

etapas de la experiencia
fases por las que pasa el paciente durante su experiencia completa (ej: momento de consulta).

contexto inicial
Hechos relevantes detectados en este proyecto que nos ayudan a entender algunas situaciones, necesidades y problemas, que perciben los pacientes durante las acciones que realiza.

acciones del paciente, cuidadores o acompañantes
Todos los pasos que el paciente realiza en cada etapa del proceso, las cosas que tiene que hacer (ej: cuenta los avances de su enfermedad y tratamiento en el momento de la consulta).

canales

valoración de la experiencia
calidad percibida por el paciente del viaje y contacto con el Servicio de Farmacia, en 5 niveles

parte visible del proceso
Todas las actividades y evidencias físicas que el paciente puede ver durante el trayecto del servicio y que participan directamente en la interacción con el paciente.

parte invisible del proceso
Acciones que no son visibles para el paciente y que realiza nuestro equipo u otros equipos. Es todo lo que está ocurriendo para que el Servicio funcione, aquello que el paciente no ve pero sin lo cual no podría tener lugar este momento. Representa por ejemplo los procesos de gestión y logística y el personal de apoyo que no tiene contacto directo con el paciente.

soportes y sistemas
Todos aquellos sistemas, tecnologías, soportes físicos o digitales que son necesarios para que el Servicio funcione.

actores
Todas aquellas personas involucradas y que tienen contacto directo o indirecto con el Servicio incluidos los actores principales, nuestros pacientes.

