

Guía de Telefarmacia para profesionales

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: 978-84-09-38412-9

1

Índice de contenido

A	breviati	uras3							
1.	. Introducción: Guía de Telefarmacia para profesionales4								
2.	. Resumen ejecutivo6								
3.	. ¿Qu	é es la Telefarmacia? Ámbitos de aplicación10							
4.	. La T	elefarmacia como medio para la coordinación del equipo asistencial12							
	4.1.	Beneficios de la telefarmacia en la coordinación del equipo asistencial13							
	4.2.	Herramientas para la coordinación del equipo asistencial							
	4.3. asisten	¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para la coordinación del equipo cial?15							
	4.4.	Recomendaciones							
5.	. La te	elefarmacia como medio para la formación e información a los pacientes18							
	5.1.	Beneficios de la telefarmacia en la formación e información a los pacientes19							
	5.2.	Herramientas para la formación e información a los pacientes20							
	5.3. pacient	¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para la formación e información a los es?21							
	5.4.	Recomendaciones							
6.	. La te	lefarmacia como medio para el seguimiento farmacoterapéutico24							
	6.1.	Beneficios de la telefarmacia en el seguimiento farmacoterapéutico25							
	6.2.	Herramientas para la realización del seguimiento farmacoterapéutico26							
	6.3. farmac	¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para el seguimiento oterapéutico?27							
	6.4.	Recomendaciones							
7. m		elefarmacia como medio para la dispensación a distancia y entrega informada de entos30							
	7.1. medica	Beneficios de la telefarmacia en la dispensación a distancia y entrega informada de mentos							
	7.2.	Herramientas para la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos32							
	7.3.	¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para la dispensación y entrega ada de medicamentos?33							
	7.4.	Recomendaciones							
A	NEXO 1	. Infografía de Telefarmacia para otros profesionales36							
R	IBLIOGE	38AFÍA							

Abreviaturas.

FH: Farmacéutico especialista en Farmacia Hospitalaria.

HC: Historia Clínica

HCE: Historia Clínica Electrónica

p.ej.: Por ejemplo

PNT: Procedimientos Normalizados de Trabajo

PREM: en inglés, Experiencia Reportada por el Paciente (*Patient Reported Experience Measure*)

PRO: en inglés, Resultados Comunicados por el Paciente (Patient Reported Outcomes)

SEFH: Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.

SFH: Servicio de Farmacia Hospitalaria.

SIH: Sistemas de información hospitalarios

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

1. Introducción: Guía de Telefarmacia para profesionales

El presente documento de apoyo metodológico "Guía de Telefarmacia para profesionales", se enmarca en la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España, impulsada desde la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH).

En el marco de esta estrategia, se han elaborado **6 documentos de apoyo metodológico dirigidos a profesionales para la implementación de la telefarmacia** en los Servicios de Farmacia Hospitalaria (SFH) en España y 1 documento dirigido **a pacientes.**



Figura 1. Documentos elaborados para la implantación de la telefarmacia en España en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España de la SEFH.

Fuente: Elaboración propia.

La Guía de Telefarmacia para profesionales, además de servir de eje vertebrador del resto de documentos, tiene como **objetivo establecer las pautas** para el desarrollo e **implementación** de programas de telefarmacia. Para ello, a través de este documento se busca **reforzar el concepto** y los diferentes ámbitos de aplicación.

Además, esta guía contiene un **anexo** que incluye **información para** la **involucración de otros profesionales en la implementación de la telefarmacia** (*ver* ANEXO 1. Infografía de Telefarmacia para otros profesionales).

Para la elaboración de este documento, se ha contado con la participación de un **Grupo de Trabajo** conformado por farmacéuticos especialistas en Farmacia Hospitalaria (FH) de diferentes centros del territorio nacional y 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				
Ramón Morillo (Coordinador)	Hospital Universitario Virgen de Valme				
Amaya Arrondo	Complejo Hospitalario de Navarra				
Roberto Collado	Hospital General Universitario Gregorio Marañón				
Marcelo Domínguez	Hospital Universitario de Puerto Real				
Aurora Fernández	Hospital Universitario Vall d'Hebron				
Mar Gomis	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau				
Elena González	Hospital del Mar				
Esperanza Gutiérrez	Complejo Asistencial Universitario de León				
Aránzazu Linares	Hospital Regional Universitario de Málaga				
María Ángeles Parro	Hospital Universitario Ramón y Cajal				
Miguel Ángel Rodríguez	Hospital Clínico San Carlos				

2. Resumen ejecutivo

Como resultado de este trabajo, de manera ejecutiva se facilitan a continuación las recomendaciones clave que servirán de orientación a los FH para la implementación de la telefarmacia:

- 1. La telefarmacia, entendida como la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación, debe ser una herramienta complementaria a la atención farmacéutica presencial. Su objetivo es mejorar el cuidado y atención farmacéutica, optimizar los flujos de trabajo y establecer un seguimiento continuado y estrecho de los pacientes.
- **2.** La telefarmacia contempla **cuatro principales ámbitos de aplicación**: coordinación con el equipo asistencial, formación e información a los pacientes, seguimiento farmacoterapéutico y dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.
- 3. La coordinación del equipo asistencial a través de la telefarmacia.
 - □ Tiene como objetivo mejorar la comunicación telemática entre profesionales sanitarios para promover el abordaje multidisciplinar e integral del paciente y mejorar la continuidad asistencial. Además, este ámbito de aplicación puede ser una oportunidad para crear espacios difusión de información y conocimiento, networking o aumentar la visibilidad de la labor de FH.
 - Ofrece, entre otros, oportunidad de mejora en la toma de decisiones clínicas y la resolución de incidencias, asistencia integrada entre diferentes niveles asistenciales, flujo de información y comunicación entre los agentes del sistema sanitario, así como un mejor posicionamiento del colectivo de FH.
 - Se pueden emplear herramientas tecnológicas sincrónicas que permiten la comunicación entre los profesionales a tiempo real (p.ej. teléfono, plataforma videollamada), asincrónicas (correo electrónico, plataformas de mensajería instantánea, blogs, foros de discusión, redes sociales) o herramientas de interconsulta (p.ej. Historia Clínica Electrónica).
 - Como aspectos clave de este ámbito de aplicación destacan: seleccionar una herramienta adecuada para la interconsulta interoperable e integrada con los sistemas informáticos hospitalarios, realizar reuniones/contactos online entre

profesionales para fomentar el abordaje multidisciplinar, **llevar a cabo acciones que aumenten la visibilidad de los profesionales del FH** (p.ej. uso de redes sociales, seminarios online entre profesionales).

