

# Presentación Guía de Humanización

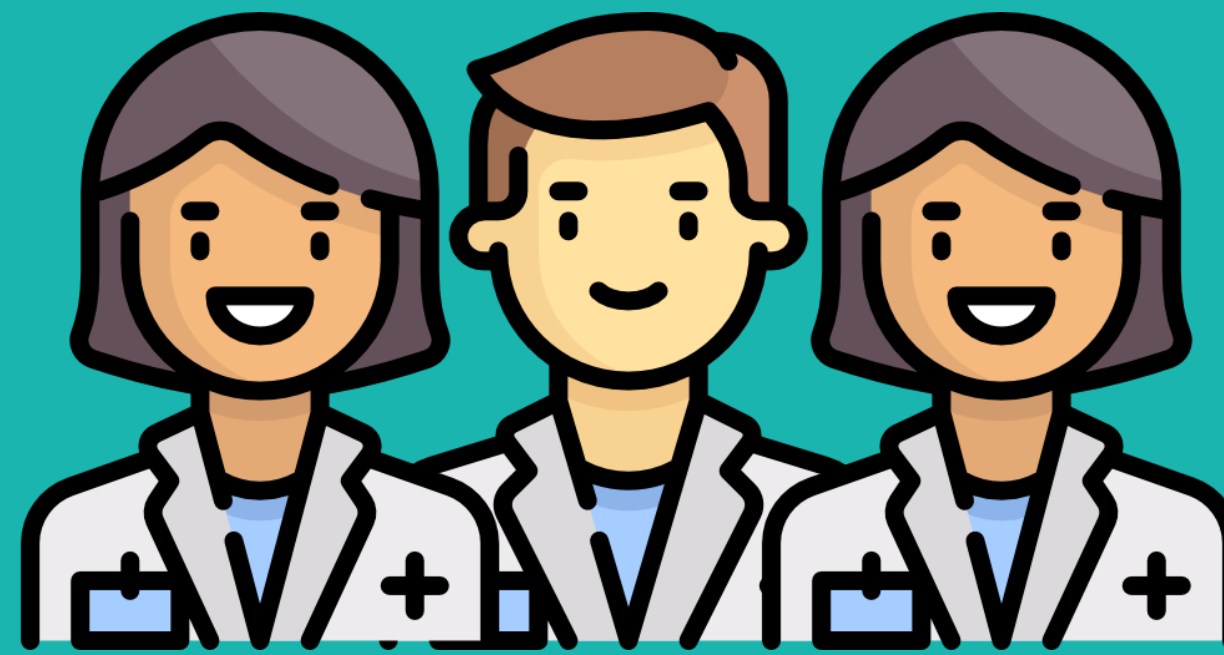
Servicios de Farmacia  
Hospitalaria

Ana Álvarez Díaz  
Coordinadora Guía  
Humanización  
22 junio 2020

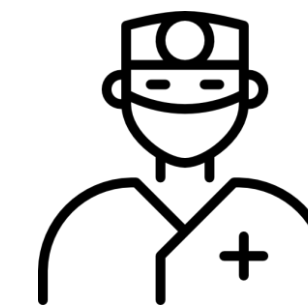
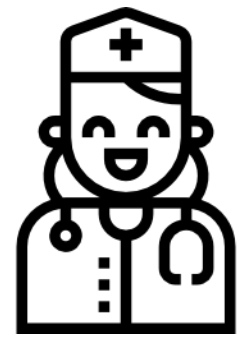
#Proyecto\_HUFAR

## Guía de humanización Servicios de Farmacia Hospitalaria





# Diseño



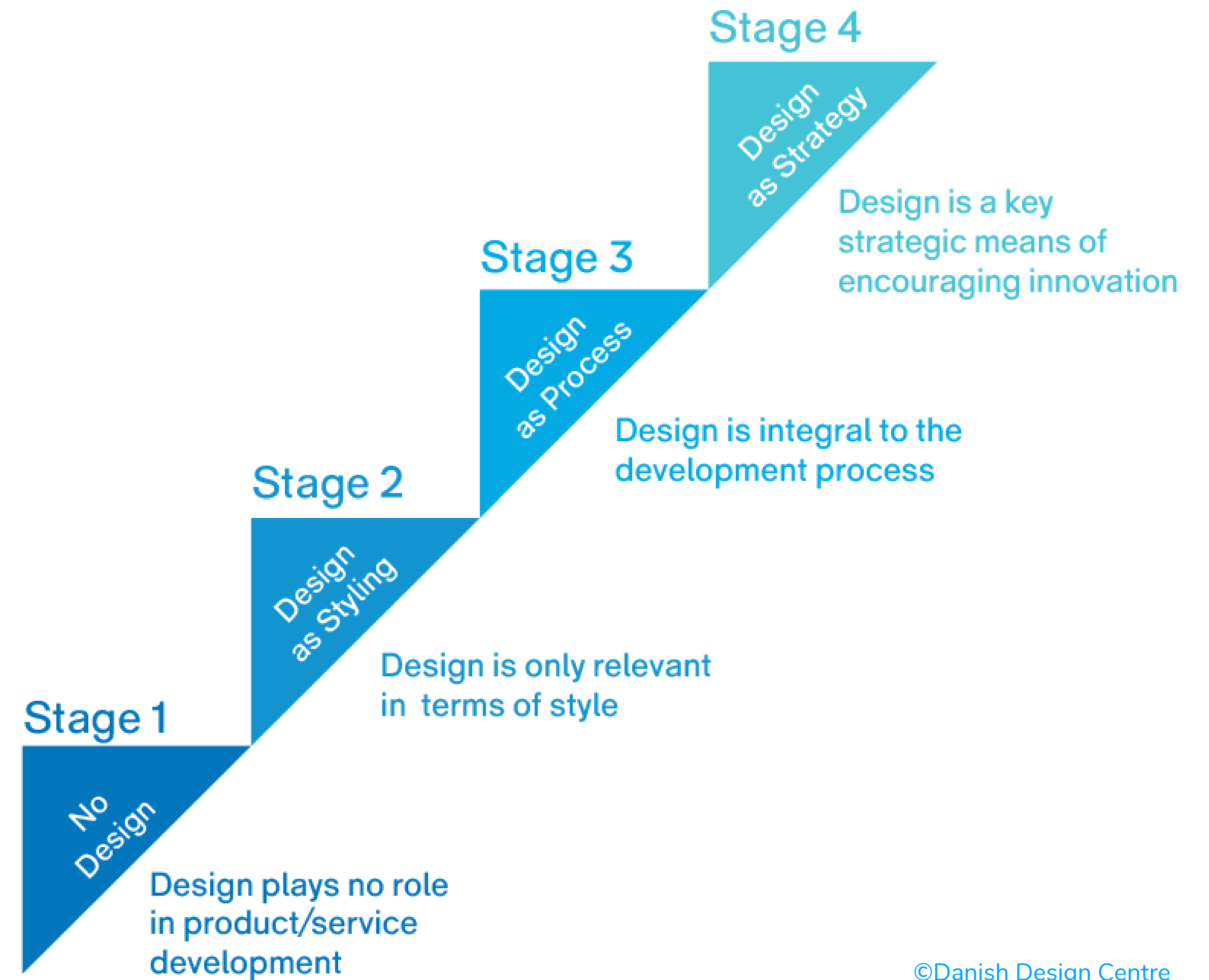
¿Por qué **diseño** centrado en las personas?

# Porque ayuda a:

Crear mejores colaboraciones.

Centrarse en las necesidades de los usuarios.

Desarrollar soluciones desde nuevos ángulos.



©Danish Design Centre

## El Diseño Centrado en las Personas

Esta forma de trabajar es uno de los grandes motores del cambio en las empresas que están liderando el mundo.

# Investigación cualitativa y exploratoria

- **Observación participativa:** hospitales de referencia.
- **Entrevistas en profundidad:** con pacientes y profesionales de la salud.
- **Sesiones de cocreación** combinando las perspectivas de pacientes y profesionales.
- **Sesiones de análisis:** con el equipo para la construcción colaborativa de la guía.



Diseño Centrado  
en las Personas

# Documento con contenido formativo e inspirador que:

1



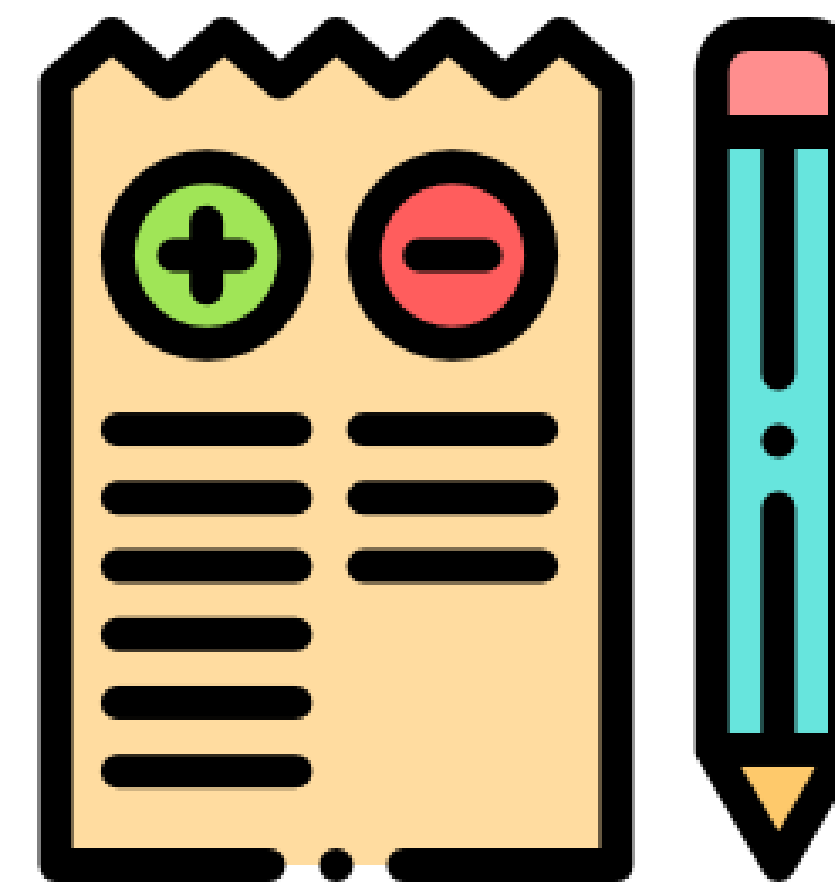
Defina un SFH  
Humanizado y humanizador

