

# P0017\_ PROCEDIMIENTO DE TELEFARMACIA



**Elaboración (versión 1):** Emilio Molina Cuadrado

**Referente:** UGC Farmacia HU Torrecárdenas

**Fecha de revisión:** 28/04/2022 (trianual)

**Elaboración:** UGC Farmacia

**Validación:** Unidad de Calidad HUT

**Autorización:** Dirección Asistencial HUT



## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ANTECEDENTES
2. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN Y ALCANCE
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
4. ORGANIZACIÓN EN LA UGC DE FARMACIA
5. PUNTO DE ENTREGA A MENSAJERIA
6. ENVÍO DE LA RELACIÓN DE PAQUETES A RECOGER POR LA EMPRESA DE TRANSPORTES.
7. PERSONAL QUE COORDINA Y PREPARA CON APOYO EN FARMACIA.
8. CONTACTO CON LA EMPRESA DE MENSAJERÍA
9. TRAZABILIDAD DE LA ENTREGA
10. INDICADORES



## **1. OBJETIVO Y ANTECEDENTES**

El objetivo del presente procedimiento es desarrollar el proceso de Telefarmacia en la Unidad de pacientes externos. La Telefarmacia, como la Atención Farmacéutica a los pacientes, puede ir o no acompañada de la dispensación y entrega informada de tratamientos ya sean medicamentos, nutrición, u otras terapias. En este procedimiento se describe la Telefarmacia la Atención Farmacéutica a los pacientes externos asociada a un proceso de dispensación de **medicación a domicilio**. Este proceso surge de la necesidad de mejorar la atención a ciertos pacientes, limitando los desplazamientos innecesarios al hospital, disminuyendo los tiempos de espera, haciendo más confortables los espacios y mejorando la accesibilidad.

Los objetivos que persigue este programa de dispensación domiciliaria en la provincia de Almería son:

- Promover accesibilidad a la atención farmacéutica.
- Mejorar el acceso a la medicación de los pacientes.
- Mantener privacidad y confidencialidad.
- Mantener la calidad y seguridad farmacoterapia mediante video consultas.
- Minimizar costes (pacientes y hospital).
- Mantener la satisfacción de estos pacientes.
- Garantizar la trazabilidad del producto dispensado.



## **2. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN Y ALCANCE**

**-Técnicos de farmacia:** Será responsabilidad de los técnicos de farmacia la gestión y aseguramiento del proceso de preparación, envío y registro tanto de la correcta recepción en el Centro de Salud indicado como la posterior entrega de la medicación para los pacientes incorporados al programa de Telefarmacia en las fechas y plazos previstos.

**-Facultativos responsables de las consultas de pacientes externos:** será responsabilidad de los facultativos ofertar el procedimiento a los pacientes, validar el cumplimiento de los criterios establecidos para su inclusión y coordinar todo el proceso descrito en este documento, optimizando así el proceso de atención farmacéutica y dispensación de fármacos a los pacientes atendidos en las consultas externas.

## **3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **CARACTERÍSTICAS DEL PACIENTE**

#### **CRITERIOS DE INCLUSION:**

- Paciente frágil, anciano (>65 años) o sin apoyo familiar.
- Paciente residente en localidades alejadas de la provincia
- Paciente aislado con infección activa o en cuarentena.
- Pacientes con problemas de movilidad
- Pacientes con problemas socioeconómicos.
- Otras circunstancias a valorar.



## **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Caso a)

: no ancianos (<65 años)

: Sin problemas de movilidad (tarjeta más cuidados o información Diraya)

: Sin infección activa o en cuarentena / no inmunodeprimido grave

: No asmáticos ni EPOC, ni FQ

: Sin problemas socioeconómicos

: Almería o próximos a Almería (valorar movilidad del paciente) menos de 20 km

Ejemplos: pacientes jóvenes de localidades cercanadas de hepatitis B, Hepatitis C, Hormona de Crecimiento, Óvulos vaginales, terapia hipolipemiante, anticuerpos para la migraña, insuficiencia renal, artritis, psoriasis)

Caso b) pacientes que tengan cita con el médico para el mismo día que farmacia

Los casos a o b, no recibirán llamada proactiva desde Farmacia

Del mismo modo los pacientes que prefieran ser atendidos presencialmente se les atenderán presencialmente como realizamos de manera habitual.