4. La formación e información de pacientes a través de la telefarmacia.

- □ Tiene como objetivo establecer canales de comunicación que permitan la formación y transmisión de información rigurosa, veraz y actualizada a los pacientes.
- Ofrece, entre otros, compartir con los pacientes de manera **multicanal** información sobre tratamientos y otros temas relacionados con la salud, aumentar la **proactividad y el empoderamiento** del paciente, promover la adopción de **estrategias preventivas** en salud.
- Se pueden emplear herramientas tecnológicas diversas y en formatos muy variados, por ejemplo: blogs, redes sociales, wikis, servicios multimedia interconectados, videos, foros de discusión, infografías online, plataformas de formación online o juegos interactivos online.
- Como aspectos clave de este ámbito de aplicación destacan: la identificación de recursos y documentación de fuentes de información fiables y actualizadas, generación y adaptación de contenidos adaptados al perfil del paciente, transmisión y difusión de la formación y/o información a partir de herramientas tecnológicas o plataformas simples y útiles para los pacientes y sus familiares/cuidadores.

5. El seguimiento farmacoterapéutico a través de la telefarmacia:

- □ Tiene como objetivo contribuir al cumplimiento de los objetivos farmacoterapéuticos individuales de cada paciente de manera telemática, detección de interacciones farmacológicas, detección de efectos adversos, manejo de la adherencia terapéutica, revisión de la farmacoterapia y evaluación de resultados en salud.
- Ofrece, entre otros, un **seguimiento más estrecho y continuado** de los pacientes, mayor accesibilidad y comunicación entre los profesionales y los pacientes, optimización de la monitorización de parámetros farmacoterapéuticos y de salud.

- Se pueden emplear herramientas tecnológicas tanto de teleconsulta (p.ej. teléfono, plataforma de videollamadas) como de telemonitorización (apps, dispositivos portátiles).
- Como aspectos clave de este ámbito de aplicación destacan: establecer modelos de priorización para seleccionar a los pacientes candidatos, establecer Procedimientos de Trabajo Normalizados (PNT) que garanticen la calidad y seguridad de la atención farmacéutica, y seguir unas pautas para la realización de las entrevistas telemática a través de la teleconsulta.
- **6.** La **dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia** a través de la telefarmacia.
 - ☐ Tiene como objetivo aproximar la medicación al paciente externo y ofrecerle flexibilidad en la entrega informada a distancia de la medicación.
 - Ofrece, entre otros, **reducir los desplazamientos** de los pacientes al centro hospitalario, una atención más humanizada y conciliación con las actividades de la vida diaria, potencial optimización de la gestión de las consultas presenciales vinculadas a la dispensación, desarrollo de una asistencia integrada.
 - Se pueden emplear herramientas tecnológicas de **teleconsulta** (p.ej. teléfono, plataforma de videollamadas) para garantizar la correcta entrega de la medicación, así como otras **herramientas de soporte para la notificación de envíos, recordatorios, trazabilidad** (p.ej. correo electrónico, SMS, apps).
 - Como aspectos clave de este ámbito de aplicación destacan: definir el punto de entrega (domicilio del paciente, centros de salud, centros sociosanitarios, farmacia comunitaria, otros); establecer modelos de priorización para seleccionar a los pacientes candidatos; establecer Procedimientos de Trabajo Normalizados (PNT) que garanticen la calidad y seguridad de la atención farmacéutica; garantizar que la dispensación a distancia se realiza de manera informada, apoyando el envío en una teleconsulta de seguimiento; definir el proceso logístico para el transporte de la medicación garantizando seguridad y confidencialidad; mantener una programación de citas presenciales, a criterio del FH.

7. Cada SFH debe definir e implementar los programas de telefarmacia que más se adapten a las necesidades de sus pacientes y del propio SFH. Para ello, deben contemplarse: el objetivo de cada programa de telefarmacia, las herramientas tecnológicas a utilizar, los recursos disponibles y las competencias necesarias, tanto de los pacientes como de los profesionales, para su puesta en marcha.



El presente documento está alineado con el resto de los documentos enmarcados en la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España impulsada desde la SEFH.

Para más información se recomienda consultar los siguientes documentos: "Prestación eficiente y segura de la Telefarmcia", "Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia", "Guía de entrevista en atención farmacéutica telemática", "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia", "Cuadro de mando de indicadores".

Se recomienda también consultar el documento de soporte dirigido a pacientes "Guía de telefarmacia para pacientes".

3. ¿Qué es la Telefarmacia? Ámbitos de aplicación

La SEFH definió la **telefarmacia** como "la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las TICs"(1) complementaria a la atención presencial.

A partir de esta definición, se identificaron los **4 principales ámbitos de aplicación** de la telefarmacia: coordinación con el equipo asistencial, formación e información a los pacientes, seguimiento farmacoterapéutico y dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia



Figura 1)(1).

Para cada uno de estos ámbitos, se establecen **objetivos concretos** que permiten el desarrollo de la práctica farmacéutica a distancia, mejorar el cuidado y atención farmacéutica, optimizar los flujos de trabajo y establecer un seguimiento continuado y estrecho de los pacientes, más allá del encuentro presencial en la consulta del SFH (1).

Figura 2. Adaptado del Proyecto MAPEX. Cuatro áreas de aplicación de la telefarmacia y sus principales objetivos.

Adaptado de (1)

Coordinación con equipo asistencial

Mejorar la comunicación telemática entre profesionales para garantizar la atención continuada a los pacientes.

Formación/información a pacientes

Ofrecer una adecuada formación y/o información rigurosa y veraz al paciente sobre su tratamiento o aspectos relacionados con los medicamentos.



Seguimiento farmacoterapéutico

Contribuir al cumplimiento de los objetivos terapéuticos, así como detectar, prevenir y resolver problemas relacionados con la medicación.

Dispensación y Entrega informada

Ofrecer flexibilidad en la entrega de medicamentos, con la posibilidad de acercarlos a los pacientes.

En este marco, se presenta a continuación una **guía práctica** que incluye las funciones por cada **ámbito de aplicación**, potenciales **beneficios**, **herramientas** más utilizadas, y aspectos relacionados para favorecer **su implementación y puesta en marcha** con el objetivo de establecer un marco común para su desarrollo y expansión.

4. La Telefarmacia como medio para la coordinación del equipo asistencial

Consiste en el uso de las TICs para el establecimiento de canales de comunicación que permitan la **coordinación e interacción** entre profesionales sanitarios con el objetivo de poder mejorar la continuidad asistencial y promover un abordaje multidisciplinar e integral del paciente.(1)

Dichas vías de comunicación pueden establecerse tanto entre profesionales de FH como con otros profesionales del **equipo asistencial** (equipo médico, enfermería u otros profesionales sanitarios) para la **selección y seguimiento del tratamiento y el 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.(2,3)

SELECCIÓN Y SEGUIMIENTO **DEL TRATAMIENTO** Médico POSICIONAMIENTO especialista ABORDAJE DEL FH MULTIDISCIPLINAR Gestores del Personal enfermería centro Otros FH profesionales DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN Y NETWORKING CONOCIMIENTO

Figura 3. Papel de la telefarmacia en la coordinación del equipo asistencial. Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia.

4.1. Beneficios de la telefarmacia en la coordinación del equipo asistencial

A continuación, se presentan los **principales beneficios** de la telefarmacia en la coordinación del equipo asistencial desde la perspectiva del **paciente**, **FH y sistema sanitario** (1,2):



Para los Pacientes y/o familiares:

- ✓ Fomento del abordaje integral y multidisciplinar del paciente gracias a la mayor interacción del FH entre los profesionales sanitarios.
- ✓ Aumento en la satisfacción y percepción de la calidad de la atención.



Para el FH:

- ✓ Aumento del flujo de información y comunicación entre los agentes del sistema sanitario.
- ✓ Favorece una asistencia coordinada y continuada en el tiempo.
- ✓ Favorece la toma de decisiones clínicas y la resolución de incidencias.
- ✓ Mayor visibilidad y posicionamiento del colectivo de FH.



Para el Sistema Sanitario:

- ✓ Impulso de un modelo de asistencial centrado en el paciente.
- ✓ Fomento de una asistencia integrada entre diferentes niveles asistenciales.
- ✓ Oportunidad para la optimización de recursos y la carga asistencial.
- ✓ Fomento de la interoperabilidad de los sistemas de información entre niveles asistenciales.
- ✓ Potencial de mejora de la sostenibilidad del sistema sanitario.

4.2. Herramientas para la coordinación del equipo asistencial

Las herramientas tecnológicas para la coordinación del equipo asistencial pueden ser variadas y sirven para promover la comunicación y compartir información entre profesionales sanitarios de manera sincrónica o asincrónica (1).

Sincrónica: Teléfono o plataformas de videollamadas. Estas herramientas tecnológicas pueden favorecer la comunicación a tiempo real entre los profesionales en la práctica clínica con la finalidad de facilitar la selección de los tratamientos y el abordaje multidisciplinar e integral del paciente.

Asincrónica: Correo electrónico, plataformas de mensajería instantánea, Web 2.0 (p.ej. sitios web, blogs, foros de discusión entre profesionales redes sociales, etc.), herramientas de interconsulta (Historia Clínica Electrónica o plataformas que combinan herramientas de mensajería con la HCE). Las herramientas Web 2.0, 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. Herramientas de interconsulta como la Historia Clínica Electrónica constituyen herramientas de soporte necesaria para éste y otros ámbitos de la telefarmacia, permitiendo el registro de la información clínica del paciente de manera interoperable e integrada con los SIH.



Para más información sobre aspectos relacionados con herramientas tecnológicas de telefarmacia, se recomienda consultar el documento "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia", elaborado en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España de la SEFH.

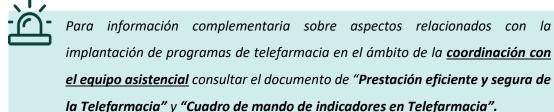
4.3.¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para la coordinación del equipo asistencial?

De cara a la implementación de un programa de telefarmacia para la coordinación del equipo asistencial, se propone el siguiente **esquema del proceso de implementación**.

Figura 4. Esquema del proceso de implementación de un programa de telefarmacia para la coordinación del equipo asistencial.



Fuente: Elaboración propia.



4.4. Recomendaciones

A continuación, se facilitan **recomendaciones y pautas sobre la telefarmacia en el ámbito de la coordinación con el equipo asistencial,** organizadas en 5 dimensiones: selección y seguimiento del tratamiento, el abordaje multidisciplinar, el *networking*, la difusión de información y conocimientos y el posicionamiento del FH (1,2,4,5).

Para la SELECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL TRATAMIENTO se recomienda...

- ✓ Seleccionar la herramienta/plataforma (p.ej. teléfono, plataforma de videollamada, plataforma de mensajería instantánea) que sirva de sistema de ayuda a la toma de decisiones farmacológicas y que garantice la eficiencia en el proceso de seguimiento farmacoterapéutico.
- ✓ Realizar reuniones multidisciplinares entre Grupos/Comités de trabajo multidisciplinares en las que se definan los objetivos farmacoterapéuticos a plantear con cada paciente, consensuar los ajustes de dosis (p.ej. escalado, reducción, intensificación...) y realizar el seguimiento de efectos adversos, toxicidades, adherencia e interacciones farmacológicas, así como de los PROs y los PREMs.

Para el ABORDAJE MULTIDISCIPLNAR se recomienda...

- ✓ Seleccionar la herramienta/plataforma (p.ej. herramienta de interconsulta) para la coordinación del equipo asistencial que permita garantizar el abordaje multidisciplinar protocolizado y sistematizado.
- ✓ Establecer los profesionales implicados y el rol de cada uno en el proceso asistencial, definiendo los puntos en los que se producirá la coordinación.
- ✓ Definir los procedimientos de actuación y que éstos se encuentren disponibles y accesibles a todos los profesionales del equipo asistencial.
- ✓ Garantizar la interoperabilidad e integración de las herramientas tecnológicas con los SIH para permitir la coordinación y abordaje multidisciplinar entre diferentes ámbito o niveles asistenciales.
- ✓ Realizar reuniones multidisciplinares, así como sesiones clínicas periódicas con el equipo asistencial.

- ✓ Seleccionar la herramienta/plataforma (p.ej. redes sociales, blogs, foros de discusión, webinars) para establecer espacios para la discusión y comunicación entre profesionales del mismo y otros centros sanitarios.
- ✓ Realizar reuniones/sesiones en streaming entre profesionales.

Para la DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO se recomienda...

- ✓ Seleccionar la herramienta/plataforma (p.ej. herramientas web 2.0, redes sociales) que permita compartir e intercambiar información especializada entre los profesionales sanitarios.
- ✓ Definir el contenido que se compartirá en este ámbito como, por ejemplo:

Protoco	los d	e inter	cambio	terapéut	tico, tra	itamie	nto y	segu	uimiento	de	pacientes	por
patologí	a y/o	tratan	niento.									
	.,			_								

- ☐ Información básica de farmacoterapia prescrita a los pacientes.
- Protocolos de actuación coordinada entre Atención Especializada y Atención Primaria (médicos y farmacéuticos).
- ☐ Circuitos para la detección y prevención de incidencias relacionadas con la medicación.
- □ Realizar de forma conjunta con el equipo iniciativas formativas (p.ej. sobre habilidades de comunicación).
- ☐ Píldoras sobre temáticas de interés común tanto para el FH como para el resto de los servicios clínicos.

Para el POSICIONAMIENTO DEL FH se recomienda...