2

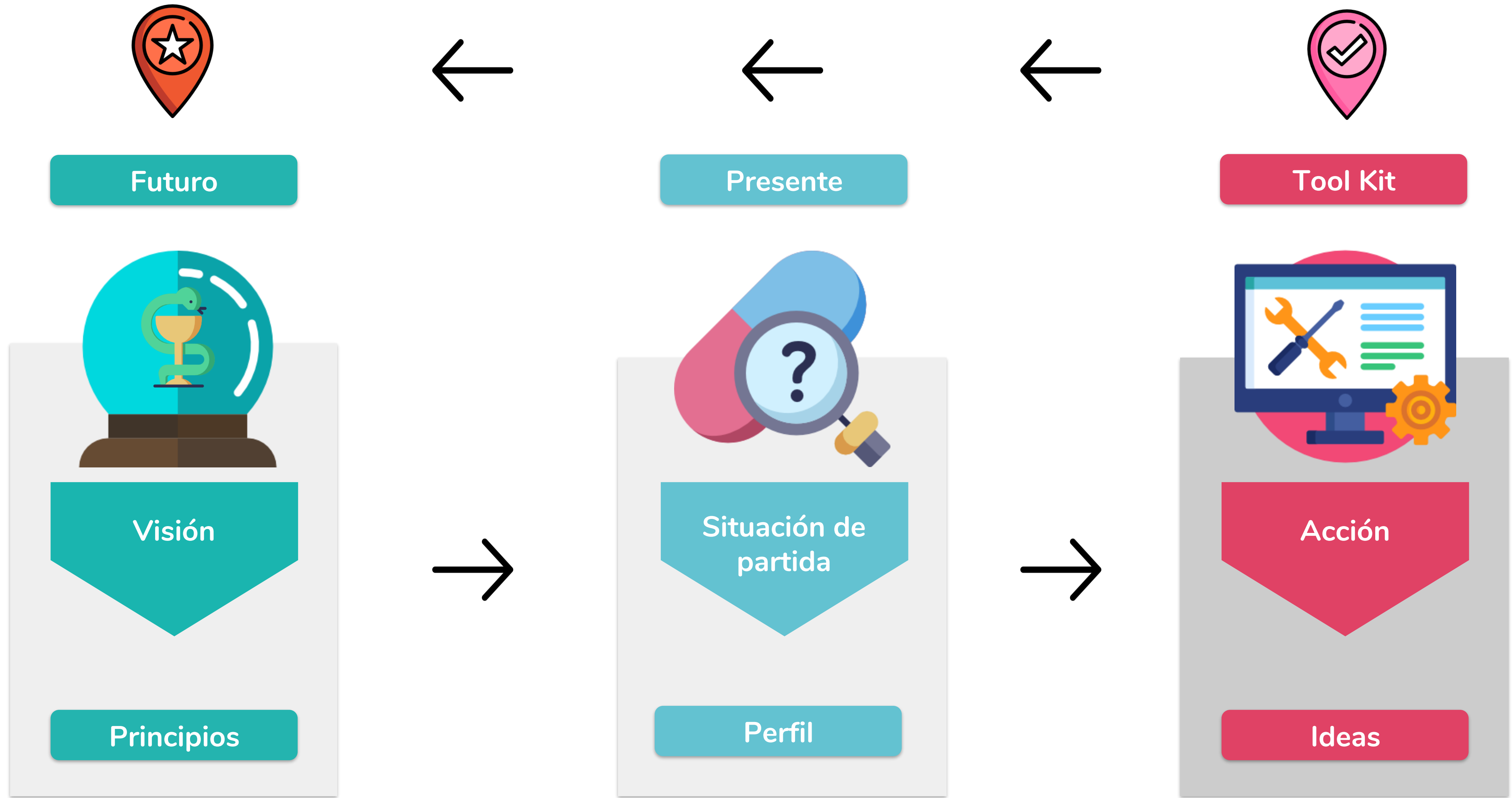


Guíe a cualquier SFH

3



Apoye para avanzar



# La guía se estructura en tres bloques:

1. Definir el concepto de humanización

**Visión: Principios de humanización**

2. Las principales palancas para humanizar

**Situación de partida: Realidades y oportunidades**

3. Inspirar el desarrollo de nuevas propuestas

**Toolkit para humanizar el Servicio: “Perfil de Humanización”, “Blueprint” y 50 ideas concretas**

## Visión: Un futuro más humanizado

p. 00-00



Primero definimos a dónde queremos llegar y para ello establecimos unos Principios de Humanización que nos ayuden a enmarcar el concepto desde un punto de vista estratégico. Desde una perspectiva más táctica, cada uno de estos principios se apoya en un conjunto de sugerencias o buenas prácticas recogidas durante el trabajo de investigación.

## Situación de partida: Realidades y Oportunidades

p. 00-00



En segundo lugar investigamos la situación de partida. Decidimos enfocar esta investigación hacia 6 áreas: una transversal que hace referencia a la humanización del Servicio de Farmacia en general y 5 áreas de conocimiento que nos aproximan a grupos de pacientes que “a priori” y para empezar, pueden requerir más esta transformación: paciente oncohematológico, paciente con enfermedades infecciosas, paciente con enfermedades raras, paciente pediátrico y paciente crónico complejo. En cada área se presenta un conjunto de escenarios o situaciones críticas, ya sea desde el punto de vista del paciente o del profesional, a partir de los cuales se pueden identificar oportunidades.

## Toolkit para humanizar el Servicio

p. 00-00



Tras el análisis de toda la información recogida en la investigación, diseñamos una serie de herramientas:

- El **perfil de Humanización** que permitirá a cada Servicio de Farmacia conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles en relación a los principios de Humanización y priorizar sus esfuerzos hacia el principio que quiera trabajar.

- El **blueprint** o viaje del paciente ayudará a los Servicios de Farmacia a conocer el recorrido del paciente y los puntos de contacto con él. Esta herramienta nos permite tener una visión global del Servicio en referencia al paciente.

- Por último proponemos una serie de **ideas** muy concretas que se pueden implementar. Cada una de estas ideas tiene una valoración en términos de impacto esfuerzo y está vinculada con los principios de Humanización que refuerza, dirigiéndonos así a la Visión.



## Visión: Un futuro más humanizado

01

Cultura interna de humanización

02

Organizarse en torno a las personas y las necesidades

03

Empoderamiento del paciente

04

Empoderamiento del farmacéutico

05

Gestión de la incertidumbre

06

Activación de la inteligencia emocional

07

Preservar la dignidad

08

Infraestructura como impulso para la humanización



título

06

# Activación de la inteligencia emocional

descripción

verbatim principal

«

*Muchas veces ese intento de empatizar lo percibo más como compasión. Si sabes que un paciente por algún motivo no puede sentarse, no le digas cuánto lo sientes... ofrécele un cojín especial, haz la consulta tumbado...*

El trato oscila muchas veces de lo muy cercano a lo estrictamente profesional. Con cada paciente hay que encontrar el punto en el que se siente a gusto, hablar según sus expectativas. [Ej: Los ancianos quieren que les trates de usted mientras que a los más jóvenes les choca mucho].

Debemos escuchar a la persona que tenemos delante y conectar más con hechos que con palabras. La humanización no es solo el trato cara a cara, sino atender a la situación propia del paciente en cada momento del proceso, incluso cuando no lo tienes delante.

Los profesionales tienen que lidiar con las emociones del paciente y sus familiares. Aquí se resaltan las habilidades y fórmulas que, junto con la accesibilidad de cada profesional, construirá una relación de confianza. Sin embargo, la responsabilidad de aplicar la inteligencia emocional en nuestras consultas no debe recaer en la habilidad propia de cada persona sino que debe estar definido de antemano.

16

- FARMACÉUTICO -

»

Visión: Un futuro más humanizado



06

Activación de la inteligencia emocional

sugerencias

## Sugerencias

Conocer al paciente como persona y reconocer su individualidad y requisitos específicos según su estado actual.

Desarrollo de arquetipos de paciente a través de dinámicas de empatía con el personal sanitario.

Tener en cuenta a los acompañantes y darles soporte de cara al trato con el enfermo y su enfermedad.

Incluir en los protocolos técnicas o soluciones para afrontar las distintas situaciones con inteligencia emocional, incluyendo lenguaje verbal y no verbal. Debemos desarrollar procedimientos normalizados de trabajo sobre entrevista clínica y otras comunicaciones clave.

Poner en valor las indicaciones y preferencias expresadas por el paciente a la hora de recibir un tratamiento.

Conocer y respetar los aspectos culturales de las diversas etnias y colectivos.

Establecer programas o talleres de descubrimiento y generación de soluciones en los que se junten profesionales y pacientes.

Los pacientes valoran que los profesionales no les cuenten siempre las mismas cosas y adapten la consulta en función de cómo les vean entrar.

«

*No creo en la empatía. Es muy difícil ponerse en el lugar de un padre al que se le ha muerto un hijo. Nadie que no haya pasado por lo mismo puede empatizar. Nos empeñamos en ponernos en el lugar del otro cuando lo que tenemos que hacer es ocuparnos de cuidar al otro.*

- FARMACÉUTICO -

»

Nota: los textos pueden sufrir modificaciones

17

Visión: Un futuro más humanizado

verbatim

# Situación de partida

## Realidades y Oportunidades



General



Enfermedades  
raras



Enfermedades  
infecciosas



Crónicos  
Complejos



Onco-  
hematología



Pediatría

Áreas de conocimiento



verbatim  
principal

« Es un momento muy crítico para comunicar y a veces nos vemos un poco superados. Necesitamos más formación en este aspecto. »

- FARMACÉUTICO -

descripción

Oncohematología es sin duda una de las áreas más complejas y requiere una intensa formación continuada y específica. Los pacientes que atendemos son muy vulnerables y la información técnica que les damos debe ir acompañada de un grado de personalización extra, adaptándonos a la persona que tenemos delante. Algunos Servicios han empezado a elaborar un perfilado sencillo de sus pacientes en base al cual articulan el guión de la entrevista que van a realizar.

### Comunicación y paciente

Todos los profesionales coinciden en que la comunicación con el paciente es especialmente sensible y que a menudo se apoyan en otros profesionales como los psicooncólogos para aprender a gestionar determinadas situaciones.

Sin embargo por parte de los pacientes se demanda mayor normalidad. Hablando con estos pacientes entendemos que el concepto de empatía no se adapta a sus expectativas, pues es difícil entender cómo se sienten si no han pasado o están en la misma situación.

Por otro lado, tan importante es entender al paciente como lo es hacer que nos entienda a nosotros. Por lo general no tienen información sobre lo que hacemos. Si se desconoce lo que el farmacéutico puede aportar, difícilmente se podrá demandar su ayuda. Faltan planes de acogida donde el paciente conozca el rol del farmacéutico de hospital (los porqués y los para qué). De entre todas las funciones asistenciales, los pacientes destacan la labor de los farmacéuticos en la detección de dificultades o problemas que se pueden resolver tanto en el hospital como cuando salen del mismo. Nos confiesan que esto les da mucha tranquilidad.

verbatim

- PACIENTE -

Oncohematología	Oncohematología
75	76
Áreas de conocimiento: Oportunidades y barreras.	Áreas de conocimiento: Oportunidades y barreras.

« Consiguen que me vaya con la sensación de que estoy recibiendo el mejor tratamiento. »

- PACIENTE -

»

« Cuando no teníamos contacto con las enfermeras estas trasladaban la idea, no de manera intencionada, de que el retraso era porque en farmacia no había preparado aún el tratamiento. Sin más explicaciones. Ahora el acercamiento hace que si lo tienen que trasladar lo hagan de otra manera. »

- FARMACÉUTICO -

»

### Un equipo multidisciplinar: una experiencia única

título  
escenario

Tanto los pacientes como los oncólogos y hematólogos, una vez comprenden el valor que aporta el farmacéutico, empiezan a demandar más nuestros servicios. Ellos comparten la idea de que deberíamos entrevistarnos con los pacientes pero la opción de ver a todos los pacientes cada vez que acuden a tratamiento o a recoger su medicación origina una sobrecarga que hace necesario priorizar y seleccionar cuándo y a quién entrevistamos. A medida que ganamos relevancia dentro del equipo asistencial atravesaremos fases en las que sea necesario optimizar el tiempo disponible para los pacientes y deberemos buscar soluciones que nos permitan seguir avanzando en ese camino. Un buen ejemplo podría ser que los farmacéuticos demostrásemos proactividad en la implantación de los PROs dentro de nuestro equipo asistencial, ayudando a superar las barreras culturales, tecnológicas y formativas que puedan surgir durante el proceso.

