



Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica

ESTRATEGIA DE DESARROLLO Y EXPANSIÓN DE LA TELEFARMACIA EN ESPAÑA

Documentos de apoyo metodológico



© Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, 2022

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra colectiva, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito del titular del copyright.

Editor: Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria - Serrano, 40 2º Dcha. 28001 Madrid

ISBN: 978-84-09-37542-4

Índice de contenido

Índice de contenido	2
Abreviaturas	3
1. Introducción: Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica	4
2. Resumen ejecutivo	5
3. La entrevista telemática en telefarmacia	7
4. Beneficios de la entrevista telemática	8
5. Herramientas para la realización de la entrevista telemática	9
6. ¿Cómo realizar una entrevista telemática?	11
ANTES de la entrevista telemática	12
DURANTE la entrevista telemática.....	15
DESPUÉS de la entrevista telemática	17
ANEXO 1. Guía de entrevista telemática para pacientes^{1,4-8}	19
ANEXO 2. Guías de entrevista telemática de referencia	22
BIBLIOGRAFÍA	23

Abreviaturas.

FH: Especialista(s) en Farmacia Hospitalaria.

HC: Historia Clínica

HCE: Historia Clínica Electrónica

P.ej.: Por ejemplo

SEFH: Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.

SFH: Servicio de Farmacia Hospitalaria.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

1. Introducción: Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica

El presente documento de apoyo metodológico, “**Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica**”, se enmarca en la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España impulsada desde la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH).

La Telefarmacia se define por la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria como “la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación”, identificando **4 principales ámbitos de aplicación** en la atención farmacéutica a pacientes externos: seguimiento farmacoterapéutico, formación e información a los pacientes, coordinación con el equipo asistencial, dispensación y entrega informada de medicamentos¹.

En este contexto, este documento tiene como **objetivo** exponer de manera orientativa recomendaciones clave para realizar un adecuado seguimiento farmacoterapéutico y entrega informada de medicamentos a distancia con el soporte de la entrevista telemática.

Además, esta guía contiene un documento de **soporte para pacientes**, con recomendaciones para su involucración en la entrevista telemática de farmacia hospitalaria (ver ANEXO. *Guía de entrevista telemática para pacientes*).

Para la elaboración del documento, se ha contado con la participación de un **Grupo de Trabajo** conformado por Farmacéuticos de Hospital (FH) de centros de todo el territorio nacional con experiencia en el desarrollo de la telefarmacia. El Grupo de Trabajo participó en la validación de este documento, así como en las acciones llevadas en cabo en la **metodología**, basada en el análisis y revisión de bibliografía, entrevistas semiestructuradas y talleres de trabajo. El desarrollo de trabajo y validación del documento se realizó entre mayo y octubre de 2021.

Tabla 1. Integrantes del Grupo de Trabajo

Nombre	Centro de trabajo
Emilio Monte (Coordinador)	Hospital Universitario y Politécnico La Fe
Vera Areas del Águila	Hospital General Universitario de Ciudad Real
Mercedes Gimeno	Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa
Marta Hermenegildo	Hospital Universitario Dr. Peset
Alicia Lázaro	Hospital Universitario de Guadalajara
Herminia Navarro	Hospital Universitario Miguel Servet
Aguas Robustillo	Hospital Universitario Virgen del Rocío
Elena Sánchez	Hospital Universitario Virgen de la Victoria
Esther Vicente	Hospital General Universitario de Castellón
Sara Barbadillo	Hospital Universitario Marqués de Valdecilla

2. Resumen ejecutivo

Como resultado de este documento, de manera ejecutiva se facilitan las recomendaciones claves que servirán de orientación a los FH en la realización de la entrevista telemática para la atención farmacéutica en el contexto de un programa de telefarmacia.

1. La entrevista telemática en un programa de telefarmacia es un modelo **complementario** a la consulta presencial. Se enmarca en dos **principales ámbitos de aplicación**: por un lado, el seguimiento farmacoterapéutico, con la finalidad de realizar la **revisión de objetivos farmacoterapéuticos** y, por otro lado, en la dispensación y entrega informada de medicamentos, con el objetivo de ofrecer un **soporte a la entrega** a distancia de la medicación.
2. Se recomienda, en este contexto, que las entrevistas telemáticas sean **programadas** por los Servicio de Farmacia Hospitalaria (SFH), utilizando herramientas sincrónicas para la comunicación bidireccional paciente-farmacéutico (teléfono, videollamada, chat), y otras herramientas de soporte (p.ej. correo electrónico, SMS, vídeo, consulta web, agendas etc.).
3. La **elección de herramientas o plataformas** dependerá de los **recursos y competencias**, tanto de los FH, como de los pacientes que participan en el programa. Se recomienda que el FH realice una valoración individual de las capacidades y competencias de cada paciente en el uso de dichas herramientas.
4. La realización de la entrevista telemática debe garantizar la **confidencialidad y privacidad** de los pacientes, cumpliendo con la normativa vigente. En este sentido, se recomienda a los FH emplear herramientas seguras para la comunicación y el registro de los datos de salud en la Historia Clínica (HC) de los pacientes, solicitar el consentimiento expreso del paciente para la atención telemática y en el caso de que se delegue la responsabilidad de la entrevista en algún familiar o cuidador, emplear un sistema para identificación de los pacientes y realizar la entrevista desde un entorno que garantice la confidencialidad.
5. Los pacientes candidatos para el modelo de entrevista telemática serán **seleccionados** por los SFH a **criterio clínico y farmacéutico, no acotando su inclusión por patología o tratamiento concreto**. Se recomienda realizar esta selección en base a una serie de **criterios de inclusión, no continuidad y/o priorización**, y a una **valoración individualizada** a criterio del FH responsable.