- ✓ Aumentar la presencia digital del FH para mejorar la percepción de los FH por parte de los pacientes y del resto de profesionales.
- ✓ Dar visibilidad a entidades, proyectos y profesionales farmacéuticos.
- ✓ Incluir al FH como figura clave para garantizar la continuidad asistencial.
- ✓ Liderar nuevos proyectos de telefarmacia dentro de la estrategia de telemedicina de su centro.

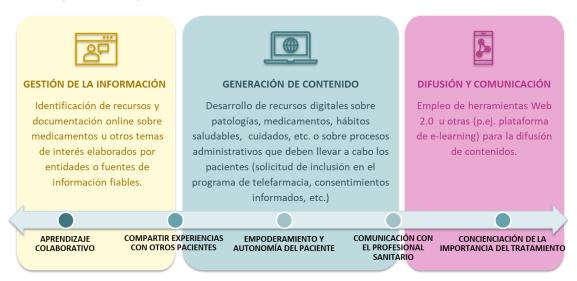
5. La telefarmacia como medio para la formación e información a los pacientes

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 interactuación entre paciente y profesionales (1).

La aplicación de la telefarmacia en este ámbito contribuye al **aprendizaje colaborativo** (p.ej. 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, a aumentar su **autonomía** y concienciación sobre la importancia del tratamiento (1,13). 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 la información o materiales formativos relacionados con la farmacoterapia con los pacientes, ya sean de elaboración propia o proceder 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** (Figura 5)(2,6).

Figura 5. Funciones del FH de cara a la aplicación de la telefarmacia en la formación e información a los pacientes y cuidadores/familiares. Adaptado de (2,6).



5.1. Beneficios de la telefarmacia en la formación e información a los pacientes

A continuación, se presentan los **principales beneficios** de la telefarmacia en la formación y transmisión de información a los pacientes desde la perspectiva del **paciente**, **FH y sistema sanitario**(1,2):



Para los Pacientes y/o familiares:

- ✓ Aumento de la proactividad y el empoderamiento del paciente.
- ✓ Aumento de la satisfacción de pacientes y cuidadores ante nuevas alternativas para recibir formación e información.



Para el FH:

- ✓ Compartir de manera multicanal información sobre tratamientos y otros temas relacionados con la salud.
- ✓ Participación o colaboración en estrategias de comunicación de salud con otros profesionales sanitarios.
- ✓ Dar mayor visibilidad de la actividad del FH a los pacientes, la sociedad y a otros profesionales sanitarios.
- ✓ Reforzar la educación y formación de los pacientes.



Para el Sistema Sanitario:

- ✓ Aumento del flujo de información y comunicación entre todos los agentes del sistema sanitario.
- ✓ Promueve la adopción de estrategias preventivas en salud.
- ✓ Promueve un sistema sanitario más centrado en el paciente.

5.2. Herramientas para la formación e información a los pacientes

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** (1).

Entre las posibles herramientas a utilizar se encuentran blogs, redes sociales, wikis, servicios multimedia interconectados, videos, foros de discusión, infografías online, plataformas de formación online o juegos interactivos online, entre otros (1) (ver Figura 6).

La disponibilidad de estas herramientas permite que desde los SFH se pueda facilitar a los pacientes y/o a sus familiares/cuidadores recursos informativos y formativos de manera telemática más allá de la consulta presencial.

Figura 6. Posibles formatos de los recursos digitales en los que se ofrece formación e información a pacientes y familiares/cuidadores. Adaptado de (7).





Para información complementaria sobre aspectos relacionados con herramientas tecnológicas de telefarmacia, se recomienda consultar el documento "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia", elaborados en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España de la SEFH.

5.3. ¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para la formación e información a los pacientes?

De cara a la implementación de un programa de telefarmacia para la información y formación a pacientes, se propone el siguiente **esquema del proceso de implementación**.

Figura 5. Esquema del proceso de implementación de un programa de telefarmacia para la información y formación a pacientes.

Análisis y objetivos

Análisis de las necesidades de formación e información de los pacientes y objetivo de la actividad.

Definir el equipo responsable del SFH que participa en el proceso y perfil de paciente.

Establecer y asignar las responsabilidades de los profesionales involucrados.

Definir el alcance del programa.

Selección de herramientas y recursos necesarios

Establecer las herramientas tecnológicas necesarias.

Definir PNTs.

Seleccionar los contenidos.

Describir los mecanismos de transmisión o comunicación, de verificación y actualización de la formación e información, de recogida y análisis de métricas (descargas, visitas, interacciones, etc.).

Contar con un Plan de Capacidades y Contingencia.

Desarrollo del servicio

Configuración de la herramienta.

Coordinación con los agentes involucrados para el desarrollo de la herramienta.

Evaluar la integración y la interoperabilidad de la herramienta.

Formación

Diseñar un Plan de Formación para los profesionales sobre el uso de las herramientas.

Diseñar un Plan de Formación o establecer estrategias de comunicación con los pacientes para formarles en el correcto uso de la herramienta.

Resultados y mejoras

Definición de indicadores de seguimiento sobre la actividad y calidad del procedimiento.

Describir procedimientos para el registro de incidencias.

Fuente: Elaboración propia.



Para información complementaria sobre aspectos relacionados con la implantación de programas de telefarmacia en el ámbito de la <u>formación e</u> <u>información de los pacientes</u> consultar el documento de "Prestación eficiente y segura de la Telefarmacia" y "Cuadro de mando de indicadores en Telefarmacia".

5.4. Recomendaciones

Para facilitar la realización de una adecuada formación e información a pacientes en el marco de la telefarmacia, se facilitan recomendaciones y pautas organizadas en tres dimensiones: gestión de la información, generación de contenido y, difusión y comunicación (ver figura 5) (6–8):

Para la GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN se recomienda...

- ✓ Crear un repositorio en la web del SFH que incluya recursos informativos y documentación online de instituciones o fuentes de información rigurosas y fiables para ofrecer a los pacientes y familiares/cuidadores. Este repositorio online puede tratar temáticas como información sobre los medicamentos, información general sobre salud, consejos nutricionales, etc.
- ✓ Revisar y actualizar periódicamente el repositorio para garantizar la rigurosidad y fiabilidad de la información proporcionada.
- ✓ Revisar periódicamente por parte del profesional encargado si hay solicitudes nuevas de información por parte de los pacientes y familiares/cuidadores.

Para la GENERACIÓN DE CONTENIDO se recomienda...

- ✓ Seleccionar la herramienta / plataforma (p.ej. plataforma de formación online, app, video) a través de la que se va a facilitar el contenido formativo o informativo generado. Debe ser práctica, intuitiva y fácil de emplear por cualquier persona.
- ✓ Generar contenido con un lenguaje claro, conciso adaptado a los pacientes. Siempre que sea necesario, se debe adaptar también el contenido a los diferentes perfiles de pacientes.
- ✓ Incluir las referencias de las fuentes de las que deriva el contenido para dar la oportunidad de profundizar e indicar los casos en los que la elaboración sea propia.
- ✓ Definir el objetivo, los materiales y recursos que se emplearán en el caso de actividades formativas (cursos, webinars, etc.) (7).
- ✓ Revisar y actualizar periódicamente para garantizar la rigurosidad y fiabilidad de la información proporcionada.
- ✓ Revisar periódicamente por parte del profesional encargado si hay solicitudes nuevas de información o formación por parte de los pacientes y familiares/cuidadores.