(no obstante, en caso de que llamen para solicitar el servicio, se estudiará el caso individualmente).

Del mismo modo los pacientes oncológicos que vengan al hospital de día se mandará la medicación oral con la intravenosa para que no tengan que subir a nuestra consulta. Por último, los pacientes que vayan a recibir alta y necesiten medicación de nuestra consulta el procedimiento será el siguiente: la enfermera responsable nos llamará a la UGC de Farmacia (716312) para informarnos del alta, el nombre del paciente y su NUHSA para que podamos consultar la medicación en el informe de alta, seguidamente procederemos a abrir ficha y realizar la dispensación, imprimiendo una hoja de dispensación. Posteriormente llamaremos a la Unidad del paciente subsidiario para que el personal de la Unidad se acerque a la nuestra a recogerla, firmando la dispensación.

#### **4. ORGANIZACIÓN EN LA UGC DE FARMACIA**

##### **4.1 Frecuencia y número de envíos.**

La frecuencia de envío será diaria de lunes a viernes salvo festivos, tanto para la medicación de nevera como para la medicación a temperatura ambiente.

A las 16h de la tarde se entregará a la mensajería la medicación preparada para su reparto a lo largo del día. La empresa de transporte se comprometerá a entregar toda la medicación de frío, y a temperatura ambiente en 24 horas como norma general y en un máximo de 48h si no localizan al paciente.



La preparación de la medicación a enviar se hará durante la mañana del día anterior a la recogida tanto para los envíos de temperatura **ambiente** como para los **refrigerados**.

## 4.2. Selección de los pacientes

La inclusión de pacientes se podrá hacer de dos maneras: o bien llamando de forma **proactiva** a pacientes candidatos a recibir la medicación en su domicilio o bien, pacientes que se **pongan en contacto** con Farmacia y que cumplan los criterios anteriormente citados.

Para llevar a cabo la primera de las situaciones. Los responsables (Pablo [oncología] y Emilio y Eva), utilizarán el módulo Diraya Citación (citaweb), consultas previstas → se introducirá la fecha de dentro de 48h. Es decir si estamos llamando un 1 de abril cargaremos la lista del 3 de abril → “cargar” → Farmacia externa enfermería y Farmacia Consulta 2 → ver agenda.

Figura 1

The screenshot displays a software interface for patient management. The main area shows a list of patients with the following columns: 'Número', 'Nombre', 'Dirección', 'Teléfono', 'Estado', and 'Fecha de nacimiento'. The list is organized into sections for different pharmacy services: 'Farmacia Consulta 1', 'Farmacia Consulta 2', 'Farmacia Consulta 3', and 'Farmacia Consulta 4'. Each section contains a list of patient records with their respective details.

Número	Nombre	Dirección	Teléfono	Estado	Fecha de nacimiento
00000001	ALFONSO GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000002	MARIA GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000003	JUAN GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000004	ANA GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000005	PABLO GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000006	EMILIO GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000007	EVA GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000008	CARLOS GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000009	SOFIA GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980
00000010	DAVID GARCIA	C/ SAN VICENTE DE CASTRO, 1	900000000	Activo	01/01/1980





Estos listados (en los que figuran los teléfonos) se entregarán a los farmacéuticos encargados de ir llamando a los pacientes; en el área de pacientes externos se encargarán Emilio Molina y Eva Róman los lunes y los jueves en horario de mañana.

El martes, jueves y viernes se hará en horario de tarde por la persona con la continuidad asistencial asignada a esta tarea.