6. Para participar en un programa de entrevista telemática, el paciente debe **comprender el compromiso y alcance que conlleva su inclusión en un programa de telefarmacia** (tutor legal y/o cuidadores en su caso), y transmitir su conformidad al respecto de manera verbal o a través de un consentimiento informado, quedando en cualquier caso registrado en la HC. El **paciente tendrá la opción de rechazar este modelo** de atención en cualquier momento y optar por el modelo de consulta presencial, sin que esta decisión afecte a la calidad de la atención farmacéutica.
7. Se recomienda dedicar el **tiempo y los recursos necesarios** para informar a los pacientes sobre el modelo de atención por entrevista telemática (objetivos, estructura, expectativas etc.). Asimismo, se recomienda disponer de material de soporte informativo adecuado (ver ejemplo *Anexo 1: Guía de entrevista telemática para pacientes*).
8. Se recomienda realizar una **preparación previa de la entrevista telemática** que incluya la revisión de la información disponible, definiendo la estructura y los puntos principales a abordar durante la misma.
9. Se recomienda que, durante la entrevista telemática, se tomen medidas para asegurar un **trato humanizado** y la **comprensión de los pacientes**, teniendo en cuenta la modalidad de comunicación empleada (p.ej. comunicación empática, cuidar el trato, uso de un lenguaje sencillo, disminuir la velocidad del habla).
10. Se recomienda que, **después** de la entrevista telemática, se **registre la información derivada** de la misma en la HC del paciente y **planificar las siguientes actuaciones** (p.ej. próxima cita, envío de la medicación, comunicación con otros profesionales responsables).

3. La entrevista telemática en telefarmacia

La **entrevista telemática** o **teleconsulta** consiste en hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para poder llevar a cabo una entrevista no presencial con el paciente, de manera complementaria a la entrevista presencial y garantizando la misma calidad asistencial¹.

En España, en los últimos años, la entrevista telemática se ha ido impulsando como herramienta de los SFH si bien, antes de la pandemia de la COVID-19 se empleaba en casos aislados o como parte de proyectos piloto¹.

La pandemia de la COVID-19 ha conllevado una serie de cambios en los SFH. Entre ellos, uno de los más relevantes, derivado de la necesidad de disminuir la atención presencial en las consultas de pacientes externos, ha sido la implementación de programas de dispensación y entrega de medicación a distancia. Como consecuencia, se está impulsando cada vez más la incorporación de la entrevista telemática como herramienta de los SFH, se está convirtiendo en una realidad de la atención farmacéutica²⁻⁴.

En este contexto, la **entrevista telemática**, en línea con el posicionamiento estratégico de la SEFH en telefarmacia, se enmarca como una herramienta clave en dos **ámbitos de aplicación de la telefarmacia**: para el seguimiento farmacoterapéutico y para la dispensación y entrega informada de medicamentos¹.

Los objetivos que se pueden contemplar para cada ámbito de aplicación son: realizar la **revisión de objetivos farmacoterapéuticos** y ofrecer un **soporte a la entrega informada** en la dispensación a distancia de la medicación (**Figura 1**)¹.

Figura 1. Adaptado del Proyecto MAPEX. Áreas de aplicación de la telefarmacia con entrevista telemática y sus principales objetivos.¹



4. Beneficios de la entrevista telemática

Tras revisión de bibliografía de referencia, así como en base a las consideraciones y experiencia de los expertos, se presentan los principales beneficios que el modelo de entrevista telemática puede aportar para los pacientes, los profesionales de farmacia hospitalaria y el sistema sanitario español ^{1,4-9}.