Para la DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN se recomienda...

- ✓ Seleccionar la herramienta / plataforma (p.ej. blogs, redes sociales, wikis, servicios, videos, foros de discusión) a través de la que se va a realizar la difusión de contenido.
- ✓ Designar a una persona/equipo encargado de la difusión de contenido de cara a lograr el mayor alcance posible.
- ✓ Crear un perfil institucional para el SFH desde el que se realice la difusión.
- ✓ Revisar y actualizar periódicamente para garantizar la rigurosidad y fiabilidad de la información proporcionada.

6. La telefarmacia como medio para el seguimiento farmacoterapéutico

La telefarmacia aplicada al seguimiento farmacoterapéutico consiste en el uso de las TIC con el objetivo de **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 PROs y PREMs (1).

Este seguimiento farmacoterapéutico a distancia puede realizarse a través de teleconsultas y/o telemonitorización. La **teleconsulta** (p.ej. teléfono, videollamada, correo electrónico) permite la comunicación con los pacientes, de manera sincrónica o asincrónica, principalmente para la resolución de dudas y asesoría. Estas teleconsultas pueden programarse o no por el FH, permitiendo una vía de comunicación bidireccional entre el profesional y los pacientes.

Por otro lado, la **telemonitorización** (p.ej. apps o dispositivos portátiles), que también puede ser sincrónica o asincrónica, permite la monitorización de parámetros farmacológicos (p.ej. hacer un seguimiento de la adherencia al tratamiento de los pacientes, monitorización parámetros clínicos)(1,2).

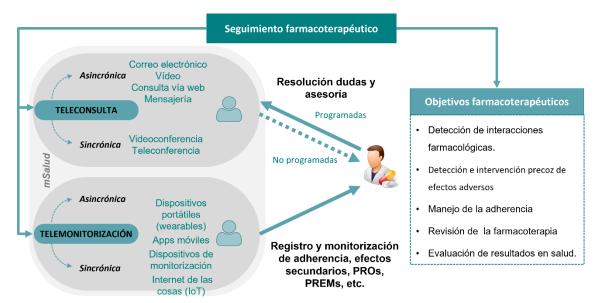


Figura 6. Resumen de la aplicación de la telefarmacia en el seguimiento farmacoterapéutico. Adaptado de (1)

6.1. Beneficios de la telefarmacia en el seguimiento farmacoterapéutico

A continuación, se presentan los **principales beneficios** de la telefarmacia en el seguimiento farmacoterapéutico desde la perspectiva del **paciente**, **FH y sistema sanitario** (1,2):



Para los Pacientes y/o familiares:

- ✓ Reducción de la dependencia del paciente del centro sanitario, con la consiguiente reducción de desplazamientos y consumo de tiempo y de recursos.
- ✓ Mayor accesibilidad a los profesionales sanitarios, mejor comunicación y acompañamiento en el día a día.
- ✓ Potencial mejora de los resultados clínicos, así como de los hábitos de vida saludables.
- ✓ Favorece el empoderamiento del paciente.
- ✓ Aumenta la satisfacción de los pacientes y familiares/cuidadores con la atención sanitaria recibida.



Para el FH:

- ✓ Realizar un seguimiento farmacoterapéutico más estrecho del paciente.
- ✓ Optimizar la monitorización de la adherencia, detección de interacciones. farmacológicas, detección e intervención de efectos secundarios.
- ✓ Favorece la monitorización y la recopilación de parámetros de salud.
- ✓ Oportunidad de mejora de la toma de decisiones farmacoterapéuticas.
- ✓ Realizar un almacenamiento inteligente de la información.



Para el Sistema Sanitario:

- ✓ Modelo asistencial continuado y 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.
- ✓ Mejora la accesibilidad a servicios de salud.

6.2. Herramientas para la realización del seguimiento farmacoterapéutico

Para la realización del seguimiento farmacoterapéutico, es posible emplear distintas herramientas basadas en las TICs (2), que pueden ser **sincrónicas** y/o **asincrónicas**, tanto para la **teleconsulta** como para la **telemonitorización** (1).

Sincrónica: teléfono y plataformas para videollamadas. Estas herramientas permiten una comunicación bidireccional y a tiempo real entre el paciente y el profesional responsable para la resolución de dudas o la asesoría en 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 video 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 (9).

Asincrónica: 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 profesional estén conectados al mismo tiempo, y se suelen emplear para la programación de citas, envío de recordatorios, resolución de dudas, etc. (1)(2). En este grupo de herramientas tecnológicas también se pueden contemplar la salud móvil, que engloba el uso de aplicaciones (apps) y dispositivos portátiles (wearables) dirigidas a la telemonitorización, permitiendo el registro y monitorización telemática de información farmacoterapéutica 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 (1). Algunas aplicaciones o dispositivos pueden también compartir o transferir datos a tiempo real con los profesionales sanitarios (1).

La **elección de qué herramientas** emplear para la consulta teleconsulta o la telemonitorización dependerá de las capacidades y recursos de cada SFH, así como de las capacidades de los pacientes y profesionales involucrados(9).

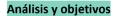


Para información complementaria sobre aspectos relacionados con herramientas tecnológicas de telefarmacia se recomienda consultar el documento "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia", elaborados en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España de la SEFH.

6.3. ¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para el seguimiento farmacoterapéutico?

De cara a la implementación de un programa de telefarmacia para el seguimiento farmacoterapéutico, se propone el siguiente esquema del proceso de implementación.

Figura 7. Esquema del proceso de implementación de un programa de telefarmacia para el seguimiento farmacoterapéutico.



Analizar las necesidades para el seguimiento farmacoterapéutico y los objetivos del programa.

Definir el equipo responsable del SFH que participa en el programa.

Establecer y asignar las responsabilidades de los profesionales involucrados.

Definir el alcance del programa.

Selección de herramientas y recursos necesarios

Establecer las herramientas tecnológicas necesarias para teleconsulta y telemonitorización.

Definir PNTs.

Contar con un Plan de Capacidad y Contingencia.

Definir los requisitos o criterios de inclusión, continuidad y priorización de un paciente en el programa.

Desarrollo del servicio

Configuración de la herramienta.

Coordinación con los agentes involucrados para el desarrollo de la herramienta.

Evaluar la integración y la interoperabilidad de la herramienta.