De esta forma, a lo largo del día, la persona responsable irá localizando a los pacientes candidatos de envío de medicación. Para ello previamente habrá que mirar en Diraya las comorbilidades edad y lugar de residencia del paciente para ver si cumple criterios de envío. La Telefarmacia consistirá en: provisión de una Atención Farmacéutica Especializada centrada en el seguimiento clínico de los pacientes. Abarca como principales actividades las siguientes: validación terapéutica, documentación clínica, consulta de Atención Farmacéutica, monitorización terapéutica de los pacientes, seguimiento de la adherencia, formación e información sobre medicamentos. Los pacientes que no cumplan criterios se anotarán en la lista de la figura 1 “no cumple criterios de envío”. De igual manera en el programa de prescripción de pacientes externos se añadirá como línea de prescripción “PRESENCIAL” para próximas dispensaciones. Para los pacientes que en ese pre-filtro cumplan los criterios para ser llamado, se les llamará. En caso de no poder localizarlo se anotará en la lista de la figura 1 “no localizado” con la hora y fecha de llamada. En caso de localizarlo procederemos a preguntar al



pacientes según el archivo “Envío a domicilio Preguntas” su nombre, apellido, dirección, código postal y teléfono de contacto. Deberá, además, consultar al paciente si autoriza que sus datos estén disponibles para la empresa de transporte. Esto quedará reflejado poniendo en las observaciones del paciente de la aplicación de Telefarmacia “acepta LOPD”. En caso negativo se cesará el servicio. Este proceso se hará igual cuando sea el paciente el que se ponga en contacto con Farmacia. Los pacientes que cumplan criterios para el envío a domicilio se pondrán en el programa de pacientes externos “CANDIDATO A TELEFARMACIA”.

Los pacientes a los que se les realice el envío a domicilio se registrarán en la aplicación de Telefarmacia creada al efecto por el Servicio de Informática marcando si la medicación de “frío” o de “temperatura ambiente”

El campo observaciones se puede emplear para apuntar que acepta la LOPD, alguna apreciación del paciente y si ese paciente lo introducimos porque él/ella ha llamado para solicitar el servicio.



**TORRECÁRDENAS**  
Hospital Universitario

Fecha de Cita: 17/03/2022 Agenda: HT Farmacia Externa Enfermería Navera, Níjara, AN 0548904670

Nombre: MARIA CONSUELO (\*)  
Apellidos: LOPEZ (\*) FERNANDEZ  
Domicilio: CL. BERCULES, n°36 (\*)  
Municipio: Roquetas de Mar (\*)  
Localidad: ROQUETAS DE MAR C. Postal: 4740 (\*)  
Teléfonos: 950042844 697656375 617016189  
Observación: ACEPTA LOPD

Contactado

Nuevo Usuario Grabar

A continuación, la persona responsable validará la prescripción y realizará la correspondiente dispensación de la medicación, imprimiendo la hoja de dispensación que se guardarán en el archivo “hojas de dispensación diarias” que se agruparan en una fundita de plástico por día (con todos los pacientes de ese día) tanto para la medicación de frío como para la medicación de temperatura ambiente. Deberá, además, citar al paciente por la duración del tratamiento dispensado en “citaweb” para saber hasta cuándo tendrá tratamiento en la consulta número 2 y la hoja de la cita se grapará con la hoja de dispensación de paciente.

Una vez que se hayan realizado todas las llamadas del día se imprimirán los listados con todos los pacientes a los que hay que



realizar el envío (Dos copias una para farmacia y otra para que se la lleve el transportista firmada). Por un lado el listado de “frío” y por otro el listado de “seco”. Que quedan guardados en el escritorio del ordenador del despacho “FARMACÉUTICOS” en la carpeta “ENVIOS MEDICACIÓN “situada en el escritorio.