La comunicación dentro del equipo asistencial, de la que el farmacéutico debe formar parte, debe ser muy fluida, definiendo conjuntamente los momentos en los que debe actuar cada profesional para dar apoyo. Como profesionales, debemos poner en valor las competencias del resto de personas del equipo y también las nuestras. Visibilizar nuestro Servicio a través de otros profesionales como el médico puede facilitar el camino hacia una experiencia más fluida. Los fallos de coordinación vienen cuando falta la relación personal y no conocemos lo que hacen el resto de personas. Debemos evitar los prejuicios y suposiciones y construir una relación de confianza.

El Servicio de Farmacia, el Hospital de Día y las consultas médicas tienen una fuerte vinculación y deben trabajar conjuntamente para optimizar su funcionamiento y mejorar la experiencia del paciente. El hecho de que la consulta de Farmacia no esté cerca del Hospital de Día supone una importante barrera física. Por ello los farmacéuticos empiezan a estar presentes en el Hospital de Día contando con un espacio específico para ellos y en los casos más avanzados, incluso con el área de elaboración de la quimioterapia localizado también en el Hospital de Día.

La consulta adaptada es ideal, pero la coordinación con el resto de profesionales no es fácil. La historia clínica electrónica se revela como una gran aliada donde todos los profesionales del equipo pueden recoger su actividad y sus percepciones mejorando en gran medida la coordinación del equipo multidisciplinar y la comunicación. La incorporación del farmacéutico al equipo asistencial ayuda a coordinar toda la atención e información aportando o contribuyendo en los huecos que quedan vacíos de la experiencia completa.

descripción  
escenario

# Toolkit para humanizar el Servicio

## Blueprint

momento de atención	momento de espera	momento de consulta	momento de diagnóstico	momento de prescripción	momento de entrega	momento de seguimiento
<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Identificar el momento de atención que genera mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>
<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>	<p><b>acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> <li>Realizar un análisis de los momentos de atención que generan mayor impacto en la experiencia del paciente.</li> </ul>
<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>	<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>	<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>	<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>	<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>	<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>	<p><b>indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> <li>Grado de satisfacción del paciente.</li> </ul>

## Autoevaluación

### Autoevaluación Perfil de Humanización

Evalúa del 1 al 5 el nivel de compromiso o implantación de cada una de las claves propuestas en este cuestionario.

Formulario completado... **100%**

- El equipo entiende con claridad el concepto de Humanización y tiene una visión unificada al respecto.
 

1 2 3 4 5

○ ○ ● ○ ○
- El equipo está formado en habilidades de comunicación y negociación.
 

1 2 3 4 5

○ ○ ● ○ ○
- Los procesos están diseñados teniendo en cuenta las necesidades reales de los pacientes.
 

1 2 3 4 5

○ ● ○ ○ ○ ○
- El equipo participa activamente en la detección de barreras en la experiencia y las pone en común para buscar soluciones.
 

1 2 3 4 5

○ ○ ● ○ ○
- La dirección del hospital facilita y trabaja de forma proactiva en una cultura de Humanización.
 

1 2 3 4 5

○ ○ ● ○ ○
- Nuestros procesos son suficientemente flexibles como para adaptarse a pacientes con necesidades diferentes.
 

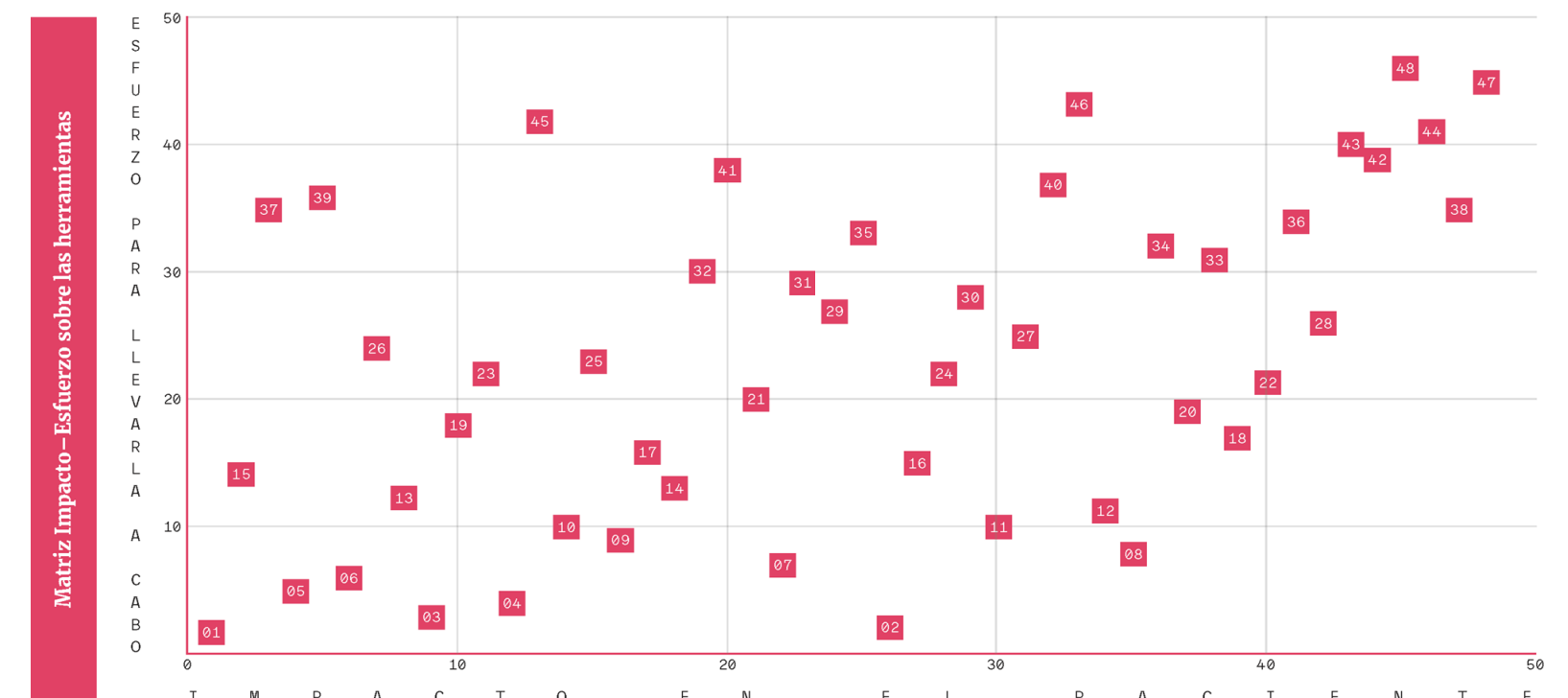
1 2 3 4 5

○ ○ ● ○ ○



## 50 ideas concretas + Matriz

01 Highlights	02 Poster '¿Qué pasa mientras esperas?'	03 Critique	04 Infografía actualizada	05 Ventana de vida	06 Te presento a tu farmacéutico
07 Asiento preferente	08 Switch inteligencia emocional	09 La baraja de apps	10 Lenguaje persona a persona	11 Test de sensibilidad	12 Mapa de ocupación (tipo maps)
13 Activar la espera	14 El poder secreto de Paula	15 Refarmatorio	16 Mi enfermedad en una servilleta	17 Planificación y pactos	18 POEM
19 Construyendo la historia	20 SEFHube	21 Farma Welcome Pack	22 Arquetipos	23 Esto es farmacia	24 Cuidador de referencia
25 Safari Far	26 Avisos en tiempo real	27 Capturando el día	28 Espera remota	29 Presentación personalizada	30 Círculos de experiencia
31 La silla protagonista	32 Farmachat	33 Starter Kit	34 Conóceme a fondo	35 Espacios de empatía cognitiva	36 Acompañamiento en momentos clave
37 Alianzas	38 Delivery Far	39 Un día con...	40 Farmacia pop-up	41 Fast pass	42 Espacio pediátrico adaptado
43 Blueprint in a box	44 La voz del paciente: Escucha y actúa	45 Registro de actividad preconsulta	46 Farmacéutico tutor	47 Así lo hace...	48 Perfil humanizador
49 Farmabot	50 Voice interaction				



01 Highlights	09 La baraja de apps	17 Planificación y pactos	25 Safari Far	33 Starter kit	41 Fast pass
02 Poster '¿Qué pasa mientras esperas?'	10 Lenguaje persona a persona	18 POEM	26 Avisos en tiempo real	34 Conóceme a fondo	42 Espacio pediátrico adaptado
03 Critique	11 Test de sensibilidad	19 Construyendo la historia	27 Capturando el día	35 Espacios de empatía cognitiva	43 Blueprint in a box
04 Infografía actualizada	12 Mapa de ocupación	20 SEFHube	28 Espera remota	36 Acompañamiento en momentos clave	44 Registro de actividad preconsulta
05 Ventana de vida	13 Activar la espera	21 Farma Welcome Pack	29 Presentaciones personalizadas	37 Alianzas	45 Registro de actividad preconsulta
06 Te presento a tu farmacéutico	14 El poder secreto de Paula	22 Arquetipos	30 Círculos de experiencia	38 Delivery Far	46 Farmacéutico tutor
07 Asiento preferente	15 Refarmatorio	23 Esto es farmacia	31 La silla protagonista	39 Un día con...	47 Así lo hace...
08 Switch inteligencia emocional	16 Mi enfermedad en una servilleta	24 Cuidador de referencia	32 Farmachat	40 Farmacia Pop-up	48 Perfil humanizador

