FARMACIA SANTA AURELIA

REAL E ILUSTRE COLEGIO DE FARMACÉUTICOS DE SEVILLA

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, A UN CLIC DEL PACIENTE CON "ESPECIAL SENSIBILIDAD"

Autores: Mª Isabel Andrés Martín, Lourdes Andrés Martín, Inmaculada Avís Delgado, Ana Belén Carrasco Gallardo, Rosario Cáceres Fernández-Bolaños

OBJETIVOS:

Especializar a la farmacia en determinados pacientes adelantándonos a sus necesidades.
Incorporar la gestión de encargos dentro de la atención farmacéutica.
Desarrollar una herramienta que nos permita informatizar la gestión de encargos periódicos.
Disminuir el número de encargos.

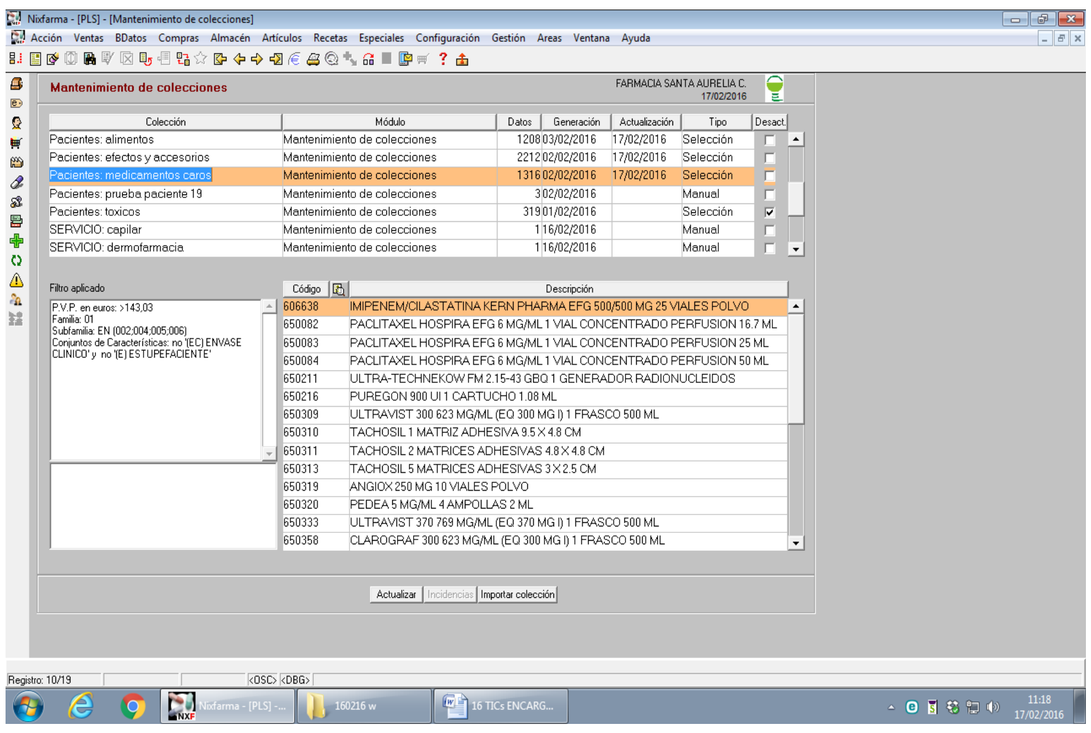
MATERIAL Y MÉTODOS

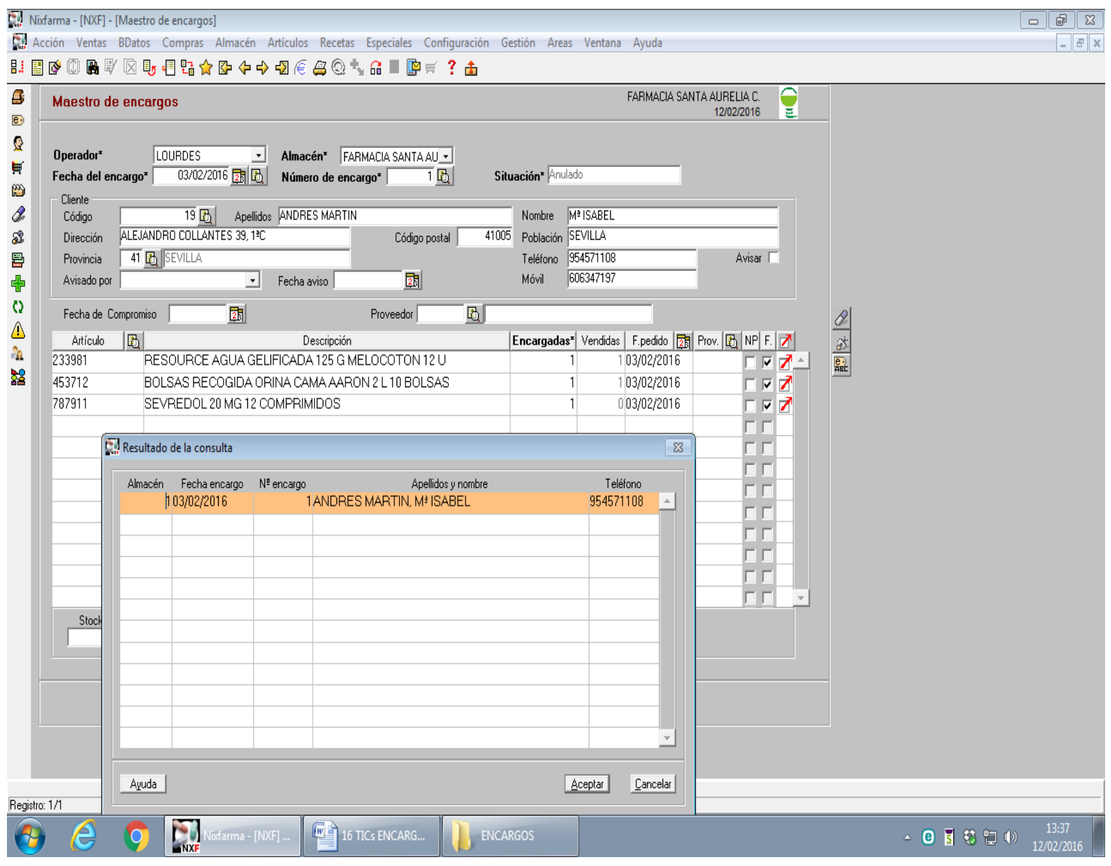
1. Preparación del entorno. Creamos colecciones o grupos especiales de pacientes y detectamos sus necesidades particulares:
✓Alimentos.
✓Efectos y Accesorios: incontinencia.
✓Pacientes: Medicamentos >143,04 €
✓Estupefacientes.
✓Pacientes Individualizados: Sin filtros estándares, nacen de necesidades concretas de pacientes. Incluirían los medicamentos correspondientes a su tratamiento.

2. Durante la dispensación diaria, proponemos a los pacientes diana incorporarse al sistema de "Encargos periódicos Informatizados". Para ello deben firmar el consentimiento informado.

3. Se crea la ficha de Paciente, relacionándola con su ficha de cliente, para evitar la duplicidad de registros, tal como recomiendan los sistemas de calidad.
Se completa para cada medicamento, entre otras cosas, las fechas Inicio Tratamiento, Fin de Envase (la calcula infomáticamente desde la posología) y Fin de Tratamiento.