Formación

Diseñar un Plan de Formación para los profesionales sobre el uso de las herramientas

Diseñar un Plan de Formación o establecer estrategias de comunicación con los pacientes para formarles en el correcto uso de la herramienta.

Ofrecer documentos de soporte para la realización de la entrevista de atención farmacéutica telemática.

Resultados y mejoras

Definición de indicadores de seguimiento sobre la actividad y calidad del procedimiento.

Describir procedimientos para el registro de incidencias.



Fuente: Elaboración propia.



Para información complementaria sobre aspectos relacionados con la implantación de programas del <u>seguimiento farmacoterapéutico</u> consultar los siguientes documentos: "Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia" "Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica" "Prestación eficiente y segura de la telefarmacia" y "Cuadro de mando de indicadores en telefarmacia".

6.4. Recomendaciones

Para facilitar la realización de un adecuado seguimiento farmacoterapéutico en el marco de la telefarmacia, se facilitan las siguientes **recomendaciones y pautas** organizadas en **tres fases**: **antes, durante y después del seguimiento farmacoterapéutico** (9–12).

ANTES del seguimiento se recomienda...

- ✓ Analizar las necesidades y objetivos del programa de seguimiento farmacoterapéutico.
- ✓ Seleccionar la herramienta / plataforma (p.ej. teléfono y plataformas para videollamadas) según los recursos disponibles y las capacidades de los pacientes.
- ✓ Definir los procedimientos a seguir, formar a los profesionales involucrados (técnicas de comunicación, entrevista motivacional) establecer indicadores de seguimiento del desempeño del servicio.
- ✓ Seleccionar a los pacientes candidatos para el programa, para ello puede ser recomendable disponer de un modelo de priorización.
- ✓ Obtener la autorización o consentimiento por parte del paciente y tomar datos de contacto.
- ✓ Revisar las capacidades y acceso a herramientas.
- ✓ Definir los objetivos y estructura la teleconsulta a realizar con cada paciente.
- ✓ Informar a los pacientes de los objetivos de las teleconsultas y la telemonitorización.
- ✓ Concertar y programar la cita con el paciente.
- ✓ Revisar la Historia Clínica del paciente y otra información relevante.

DURANTE el seguimiento se recomienda...

- ✓ Presentarse e identificar al paciente y/o persona responsable en el caso de la teleconsulta.
- ✓ Confirmar la conexión y el funcionamiento adecuado de la herramienta/plataforma, asegurándose de que se le ve y se le escucha correctamente.
- ✓ Realizar la atención farmacéutica (p.ej. revisión de objetivos terapéuticos, revisión de la medicación, efectos adversos, otros).
- ✓ Asegurar un trato humanizado, hablar de forma clara y usar un lenguaje sencillo.
- ✓ Asegurar la comprensión de la información.
- ✓ Informar sobre la disponibilidad de otros canales de comunicación para la resolución de dudas (p.ej. correo electrónico, teléfono de contacto, otros).

- ✓ Registrar y actualizar la información de la teleconsulta y telemonitorización en la HCE.
- ✓ Programar la próxima cita/revisión presencial.
- ✓ Informar al médico responsable de hallazgos relevantes, así como programar una interconsulta para valorar posibles cambios farmacoterapéuticos en caso de que sea necesario.
- ✓ Planificar próximas teleconsultas con el paciente.
- ✓ Revisar y validar indicadores de seguimiento.

7. La telefarmacia como medio para la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos

La telefarmacia aplicada a la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos en el entorno ambulatorio consiste en aproximar la medicación al paciente externo y ofrecerle flexibilidad en la entrega informada a distancia de medicamentos (1).

Se han identificado posibles modelos 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 (1). 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 (1).

En cualquier modelo desarrollado, independiente del punto de entrega, se debe garantizar que la dispensación a distancia se realiza de manera informada apoyando el envío en una **teleconsulta de seguimiento**, y mantener una programación de **citas presenciales**, a criterio del FH, para llevar a cabo la verificación de los objetivos farmacoterapéuticos cuando sea necesario (1). Por otro lado, se debe garantizar también que se cumple con la **normativa vigente** y que la logística del **transporte de la medicación**, ya sea mediante agentes internos o externos (p.ej. 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 (Figura 10) (2,13).



Figura 8. Descripción del proceso de dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia. Adaptado de (1)

7.1. Beneficios de la telefarmacia en la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos

A continuación, se presentan los **principales beneficios** de la telefarmacia en un programa de dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos desde la perspectiva del **paciente, FH y sistema sanitario** (1):



Para los Pacientes y/o familiares:

- ✓ Mejora la flexibilidad en la dispensación y entrega de la medicación.
- ✓ Reducción de los desplazamientos, menor consumo de tiempo y de recursos, y facilitar la conciliación la vida familiar y laboral.
- ✓ Reducir la dependencia del paciente al centro sanitario y los tiempos de espera para la recogida de la medicación en el SFH.
- ✓ Aumenta la satisfacción de los pacientes y familiares/cuidadores con la atención sanitaria recibida.



Para el FH:

- ✓ Oportunidad para optimizar la gestión de citas presenciales para la dispensación de la medicación en el SFH.
- ✓ Optimización de la carga de trabajo (preparación o dispensación en momentos de menor presión asistencial, gestión del stock del SHF).
- ✓ Permite la trazabilidad completa del proceso de dispensación.



Para el Sistema Sanitario:

- ✓ Modelo asistencial más humanizado y centrado en el paciente.
- ✓ Promueve el desarrollo de la asistencia sanitaria integrada.
- ✓ Posible optimización de la eficiencia interna en cuanto a la gestión de los recursos y la carga asistencial.

7.2. Herramientas para la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos

Para la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia pueden emplearse tanto herramientas tecnológicas sincrónicas como asincrónica con la finalidad de garantizar una adecuada dispensación a distancia y entrega informada(1).

Sincrónica: teléfono y plataformas para videollamadas. Estas herramientas 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.

Asincrónica: correo electrónico, SMS, aplicaciones web, aplicaciones móviles. Estas herramientas permiten la comunicación en diferido, que no requiere que paciente y profesional estén conectados al mismo tiempo, y se suelen emplear para la programación de envíos, envío de recordatorios, resolución de dudas en el marco de la dispensación a distancia, confirmación de recepción, autorización de envío, trazabilidad de la medicación, etc.(1)(2).



Para información complementaria sobre aspectos relacionados con herramientas tecnológicas de telefarmacia, se recomienda consultar el documento "Validación de herramientas tecnológicas en Telefarmacia", elaborados en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la Telefarmacia en España de la SEFH.

7.3. ¿Cómo implementar un programa de telefarmacia para la dispensación y entrega informada de medicamentos?

De cara a la implementación de un programa de telefarmacia para la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos, se propone el siguiente esquema del proceso:

Figura 9. Esquema del proceso de implementación de un programa de telefarmacia para la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos.