# Blueprint

etapas de la experiencia	planifica la visita	viene al hospital	encuentra el área que va a visitar	consulta especialista	momento de espera	momento de consulta	momento de dispensación	pide una nueva cita	resolver una duda
<p><b>contacto inicial</b></p> <p>Hay los referentes detectados en este proceso que no se analizan a fondo algunas cuestiones, necesidades y problemas, que perduran los pacientes durante las visitas que realiza.</p>	<p>La planificación de las visitas espertas gran forma a la medicación y las citas. Conocimiento de los procesos y servicios a visitar para optimizar el proceso en el Servicio de Farmacia. Los temas a tratar se analizan con muchos datos, debido en parte a la falta de información hacia el Servicio de Farmacia. Documentar el tamaño y formato de lo que se quiere entregar. Las visitas completas extendiendo visitas en las visitas y tiempos de espera. En la primera día planificar las visitas con un alto grado de organización. Necesito que esto que debe tener en cuenta tiempo para salir.</p>		<p>Las barreras en la visita se difunden al buscar el Servicio de Farmacia, en ocasiones se encuentran en edificios o servicios separados de las consultaciones. Como consecuencia las dificultades que las de recordar la paciente sus gestiones. Para los nuevos pacientes además deberán contar con que la información no ha sido dada con otras de la visita facti, y se la primera referencia para buscar de manera rápida el Servicio de Farmacia. Los sistemas de atención, física y área dentro del servicio no están bien explicados generando incertidumbre.</p>	<p>Cuando el médico especialista daña al paciente a farmacia, éste no sabe dónde está ni cómo se llega. El paciente tiene que contar los síntomas y problemas de la enfermedad repetidas veces, además algunos más allá de la información que requiere de tiempo para su correcta comprensión. Parte de esta información entregada y recibida será de difícil transmisión a otros profesionales.</p>	<p>El momento de espera es una situación de estrés debido a la gestión que realizan los pacientes de sus turnos, en ocasiones saturados, en espacios pequeños y no seguros, con sistemas de atención que no están claros. La gestión del tiempo está asociada al tener de perder tiempo, y se genera desconfianza cuando el nivel de atención no corresponde a un nivel de urgencia o de la salud de la consulta. La prioridad puede ser una variable importante para algunos tipos de paciente.</p>	<p>Los nuevos pacientes se enfrentan a un momento de incertidumbre que en ocasiones puede interferir con la obtención de la información ofrecida por el farmacéutico, lo que puede provocar que queden dudas por resolver. Los pacientes expertos, conocedores de su enfermedad, tienen más claras sus preocupaciones, sus consultas son más concretas y se muestran más receptivos.</p>	<p>En este momento del proceso pueden producirse dos situaciones críticas que generan estrés. Cuando hay un desabastecimiento de medicamentos y cuando se producen problemas informáticos que no permiten que la dispensación sea efectiva. Algunos pacientes prefieren no deslizar su enfermedad y valoran todas las acciones que se toman en este sentido. Preservar al máximo.</p>	<p>Las oficinas son un momento complejo para los pacientes. Deben revisar posibles coincidencias y agruparlas para minimizar sus desplazamientos. Los pacientes nuevos pueden tener mayores problemas en sus primeras interacciones. Cuando las citas no se dan de forma unificada supone un esfuerzo extra para los pacientes. Si el Servicio de Farmacia no tiene disponible personal para citar, es probable que el paciente tenga que esperar citas o acudir otro día a citas.</p>	<p>Si los pacientes desconfían los canales de contacto con el Servicio de Farmacia pueden surgir momentos de alta incertidumbre que exponen a los pacientes a un alto grado de estrés.</p>
<p><b>acciones del paciente, cuidadores o acompañantes</b></p> <p>Todas las acciones que el paciente realiza en cada etapa del proceso, las acciones que toma que hacen que, cuando la atención de la enfermedad y tratamiento en el momento de la consulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza citas y medicación para evitar las visitas.</li> <li>Se informa del horario y la ubicación.</li> <li>Recibe un SMS con la cita.</li> <li>Comprueba que puede acudir.</li> <li>Pide permiso en el trabajo o del colegio.</li> <li>Si necesita citas busca acompañante para gestionarlas.</li> <li>Realiza la medicación que tiene en su casa.</li> <li>Califica la medicación necesaria si su estado coincide con lo prescrito.</li> <li>Confirma con el Servicio para asegurarse la disponibilidad de su medicación.</li> <li>Prepara la documentación necesaria: informes, recetas, etc.</li> <li>Pide citas con especialistas para la dispensación de recetas.</li> <li>Si tiene problemas de movilidad, se gestiona el transporte en ambulancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma un medio de transporte público.</li> <li>Viene en coche y busca aparcamiento.</li> <li>El servicio de ambulancias le recoge y lo deposita hacia el hospital.</li> <li>Si tiene dificultades de movilidad, en recorridos no adaptados, puede solicitar ayuda para el traslado.</li> <li>Se dirige al Servicio de Farmacia.</li> <li>Busca la farmacia mediante señalética o cartelería.</li> <li>Pregunta a otros profesionales en busca de ayuda.</li> <li>Pregunta en información e intenta explicar a dónde va.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utiliza dentro del Servicio e identifica las diferentes áreas.</li> <li>Busca información del proceso de atención.</li> <li>Busca personas de referencia que puedan ayudarle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta sus informes.</li> <li>Responde a preguntas.</li> <li>Pregunta por dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coge número o pide la vez en la sala de espera.</li> <li>Busca acomodarse en un espacio, por lo general pequeño y sin dotación de recursos.</li> <li>Si prevé retrasos gestiona otras citas o visitas.</li> <li>Farmacéutico pendiente de su número.</li> <li>Es llamado por megafonía (nombre o referencial).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta los avances o problemas de su tratamiento y enfermedad.</li> <li>Pregunta dudas sobre nuevos tratamientos o cambios de tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el Servicio de Farmacia dispone de máquinas expendedoras, se realiza la medicación con la receta o volante.</li> <li>Entrega la documentación en el punto de dispensación (receta, informe, etc).</li> <li>Comprueba que la medicación que se le entrega es la correcta, cantidades indicadas.</li> <li>Firma la recogida de la medicación.</li> <li>Si la farmacia gestiona la cita, solicita cita para la siguiente recogida de medicación.</li> <li>Si se formula magistral debe volver a esperar o acudir a la Farmacia central.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita una nueva cita en función de la medicación de que dispone y la duración del tratamiento.</li> <li>Si la farmacia no cita, el paciente pregunta hasta cuándo le han dado medicación.</li> <li>De cita en oficinas, en el Centro de Salud, en las oficinas de atención / auxiliar o telefónicamente / email para acudir a la próxima recogida.</li> <li>Si la farmacia cita, el paciente contacta con el personal administrativo y solicita una nueva cita según sus preferencias y la disponibilidad de horas en las agendas.</li> <li>Realiza las hojas disponibles para hacer la consulta con alguna otra cita, así como asistencia de horarios cercanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repasa de la información recibida de forma verbal y escrita.</li> <li>Da en dispensación; se consulta al técnico / auxiliar la posibilidad de ver el farmacéutico.</li> <li>Da en domicilio: Pueden surgir dudas sobre el tratamiento y se contacta en remoto mediante los canales disponibles.</li> <li>Da en hospitalización: es más difícil tener contacto con el farmacéutico por lo que en ocasiones preguntará a otros profesionales.</li> </ul>
<p><b>canales</b></p> <p>Información de la experiencia recibida por cada etapa del proceso y contacto con el Servicio de Farmacia, en 5 niveles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volante de cita interconsultas</li> <li>Área de admisión general</li> <li>Teléfono</li> <li>Carta</li> <li>E-mail</li> <li>Web hospital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital</li> <li>Medio de transporte</li> <li>Web hospital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital</li> <li>Sefalítica interna del hospital</li> <li>Persona a persona</li> <li>Punto de Información general</li> <li>Volante de cita interconsultas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos informativos</li> <li>Informes</li> <li>Persona a persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital</li> <li>Persona a persona</li> <li>Sistemas de gestión de espera</li> <li>Cartelera Servicio de Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital</li> <li>Persona a persona</li> <li>Sistemas automatizados de dispensación</li> <li>Home delivery</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital</li> <li>Persona a persona</li> <li>Teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospital</li> <li>Persona a persona</li> <li>Web</li> <li>Teléfono</li> <li>E-mail</li> <li>Segs</li> </ul>	
<p><b>parte visible del proceso</b></p> <p>Todas las actividades y acciones que el paciente puede ver durante el proceso de atención y una particular de tratamiento en la interacción con el paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si se ha gestionado el inicio del tratamiento desde la consulta de procedencia, el Servicio de Farmacia llama al paciente para darle la primera cita.</li> <li>Farmacia recibe llamada o e-mail del paciente que va a acudir a la recogida de medicación.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>El médico:</li> <li>Informa del estado de la enfermedad y los procesos.</li> <li>Ajusta e informa de cambios de tratamiento o procedimientos.</li> <li>Genera un nuevo documento para la recogida de medicación.</li> <li>Cuando se necesitan medicamentos especiales que requieren de formulaciones complejas, medicamentos fuera de stock, o fórmulas magistrales el médico pone en contacto a el paciente con Farmacia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de administración de citas, en el que se va llamando por cita o por orden de llegada. Dispensador de números y pantallas o soporte electrónico con información del turno y orden de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El farmacéutico conoce la información del paciente por el sistema y perteneciente a otros áreas hospitalarias.</li> <li>El farmacéutico se presenta, estereotipo y ofrece información verbal y escrita sobre el tratamiento al paciente (posología, interacciones, precauciones, conservación, caducidad...) y sobre generalidades del Servicio de Farmacia.</li> <li>Resuelve dudas del tratamiento y proporciona información adicional necesaria.</li> <li>Al paciente nuevo se le entrega la medicación o se le indica en qué fecha volverá.</li> <li>En algunos hospitales se envía la medicación a domicilio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A pacientes nuevos, con una actualización o cambio de tratamiento, se les indica que deben hablar con el farmacéutico.</li> <li>El Sistema automatizado de dispensación proporciona al medicamento a la persona encargada de la dispensación.</li> <li>Se informa al paciente si hay alguna diferencia o novedad en los medicamentos que se le han con respecto a dispensaciones previas, por ejemplo, si se formula magistral o algún anexo cada vez que otro, o si tiene que consumir alguno de algún modo especial.</li> <li>En algunos hospitales se envía la medicación a domicilio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El farmacéutico acuerda con el paciente la revisión de citas.</li> <li>Farmacia cita la siguiente recogida de medicación.</li> <li>Farmacia, en caso de no disponer de oficinas, toma nota de la próxima recogida de medicación.</li> <li>El farmacéutico gestiona la cita con los sistemas informáticos de gestión de citas disponibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da en domicilio: Realiza una consulta remota. Si no ha resuelto la duda en la consulta se devuelve la llamada.</li> <li>Da en dispensación: En la recogida de medicación, el auxiliar / técnico contacta con el farmacéutico para ver si puede salir o se cambia a la consulta farmacéutica.</li> <li>El farmacéutico expone su consentimiento sobre tratamientos y fármacos.</li> </ul>
<p><b>parte invisible del proceso</b></p> <p>Actividad que se realiza en el fondo para el paciente y que realiza mayor trabajo en otras visitas. Es todo lo que está controlando para que el Servicio de Farmacia, desde que el paciente llama o se para en la sala de espera hasta llegar a la consulta. Ejemplos: la presencia de gestión y logística y el personal de apoyo que no tiene contacto directo con el paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio de citaciones gestiona la cita.</li> <li>Se programa el envío de SMS.</li> <li>Se revisa la medicación fecha, cantidad y administración.</li> <li>Programación de fórmulas magistrales.</li> <li>Se consultan dudas con especialistas.</li> <li>Planificar la actividad y el stock de medicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la información con los diferentes servicios.</li> <li>Gestión de la información con admisión.</li> <li>Protocolos de seguridad para las personas en las instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de información de la página web del hospital.</li> <li>Elaboración de material informativo del Servicio de Farmacia y sus procesos.</li> <li>Gestión del inicio de algunas prescripciones que precisan autorizaciones administrativas especiales (medicamentos de alto impacto sanitario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Farmacia recibe llamada del médico informando del nuevo paciente.</li> <li>Tribunas de adquisición y elaboración de la medicación antes de que el paciente acuda a farmacia.</li> <li>Gestión del inicio de algunas prescripciones que precisan autorizaciones administrativas especiales (medicamentos de alto impacto sanitario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento oral consulta del farmacéutico: 1) Gestión de la espera por tipo de paciente. 2) Validación del tratamiento farmacéutico. Revisión de documentación / Recaudación de datos con especialistas médicos / Se informa al paciente de posibles cambios en el tratamiento. 3) Preparación de la medicación y dispensación (auxiliar farmacéuticos).</li> <li>Tratamiento en Hospital de Día o de Hospitalización: 1) Validación del tratamiento farmacéutico. Revisión de documentación / Recaudación de datos con especialistas médicos / Se informa al paciente de posibles cambios en el tratamiento. 2) Elaboración farmacéutico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de la historia clínica, analítica, evolución clínico y la historia de medicación de Atención Primaria.</li> <li>Base de datos de interacciones, validación de bases de datos.</li> <li>Validación del tratamiento.</li> <li>Registro en la historia clínica del resultado de la Consulta Farmacéutica.</li> <li>En algunos hospitales se registran las consultas del Farmacéutico como un indicador de actividad en el programa informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar/Técnico preparan o dispensan la medicación, si detecta cambio de tratamiento, avisa al farmacéutico para ver al paciente.</li> <li>El farmacéutico revisa antes de la dispensación el informe o receta.</li> <li>Si hay dudas, se contacta con el médico responsable antes pasar consulta de farmacia al paciente.</li> <li>Se realiza el movimiento de dispensación en el ordenador. Si disminuye el número, se genera propuesta de pedido para volver al stock de seguridad.</li> <li>Gestión de pedidos, incidencias, desabastecimientos, informes, adecuación del robot de dispensación y mantenimiento de sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Farmacia comprueba la siguiente cita del paciente al médico para hacerla coincidir. Si no hay consulta cercana, se intenta organizar una dispensación de mayor cantidad de medicación según autoriza el hospital.</li> <li>Se genera una nueva cita en la agenda de farmacia. Si no hay, se refleja en el calendario de dispensaciones o de elaboraciones de fórmulas programadas.</li> <li>Estructura con el administrativo de admisión general los tiempos de cada cita y planifica agendas.</li> <li>Planificación de stock de medicación y organización del trabajo en función del número de pacientes previstos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión remota: Recepción de llamada o e-mail desde domicilio del paciente. En el caso de no estar disponible, se recogen los datos de contacto.</li> <li>Gestión presencial: El farmacéutico "aplasta" lo que está haciendo para atender al paciente o gestiona de manera ágil la entrada a consulta.</li> <li>Gestión del conocimiento con otros profesionales del Servicio de Farmacia y del hospital.</li> <li>En algunos hospitales se registran las consultas para explorar la información sobre que es lo que más preguntan los pacientes.</li> </ul>
<p><b>soportes y sistemas</b></p> <p>Todas aquellas plataformas, tecnologías, recursos físicos o digitales que son necesarios para que el Servicio funcione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de citas integrado</li> <li>Programa de gestión de citas.</li> <li>Programa de gestión de almacén.</li> <li>Teléfono</li> <li>Ordenador</li> <li>Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web del hospital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalética del hospital</li> <li>Señalética imprimada por el Servicio de Farmacia (en ocasiones)</li> <li>Punto de información.</li> <li>Web del hospital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica electrónica.</li> <li>Programa de dispensación a pacientes externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de gestión de citas.</li> <li>Pantallas de visualización de turnos.</li> <li>Mobiliario de la sala de espera.</li> <li>Dispensador de tickets de turno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica electrónica.</li> <li>Programa de dispensación a pacientes externos.</li> <li>Programa de prescripción.</li> <li>Base de datos de interacciones de medicamentos.</li> <li>Hojas de información de medicación para pacientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica electrónica.</li> <li>Programa de prescripción.</li> <li>Base de datos de interacciones de medicamentos.</li> <li>Hojas de información.</li> <li>Robot de almacenamiento, expedición y dispensación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor de citas.</li> <li>Verfanta o mostrador de citaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de dispensación a pacientes externos.</li> <li>Canales de comunicación.</li> <li>Bases de datos.</li> <li>Consulta de bibliografía e información.</li> </ul>
<p><b>actores</b></p> <p>Todas aquellas personas implicadas en el proceso que tienen contacto directo o indirecto con el Servicio de Farmacia, así como participando, transfiriendo información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares o cuidadores.</li> <li>Farmacéutico</li> <li>Auxiliar de farmacia</li> <li>Personal administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares o cuidadores.</li> <li>Cajeros.</li> <li>Personal administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares o cuidadores</li> <li>Personal administrativo</li> <li>Otros pacientes, familiares o cuidadores</li> <li>Cajeros</li> <li>Personal de Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares, cuidadores.</li> <li>Auxiliar de enfermería.</li> <li>Personal de enfermería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares, cuidadores</li> <li>Auxiliar de enfermería.</li> <li>Personal de enfermería.</li> <li>Farmacéutico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares, cuidadores.</li> <li>Farmacéutico.</li> <li>Auxiliar de enfermería.</li> <li>Técnico de farmacia.</li> <li>Personal de mantenimiento médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares, cuidadores</li> <li>Farmacéutico</li> <li>Auxiliar de enfermería</li> <li>Técnico de farmacia</li> <li>Personal administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paciente, familiares, cuidadores.</li> <li>Farmacéuticos.</li> <li>Especialistas.</li> </ul>	