**TORRECÁRDENAS**  
Hospital Universitario

Fecha de Cita: 17/03/2022 | Agenda: [OT Farmacia Externa Enfermería] | Nueva | Nufus | AN | 0048904670

Nombre: MARIA CONSUELO (\*) | **Contactado**

Apellidos: LOPEZ | HERNANDEZ

Domicilio: CL BERCULES, n°36 (\*)

Municipio: Roquetas de Mar (\*)

Localidad: ROQUETAS DE MAR | C. Postal: 1740 (\*)

Teléfonos: 950042844 | 687656375 | 617016188

Observación: ACEPTA LOPO

Nuevo Usuario | Grabar



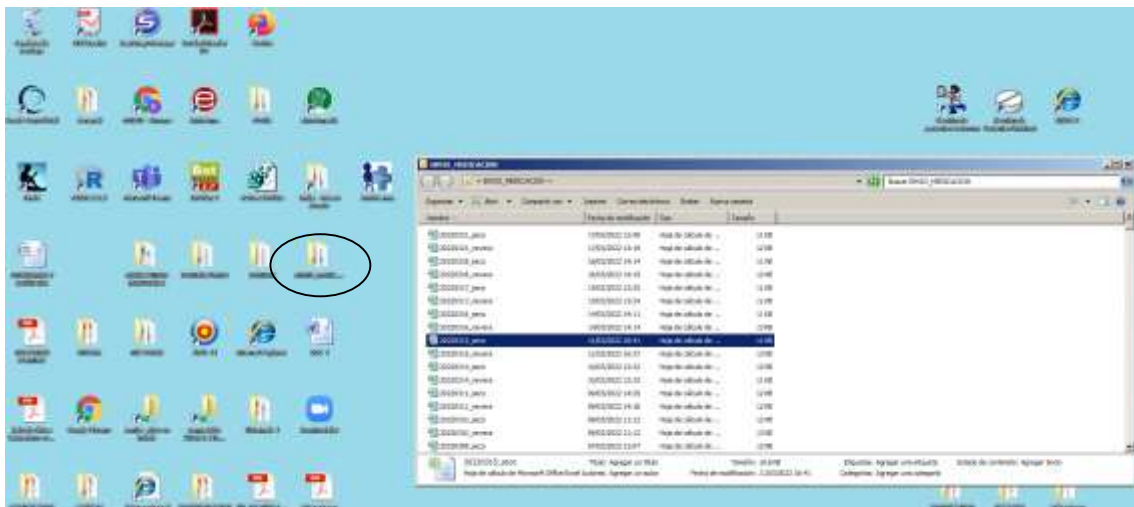
TORRECÁRDENAS  
Hospital Universitario



Etiquetas Transportista Envíos

Fecha Cita	Nota	Paciente	Nueva	Agenda
22/03/2022	AN0008866428	MENDOZ GARCIA JOSE ANTONIO	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0032986635	RAMOS MARTINEZ ISABEL	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0011964444	FERNANDEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0015991156	CABED ESCU	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0019295523	MARTINEZ N	<input type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0020878643	NAVARRO N	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0024840283	SALMERON I	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN1887804817	MORINO SAI	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0034781167	FERNANDEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0013869471	RODRIGUEZ	<input type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0032380621	SANCHEZ FE	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0022114280	RODRIGUEZ	<input type="checkbox"/>	HT Farmacia Externa Enfermería
22/03/2022	AN0008368894	BLIZ HARDA	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0002671844	PANIASUA LI	<input type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0014278704	CABRERA RC	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0007157385	LOPEZ PASO	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0007649257	MEDINA PUE	<input type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN1888759299	ESPEZUA AU	<input type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0058378589	BARRANCO I	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0050022089	VENZAL HER	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)
22/03/2022	AN0008150021	MARTINEZ R	<input checked="" type="checkbox"/>	HT Farmacia General I I (ONCOHEM)

Borrar Envío



A continuación se chequeara que todos los pacientes que aparecen en la Excel tengan su correspondiente hoja de dispensación y cita si corresponde.

