



IX Congreso Nacional de
**ATENCIÓN
FARMACÉUTICA**
TOLEDO
15-17 de octubre de 2015

La **atención farmacéutica**
ante el reto de la **cronicidad**



ServiFarma, una herramienta informática para la implantación de Servicios

Ana Santamaría Pablos (Pharm, PhD)
Farmacéutica Comunitaria en Santander Cantabria. Farmacia Pablos

Carlos G. Redondo-Figuero (MD, PhD)
Profesor Asociado de Pediatría y Bioestadística. Universidad de Cantabria

Email de contacto: anaspablos@hotmail.com

En estos momentos, en casi todos los países del mundo los ingresos que provienen de la dispensación van disminuyendo inexorablemente por diferentes motivos; como consecuencia se están diseñando e implantando nuevos servicios, a la vez que se trata de integrarlos en la farmacia comunitaria. La FIP y la OMS han manifestado que no existe un futuro para la farmacia comunitaria basado exclusivamente en la dispensación.

En el mercado existen varios programas informáticos que gestionan los procesos de gestión, dispensación, indicación y seguimiento farmacoterapéutico de las farmacias, estos son los servicios que forman una parte esencial de la cartera de servicios farmacéuticos y que relacionan directamente al paciente y a los medicamentos. Pero también junto a estos pueden formar parte todos aquellos que son percibidos como un valor adicional en atención a la salud como la realización de cribados, determinación de parámetros clínicos, recomendaciones dietéticas, etc.

Sin embargo la implantación de toda la cartera de servicios es lenta y desigual en el mapa español. No existe actualmente un consenso sobre los procedimientos a seguir y un sistema de documentación único para estas actividades sanitarias independientes entre sí, que se desarrollan en el interior de la farmacia comunitaria.

ServiFarma es un proyecto que surge con la necesidad de homogeneizar y crear una herramienta que facilite la implantación de la cartera de servicios en su sentido amplio en la oficina de farmacia para mejorar la atención sanitaria prestada al paciente y conseguir fidelizar a los pacientes basándonos en un modelo de farmacia asistencial.

MÉTODOS

Se ha creado un software informático que recoge, analiza e informa sobre los distintos servicios que se pueden realizar en la OF. El programa es capaz de emitir informes personalizados para el paciente, médico y otros profesionales sanitarios siguiendo los criterios de las sociedades científicas.

Este sistema se ha testado en una oficina de farmacia de santander desde el año 2013.. El farmacéutico investigador principal incluyó a los pacientes que captaba tras la oferta del servicio y a todos los pacientes que demandaban alguno de los servicios que se mostraban en un cartel a la vista de todos.

RESULTADOS

La introducción de datos en ServiFarma se realiza de forma manual. Se recogen parámetros sociodemográficos del paciente así como parámetros sanitarios específicos del servicio realizado. El propio programa no sólo facilita el almacenaje y gestión de la información sino que también permite la exportación de los datos a un fichero de excell para su posterior análisis estadístico en caso necesario. De esta manera permite valorar de manera objetiva la evolución de cada uno de los servicios.

Los servicios incluidos en la aplicación informática son: indicación farmacéutica, seguimiento farmacoterapéutico, deshabituación en tabaquismo, cribado de enfermedades: (diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica), pruebas bioquímicas (valoración del riesgo cardiovascular), asesoramiento nutricional y análisis de piel. Cada uno de los servicios orienta al farmacéutico cómo abordar la visita inicial y las sucesivas así como los parámetros que son relevantes en cada momento.

CONCLUSIONES

El software diseñado ha resultado una herramienta útil, ágil y práctica. Reporta beneficios y un alto grado de satisfacción al paciente y a todo el personal de la farmacia. ServiFarma nos plantea un nuevo reto como profesionales sanitarios, facilita la implantación de servicios y mejora la atención y fidelización de los pacientes que vienen a la oficina de farmacia.

Panel electrónico patrocinado por:

