>23,24</sup>. En este sentido, aunque algunos autores señalan que esta actividad ha llegado definitivamente para quedarse, hay que tener claro que complementa la actividad presencial. El ejemplo más claro y que más refuerza esta argumentación proviene, sin duda, de la posibilidad de llevar a cabo el seguimiento farmacoterapéutico a distancia donde, además de las conocidas teleconsultas, puedan llevarse a cabo otras actividades como la telemonitorización, que podrá servir para perfilar e individualizar más si cabe la asistencia a los pacientes, aspecto que ha sido resaltado en ambas guías.

En España tenemos algunas experiencias de telemonitorización en FH a través de las TIC que han demostrado mejorar los resultados en salud. En este sentido, Gomis *et al.* observaron una mejora significativa en la adherencia terapéutica, conocimiento y manejo de la farmacoterapia, reducción de la complejidad terapéutica y efectos secundarios, así como una mejora de la experiencia y satisfacción de pacientes altamente complejos como son los trasplantados cardíacos. Además, se observó que más de la mitad de estos pacientes podían ser monitorizados digitalmente reservando las visitas presenciales para casos seleccionados, permitiendo optimizar el tiempo del FH<sup>25</sup>. Asimismo, Collado-Borrell *et al.*, demostraron que, a través de una *app* móvil, el seguimiento farmacoterapéutico aumentaba la adherencia, mejoraba la calidad de vida relacionada con la salud y reducía el consumo de recursos de pacientes oncológicos<sup>26</sup>.

A través de este modelo de atención digital podemos anticiparnos a las necesidades de los pacientes y realizar una atención farmacéutica más personalizada y eficiente, aportando valor a nuestros pacientes. Un valor que se ha visto ampliamente demostrado a raíz de la COVID-19, en el ámbito de la dispensación y entrega informada de la medicación.

Precisamente, el hecho de presentar diferentes alternativas en la entrega de medicamentos implica adoptar una postura flexible en la logística para adaptarse a las necesidades de los pacientes, que pueden ser diferentes en función del perfil y cambiantes a lo largo del proceso asistencial. Aunque los circuitos disponen de pros y contras a la hora de ser puestos en marcha, es fundamental identificar que tan importante como hacer llegar el medicamento es hacer llegar el conocimiento especializado y la inmediatez de acción dentro de los equipos multidisciplinares, como elementos fundamentales de un programa de Telefarmacia desarrollados en este ámbito. Por ello, algunos autores han identificado que, aunque la implantación ha sido un éxito durante la pandemia por la COVID-19<sup>27</sup>, es necesario diseñar, desarrollar e integrar aplicaciones de Telefarmacia que incluyan el seguimiento farmacoterapéutico y la logística en medicamentos.

## Bibliografía

1. Naciones Unidas Ageing [internet] [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/ageing/index.html>
2. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Desarrollo 2020: hacia el futuro con seguridad [monografía en Internet]. Madrid: 2008 [consultado 28/02/2022]. Disponible en: [https://www.sefh.es/sefhpdfs/desarrollo\\_2020.pdf](https://www.sefh.es/sefhpdfs/desarrollo_2020.pdf)
3. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Mapa Estratégico de Atención al Paciente Externo. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/index.php>
4. Morillo-Verdugo R, Calleja-Hernández MÁ, Robustillo-Cortés MLA. A new pharmaceutical care concept: more capable, motivated and timely. *Hosp Pharm.* 2019;54(6):348-50. DOI: 10.1177/0018578119867657.
5. World Health Organization. WHO Library. Telemedicine. Opportunities and Developments in Members States. Geneva [Switzerland]; 2010 [consultado 28/02/2022] Disponible en: <https://www.ashp.org/-/media/assets/policyguidelines/docs/statements/telepharmacy.pdf>
6. Alexander E, Butler CD, Darr A, Jenkins MT, Long RD, Shipman CJ, *et al.* ASHP Statement on Telepharmacy. *Am J Health Pharm.* 2017;74(9):e236-41.
7. Canadian Society of Hospital Pharmacists. Telepharmacy: Guidelines. 2018 [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://cshp.ca/site/res/official-publications/guidelines>
8. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Posicionamiento de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria sobre Telefarmacia. [página web]. Madrid: 2020 [consultado 28/02/2022]. Disponible en: [https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/posicionamientos\\_institucionales/12-POSICIONAMIENTO\\_TELEFARMACIA\\_20200510.pdf](https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/posicionamientos_institucionales/12-POSICIONAMIENTO_TELEFARMACIA_20200510.pdf)
9. Margusino-Framiñán L, Fernández-Llamazares CM, Negro-Vega E, Tortajada-Goitia B, Lizeaga G, Mercadal-Orfila G, *et al.* Outpatients' opinion and experience regarding Telepharmacy during the COVID-19 pandemic: The Enopex Project. *J Multidiscip Healthc.* 2021;14:3621-32. DOI: 10.2147/JMDH.S343528
10. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>
11. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>
12. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria Prestación eficiente y segura de la Telefarmacia. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>
13. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Cuadro de mandos de indicadores en Telefarmacia. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>
14. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>

Esto incluiría también garantizar su trazabilidad y control, reducir la presión sobre el Sistema de Salud y permitir a los pacientes tener el acceso oportuno a los servicios farmacéuticos, incluso en situaciones de distancia física de los centros sanitarios.