Para los Pacientes y/o familiares:

- ✓ Reducción de los desplazamientos, menor consumo de tiempo y de recursos.
- ✓ Mayor accesibilidad a los profesionales sanitarios, mejor comunicación y acompañamiento en el día a día.
- ✓ Mejora de los resultados clínicos, especialmente en pacientes polimedicados.
- ✓ Reducción la dependencia del paciente crónico al centro sanitario.
- ✓ Flexibilidad en la relación con el centro sanitario.
- ✓ Facilitar la conciliación familiar y/o laboral, y aumentar la satisfacción de los pacientes.



Para profesionales de Farmacia Hospitalaria:

- ✓ Optimización de la toma de decisiones farmacoterapéuticas.
- ✓ Aumento del valor añadido ofrecido por el FH, en aspectos como como la monitorización de la adherencia, detección de efectos secundarios o revisión de la medicación.
- ✓ Mayor visibilidad de la actividad del FH.



Para el Sistema Sanitario:

- ✓ Modelo asistencial centrado en el paciente.
- ✓ Optimización interna de la gestión de los recursos y la carga asistencial.
- ✓ Aumento del flujo de información y comunicación entre los agentes del sistema.
- ✓ Favorece la continuidad asistencial.

5. Herramientas para la realización de la entrevista telemática

Para llevar a cabo la entrevista telemática se pueden emplear distintas herramientas basadas en las TIC¹⁰.

Las herramientas de comunicación más utilizadas para la entrevista telemática son **herramientas sincrónica** (p.ej. teléfono, videollamada, chat), ya que permiten una comunicación bidireccional y a tiempo real entre el paciente y el profesional responsable¹.

Actualmente, la herramienta más empleada para la entrevista telemática es el **teléfono**. Sin embargo, hay un creciente interés por el uso de sistemas de **videollamada**, empleadas con menor frecuencia debido a una falta de acceso a plataformas seguras y al acceso a internet, además de la falta de capacidades tecnológicas para el uso de estas tecnologías por parte de algunos pacientes o de algunos de los propios profesionales (brecha digital)⁴⁻⁸.








El uso de estas herramientas sincrónicas puede apoyarse también en **herramientas asincrónicas** (p.ej. correo electrónico, SMS, vídeo, consulta web), las cuáles permiten una forma de comunicación diferida en el tiempo, útil para la programación de citas, envío de recordatorios, atención, resolución de dudas entre consulta^{1,10}.

Además de las herramientas de comunicación, se emplean otras **herramientas**, cómo, por ejemplo, la Historia Clínica Electrónica (HCE) en la cual se integran las herramientas de comunicación, y otras herramientas de soporte (p.ej. agenda) que permiten facilitar la programación de la atención farmacéutica.

La **elección de qué herramientas** emplear para la consulta telemática es responsabilidad de cada SFH, de acuerdo a los recursos disponibles en el centro y las capacidades de los pacientes y profesionales involucrados⁴.

A continuación, se presentan las principales **herramientas más utilizadas** para el modelo de entrevista telemática^{1,9-12}.

Figura 2. Herramientas más utilizadas para el modelo de entrevista telemática^{1,10-12}.

HERRAMIENTAS	DESCRIPCIÓN
Teléfono Llamadas 	Herramienta que permite una comunicación a tiempo real entre el paciente y el profesional.
Videollamadas 	Plataformas de comunicación a tiempo real con el paciente y entre profesionales.
Correo electrónico 	Forma de comunicación asincrónica con el paciente y entre profesionales.
Web 2.0 Blogs, wikis, foros de discusión, RR.SS, etc. 	Forma de comunicación asincrónica entre pacientes y profesionales para el envío de información de soporte (p.ej. documentación, enlaces, avisos, recordatorios).
SMS 	Forma de comunicación asincrónica entre el SFH y los pacientes para informar para el envío de notificaciones, recordatorios, y avisos, entre otros aspectos.
Historia clínica electrónica (HCE) 	Registro de la información clínica del paciente de manera interoperable e integrada con los HIS.
Agenda 	Sistema electrónico para la programación y gestión de las citas (presenciales, telemáticas u otros).



Para más información acerca de las diferentes herramientas empleadas en los programas de telefarmacia, consultar el documento **“Validación de herramientas tecnológicas en telefarmacia”**, en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España de la SEFH.