planifica la visita	viene al hospital	encuentra el área que va a visitar	consulta especialista	momento de espera	momento de consulta	momento de dispensación	pide una nueva cita	resolver una duda
<p>Nuevos pacientes: Acuden con muchas dudas, en parte a la falta de referencias hacia el Servicio de Farmacia. Desconocen el tamaño y formato de lo que se les entrega. Les resulta complejo entender cuáles son los circuitos y tiempos de espera. En los primeros días planificar las visitas conlleva gran incertidumbre. No sabe qué es lo que debe llevar ni cuanto tiempo pasara allí.</p> <p>Pacientes expertos: Planificación en torno a la medicación y las citas. Conocedores de los procesos, intentan optimizar su paso por el Servicio de Farmacia</p>		<p>El desembarco en el hospital de los pacientes se complica debido a las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso al Servicio de Farmacia, que en ocasiones se encuentra en sótanos o semisótanos. En la mayoría de los casos no conviven en un mismo lugar las consultas de los médicos de referencia con la ubicación del Servicio de Farmacia Hospitalaria, y las distancias que han de recorrer los pacientes son grandes. Para los nuevos pacientes además debemos contar con que la señalización de nuestros hospitales no ha sido diseñada con criterios de lectura fácil, y es la primera referencia para ubicar de manera rápida el Servicio de Farmacia. Los sistemas de atención, flujos y áreas dentro del servicio no suelen estar explicados, y esto produce una intensa incertidumbre en las primeras visitas.</p>	<p>Cuando el médico especialista deriva al paciente a farmacia, éste no sabe dónde está ni cómo se llega. El paciente tiene que contar los avances y problemas de la enfermedad repetidas veces, además algunos manejan gran cantidad de información que requiere de tiempo para su correcta comprensión. Parte de esa información entregada y recibida será de difícil transmisión a otros profesionales.</p>	<p>Los espacios de espera suelen situarse en espacios pequeños y carentes de recursos. El momento de la espera es una situación de estrés debido a la gestión que realizan los pacientes de sus turnos, en ocasiones saturados, y con sistemas de atención que no están claros. La gestión del tiempo está supeditada al temor de perder el turno, y se genera desconfianza cuando el orden de atención no corresponde al orden de la analítica o de la salida de la consulta. La privacidad puede ser una variable importante para algunos tipos de paciente.</p>	<p>Los nuevos pacientes se enfrentan a un momento de incertidumbre que en ocasiones puede interferir en la asimilación de la información ofrecida por el farmacéutico, lo que puede provocar que queden dudas por resolver. Los pacientes expertos, conocedores de su enfermedad, tienen más claras sus preocupaciones, sus consultas son más concretas y se muestran más receptivos.</p>	<p>En este momento del proceso pueden producirse dos situaciones críticas que generan estrés. Cuando hay un desabastecimiento de medicación y cuando se producen problemas informáticos o tecnológicos que no permiten que la dispensación sea efectiva. Algunos pacientes prefieren no desvelar su enfermedad y valoran todas las acciones que se toman en este sentido. Preservar el anonimato.</p>	<p>Las citaciones son un momento complejo para los pacientes. Deben revisar posibles coincidencias y agruparlas para minimizar sus desplazamientos. Los pacientes nuevos pueden tener mayores problemas en sus primeras interacciones. Cuando las citas no se dan de forma unificada, supone un esfuerzo extra para los pacientes. Si el Servicio de Farmacia no tiene disponible personal para citar, es probable que el paciente tenga que esperar colas o acudir otro día a citarse.</p>	<p>Si los pacientes desconocen los canales de contacto con el Servicio de Farmacia pueden surgir momentos de alta incertidumbre que exponen a los pacientes a un alto grado de estrés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Revisa citas y medicación para unificar las visitas. Se informa del horario y la ubicación. Recibe un SMS con la cita. Comprueba que puede acudir. Pide permiso en el trabajo o delega. Si le coinciden citas busca acompañante para gestionarla. Revisa la medicación que tiene en su casa. Calcula la medicación necesaria si su visita coincide con desplazamientos. Contacta con el Servicio para asegurar la disponibilidad de su medicación. Prepara la documentación necesaria (informes, recetas, etc). Pide citas con especialistas para la dispensación de recetas. Si tiene problemas de movilidad, se gestiona el transporte en ambulancia. 	<ul style="list-style-type: none"> Toma un medio de transporte público. Viene en su coche y busca aparcamiento. El servicio de ambulancias le recoge y le desplaza hacia el hospital. Si tiene dificultades de movilidad, en recorridos no adaptados, puede solicitar ayuda para el traslado. Se dirige al Servicio de Farmacia. Busca la farmacia mediante señalética o carteles. Pregunta a otros profesionales en busca de ayuda. Pregunta en información e intenta explicar a dónde va. 	<ul style="list-style-type: none"> Se sitúa dentro del Servicio e identifica las diferentes áreas. Busca información del proceso de atención. Busca personas de referencia que puedan ayudarle. 	<ul style="list-style-type: none"> Presenta sus informes. Responde a preguntas. Pregunta por dudas. 	<ul style="list-style-type: none"> Coge número o pide la vez en la sala de espera. Busca acomodarse en un espacio, por lo general pequeño y sin dotación de recursos. Si prevé retrasos gestiona otras citas o visitas. Permanece pendiente de su número. Es llamado por megafonía (nombre o referencia). 	