

MEDIDAS INNOVADORAS APLICADAS A LA MEJORA DE RESULTADOS EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE INGRESADO

Saavedra Quirós V, Basagoiti Carreño B, Ibarra Mira ML, Santiago Prieto E, Martín Alonso A, Sánchez Guerrero A

virginia.saavedra@salud.madrid.org

Objetivo

Describir los cambios introducidos en el primer semestre de 2015, en la dinámica de trabajo de los farmacéuticos dedicados a la atención farmacéutica al paciente ingresado (AFPI), con el propósito de incrementar la eficiencia y calidad de las actividades implícitas en dicho proceso.



Metodología

La gestión por procesos implantada en el Servicio de Farmacia Hospitalaria ha requerido una **revisión exhaustiva de todas las actividades realizadas**, para seleccionar aquellas que realmente aportan valor. En el proceso de AFPI, se ha observado:

- 1) En los últimos años **se ha incrementado el número de actividades** sin embargo, recientemente, **los recursos han disminuido**.
- 2) Existe un **elevado número de solicitudes telefónicas de medicación** "a demanda" y "urgente", por parte de enfermería.
- 3) Se percibe una **alta carga de trabajo ineficiente**: por un lado, se valida el tratamiento de todos los pacientes ingresados (613 camas), sin profundizar en los datos clínicos del paciente, lo que compromete el número de intervenciones realizadas; por otro lado, se realiza un elevado número de dispensaciones de medicación "fuera de turno", con la consecuente devolución de medicamentos no administrados al paciente.


Resultados

Las observaciones realizadas conllevaron las siguientes actuaciones:

- ✓  **Selección de pacientes candidatos a validar** (ancianos, parámetros analíticos alterados, fármacos con errores de prescripción frecuentes...) → validación más eficiente: **se ha duplicado el número de intervenciones** en los últimos meses.
 - ✓ **Modificación del circuito de solicitud-dispensación de medicación "fuera de turno":** enfermería solicita a través del programa informático de Farmacia la medicación que realmente necesita hasta la siguiente entrega programada de medicación.
 - ✓ ↓ **Llamadas telefónicas.**
 - ✓ ↓ **Devolución de medicación no administrada.**
 - ✓ ↑ **Imputación de costes a paciente.**
 - ✓  **Horarios predeterminados para la dispensación de medicación "fuera de turno"**, concentrándolos en 6 franjas horarias.
- Optimización del tiempo del farmacéutico → **incremento de la dedicación a la conciliación de la medicación.**

Solicitud de medicación "fuera de turno" al Servicio de Farmacia

El circuito de utilización de medicamentos es complejo. Para que funcione adecuadamente necesitamos de la colaboración de todos.



Las peticiones se realizarán por **ORDENADOR**, o por bala cuando sea imprescindible. Por favor, utilice el **teléfono SOLQ** para **consultas y peticiones REALMENTE URGENTES**.

Servicio de Farmacia	Teléfonos	Bala
Unidad de Urgencias (horarios los días de 8:00 a 22:00)	416654	102
Reclamar medicación en casos de urgencia	416995/417693	
Quimioterapia	417489	207*
Nutrición parenteral y Fórmulas Magistrales*	416879	
Dispensación a pacientes externos*	416721/417727	
Secretaría*	417478	

* Solo disponibles de lunes a viernes en turno de mañana (tarde, fines de semana y festivos contactar con Unidad de Urgencias)

Las peticiones se podrán realizar en cualquier momento del día, sin embargo debe tenerse en cuenta que la dispensación se realizará en los siguientes horarios:

HORAS ESTIMADAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICACIÓN (Hora de salida de Farmacia)	
TURNOS DE MAÑANA	TURNOS DE TARDE
9:00	16:00
11:00	19:30
13:00	21:15

La medicación se entregará lo antes posible de acuerdo con los turnos establecidos.

La entrega de medicación "urgente", fuera de los turnos de dispensación establecidos, se realizará por bala (siempre que sea posible) o a través del TIGA que gestione la Unidad solicitante.

Conclusiones

La innovación en el proceso de AFPI, supone redefinir actividades que realmente aporten calidad y seguridad al mismo, y permita optimizar el tiempo del farmacéutico para poder realizar nuevas actividades como la conciliación de medicación.