# Autoevaluación Perfil de Humanización

## Perfil de Humanización

Evalúa del 1 al 5 el nivel de compromiso o implantación de cada una de las claves propuestas en este cuestionario.

Formulario completado...

100%

24. Damos a conocer la actividad de la Farmacia de Hospital y lo que puede ofrecer a los pacientes dentro y fuera del Servicio.

1 2 3 4 5

25. Buscamos formas de minimizar el trabajo administrativo de los farmacéuticos que están especializados en un área concreta.

1 2 3 4 5

26. Practicamos la escucha activa en nuestros encuentros con el paciente.

1 2 3 4 5

27. Tenemos identificados momentos clave del tratamiento donde ofrecemos un apoyo extra a los pacientes.

1 2 3 4 5

28. Nuestro servicio recibe formación para capacitar a los profesionales en la comunicación con el paciente.

1 2 3 4 5

29. Conocemos y respetamos, en el momento de entregar nuestro servicio, los aspectos culturales de las diversas etnias y colectivos.

1 2 3 4 5

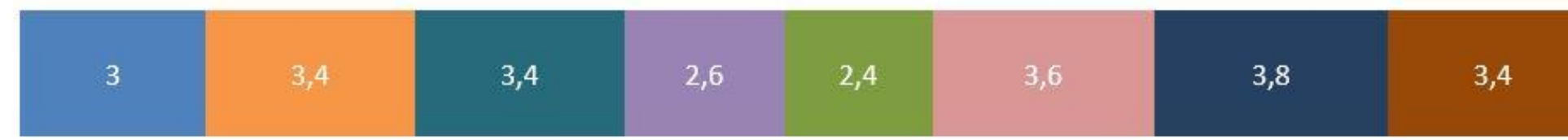
30. Tenemos en cuenta las indicaciones y preferencias expresadas por el paciente a la hora de recibir un tratamiento.

1 2 3 4 5

# Autoevaluación

## Estas son las conclusiones de tu perfil

- 1. CULTURA INTERNA DE HUMANIZACIÓN
- 2. ORGANIZARSE EN TORNO A LAS PERSONAS Y LAS NECESIDADES
- 3. PRESERVAR LA DIGNIDAD
- 4. EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE
- 5. EMPODERAMIENTO DEL FARMACÉUTICO
- 6. ACTIVACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
- 7. GESTIÓN DE LA INCERTIDUMBRE
- 8. INFRAESTRUCTURA COMO IMPULSO PARA LA HUMANIZACIÓN



Según tus respuestas la media total es de 3,2 sobre 5. Es el momento de sumar esfuerzos para construir una cultura de Humanización en tu equipo. ¡Ánimo esto es solo el principio!

### CULTURA INTERNA DE HUMANIZACIÓN (La media es de 3 sobre 5)

Te proponemos explorar algunas ideas que te sirvan para consolidar una base sólida en la implantación de una Cultura interna de humanización. Prueba la idea "Critique", una dinámica que te ayudará a conversar con tu equipo sobre el estado del servicio en torno a casos concretos. Pon en marcha ideas sencillas como "Switch inteligencia emocional" para recordar de forma activa al equipo la actitud humanizadora.

Explora otras ideas relacionadas con este principio: un día con...; activar la espera; registro de actividad preconsulta; lenguaje persona a persona; safari far; fast pass; farma welcome pack; espacios de empatía cognitiva; círculos de experiencia; farmacia pop-up; farmacéutico tutor; conóceme a fondo; sefhtube; poem; arquetipos; acompañamiento en momentos clave; blueprint in a box; espacio pediátrico adaptado; perfil humanizador; la voz del paciente: escucha & actúa; así lo hace...



### ORGANIZARSE EN TORNO A LAS PERSONAS Y LAS NECESIDADES (La media es de 3,4 sobre 5)

Organizarse en torno a las personas y las necesidades es una actividad fundamental en cuanto a Humanización se refiere. Empezad con ideas que os acerquen al paciente de una manera rápida y sencilla como "Mi enfermedad en una servilleta" y activar soluciones de rápida implantación como la "Baraja de apps". Con "Mapa de ocupación" proporcionaréis a vuestros pacientes información que les ayudará a tomar mejores decisiones y les permitirá adaptarse de manera ágil y sencilla a los flujos del servicio.

Explora otras ideas relacionadas con este principio: highlights; refarmatorio; alianzas; te presento a tu farmacéutico; avisos real time; construyendo la historia; registro de actividad preconsulta; planificación y pactos; farmachat; fast pass; farma welcome pack; asiento preferente; presentaciones personalizadas; espacios de empatía cognitiva; círculos de experiencia; capturando el día; farmacia pop-up; farmacéutico tutor; switch inteligencia emocional; conóceme a fondo; sefhtube; starter kit; arquetipos; acompañamiento en momentos clave; espera remota; blueprint in a box; espacio pediátrico adaptado; así lo hace...