Una vez realizado el chequeo se entregará a los auxiliares-técnicos todas las hojas de dispensación para su preparación y las etiquetas correspondientes de los pacientes.



### **4.3 Preparación de la medicación.**

Los tratamientos se prepararán durante la mañana por el técnico de la consulta 2 de la siguiente manera:

- Conforme prepare la medicación firmará la hoja de dispensación correspondiente.
- Los tratamientos se colocarán en una bolsa opaca colocando una pegatina indicativa de medicación de nevera para los medicamentos que lo precisen.
- Por último pegará la etiqueta entregada por el farmacéutico con el nombre del paciente. Este punto es crítico. Si hay errores en el etiquetado la medicación llegará a otro paciente la bolsa se quedará sin cerrar con toda la medicación preparada.
- Una vez preparada la medicación se volverá a comprobar por la tarde que la hoja de dispensación coincide con la etiqueta (punto crítico). El responsable será uno de los farmacéuticos que esté de tarde junto a un técnico que revisarán paquete por paquete que coincida nombre y medicación con la hoja de dispensación impresa y firmarán que se ha realizado el chequeo.

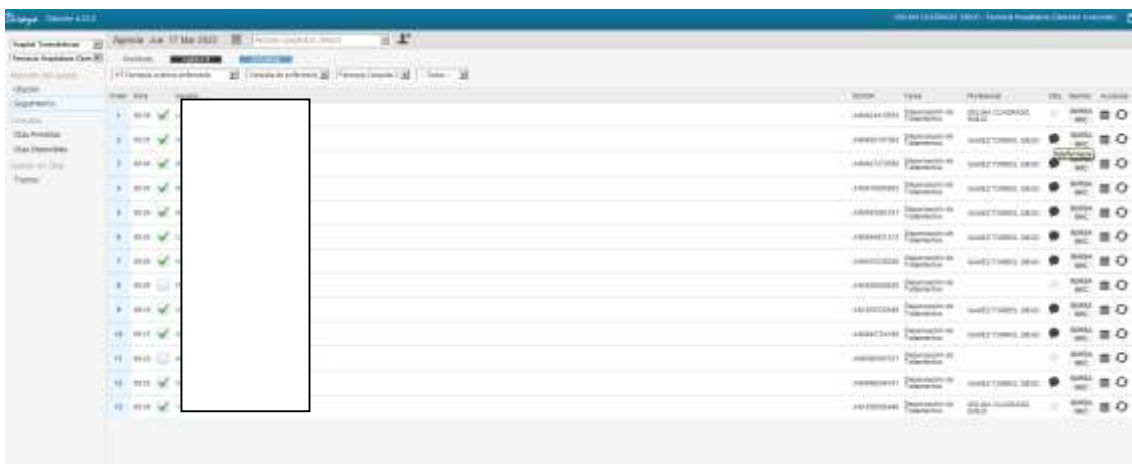
Este proceso se realizará tanto con la medicación de temperatura ambiente como con la medicación de nevera.



Cualquier incidencia en la preparación de la medicación debe comunicarse al farmacéutico para ver si es subsanable o necesita ser confirmado al día siguiente.

#### 4.4 Confirmación de cita Telefarmacia.

Como Diraya citación no permite confirmar las citas distintas del día en curso (es decir confirmar hoy una cita de dentro de dos días). Los listados de citas diarios sacados hace dos días (ejemplo si hoy es jueves el martes), se entregarán al farmacéutico de pacientes externos para confirmar la cita y en el apartado observaciones se pondrá “Telefarmacia”.



#### 5. Punto de entrega a mensajería.

Los envíos preparados se agruparán para su recogida en el armario del pasillo que va a las consultas para fármacos a temperatura ambiente y en la baldas de debajo de la nevera de la consulta 1 para fármacos de nevera.