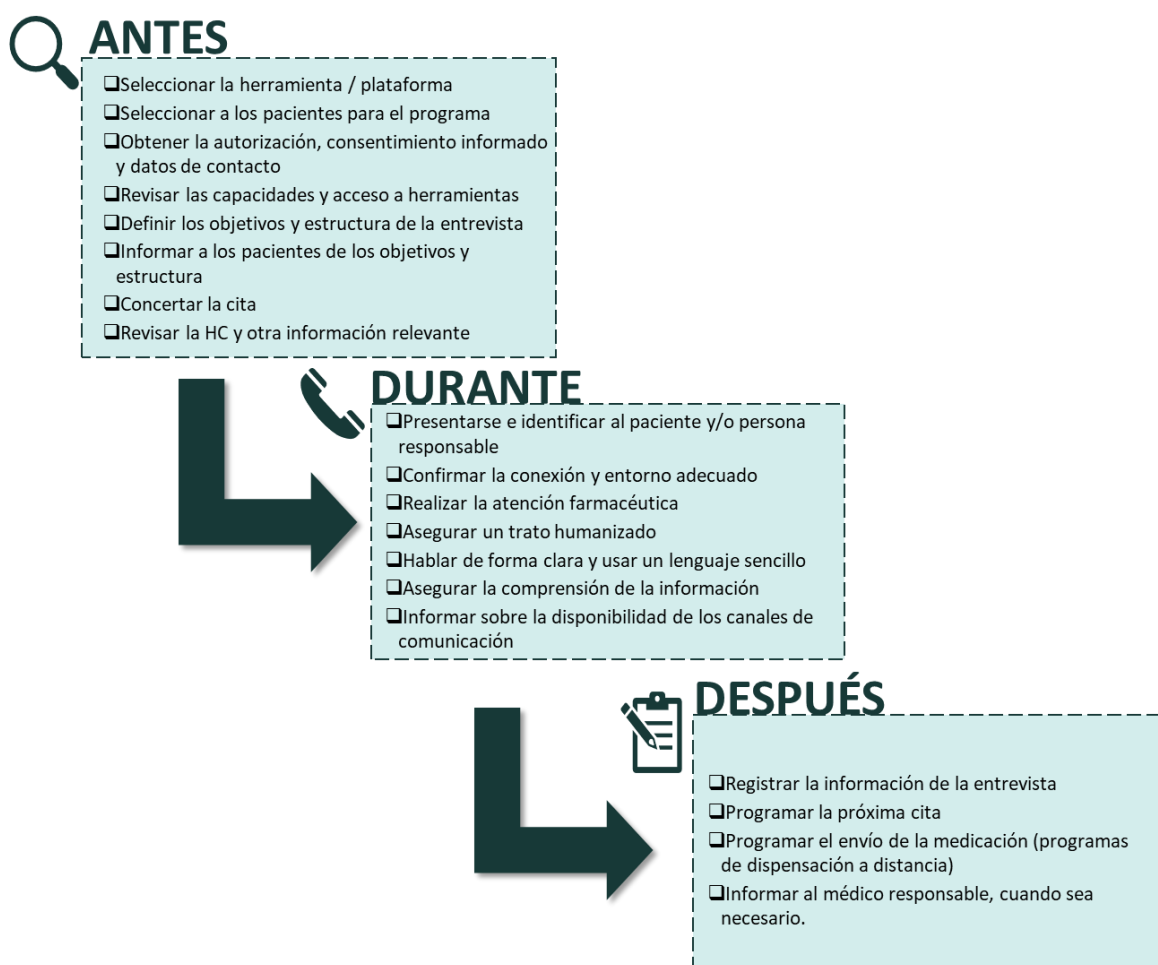
6. ¿Cómo realizar una entrevista telemática?

Como ayuda a la realización de una adecuada entrevista telemática en el marco de la telefarmacia, se facilitan las siguientes **recomendaciones y pautas**, aplicables tanto para un programa de telefarmacia que sólo contemple el seguimiento farmacoterapéutico como aquel que incluya la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.

Estas recomendaciones se han definido en base a la experiencia de FH (Grupo de Trabajo), así como una revisión bibliográfica de los principales documentos y guías de referencia de telemedicina (Anexo 2)^{1,4-9}.

Las recomendaciones se presentan organizadas en **tres fases; antes, durante y después de la entrevista telemática**.

Figura 3. Recomendaciones para profesionales de farmacia hospitalaria para antes, durante y después de la entrevista telemática^{1,4-8}.



A continuación, se detallan en profundidad las recomendaciones para cada una de las fases de la entrevista telématica.

ANTES de la entrevista telemática

Antes de la entrevista telemática, se recomienda:

Seleccionar la herramienta / plataforma

- ✓ **Elegir la plataforma / herramienta** para la realización de la entrevista telemática (p.ej. teléfono, plataforma de videollamada).
- ✓ Para esta elección, se recomienda tener en cuenta los **recursos disponibles** y las capacidades tanto de los pacientes como del SFH. Para más información de las herramientas para la realización de la entrevista telemática consulte el apartado anterior y el documento de la SEFH “Validación de herramientas tecnológicas en telefarmacia”.