Análisis y objetivos

Analizar las necesidades de los flujos de trabajo habituales y objetivos de la actividad.

Definir el equipo responsable del SFH que participa en el programa.

Establecer y asignar las responsabilidades de los profesionales involucrados

Definir el alcance del programa y el modelo de dispensación.

Desarrollo del servicio

Configuración y coordinación con los agentes involucrados para el desarrollo de la herramienta.

Organizar la dispensación y entrega informada del medicamento en el entorno ambulatorio.

Coordinación con el agente responsable del transporte de la medicación.

Establecer procedimientos para la validación previa del envío.

Evaluar la integración y la interoperabilidad de la herramienta.

Selección de herramientas y recursos necesarios

Establecer las herramientas tecnológicas necesarias.

Definir PNTs.

Contar con un Plan de Capacidad y Contingencia.

Definición de requisitos o criterios de inclusión y seguimiento de un paciente en el programa.

Formación

Diseñar un Plan de Formación para los profesionales sobre el uso de las herramientas.

Diseñar un Plan de Formación o establecer estrategias de comunicación con los pacientes para formarles en el correcto uso de la herramienta.

Resultados y mejoras

Definición de indicadores de seguimiento sobre la actividad y calidad del procedimiento.

Describir procedimientos para el registro de incidencias.



Fuente: Elaboración propia.



Para información adicional sobre aspectos relacionados con la implantación de programas de <u>dispensación y entrega informada</u>, consultar los siguientes documentos: "Modelo de priorización de pacientes en Telefarmacia" "Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica" "Prestación eficiente y segura de la telefarmacia" y "Cuadro de mando de indicadores en telefarmacia".

7.4. Recomendaciones

Para facilitar la realización de una adecuada la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos en el marco de la telefarmacia, se facilitan las siguientes recomendaciones y pautas organizadas en tres fases: antes, durante y después la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentosa distancia(1,2,6).

ANTES de la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos se recomienda...

- ✓ Analizar las necesidades y objetivos del programa de dispensación (p.ej. modalidad punto de entrega, perfil de pacientes)
- ✓ Seleccionar la herramienta / plataforma (p.ej. SMS, aplicaciones móviles, teléfono y plataformas para videollamadas) según los recursos disponibles y las capacidades de los pacientes.
- ✓ Definir los procedimientos a seguir, formar a los profesionales involucrados, establecer indicadores de seguimiento del desempeño del servicio.
- ✓ Seleccionar a los pacientes para el programa, para ello puede ser recomendable disponer de un modelo de priorización.
- ✓ Llevar a cabo una primera consulta presencial con el paciente y/o sus familiares/cuidadores en la que se le explique el procedimiento de dispensación y entrega informada, y se le proporcione información sobre su tratamiento (administración, conservación, etc.).
- ✓ Documentar la teleconsulta en la HCE, tanto para la valoración del paciente, como para la documentación administrativa y clínica de las actuaciones, recomendaciones e indicaciones del FH.
- ✓ Obtener la autorización o consentimiento por parte del paciente y tomar datos de contacto.
- ✓ Registrar los pacientes incluidos en el programa de dispensación y entrega informada a distancia.
- ✓ Validación de la prescripción médica, siguiendo las mismas pautas establecidas en los procedimientos de atención farmacéutica propias de cada SFH, garantizando la correcta indicación, selección y dosificación de los medicamentos.
- ✓ Preparar y acondicionar el envío de la medicación en función de las características de los medicamentos, su cantidad y la forma de conservación, permitiendo la identificación del paciente correspondiente, pero asegurando la confidencialidad del contenido:
 - Los paquetes deben ser opacos y deben llevar una etiqueta identificativa del paciente y la dirección completa del envío.
 - o Se recomienda incluir una hoja informativa con los datos de contacto de la farmacia.

- En el caso de que el envío lo gestionen agentes externos, incluir indicaciones de conservación específicas.
- ✓ Antes del envío, se debe realizar un control de calidad, idealmente por una persona diferente a la que llevo a cabo el proceso de preparación:
 - o Comprobar los datos identificativos paciente (nº HCE, Nombre, dirección de envío).
 - Comprobar el contenido del envío.
 - o Comprobar la presencia de etiquetaje exterior con las condiciones de conservación.
 - o Precintar el paquete.
- ✓ Planificar y coordinar el envío según el modelo definido y establecer una periodicidad de entrega y teniendo en cuenta el calendario de visitas médicas del paciente.

DURANTE la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos se recomienda...

- ✓ Programar y realizar teleconsultas de seguimiento para garantizar la entrega informada de medicamentos.
- ✓ Notificar el envío de medicación, localización y tiempo estimado de entrega al paciente.
- ✓ Entregar la medicación al agente logístico (empresa de transporte, recursos del propio centro, otros) en condiciones de máxima confidencialidad y garantizando el correcto transporte y almacenamiento de la medicación hasta el momento de la entrega.
- ✓ Establecer un calendario de consultas presenciales según las necesidades individuales de cada paciente y la programación de los envíos de medicación mediante una planificación individual e informar al paciente al respecto.
- ✓ Documentar en la HCE del paciente toda la actividad realizada por telefarmacia.

DESPUÉS de la dispensación a distancia y entrega informada de medicamentos se recomienda...

- ✓ Confirmar la recepción de los medicamentos por parte de los pacientes.
- ✓ Realizar el registro en la Historia clínica del seguimiento farmacoterapéutico presencial o telemático de los pacientes.
- ✓ Monitorizar la adherencia al tratamiento, así como los resultados farmacoterapéuticos.
- ✓ Tomar nota de posibles incidencias o errores en la medicación recibida y/o entregada al paciente.
- ✓ Realizar un seguimiento continuado del proveedor, en caso de que el transporte lo lleve a cabo un agente externo, para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos.

¿QUÉ ES LA TELEFARMACIA Y CUÁLES SON SUS ÁMBITOS DE APLICACIÓN?

La telefarmacia es la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación complementaria a la atención presencial y con cuatro ámbitos de aplicación.

Coordinación con equipo asistencial

Mejorar la comunicación telemática entre profesionales para garantizar la atención continuada a los pacientes.

Formación/información a pacientes

Ofrecer una adecuada formación y/o información rigurosa y veraz al paciente sobre su tratamiento o aspectos relacionados con los medicamentos.



Seguimiento farmacoterapéutico

Contribuir al cumplimiento de los objetivos terapéuticos, así como detectar, prevenir problemas relacionados con la medicación.

Dispensación y Entrega informada

Ofrecer flexibilidad en la entrega de medicamentos, con la posibilidad de acercarlos a los pacientes.

¿QUÉ BENEFICIOS OFRECE LA TELEFARMACIA?





