

# WEBINAR by sefh

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL: ▼▼▼▼  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## VISIÓN DEL GESTOR HOSPITALARIO M<sup>a</sup> Carmen Sanclemente Ansó

Directora Médica. Hospital Universitario Son Espases  
Palma de Mallorca

ORGANIZA



# HOSPITAL SON ESPASES



## Asistencia sanitaria

Hospital de referencia de las Islas Baleares  
Sector sanitario de Ponent



## Investigación e Innovación

Sede del Instituto de Investigación Sanitaria  
de las Islas Baleares (IISBa)



## Docencia

En sus instalaciones acoge los estudios  
de Grado de Medicina que imparte la  
Universitat de les Illes Balears (UIB)



- Hospital Público para una población de referencia de 330.000 habitantes. Hospital terciario de referencia para todas las Islas Baleares.
- 5000 profesionales
- 24000 Intervenciones quirúrgicas
- 150.000 urgencias
- Más de 500.000 consultas externas
- Más de 32.000 altas de hospitalización.

ORGANIZA



# WEBINAR

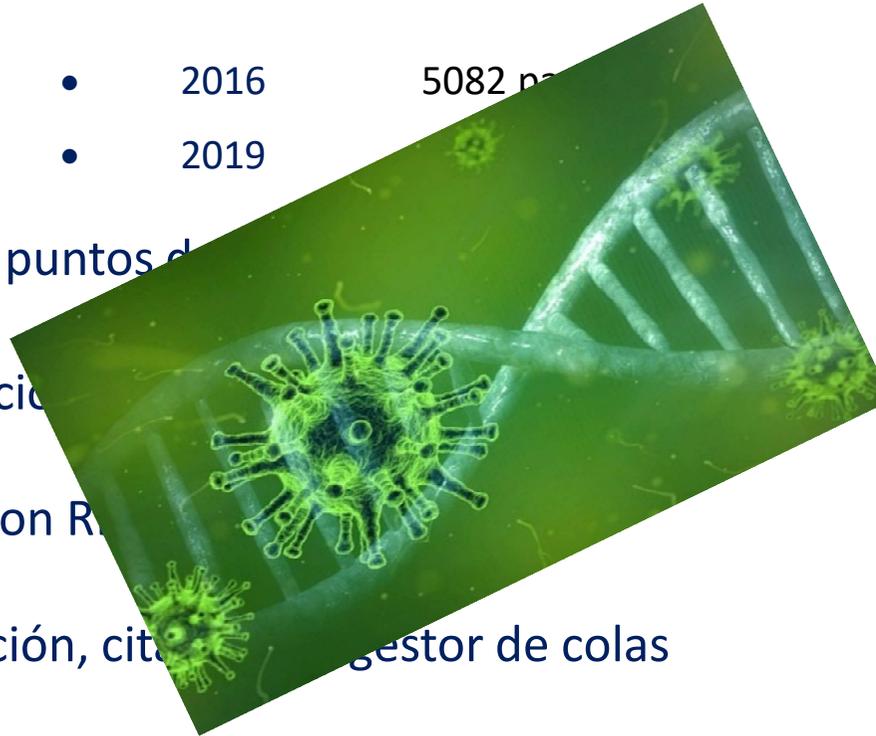
“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## ESCENARIO DISPENSACION FARMACEUTICA AMBULATORIA

- **Incremento continuo de actividad**

- 2016 5082 p
- 2019

- COLAS (7 puntos de atención)
- Dispensación
- Gestión con R
- Robotización, cita y gestor de colas
- Servicio central en coordinación con el resto del hospital



■ **Dispensar más cantidad:** hasta la próxima visita, para 3-4 meses...

■ **Ventajas:**

- Mayor comodidad para el paciente
- Menor frecuentación

■ **Desventajas**

- Avanzamos gasto (intereses)
- Inventario elevado
- Stock elevado en domicilio: pérdidas (caducidad, stop, cambios)



Protocolización de devoluciones y cambios

ORGANIZA



WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## ¿QUE HACER?