Seleccionar a los pacientes para el programa de entrevista telemática

- ✓ Los pacientes que participen en un programa de telefarmacia que incluya la realización de entrevistas telemáticas son **seleccionados por los SFH, no acotando su inclusión por patología o tratamiento concreto**. Se recomienda realizar esta selección en base a una serie de **criterios de inclusión no continuidad, y/o priorización**, y a una **valoración individualizada** por parte del FH responsable.
- ✓ Los pacientes que sean seleccionados deberán ser informados sobre las **diferentes modalidades de atención disponibles**, las expectativas del programa de entrevista telemática y la posibilidad de rechazar este modelo de atención y optar por un modelo únicamente de consulta presencial, dejando claro que esta decisión no afectará a la atención farmacéutica. Es recomendable que esta información se transmita en una primera consulta presencial con el farmacéutico responsable.



Para más información sobre los criterios de inclusión, exclusión y priorización para un programa de telefarmacia de seguimiento farmacoterapéutico o dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia consultar el **documento “Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia”**, elaborado en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España de la SEFH.

Obtener la autorización, consentimiento informado y datos de contacto

- ✓ **Identificar las personas** que van a participar en la entrevista. Por un lado, el profesional sanitario, y por otro lado, el mismo paciente o una persona designada como responsable (p.ej. familiar, cuidador, enfermera etc.).
- ✓ Obtener la **autorización, el consentimiento informado** y los **datos de contacto** del paciente y/o de la persona designada como responsable de la realización de las consultas no presenciales. Para ello, se recomienda obtener dicha autorización de manera verbal o a través de un consentimiento informado en una consulta presencial en la que se explique al paciente el objetivo, proceso y finalidad de la entrevista telemática.
- ✓ Se recomienda dejar constancia, de manera escrita en la **HC del paciente**, la autorización o el consentimiento informado del paciente o de la/s persona/s designadas como responsables de llevar a cabo la entrevista telemática.

Revisar las capacidades y acceso a herramientas tecnológicas

- ✓ Asegurar que tanto el SFH, como los pacientes y/o personas designadas como responsables, **dispongan de las herramientas y las capacidades necesarias para el uso de tecnologías** para asegurar la buena ejecución de la entrevista telemática (p.ej. herramientas y capacidades tecnológicas, cobertura o conectividad).
- ✓ Se recomienda que el FH responsable realice una valoración individual de las capacidades de los pacientes y/o personas responsables (p.ej. en una primera consulta presencial), dejando constancia de su resultado en la HC.

Definir los objetivos y estructura de la entrevista

- ✓ **Definir los objetivos y la estructura de la entrevista telemática**, así como su duración aproximada. En este sentido, se recomienda el uso de herramientas tipo (p.ej. documento check-list) para recoger los puntos clave a abordar y la información a solicitar al paciente en la entrevista.

Informar a los pacientes de los objetivos y estructura de la entrevista

- ✓ **Informar a los pacientes** y/o la persona designada como responsable de los **objetivos y estructura de la entrevista telemática**, proporcionando toda la información previa necesaria, por ejemplo, el motivo de la consulta, la duración y estructura de la consulta, si debe preparar información para compartir con el FH (resultados de mediciones, control de stock, dudas, etc.) u otras recomendaciones para asegurar que la entrevista se realiza de manera adecuada
- ✓ Asegurar que la **información transmitida** a los pacientes y/o la persona designada como responsable es **clara y sencilla para garantizar su comprensión** y permitir que los pacientes tengan expectativas claras sobre la entrevista telemática. En este sentido, se recomienda el uso material de soporte por escrito para guiar la entrevista (ver ejemplo *ANEXO 1: Guía de entrevista telemática para pacientes.*)



Como material de soporte dirigido a pacientes y con el objetivo de favorecer su comprensión sobre las aplicaciones de la telefarmacia, entre ellas la teleconsulta, consultar el documento “Guía de Telefarmacia para pacientes”, elaborado en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España de la SEFH.

Concertar la cita

- ✓ **La entrevista telemática debe realizarse de manera programada.** Para ello, se debe **concertar la cita** con el paciente y/o persona designada como responsable, con un **periodo de antelación adecuado**, e indicando, por lo menos, la **fecha**, el **margen horario**, la **vía de comunicación**, el **compromiso del paciente** al confirmar la cita, y facilitando además **instrucciones** específicas para facilitar el uso de la herramienta/plataforma que se va a emplear (enlace de acceso, mail de invitación, etc.).
- ✓ Se recomienda que el **farmacéutico o profesional sanitario** que realice la entrevista telemática sea la misma persona que lleva a cabo la atención presencial.
- ✓ Programar la entrevista en la agenda del SFH. En este sentido, se recomienda implementar una **agenda separada** de las consultas presenciales y exclusivamente designada para la programación de las entrevistas telemáticas. En el caso de disponer de una única agenda, se recomienda diferenciar entre los dos tipos de prestaciones según si la consulta sea telemática o presencial.

- ✓ Si es posible, además se recomienda el uso de herramientas/plataformas de comunicación asincrónica que permitan realizar **confirmaciones y recordatorios** de las citas (p.ej. por llamada, SMS, correo electrónico etc.).