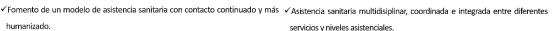






Para los Pacientes y/o familiares:

- humanizado.
- ✓ Reducción de los desplazamientos, menor consumo de tiempo y de recursos.
- ✓ Aumento de la satisfacción de pacientes y cuidadores.
- ✓ Reducción de la dependencia del paciente crónico al centro sanitario.
- ✓ Flexibilización de la relación del paciente con el centro sanitario.
- ✓ Mayor accesibilidad a los profesionales sanitarios, mejor comunicación y acompañamiento en el día a día.
- ✓ Empoderamiento del paciente.
- √ Aumento de la seguridad del paciente y mejora de los resultados clínicos, así como de los hábitos de vida.
- ✓ Aumento de la proactividad y el empoderamiento del paciente.



Para profesionales y el Sistema sanitario:

- ✓Impulso de un modelo de asistencial continuado y centrado en el paciente, integrado entre diferentes niveles asistenciales y que promueva la humanización de la atención sanitaria.
- ✓ Posibilidad de optimización de la carga de trabajo y la gestión de procesos
- ✓ Posicionamiento como un colectivo proactivo, innovador y alineado con la necesidad de integrar las nuevas tecnologías.
- ✓ Mejora de la toma de decisiones farmacoterapéuticas.
- ✓ Fomento de la interoperabilidad de los sistemas de información entre niveles asistenciales y almacenamiento inteligente de la información.
- ✓ Colaboración y alineamiento con otras sociedades científicas, y creación de alianzas estratégicas con empresas tecnológicas y logísticas.











¿QUÉ HERRAMIENTAS SE EMPLEAN EN TELEFARMACIA?

HERRAMIENTAS		DESCRIPCIÓN	ÁMBITOS DE APLICACIÓN	VENTAJAS/DESV.		
	Teléfono	Herramienta que permite una comunicación a tiempo real entre el paciente y el profesional.	Coordinación con el equipo.Seg. farmacoterapéuticoDisp. y entrega informada.	V: práctico, amplio acceso, fácil uso, sin conexión a internet. D: no valoración visual del paciente.		
Vi	ideollamadas	Plataformas de comunicación a tiempo real con el paciente y entre profesionales.	 Coordinación con el equipo. Seg. farmacoterapéutico Disp. y entrega informada. 	V: permite valoración visual del paciente, humanización. D: Requiere conexión a internet, uso de plataformas seguras, brecha digital, integración HIS.		
Cor	rreo electrónico	Forma de comunicación asincrónica con el paciente y entre profesionales.	 Coordinación con el equipo. Seg. farmacoterapéutico Disp. y entrega informada. Formación e información. 	V: amplio acceso, flexibilidad de atención por FH. D: Requiere conexión a internet, uso de plataforma segura, brecha digital.		
	Web 2.0 ogg, wikis, foros de ccusión, RR.SS, etc.	Nuevos sistemas de información que facilitan el intercambio ágil de información.	 Coordinación con el equipo. Seg. farmacoterapéutico Disp. y entrega informada. Formación e información. 	V: acceso multicanal a información, potencia comunicación con pacientes y entre profesionales. D: requiere conexión a internet, brecha digital, resistencia al cambio, actualización de información periódica.		
SALUD MÓVIL	Apps Wearables	Aplicaciones móviles con diferentes funcionalidades según objetivo de la herramienta. Dispositivos portátiles o prendas de uso habitual con sensores.	 Coordinación con el equipo. Seg. farmacoterapéutico Disp. y entrega informada. Formación e información. Seg. farmacoterapéutico 	V: acceso multicanal a información, monitorización parámetros, múltiples funcionalidades, potencia comunicación con pacientes y entre profesionales. D: requiere conexión a internet, brecha digital, resistencia al cambio, uso de plataforma segura, integración HIS.		
	Web 3.0 IA/BigData ②□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	Nuevas tecnologías para generar, integrar y analizar grandes cantidades de datos.	Aunque todavía está en desarrollo, en un futuro se espera que su uso sea aplicable a todos los ámbitos	V: potencia el registro de información y la medición de resultados, atención más precisa y personalizada, múltiples funcionalidades. D: requiere conexión a internet, brecha digital, necesidad de mayor desarrollo, integración HIS.		
	Historia clínica electrónica (HCE) Registro de la informac clínica del paciente de manera interoperable e integrada con los SIH		Es una herramienta de soporte necesaria para el desarrollo de la telefarmacia en todos sus ámbitos	V: facilita el acceso a la información del paciente, promueve el abordaje multidisciplinar e integral. D: heterogeneidad en el desarrollo, interoperabilidad e integración con los HIS.		

BIBLIOGRAFÍA

- 1. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Proyecto MAPEX: Marco Estratégico en Telefarmacia. 2020;1–46.
- 2. Calleja MÁ, Morillo R. El modelo CMO en consultas externas de Farmacia Hospitalaria. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH), editor. 2016. 1–137 p.
- 3. Monte Boquet E, Juárez Giménez J, Fernández Lisón L. Editorial: Farmacia hospitalaria 2.0: quedarse fuera no es una opción. Rev la OPHIL. 2015;25(2):71–2.
- 4. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Modelo de mejora continua de la integración del farmacéutico especialista en el equipo asistencial. Proyecto Mapa Estratégico de Atención Farmacéutica al Paciente Externo (MAPEX). 2017;
- 5. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). El libro blanco de la Farmacia Hospitalaria. SEFH. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, editor. 2019.
- 6. Servicio de Farmacia. Hospital Universitari i Politècnic La Fe (Valencia). UFPE hospital La Fe [Internet]. Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos. 2021 [cited 2021 Sep 1]. Available from: https://www.ufpelafe.com/
- 7. Elurnet. Guía de adaptación rápida a e-learning. 2020.
- 8. Hospital Universitari i Politècnic La Fe, Instituto de Investigación Sanitaria La Fe, Servicio de Farmacia, Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos, AIDIEH. eDruida [Internet]. [cited 2021 Oct 26]. Available from: https://edruida.com/
- 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. 2020;
- Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica (SEPAR), Carlos Almonacid, Vicente Plaza. Guía SEPAR para la teleconsulta de pacientes respiratorios by SEPAR [Internet].
 2020 [cited 2021 Aug 3]. Available from: https://issuu.com/separ/docs/guia_teleconsulta_web__1_?fr=sZDE5MzE2NjczNg
- 11. Boehringer Ingelheim. Cómo implantar la telemedicina. Guía práctica para el día a día. 2020.
- 12. Asociación Salud Digital (ASD). Guía básica de recomendaciones para la teleconsulta. 2020;
- 13. Baixauli V, Satué E, Murillo M, Molinero A, JC G, Estrada G. Propuesta para la dispensación y entrega de medicamentos y productos sanitario en el domicilio del paciente desde la farmacia comunitaria durante el Estado de Alarma por COVID-19. Madrid: Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (SEFAC); 2020.