- **Dispensar para 1 mes (recomendación)**
  - **Ventajas:**
    - Mayor frecuencia contacto presencial con paciente (?)
    - Compra *just in time* (compra = consumo). Menor gasto financiero
    - Menor inventario
    - Menor stock en domicilio: menos pérdidas, salvo protocolización
  - **Desventajas**
    - Incomodidad para el paciente (trabajo, desplazamiento, colas)
    - Mayor frecuentación (colas, presión asistencial, costes de estructura)

ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## MHDA HOSPITAL UNIVERSITARIO SON ESPASES (HUSE)

- Búsqueda de modelos asistenciales integrados
- Gestión de recursos públicos
- Trabajar con los trámites administrativos
- Implicación de todos los servicios del hospital
- Gestión rápida y finalista

ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## ASISTENCIA NO PRESENCIAL Y DISPENSACIÓN A DOMICILIO

### ■ Inconvenientes

- Pérdida contacto paciente (?). **Contacto diferente**
- Requerimientos TIC **Inversión???**
- Gestión del transporte/ Reinventamos **Coste??**
- Errores de entrega **Trazabilidad y Seguridad**
- Autorizaciones administrativas **Trabas burocráticas**
- Coste **Asumible en el presupuesto ???**



ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## COVID COMO OPORTUNIDAD

### **PUESTA EN MARCHA DE LA ASISTENCIA NO PRESENCIAL Y DISPENSACIÓN A DOMICILIO**

#### ■ Ventajas

- Mayor comodidad para el paciente
- Menor frecuentación
- Compra *just in time*
- Frecuencia de contacto presencial ajustable a necesidades, independiente del suministro de medicamentos
- Asistencia no presencial: TELEFARMACIA
- COVID-19: desburocratización de la atención (permisos, ...)
- Tras la pandemia por el Covid-19 la telefarmacia "han llegado para quedarse"



## COVID COMO OPORTUNIDAD INNOVACIÓN: ASISTENCIA NO PRESENCIAL

- ATENCIÓN FARMACÉUTICA PRESENCIAL: aprovechar el acto de la dispensación para:
  - Informar sobre forma de administración
  - Verificar cumplimiento
  - Nuevos tratamientos – interacciones efectos secundarios
  - Información sobre la entrega a domicilio y asistencia no presencial (telefónica)
  - Firma del consentimiento informado



# COVID COMO OPORTUNIDAD INNOVACIÓN: ASISTENCIA NO PRESENCIAL

- TELEFARMACIA: se delega el acto físico (sin perder el control) y se presta Atención Farmacéutica a distancia:
  1. Seguimiento del cumplimiento
  2. Nuevos tratamientos – interacciones
  3. Efectos secundarios
  4. Resolución dudas paciente
  5. Detección complicaciones patología para aviso a médico/enfemera
  6. ...

ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

# ESTABLECIMIENTO DE SINERGIAS

MHDA no cumple modelo de proximidad

Conflicto: Cantidad medicación dispensada vs. calidad de vida paciente vs. frecuentación Servicio Farmacia vs. gestión económica

¿Solución?

DISPENSACIÓN A DOMICILIO

- Satisfacción paciente
- Menor frecuentación

Requiere garantía total Control farmacéutico:

MEDICINA

- Saturación consultas
- Desplazamiento pacientes
- Tratamientos crónicos

Seguimiento y control de tratamiento no tiene porque implicar siempre visita presencial

TELEMEDICINA

SINERGIAS

TELEFARMACIA

## COVID COMO OPORTUNIDAD INNOVACIÓN: ASISTENCIA NO PRESENCIAL

- Seleccionados durante la pandemia 180 pacientes
- Pacientes crónicos, dificultad para la movilidad, factores de riesgo.
- Se les informó de la dispensación a domicilio
- Firma del consentimiento informado.
- Seguimiento telefónico, hasta tener la plataforma o sistema con video llamada



ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

## CONCLUSIONES

- **La Dispensación a Domicilio** mejora calidad de vida de pacientes y familiares.
- **La Telefarmacia** de igual manera que la anterior
- Unidas las 2 modalidades , crean **una sinergia** muy importante
- Control del cumplimiento
- Trazabilidad del proceso

### **Gestion económica**

- Dispensar para 1 mes reducimos gasto
- Búsqueda de financiación externa (valor añadido para clientes)

ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”

# HOSPITAL SON ESPASES



## Asistencia sanitaria

Hospital de referencia de las Islas Baleares  
Sector sanitario de Ponent



## Investigación e Innovación

Sede del Instituto de Investigación Sanitaria  
de las Islas Baleares (IISBa)



## Docencia

En sus instalaciones acoge los estudios  
de Grado de Medicina que imparte la  
Universitat de les Illes Balears (UIB)



# Gracias

ORGANIZA



# WEBINAR

“NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN A  
PACIENTES Y DISPENSACIÓN NO PRESENCIAL:  
¿CÓMO DAMOS EL SIGUIENTE PASO?”