En la pestaña de Datos Personales, se marca "generar encargos automáticos" y se asigna el paciente a la colección correspondiente.
Además podremos ver la fecha del último encargo automático generado.

4. Generación automática de los encargos periódicos. Cada mañana se generan los encargos correspondientes. Decidimos que el encargo se origine tres días antes de que el paciente lo necesite, así tendremos tiempo de resolver posibles incidencias.





5. El encargo programado se incorpora automáticamente al pedido habitual. En ese momento se decide pedir o no, según tengamos o no existencias. En ese caso, se le apartaría en la estantería de encargos de la farmacia.
Otra opción es que en el programa informático activemos un parámetro que decide si los encargos evalúan el stock o no.

6. Al recepcionar el pedido el ordenador nos indica que es un encargo. En ese caso, el encargo programado se reservaría.

7. Dispensación del "Encargo Programado"
Al dispensar un encargo, el ordenador nos pregunta si queremos dispensarlo.
En caso afirmativo, seleccionamos al paciente adecuado.
Dispensación. El encargo queda identificado.
Debemos indicar al paciente para poder actualizar su ficha desde ventas y que esa dispensación se incorpore en su historial.
Se iniciaría de nuevo el ciclo.
Nunca llamamos al paciente para indicarle que tiene la medicación disponible, ya que es libre de ir cuando quiera a la farmacia que quiera.

RESULTADOS

Desarrollamos una herramienta que nos permite automatizar e incorporar a nuestra labor diaria la gestión de encargos, consiguiendo así la excelencia en la atención a pacientes con necesidades especiales.
Hemos disminuido los encargos en un 11.75%.