Revisar la Historia Clínica y otra información relevante

- ✓ **Revisar la HC del paciente**, así como **otra información relevante** para preparación y realización de la entrevista telemática (interacciones, adherencia, tolerancia, objetivos terapéuticos, etc.).

DURANTE la entrevista telemática

Durante la entrevista telemática, se recomienda:

Identificar al paciente y/o persona responsable y presentarse

- ✓ Se recomienda **identificar al comienzo de la entrevista al paciente y/o persona designada como responsable**. Se recomienda disponer de un sistema/mecanismo sencillo para la verificación de la identidad, por ejemplo, basado en una verificación del DNI, fecha de nacimiento o dirección.
- ✓ Se recomienda realizar la **presentación del profesional responsable** indicando el nombre, identificación y centro de trabajo.
- ✓ Se **desaconseja presentar el motivo de la llamada antes** de que el paciente y/o persona designada como responsable hayan sido **correctamente identificados**.
- ✓ Se **desaconseja transmitir información** a través de **sistemas de comunicación que no permitan la correcta identificación de la persona** (p.ej. contestadores, mensajes de voz).

Confirmar la conexión y un entorno adecuado para la comunicación telemática

- ✓ **Confirmar el acceso a la infraestructura mínima necesaria** para realizar la entrevista telemática (teléfono, sistema de videoconferencia, HC etc.), tanto por parte del SFH, como por parte del paciente y/o su acompañante.
- ✓ **Confirmar que hay una conexión y/o cobertura adecuada** para la comunicación telemática, tanto por parte del SFH, como por parte del paciente y/o su acompañante.
- ✓ Asegurar que ambas partes se encuentran en un **entorno adecuado**, libre de interrupciones, distracciones y ruido.

- ✓ Asegurar que ambas partes se encuentran en un **entorno que garantiza la confidencialidad** (p.ej. entorno aislado que asegura que la entrevista no puede ser escuchada por otras personas fuera del lugar donde se esté proporcionando).

Realizar la atención farmacéutica

- ✓ **Realizar la atención farmacéutica** en base a los puntos previamente definidos. La atención farmacéutica a través de entrevista telemática deberá abordar los mismos aspectos que la consulta presencial (objetivos terapéuticos, validación de la medicación, revisión del remanente para evaluar la adherencia, administración de la medicación, efectos adversos etc.), y de manera individualizada y adaptada a las necesidades de cada paciente.
- ✓ En el caso de que la atención farmacéutica se realice como parte de un programa de dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia, el F deberá informar al paciente de las **condiciones y la programación del envío y recogida de la medicación**, indicando, al menos, la fecha y el punto de entrega de la misma.

Asegurar un trato humanizado

- ✓ Asegurar el **trato humanizado** durante toda la entrevista telemática (p.ej. emplear una comunicación empática, la confidencialidad e intimidad y generar confianza en los pacientes).
- ✓ En el caso de que la entrevista telemática se realice a través de una **videoconsulta**, se recomienda además **cuidar la comunicación no verbal** y presentarse en un entorno profesional adecuado y con la vestimenta acorde a su categoría profesional.

Hablar de forma clara y usar un lenguaje sencillo

- ✓ Transmitir la **información de forma clara y concisa** para facilitar la comprensión, hablando a una velocidad lenta, dejando **tiempo para preguntas**, respetando estrictamente las **normas deontológicas** y empleando un **lenguaje sencillo y asertivo** (p. ej. lenguaje no técnico, frases cortas, velocidad del habla, etc.).
- ✓ En el caso de que la entrevista telemática se realice a través de una **videoconsulta**, se recomienda además asegurar que la entrevista se desarrolla en un entorno **bien iluminado**, que la **posición del profesional** garantiza que el paciente le vea de manera correcta (distancia correcta, posición centrada, mirada centrada en la pantalla...). Además, si es necesario y si la herramienta/plataforma lo permite, el FH podrá **compartir la pantalla** con el paciente para mostrarle gráficos o datos de monitorización, resultados de pruebas, folletos informativos, etc.

Asegurar la comprensión de la información

- ✓ **Asegurar la comprensión por parte del paciente** de la información transmitida (p.ej. motivando respuestas, dejando un tiempo suficiente para preguntas).
- ✓ Realizar un **resumen de los principales aspectos abordados** en la entrevista, remarcando los puntos clave y realizando una conclusión final para facilitar la comprensión del paciente.
- ✓ Se recomienda que el paciente disponga de **material o soporte por escrito** para realizar anotaciones sobre las indicaciones oportunas.

Informar sobre la disponibilidad de otros canales de comunicación

- ✓ Informar al paciente sobre los canales de **comunicación disponibles** con el SFH para la atención y resolución de dudas entre consultas (p.ej. correos electrónicos, teléfonos, página web u otros enlaces de interés).

DESPUÉS de la entrevista telemática

Una vez finalizada la entrevista telemática, se recomienda:

Registrar la información de la entrevista

- ✓ **Recoger toda la información derivada de la entrevista telemática en la HC del paciente.** Por motivos de seguridad y protección de datos, se recomienda asegurar que toda la información relacionada con los pacientes se almacena exclusivamente en la HC y no en los dispositivos (p.ej. teléfono, ordenador) o en la nube.
- ✓ Además de la información derivada de la atención farmacéutica, se recomienda **registrar otra información relevante**, como, por ejemplo, las herramientas de comunicación empleadas en la misma (p.ej. entrevista telefónica o videoconferencia) y los intentos fallidos de contacto con el paciente (p.ej. si el paciente no ha cogido el teléfono etc.) y registrar como intento fallido de la cita previa.

Programar la próxima cita

- ✓ **Programar la próxima cita** que, según las necesidades del paciente y/o criterio del farmacéutico, se podrá realizar de manera telemática o presencial.
- ✓ **Informar al paciente y/o persona designada** como responsable de la programación de la próxima cita.

Programar el envío de la medicación (programas de dispensación a distancia)

- ✓ **Programar el envío de la medicación e informar al paciente de las condiciones** de este, en el caso de que la entrevista telemática se realice como parte de un programa de dispensación de medicación a distancia.

Informar al médico responsable

- ✓ **Informar al médico responsable** de la evolución del paciente, en el caso que sea necesario (p.ej. a través de una interconsulta).

ANEXO 1. Guía de entrevista telemática para pacientes ^{1,4-8}

¿QUÉ ES LA ENTREVISTA TELEMÁTICA EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA?

La entrevista telemática o teleconsulta forma parte de los programas de telefarmacia de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, siendo su objetivo facilitar la atención farmacéutica no presencial.

Si desea formar parte del programa de entrevista telemática, consulte con su farmacéutico de hospital para valorar su inclusión, que será siempre a criterio farmacéutico.

¿CÓMO FUNCIONA LA ENTREVISTA TELEMÁTICA?

Si es incluido en el programa, debe comprender el compromiso que conlleva su inclusión (tutor legal y/o cuidadores en su caso), y transmitir su conformidad al respecto de manera verbal o a través de un consentimiento informado.

Durante el tiempo en el que participe en el programa, su farmacéutico le informará de la programación de las consultas, indicando en cada caso si la consulta se realizará de manera presencial o telemática, así como las herramientas que se usarán.

¿QUÉ DEBERÍA TENER EN CUENTA PARA LA ENTREVISTA TELEMÁTICA?

La consulta por entrevista telemática es igual de importante que una consulta presencial, por lo que hay que dedicarle el tiempo, el espacio y la concentración necesaria.

La entrevista telemática es un modelo complementario a la consulta presencial, por lo que, su farmacéutico podrá citarle de manera presencial si así lo considera.

A criterio farmacéutico se valorará su continuidad o no continuidad en el programa de entrevista telemática.

ANTES de la entrevista



Asegúrese de que el profesional responsable tiene sus datos de contacto correctos (p.ej. nombre, apellidos, dirección postal, teléfono, correo electrónico, usuario para la conexión a una plataforma de videollamada).



Asegúrese de que cuenta con las herramientas necesarias para realizar la entrevista telemática (tecnología, batería, conexión). Se recomienda realizar una prueba de conexión antes de la entrevista.



Asegúrese de que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para el uso de las herramientas telemáticas.



Revise toda la información que se le ha entregado previamente (por escrito y en las consultas previas).



Prepare y tenga a su disposición los materiales que se le hayan solicitado para la entrevista (p.ej. teléfono, ordenador, medicación, lista de preguntas u otros aspectos a abordar, libreta y bolígrafo para anotar puntos clave de la entrevista, otra documentación etc.).



Asegúrese de que se encuentra en un lugar óptimo para la realización de la entrevista, sin ruido, riesgo de distracciones e interrupciones o cualquier otro impedimento que pueda interferir en la entrevista telemática. En el caso de que la entrevista se realice mediante videollamada, se recomienda ubicarse en un lugar con buena iluminación.



En el caso de que no pueda cumplir con la cita programada o cualquier otro cambio relevante en su situación, deberá comunicárselo a su Servicio de Farmacia Hospitalaria.

DURANTE de la entrevista



Al comenzar la entrevista, identifíquese ante el profesional responsable. El profesional responsable le indicará como proceder con su identificación (p.ej. a través del nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento).



Hable de una forma clara y sencilla.



Escuche la información transmitida por el farmacéutico.



Plantee todas las dudas al farmacéutico y pregunte todo lo que necesite en el caso de no entender la información.



Anote los puntos clave abordados en la entrevista.

DESPUÉS de la entrevista



Anote y recuerde la próxima cita.