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta los avances o problemas de su tratamiento y enfermedad. Pregunta dudas sobre nuevos tratamientos o cambios de tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Si el Servicio de Farmacia dispone de máquinas expendedoras, se retira la medicación con la receta o volante. Entrega la documentación en el punto de dispensación (receta, informe, etc). Comprueba que la medicación que le entregan es la correcta, cantidades incluidas. Firma la recogida de la medicación. Si Farmacia gestiona la cita, solicita cita para la siguiente recogida de medicación. Si es fórmula magistral debe volver a esperar, si venía sin cita. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicita una nueva cita en función de la medicación de que dispone y la duración del tratamiento. Si Farmacia no cita, el paciente pregunta hasta cuándo le han dado medicación. Se cita en citaciones, en el Centro de Salud, avisa verbalmente al técnico / auxiliar o telefónicamente / email para acudir a la próxima recogida. Si Farmacia cita, el paciente contacta con el personal administrativo y solicita una nueva cita según sus preferencias y la disponibilidad de huecos en las agendas. Revisa las fechas disponibles para hacerla coincidir con alguna otra cita así como evitar tramos de horarios cercanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Repaso de la información recibida de forma verbal y escrita. Duda en dispensación: Se comenta al tecnico / auxiliar la posibilidad de ver al farmacéutico. Duda en domicilio: Pueden surgir dudas sobre el tratamiento y se contacta en remoto mediante los canales disponibles. Duda en hospitalización: es más difícil tener contacto con el farmacéutico por lo que en ocasiones preguntará a otros profesionales.
<ul style="list-style-type: none"> Volante de cita interconsulta Área de admisión general Teléfono Carta E-mail Web hospital 	<ul style="list-style-type: none"> Hospital Medio de transporte Web hospital 	<ul style="list-style-type: none"> Hospital Señalética interna del hospital Persona a persona Puntos de información general Volante de cita interconsulta 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos informativos Informes Persona a persona 	<ul style="list-style-type: none"> Hospital Persona a persona Sistemas de gestión de espera Cartelería Servicio de Farmacia 	-	<ul style="list-style-type: none"> Hospital Persona a persona Sistemas automatizados de dispensación Home delivery 	<ul style="list-style-type: none"> Hospital Persona a persona Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> Hospital Persona a persona Web Teléfono E-mail Blogs
😊 Básico	😊 Básico	😊 Básico	😊 Bien	😞 Mal	😊 Bien	😊 Bien	😊 Básico	😊 Bien
<ul style="list-style-type: none"> Si se ha gestionado el inicio del tratamiento desde la consulta de procedencia, el Servicio de Farmacia llama al paciente para darle la primera cita. Farmacia recibe llamada o e-mail del paciente que va a acudir a la recogida de medicación. 	-	-	<p>El médico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informa del estado de la enfermedad y los procesos. Ajusta e informa de cambios de tratamiento si procede. Genera un nuevo documento para la recogida de medicación. En ocasiones llama a farmacia para avisar de un nuevo paciente irá a recoger medicación. Si va a ser una fórmula magistral y no se puede retirar en el momento, el médico presenta al paciente al Servicio de Farmacia para que lo gestione. (Enfermedades Raras con medicamento especial o con trámites complejos). 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de administración de citas, en el que se va llamando por cita o por orden de llegada. Dispensador de números y pantallas o soportes electrónicos con información del turno y orden de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> El farmacéutico conoce la información del paciente por el sistema y perteneciente a otras áreas hospitalarias. El farmacéutico se presenta, entrevista y ofrece información verbal y escrita sobre el tratamiento al paciente. (posología, interacciones, precauciones, conservación, caducidad...) y sobre generalidades del Servicio de Farmacia. Resuelve dudas del tratamiento y proporciona información adicional necesaria. Al paciente nuevo se le entrega la medicación o se le indica en qué fecha retirarla. En algunos hospitales se envía la medicación a domicilio. 	<ul style="list-style-type: none"> A pacientes nuevos, con una actualización o cambio de tratamiento, se les indica que deben hablar con el farmacéutico. El Sistema automatizado de dispensación proporciona el medicamento a la persona encargada de la dispensación. Se informa al paciente si hay alguna diferencia o novedad en los medicamentos que se lleva con respecto a dispensaciones previas, por ejemplo, si es una fórmula magistral y algún envase caduca antes que otro, o si tiene que conservar alguno de algún modo especial. 	<ul style="list-style-type: none"> El farmacéutico acuerda con el paciente la revisión de citas. Farmacia cita la siguiente recogida de medicación. Farmacia, en caso de no disponer de citaciones, toma nota de la próxima recogida de medicación. El farmacéutico gestiona su cita con los sistemas informáticos de gestión de citas disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Duda en domicilio: Realiza una consulta remota. Si no ha resuelto la duda en la consulta se devuelve la llamada. Duda en dispensación: En la recogida de medicación, el auxiliar / técnico contacta con el farmacéutico para ver si puede salir o se canaliza a la consulta farmacéutica. El farmacéutico expone su conocimiento sobre tratamientos y fármacos. ENFERMEDADES RARAS: La consulta puede requerir de una ampliación de conocimientos por parte del farmacéutico y se aplaza al paciente a otro momento para resolverla.