Existen otros elementos clave para seguir contribuyendo a alcanzar los objetivos descritos en esta guía. En primer lugar, para poder avanzar rápido es necesario conocer las dificultades, obstáculos y elementos facilitadores que hayan sido superados por otras iniciativas en marcha o en fases más avanzadas. En este sentido, disponer de observatorios de prácticas innovadoras resultará fundamental para que el colectivo de FH pueda beneficiarse del aprendizaje y experiencias previas. Por otra parte, para sacar el máximo desarrollo de las herramientas descritas será necesario crear centros de competencias digitales, dirigidos tanto a profesionales como a pacientes, que permitan aumentar las habilidades, recursos y destrezas necesarias para poder sacar el máximo rendimiento en el uso de estas nuevas herramientas.

Por último, para demostrar los beneficios que potencialmente se vislumbran alrededor de la implantación de la Telefarmacia será necesario apostar por proyectos de innovación e investigación con diseños novedosos a la vez que robustos, multicéntricos, multidisciplinarios e, incluso, internacionales. Esta estrategia requerirá del liderazgo y el apoyo institucional de las diferentes sociedades científicas y entidades sanitarias que permitan contar con el soporte para llevar a cabo este ambicioso objetivo.

En definitiva, se ha desarrollado una guía práctica de apoyo, tanto a profesionales como a pacientes, para estandarizar el desarrollo, implantación y expansión de la Telefarmacia en todos sus ámbitos de actuación. La guía pretende ayudar al colectivo de FH a alcanzar los potenciales beneficios de una herramienta que se presenta como complementaria a la atención presencial.

## Financiación

Sin financiación.

## Agradecimientos

Los autores queremos expresar nuestro agradecimiento a todos los integrantes del grupo de desarrollo de los "Documentos de apoyo metodológico para el desarrollo de la Telefarmacia" del proyecto MAPEX-SEFH.

A Ascendo Consulting por sus servicios de consultoría y asesoramiento en el desarrollo de este documento.

## Conflicto de intereses

Sin conflicto de intereses.

15. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Guía de Telefarmacia para profesionales. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>
16. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Guía de Telefarmacia para pacientes. Madrid [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>
17. Le T, Toscani M, Colaizzi J. Telepharmacy: A New Paradigm for Our Profession. *J Pharm Pract*. 2020;33(2):176-82. DOI: 10.1177/0897190018791060
18. Gómez Huelgas R, Díez Manglano J, Carretero Gómez J, Barba R, Corbella X, García Alegría J, et al. The Hospital of the Future in 10 points. *Rev Clin Esp (Barc)*. 2020;220(7):444-9. DOI: 10.1016/j.rce.2020.04.009
19. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Encuesta de situación de telefarmacia. [página web]. Madrid: 2020 [consultado 28/02/2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/encuesta-telefarmacia-durante-pandemia-covid-19/informes/todas-las-comunidades-resultado-encuesta.pdf>
20. Koster ES, Philbert D, Bouvy ML. Impact of the COVID-19 epidemic on the provision of pharmaceutical care in community pharmacies. *Res Soc Adm Pharm*. 2021;17(1): 2002-4. DOI: 10.1016/j.sapharm.2020.07.001
21. Prades J, Borrás JM, Coll C. Multidisciplinary teams (MDTs) and the potential impact of new technologies and systems for improving integrated cancer care. Report Wp8 Task 3 [internet]. Innovative Partnership for Action Against Cancer (IPAAC); 2019 [consultado 04/04/2022]. Disponible en: <https://www.ipaac.eu/res/file/outputs/wp8/multidisciplinary-teams-impact-new-technologies-systems-improvement-integrated-cancer-care.pdf>
22. Ibrahim OM, Ibrahim RMZ, Al Meslamani A, Al Mazrouei N. Role of telepharmacy in pharmacist counselling to coronavirus disease 2019 patients and medication dispensing errors. *J Telemed Telecare*. 2020;1357633X20964347. DOI: 10.1177/1357633X20964347
23. Alanazi A, Albarrak A, Alanazi A, Muawad RMA. Knowledge and attitude assessment of pharmacists toward telepharmacy in Riyadh City, Saudi Arabia. *Eur J Hosp Pharm*. 2021;7(suppl 1):2021. DOI: 10.1136/ejhp-2021-eahpconf.303
24. Mohamed Ibrahim O, Ibrahim RM, Abdel-Qader DH, Al Meslamani AZ, Al Mazrouei N. Evaluation of Telepharmacy services in light of COVID-19. *Telemed J E Health*. 2021;27(6):649-56. DOI: 10.1089/tmj.2020.0283
25. Gomis-Pastor M, Mirabet Pérez S, Roig Minguell E, Brossa Loidi V, López López L, Ros Abarca S, et al. Mobile Health to Improve Adherence and Patient Experience in Heart Transplantation Recipients: The mHeart Trial. *Healthcare (Basel)*. 2021;9(4):463. DOI: 10.3390/healthcare9040463
26. Collado-Borrell R, Escudero-Vilaplana V, Ribed A, González-Anleo C, Martín-Conde M, Romero-Jiménez R, et al. Effect of a Mobile App for the Pharmacotherapeutic Follow-Up of Patients With Cancer on Their Health Outcomes: Quasi-Experimental Study. *JMIR Mhealth Uhealth*. 2020;8(10):e20480. DOI: 10.2196/20480
27. Unni EJ, Patel K, Beazer IR, Hung M. Telepharmacy during COVID-19: a scoping review. *Pharmacy (Basel)*. 2021;9(4):183. DOI: 10.3390/pharmacy9040183