## 6. Envío de la relación de paquetes a recoger por la empresa de transportes.

Diariamente se enviará a la empresa de transportes dos relaciones de envío la de medicación de “seco” y la de “nevera”. Esta relación será la misma que utiliza el técnico para la preparación de la medicación.



Referencia	Cliente	Dirección	CP	Localidad	Telefono	Butros	Envío
	DOVICO INGENIA IVA	CL SOLARES esp 29-32	4009	ALMERIA	862040720	2	1
		Centro publico n°41	4740	MARINAS (IAS)	948848583-648848583	1	1
			9007	ALMERIA	831395833-850259453	1	1
					853315432-800231840	1	1
		LADOR, n°2	4880	TUDIA	897337574	1	1
					634787186-687960895	1	1
			4007	ALMERIA	950909137	1	1
		n°3	4830	VELEZ BLANCO	68862451-68862451	1	1
		n°4	4005	ALMERIA	628875486-628875486	1	1
		n°5	04276	SORBAS	950364733	1	1
		n°6	04760	BERIA	650601186	1	1
		n°7				1	1
		n°8				1	1
		n°9				1	1
		n°10				1	1
		n°11				1	1
		n°12				1	1
		n°13				1	1
		n°14				1	1
		n°15				1	1
		n°16				1	1
		n°17				1	1
		n°18				1	1
		n°19				1	1
		n°20				1	1
		n°21				1	1
		n°22				1	1

Referencia	Cliente	Dirección	CP	Localidad	Telefono	Butros	Envío
		n°23	4009	ALMERIA	822740972	2	1
		n°24	4110	CAVPOHEMOSO	950585752-699295690	1	1
		n°25			815553340-640830465	1	1
		n°26	4230	HUERCAL DE ALMERIA	945845895	1	1
		n°27	4770	ADRA	843156140-635142970	1	1
		n°28	4700	EIIDO (EL)	830918659-818805469	1	1
		n°29			631636229-631636229	1	1
		n°30	4740	ROQUEFAS DE MAR	842153448	1	1
		n°31	4117	SAN ISIDRO DE MIJAR	880375556-950567066	1	1
		n°32	4710	SANTA MARIA DEL AGUILA	637143966-631515297	1	1
		n°33	4002	ALMERIA	667956891-644841947	1	1





El transportista comprueba que el número de paquetes es el mismo que aparece en cada relación (seco y nevera) y firma las dos copias impresas una para archivarla en farmacia y otra que se lleva el transportista.

### **7. Personal que coordina y prepara con apoyo en Farmacia.**

Cada semana, habrá dos personas encargadas de la preparación de los envíos. En función de la disponibilidad de cada momento serán, el técnico-auxiliar de pacientes externos y el farmacéutico encargado.

### **8. Contacto con la empresa de mensajería.**

**Teléfono de contacto: 620 31 89 01**

### **9. Trazabilidad de la entrega.**

Semanalmente la empresa de transportes mandará un reporte con el informe de los tratamientos entregados. A fecha 22/03/2022 se han entregado todos. Los reportes se encuentran archivados en:

[ugc\_farmacia(Indalo) →PNTs → Telefarmacia → Emilio → ENVIOS SEUR REPORTES]

### **10. Indicadores.**

El número de incidencias en los envíos será menor del 1 por ciento. El registro de las incidencias se encuentra archivado en:



[ugc\_farmacia(Indalo) →PNTs → Telefarmacia → Emilio → INCIDENCIAS  
TELEFARMACIA]

El porcentaje de pacientes atendidos anualmente en Telefarmacia será mayor del 10%. El cálculo se hará dividiendo el número de pacientes atendidos en Telefarmacia entre el número total de pacientes atendidos y multiplicando por 100. El número de pacientes total atendido durante un año se puede extraer del programa de dispensación de pacientes externo Farmatools® . El número de pacientes a los que se le realiza Telefarmacia se puede obtener en:

[ugc\_farmacia(Indalo) →PNTs → Telefarmacia→ Emilio → RELACION DE  
PACIENTES POR FECHA]