<ul style="list-style-type: none"> El servicio de citaciones gestiona la cita. Se programa el envío de SMS. Se revisa la medicación (fecha, cantidades y existencias). Programación de fórmulas magistrales. Se consultan dudas con especialistas. Planificar la actividad y el stock de medicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la información con los diferentes servicios. Gestión de la información con admisión. Protocolos de seguridad para las personas en las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de información de la página web del hospital. Elaboración de material informativo del Servicio de Farmacia y sus procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Farmacia recibe llamada del médico informando del nuevo paciente. Trámites de adquisición y elaboración de la medicación antes de que el paciente acuda a farmacia. Gestión del Inicio de algunas prescripciones que precisan autorizaciones administrativas especiales (medicamentos de alto impacto sanitario). 	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar o técnico preparan la medicación. Farmacia gestiona la espera de pacientes por tipologías: nuevos, expertos, con o sin medicación. Revisión: Nueva documentación del paciente para informar del tratamiento o de cambios. Resolución de dudas del tratamiento con médicos. Elaboración de dípticos informativos, carteles, SMS móvil. Tratamiento consulta/Hospital de Día: 1) Validación (farmacéutico) 2) Preparación (farmacéutico o auxiliar) 3) Dispensación. (enfermería/auxiliar). 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la historia clínica, analítica, evolutivo clínico y la historia de medicación de Atención Primaria. Búsqueda de interacciones, consulta de bases de datos. Validación del tratamiento. Registro en la historia clínica del resultado de la Consulta Farmacéutica. En algunos hospitales se registran las consultas del Farmacéutico como un indicador de actividad en el programa informático. 	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar/Técnico preparan o dispensan la medicación. Si detecta cambio de tratamiento, avisa al farmacéutico para ver al paciente. El farmacéutico revisa antes de la dispensación el informe o receta. Si hay dudas, se contacta con el médico responsable antes de pasar consulta de farmacia al paciente. Se realiza el movimiento de dispensación en el ordenador. Si disminuye al mínimo, se genera propuesta de pedido para volver al stock de seguridad. Gestión de pedidos, incidencias, desabastecimientos, informes, adecuación del robot de dispensación y mantenimiento de sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Farmacia comprueba la siguiente cita del paciente al médico para hacerla coincidir. Si no hay consulta cercana, se intenta organizar una dispensación de mayor cantidad de medicación según autoriza el hospital. Se genera una nueva cita en la agenda de farmacia. Si no hay, se refleja en el calendario de dispensaciones o de elaboraciones de fórmulas programadas. Estructura con el administrativo de admisión general los tiempos de cada cita y planifica agendas. Planificación de stock de medicación y organización del trabajo en función del número de pacientes previstos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión remota: Recepción de llamada o e-mail desde domicilio del paciente. En el caso de no estar disponible, se recogen los datos de contacto. Gestión presencial: El farmacéutico "aplaza" lo que está haciendo para atender al paciente o gestiona de manera ágil la entrada a consulta. Gestión del conocimiento con otros profesionales del Servicio de Farmacia y del hospital. En algunos hospitales se registran las consultas para explorar la información sobre que es lo que más preguntan los pacientes.
<ul style="list-style-type: none"> Programa de citas integrado. Programa de gestión de citas. Programa de gestión de almacén. Teléfono. Ordenador. Web. 	<ul style="list-style-type: none"> web del hospital. 	<ul style="list-style-type: none"> Señalética del hospital. Señalética improvisada por el Servicio de farmacia (en ocasiones). Puntos de información. Web del hospital. 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica electrónica. Programa de dispensación a pacientes externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Programas de gestión de citas. Pantallas de visualización de turnos. Mobiliario de la sala de espera. Dispensador de tickets de turno. 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica electrónica. Programa de dispensación a pacientes externos. Programa de prescripción. Base de datos de interacciones de medicamentos. Hojas de información de medicación para pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica electrónica. Programa de dispensación. Programa de prescripción. Base de datos de interacciones de medicamentos. Hojas de información. Robot de almacenamiento, expedición y dispensación. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor de citas. Ventanilla o mostrador de citaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de dispensación a pacientes externos. Canales de comunicación. Bases de datos. Consulta de bibliografía e información.
<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares o cuidadores. Farmacéutico. Auxiliar de farmacia. Técnico de farmacia. Personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares o cuidadores. Celadores. Personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares o cuidadores Personal administrativo Otros pacientes, familiares o cuidadores Celadores Personal de Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares, cuidadores. Auxiliar de enfermería. Personal de enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares, cuidadores. Auxiliar de enfermería. Técnico de farmacia. Personal de enfermería. Farmacéutico. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares, cuidadores. Farmacéutico. Auxiliar de enfermería. Técnico de farmacia. Personal de mantenimiento técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares, cuidadores. Farmacéutico. Auxiliar de enfermería. Técnico de farmacia. Personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente, familiares, cuidadores. Farmacéutico. Especialistas. 	



WOW



BIEN



BÁSICO



MAL



LO ODIO