Siga las instrucciones y recomendaciones transmitidas por el farmacéutico durante la entrevista.



En el caso de que participe en un programa de dispensación y entrega informada de medicación, deberá seguir las instrucciones de su farmacéutico para la recepción, recogida y almacenamiento de la medicación.



En el caso de que lo necesite, póngase en contacto con el Servicio de Farmacia Hospitalaria a través de los canales de comunicación que se le han indicado.

ANEXO 2. Guías de entrevista telemática de referencia

Actualmente, en España, hay un creciente número de documentos y guías que incluyen recomendaciones para la realización de entrevistas telemáticas, aunque por lo general, enmarcados en el ámbito de la telemedicina.

Entre estos documentos, pueden destacar la Guía de buenas prácticas para la atención sanitaria mediante la modalidad no presencial (Generalitat Valenciana, 2021)⁷, Guía de teleconsulta en endocrinología y nutrición en tiempos de la pandemia COVID-19 y más allá (SEEN, 2020)⁴, Guía de teleconsulta para personas que viven con infección por VIH (MSCBS, 2020)⁶, Recomendaciones para la teleconsulta (Asociación Salud Digital, 2020)⁸, y Guía SEPAR para la teleconsulta de pacientes respiratorios (SEPAR, 2020)⁵.



Guía de buenas prácticas para la atención sanitaria mediante la modalidad no presencial



Guía de teleconsulta en endocrinología y nutrición en tiempos de la pandemia COVID-19 y más allá



Guía de teleconsulta para personas que viven con infección por VIH



Recomendaciones para la teleconsulta



Guía SEPAR para la teleconsulta de pacientes respiratorios

BIBLIOGRAFÍA

1. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). Proyecto MAPEX: Marco Estratégico en Telefarmacia. Published online 2020.
2. Tortajada-Goitia B, Morillo-Verdugo R, Margusino-Framiñán L, Marcos JA, Fernández-Llamazares CM. Survey on the situation of telepharmacy as applied to the outpatient care in hospital pharmacy departments in Spain during the COVID-19 pandemic. *Farm Hosp.* 2020;44(4):135-140. doi:10.7399/fh.11527
3. Margusino-Framiñán L, Illarro-Uranga A, Lorenzo-Lorenzo K, et al. Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia. *Farm Hosp.* 2020;44(7):61-65. doi:10.7399/fh.11498
4. Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición (SEEN), Ana Zugasti Murillo IBLMÁRH. TELECONSULTA en Endocrinología y Nutrición en tiempos de la pandemia COVID-19 y más allá. *SEEN*. Published online 2020. Accessed August 3, 2021. https://www.seen.es/modulgex/workspace/publico/modulos/web/docs/apartados/2337/270421_121514_5806642613.pdf
5. Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica (SEPAR), Carlos Almonacid, Vicente Plaza. Guía SEPAR para la teleconsulta de pacientes respiratorios by SEPAR. Published 2020. Accessed August 3, 2021. https://issuu.com/separ/docs/guia_teleconsulta_web__1_?fr=sZDE5MzE2NjczNg
6. Martínez Chamorro José Ramón Arribas López Ana Mariño Callejo María Luisa Montes Ramírez Inés Suárez García Isabel Viciano Ramos Antonio Buño Soto Olga Delgado Sánchez Emma Fernández González Juan José Mascort Roca Miguel Ángel Ramiro E. Documento de consenso sobre teleconsulta (TC) con personas ue viven por infección por VIH (PVVIH). Published online 2021. Accessed August 3, 2021. https://gesida-seimc.org/wp-content/uploads/2021/02/TELECONSULTA_Guia_GeSIDA.pdf
7. Conselleria de Sanitat Universal i Salud Publica, Direcció General de Planificació ET y A al P. Guía de buenas prácticas para la atención sanitaria mediante la modalidad no presencial. Recomendaciones Generales. Published online 2021.
8. Asociación Salud Digital (ASD). Guía básica de recomendaciones para la teleconsulta. Published online 2020. Accessed August 3, 2021. https://salud-digital.es/wp-content/uploads/2020/05/Guia_ASD_mayo2020.pdf

9. Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios. Programa de Optimización e Integración terapéutica. Instrucción 6/2021. Published online 2021:1-20.
10. Calleja Hernández MÁ, Morillo Verdugo R. *El Modelo CMO En Consultas Externas de Farmacia Hospitalaria*. (Grupo Menarini, ed.). Euromedice Vivactis; 2016.
11. European Comission. *Green Paper on Mobile Health ("mHealth")*.; 2014. Accessed July 5, 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/green-paper-mobile-health-mhealth>
12. Ministerio de Sanidad y Política Social. *El Sistema de Historia Clínica Digital Del SNS*.; 2009. Accessed July 5, 2021. <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/hcdsns/home.htm>