[Vuelve a la encuesta](#)

[Descargar ideas CULTURA...](#)

[Descargar ideas ORGANIZ...](#)



# Toolkit para humanizar el Servicio

94



01 Highlights	02 Poster ¿qué pasa mientras esperas?	03 Critique	04 Infografía actualizada	05 Ventana de vida	06 Te presento a tu farmacéutico
07 Asiento preferente	08 Switch inteligencia emocional	09 La baraja de apps	10 Lenguaje persona a persona	11 Test de sensibilidad	12 Mapa de ocupación (tipo maps)
13 Activar la espera	14 El poder secreto de Paula	15 Refarmatorio	16 Mi enfermedad en una servilleta	17 Planificación y pactos	18 POEM
19 Construyendo la historia	20 SEFHtube	21 Farma Welcome Pack	22 Arquetipos	23 Esto es farmacia	24 Cuidador de referencia
25 Safari Far	26 Avisos en tiempo real	27 Capturando el día	28 Espera remota	29 Presentación personalizada	30 Círculos de experiencia
31 La silla protagonista	32 Farmachat	33 Starter Kit	34 Conóceme a fondo	35 Espacios de empatía cognitiva	36 Acompañamiento en momentos clave
37 Alianzas	38 Delivery Far	39 Un día con...	40 Farmacia pop-up	41 Fast pass	42 Espacio pediátrico adaptado
43 Blueprint in a box	44 La voz del paciente: Escucha y actúa	45 Registro de actividad preconsulta	46 Farmacéutico tutor	47 Así lo hace...	48 Perfil humanizador
49 Farmabot	50 Voice interaction				

96

01 Highlights  
 02 Poster "¿qué pasa mientras esperas?"  
 03 Critique  
 04 Infografía actualizada  
 05 Ventana de vida  
 06 Te presento a tu farmacéutico

07 Asiento preferente  
 08 Switch inteligencia emocional  
 09 La baraja de apps  
 10 Lenguaje persona a persona  
 11 Test de sensibilidad  
 12 Mapa de ocupación (tipo maps)

13 Activar la espera  
 14 El poder secreto de Paula  
 15 Refarmatorio  
 16 Mi enfermedad en una servilleta  
 17 Planificación y pactos  
 18 POEM

19 Construyendo la historia  
 20 SEFHtube  
 21 Farma Welcome Pack  
 22 Arquetipos  
 23 Esto es farmacia  
 24 Cuidador de referencia

25 Safari Far  
 26 Avisos en tiempo real  
 27 Capturando el día  
 28 Espera remota  
 29 Presentación personalizada  
 30 Círculos de experiencia

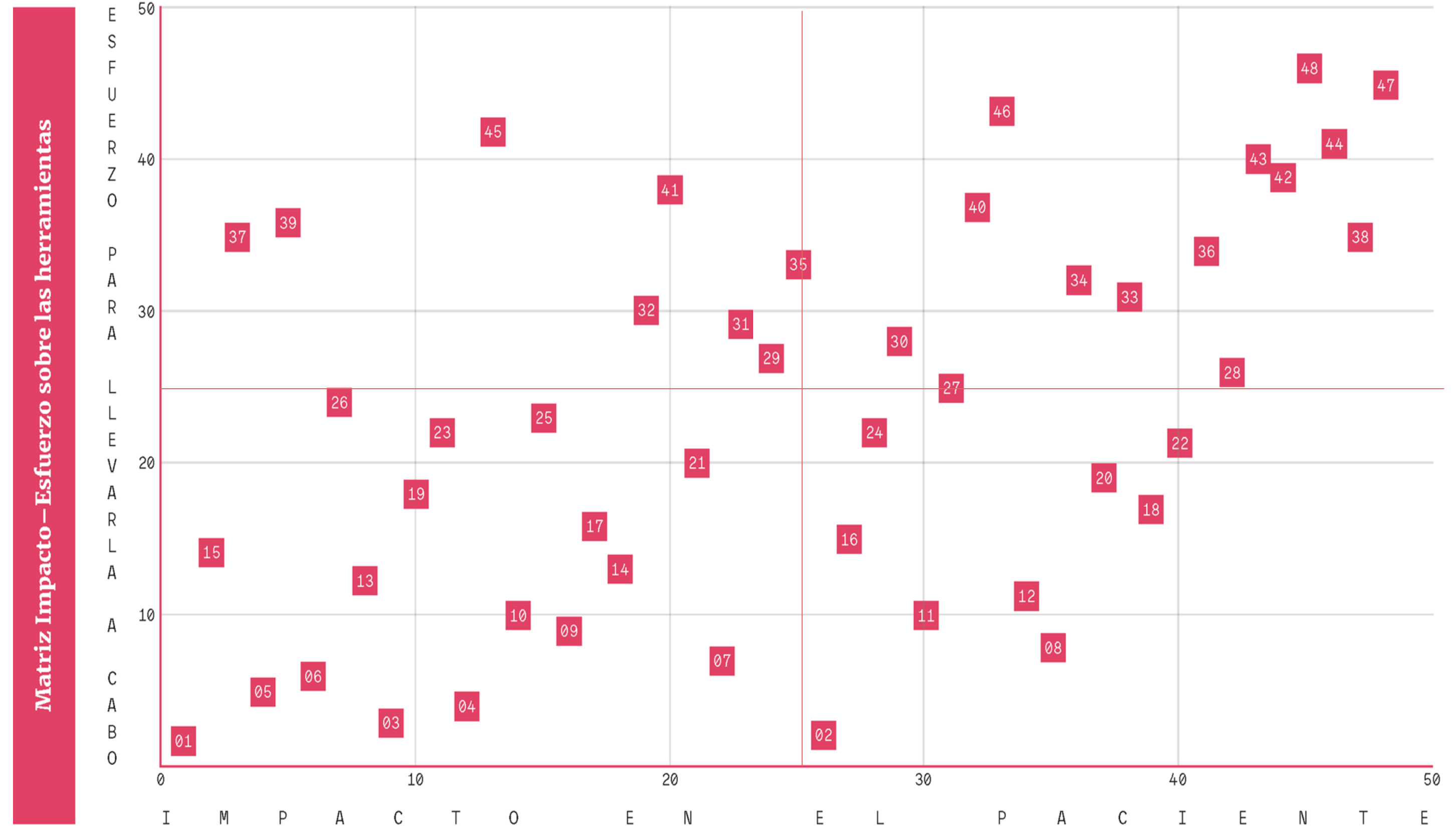
31 La silla protagonista  
 32 Farmachat  
 33 Starter Kit  
 34 Conóceme a fondo  
 35 Espacios de empatía cognitiva  
 36 Acompañamiento en momentos clave

37 Alianzas  
 38 Delivery Far  
 39 Un día con...  
 40 Farmacia pop-up  
 41 Fast pass  
 42 Espacio pediátrico adaptado

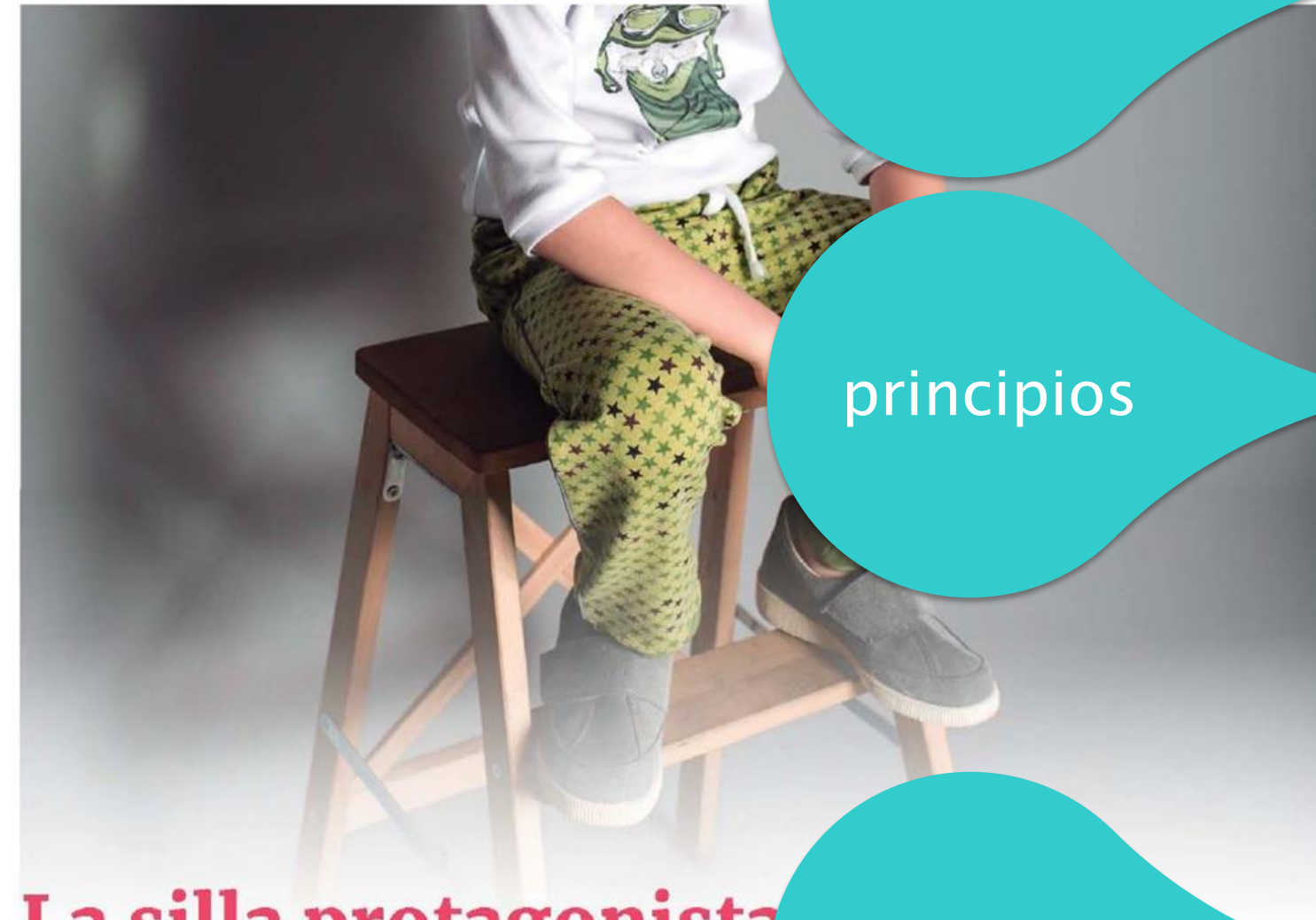
43 Blueprint in a box  
 44 La voz del paciente: Escucha y actúa  
 45 Registro de actividad preconsulta  
 46 Farmacéutico tutor  
 47 Así lo hace...  
 48 Perfil humanizador

49 Farmabot  
 50 Voice interaction

## 50 ideas concretas + Matriz



- 01 Highlights
- 02 Poster "¿Qué pasa mientras esperas?"
- 03 Critique
- 04 Infografía actualizada
- 05 Ventana de vida
- 06 Te presento a tu farmacéutico
- 07 Asiento preferente
- 08 Switch inteligencia emocional
- 09 La baraja de apps
- 10 Lenguaje persona a persona
- 11 Test de sensibilidad
- 12 Mapa de ocupación
- 13 Activar la espera
- 14 El poder secreto de Paula
- 15 Refarmatorio
- 16 Mi enfermedad en una servilleta
- 17 Planificación y pactos
- 18 POEM
- 19 Construyendo la historia
- 20 SEFHtube
- 21 Farma Welcome Pack
- 22 Arquetipos
- 23 Esto es farmacia
- 24 Cuidador de referencia
- 25 Safari Far
- 26 Avisos en tiempo real
- 27 Capturando el día
- 28 Espera remota
- 29 Presentaciones personalizadas
- 30 Círculos de experiencia
- 31 La silla protagonista
- 32 Farmachat
- 33 Starter kit
- 34 Conóceme a fondo
- 35 Espacios de empatía cognitiva
- 36 Acompañamiento en momentos clave
- 37 Alianzas
- 38 Delivery Far
- 39 Un día con...
- 40 Farmacia Pop-up
- 41 Fast pass
- 42 Espacio pediátrico adaptado
- 43 Blueprint in a box
- 44 La voz del paciente: escucha y actúa
- 45 Registro de actividad preconsulta
- 46 Farmacéutico tutor
- 47 Así lo hace...
- 48 Perfil humanizador



## La silla protagonista

Una silla especial para niños, a la altura de los adultos, y estratégicamente colocada para facilitar que el niño sea el centro de atención. Puede ser preguntado e informado, puede hablar a los cuidadores en una actitud no intrusiva y adaptaremos la información según la edad del niño. Este ejemplo de doble dirección, es el paso previo para que los cuidadores entiendan la importancia de que al paciente pediátrico esta corresponsabilidad.

- Ej. Podemos traer al niño a nuestro lado de la mesa o pedir a los cuidadores que se queden de pie detrás del paciente, en silencio, en un segundo plano, en una actitud de escucha activa pero sin intervenir.

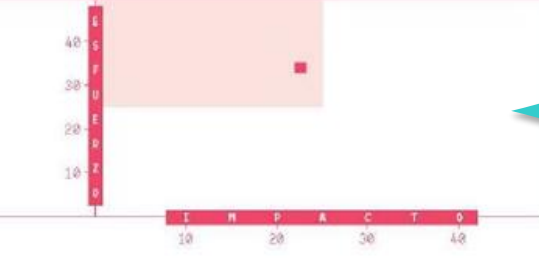
necesidad

principios

momento de uso

recursos

### La silla protagonista



<p><b>Necesidad que resuelve</b></p> <p>Hacer al paciente corresponsable de su propia enfermedad.</p>	<p><b>Propuesta de valor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicamos al paciente en su tratamiento haciéndole responsable (más adherencia).</li> <li>• Empoderamiento del paciente pediátrico.</li> <li>• Iniciamos el proceso de delegación de responsabilidad de los cuidadores.</li> <li>• Mejoramos la comunicación en los momentos clave.</li> </ul>
<p><b>Principios vinculados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 03. Preservar la dignidad</li> <li>• 04. Empoderamiento del paciente</li> <li>• 08. Infraestructura como impulso para la humanización</li> </ul>	<p><b>Sugerencias de uso</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Es recomendable, debido al aumento del tiempo de atención, elegir los momentos más significativos en la vida clínica del paciente.</li> <li>II. Es necesario realizar pequeños cambios estructurales en caso de no tener un espacio especialmente acondicionado para este tipo de pacientes.</li> <li>III. Quitar aquellos elementos que actúan como barreras físicas, como puede ser el escritorio.</li> <li>IV. Otra alternativa sería marcar en el suelo con cinta de colores las distintas zonas de la consulta (Ej: el espacio de confianza farmacéutico - niño, la zona del silencio para los cuidadores...).</li> </ol>
<p><b>Cómo se usa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En momentos clave de traspaso de información al paciente.</li> <li>• Cuando los pacientes presentan edades y capacidades suficientes para empezar el camino de la corresponsabilidad.</li> </ul>	<p><b>KPIs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de consultas realizadas en la silla.</li> </ul>
<p><b>Recursos necesarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silla</li> <li>• Cinta o pintura de color</li> </ul>	

Nota: los textos pueden sufrir modificaciones

esfuerzo impacto

propuesta De valor

Sugerencias de uso

Kpis

ejemplo grafico

título

descripción

## 11 necesidades

1. **ACOMPañAMIENTO** en los primeros pasos.
2. Comunicación en **MOMENTOS CLAVE**.
3. Construir una **CULTURA** de Humanización duradera.
4. Dar apoyo a los pacientes **MÁS ALLÁ DEL HOSPITAL**.
5. Facilitar la **INTEGRACIÓN DEL SF** en otras áreas del hospital.
6. Hacer al paciente **CORRESPONSABLE** de su enfermedad.
7. Humanizar desde el **ENTORNO**.
8. **INFORMACIÓN** sobre la enfermedad personalizada y adaptada al momento.
9. Mostrar a los pacientes el **VALOR** que puede aportar el Servicio de Farmacia.
10. Más y mejor información en **ESPERAS Y CAUSAS** de los retrasos.
11. Un trato más **EMOCIONAL** y personalizado para los pacientes.

## 50 ideas

- |                                |  |   |                                       |                                     |  |
|--------------------------------|--|---|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 01<br>Highlights               | 02<br>Poster ¿qué pasa mientras esperas?   | 03<br>Critique                          | 04<br>Infografía actualizada          | 05<br>Ventana de vida               | 06<br>Te presento a tu farmacéutico    |
| 07<br>Asiento preferente       | 08<br>Switch inteligencia emocional        | 09<br>La baraja de apps                 | 10<br>Lenguaje persona a persona      | 11<br>Test de sensibilidad          | 12<br>Mapa de ocupación (tipo maps)    |
| 13<br>Activar la espera        | 14<br>El poder secreto de Paula            | 15<br>Refarmatorio                      | 16<br>Mi enfermedad en una servilleta | 17<br>Planificación y pactos        | 18<br>POEM                             |
| 19<br>Construyendo la historia | 20<br>SEFHtube                             | 21<br>Farma Welcome Pack                | 22<br>Arquetipos                      | 23<br>Esto es farmacia              | 24<br>Cuidador de referencia           |
| 25<br>Safari Far               | 26<br>Avisos en tiempo real                | 27<br>Capturando el día                 | 28<br>Espera remota                   | 29<br>Presentación personalizada    | 30<br>Círculos de experiencia          |
| 31<br>La silla protagonista    | 32<br>Farmachat                            | 33<br>Starter Kit                       | 34<br>Conóceme a fondo                | 35<br>Espacios de empatía cognitiva | 36<br>Acompañamiento en momentos clave |
| 37<br>Alianzas                 | 38<br>Delivery Far                         | 39<br>Un día con...                     | 40<br>Farmacia pop-up                 | 41<br>Fast pass                     | 42<br>Espacio pediátrico adaptado      |
| 43<br>Blueprint in a box       | 44<br>La voz del paciente: Escucha y actúa | 45<br>Registro de actividad preconsulta | 46<br>Farmacéutico tutor              | 47<br>Así lo hace...                | 48<br>Perfil humanizador               |
| 49<br>Farmabot                 | 50<br>Voice interaction                    |   |                                       |                                     |  |



**ANA ÁLVAREZ  
DOLORES BARREDA  
TERESA BERMEJO VICEDO  
EVA DELGADO  
ÁNGELES GARCIA  
MARTA GARCÍA**

**ANA HERRANZ  
AITZIBER ILLARO  
PAULA DE JUAN  
ENRIQUE SOLER  
MIQUEL VILLARONGA  
IRENE ZARRA**

**GRACIAS**



**LOS PACIENTES  
TODOS LOS PARTICIPANTES**

# Construcción y puesta en marcha de una estrategia de humanización

## PLANIFICA HUFAR



# Sevilla Experience

## Taller pre-congreso SEFH 2019

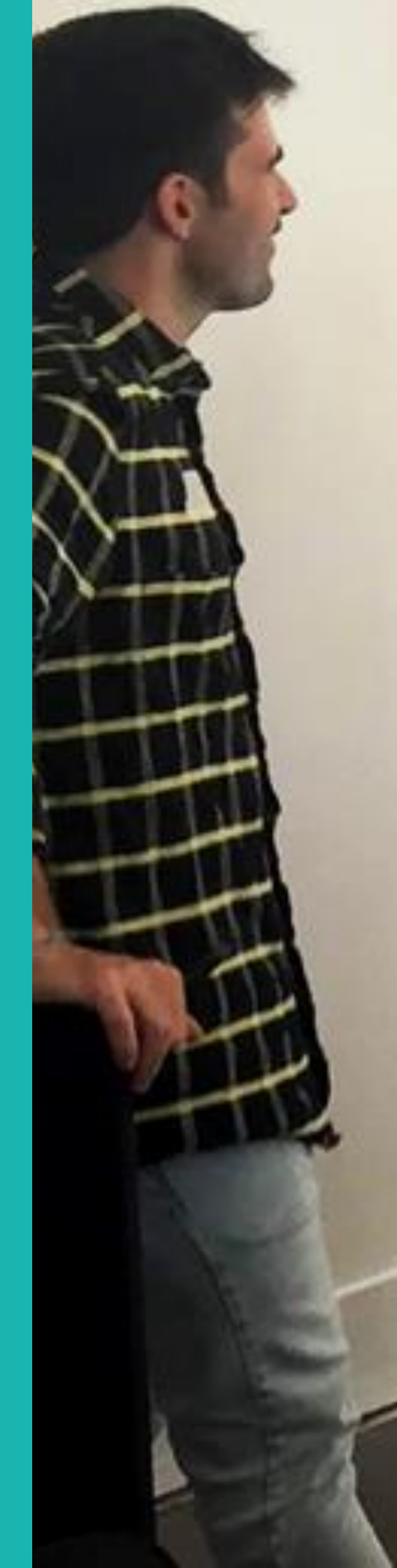


## Objetivo

**Prototipar la puesta en marcha  
de una estrategia de humanización  
que integre a todo el Servicio**







## 4 sesiones en las que reflexionar sobre los elementos clave para poner en marcha nuestra estrategia de humanización

### Sesión 1

Descubriendo la Guía SEFH



**Objetivo:** conocer los contenidos de la Guía de humanización SEFH.

### Sesión 2

Priorizar necesidades



**Objetivo:** concretar la estrategia en un conjunto de acciones priorizadas.

### Sesión 3

Un discurso común



**Objetivo:** construir un discurso común sólido y fácilmente reproducible para conseguir el apoyo de personas clave.

### Sesión 4

Formar el equipo



**Objetivo:** reflexionar sobre las personas encargadas de liderar el proyecto y la implicación de otras.

# Guía para el facilitador

Cada una de las 4 sesiones cuenta con:

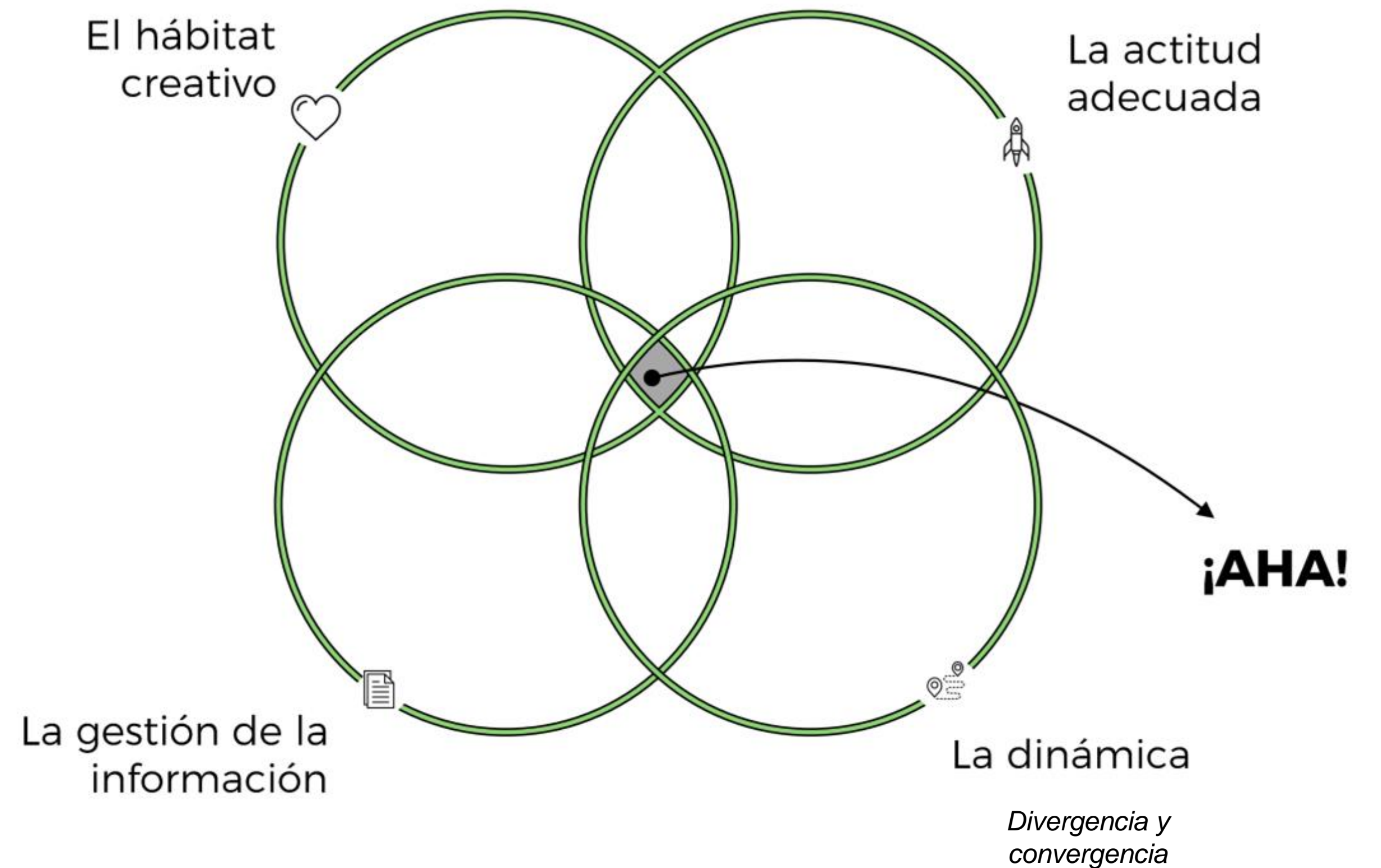
- **Instrucciones para el facilitador:** recomendaciones y herramientas.
- **Presentación de acompañamiento:** diapositivas para apoyar tus explicaciones. Cada ejercicio con el tiempo y la organización de las personas.
- **Plantillas:** documentos visuales para realizar los ejercicios y captar la información que surja en las conversaciones.



# Tips Facilitación

Hay que poner en práctica la forma de trabajo que maximiza la **creatividad y participación de todos los asistentes**.

Hay **4 cosas que tenemos que tener muy en cuenta** cuando queremos liderar una sesión de este tipo.



# Probemos... Romparamos el hielo!

Los ejercicios de “Ice-breaking” nos ayudan a:

- **Conectarnos** como grupo
- **Preparar el cerebro** para el tipo de actividad que vamos a realizar



## Sesión 4

---

# **Formar al Equipo**

---

# Agenda de la sesión 4

Durac.	Materia	Explicación	Distr.	Materiales especiales
0:05	Introducción a la sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibimiento.</li> <li>- Objetivos de la sesión</li> <li>- Presentación de dinámica y ejercicios de la sesión.</li> <li>- Actitud de la sesión</li> </ul>	Todos	
0:10	Antecedentes	- ¿Que aprendimos de la sesión anterior?	Todos	
0:10 Opcional	Ice break		Todos	
0:30	Equipo core	- Realizar un retrato de las personas que deben liderar al equipo	Grupos de 2-3 personas	Plantilla Ficha persona(Formato A1)
0:10	Puesta en común		Todos	
0:25	Equipo extendido	- Identificar a las personas sobre las que necesitaremos influir o involucrar	Grupos de 2-3 personas	Plantilla mapa de actores (Formato A0)
0:10	Puesta en común y conclusiones de la sesión		Todos	



# Objetivos de la sesión

---

1. Realizar un retrato de las personas que deben liderar al equipo en el proceso de humanización.
1. Identificar a las personas sobre las que necesitaremos influir o involucrar para la implantación de nuestra estrategia.

# Formar equipo

Encontrar a las **personas que van a liderar y participar** en diferentes momentos de la estrategia.

## Equipo core

El equipo core **lidera el proyecto**, desde la parte más estratégica a la práctica.

También se encargará de **involucrar a otras personas necesarias en los momentos puntuales** que consideremos necesarios.

### Ficha Persona

Nombre

Verbatim Principal

//

//

¿Qué le motiva?

---

Las tareas que realiza

---

¿Qué le frustra?

---

Introvertido

Extrovertido

Muy técnico

Muy estratega

Racional

Emocional

Facil de llevar

Lider

Reflexivo

Hiperactivo

Organizado

Creativo

¿Es una persona o varias? ¿Hay roles?

---

Nombre  
Laila

Verbatim Principal

" Noche de fiesta  
Let no one come to you without learning better or ~~or~~ happier and "

¿Qué le motiva?

Más relaciones interpersonales  
Aprender constantemente  
Retos  
Ser útil a los demás  
Trabajar en equipo

Las tareas que realiza

- Fichas de arquetipo, escuela de pacientes, ...
- (Motivar) Formar a los profesionales/pacientes
- Priorizar la implantación de actividades y diseño de estrategias
- Medir indicadores de resultado

Introvertido

Extrovertido

Muy técnico

Muy estratega

Racional

Emocional

Facil de llevar

Lider

Reflexivo

Hiperactivo

Organizado

Creativo

¿Qué le frustra?

No poder acercarse a los demás.  
Más injusticias  
La rutina y carga administrativa  
La falta de motivación de sus compañeros  
Falta de tiempo y recursos  
Carga asistencial

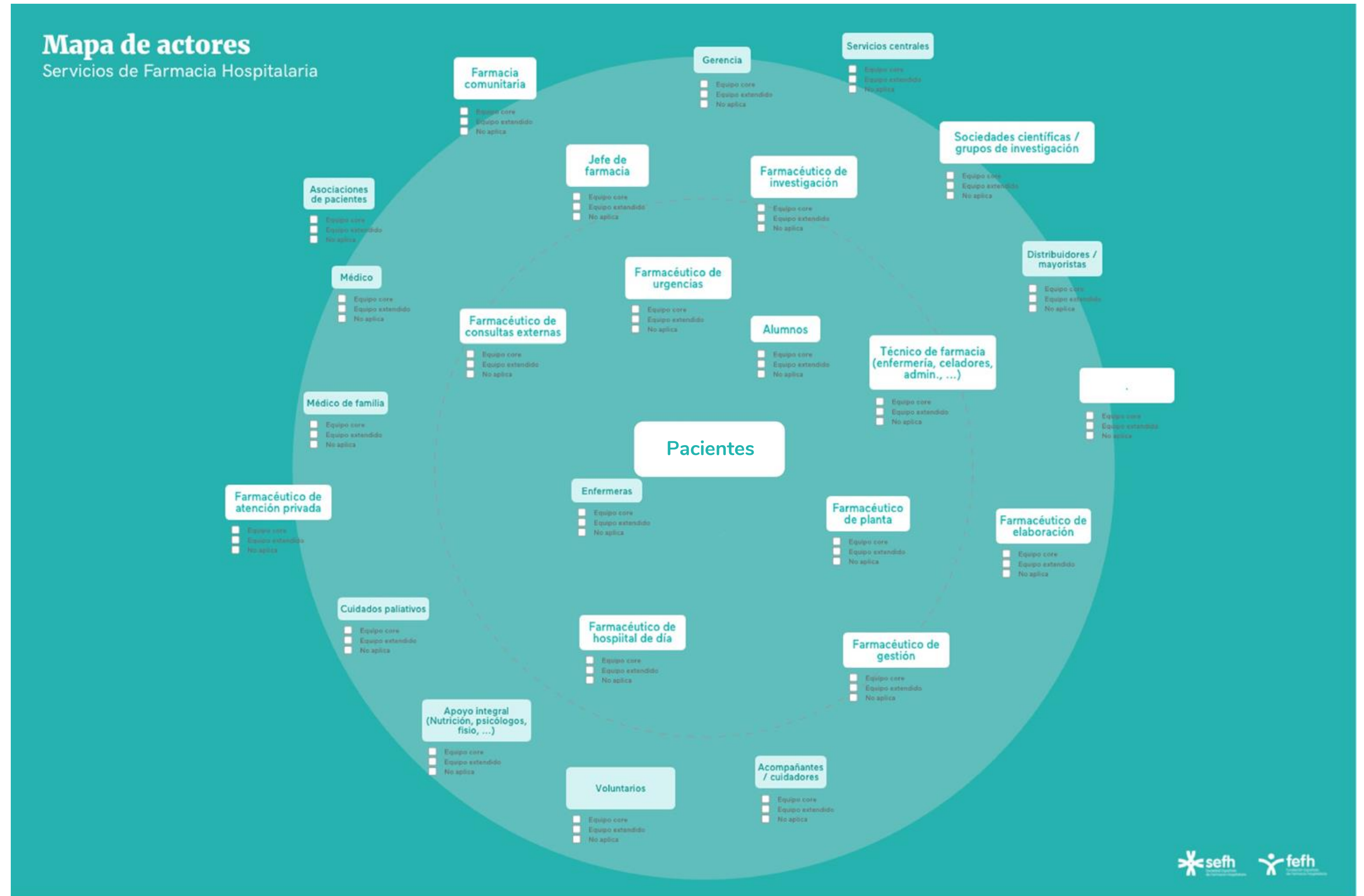
¿Es una persona o varias? ¿Hay roles? 2

1. Más organizada y técnica
2. Más creativa y estratega

# Equipo extendido

Persona o grupo de **personas** que se comprometerán a **participar en momentos definidos** al inicio del proyecto.

Menor implicación, pero igual de esencial para conseguir...



**¡Humanizar  
con éxito!**





# Guía de humanización

Servicios de Farmacia Hospitalaria



Documento interactivo

## Explora la guía »

📄 Formulario Perfil Humanización

👥 Planifica HUFAR

Herramienta Autoevaluación

4 sesiones Estrategia

Documentos descargables

📄 Guía en español

📄 Guide in english

📖 Póster Mapa de Sistemas

📖 Póster Blueprint



# Explora la guía »

📄 Formulario Perfil Humanización

👥 Planifica HUFAR

## Guía para el facilitador

### TALLER 1 - Descubriendo la guía SEFH de humanización

- Presentación para el taller 1
- Plantillas para el taller 1 - Cuaderno de trabajo Design Thinking
- Principios de Humanización SEFH

### TALLER 2 - Priorizar necesidades

- Presentación para el taller 2
- Blueprint
- Perfil de Humanización
- Plantilla para el taller 2 - Board estratégico
- Relación Principios e Ideas
- Fichas de Ideas

### TALLER 3 - Construir un discurso común

- Presentación para el taller 3
- Plantilla para el taller 3 - Mapa de Retos
- Plantilla para el taller 3 - Storytelling

### TALLER 4 - Formar el equipo

- Presentación para el taller 4
- Plantilla para el taller 4 - Ficha Persona
- Plantilla para el taller 4 - Mapa de Actores

📄 PLANTILLAS EDITABLES

