

# PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN 2020-2023

**SERVICIO DE FARMACIA**

HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

MADRID



# SERVICIO DE FARMACIA

HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

## NUESTRO PROPÓSITO

Mejorar la salud y la calidad de vida de las personas

- mediante una prestación farmacéutica efectiva, segura y eficiente, en un marco de asistencia integral y humanizada
- buscando la excelencia técnica y humana de todos los que aquí trabajamos
- contribuyendo al avance científico a través de la investigación y la innovación



# PRESENTACIÓN

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón, tiene como objetivo esencial: Humanizar la Asistencia Sanitaria. Así está reflejado en la VISIÓN de nuestro Hospital que, entre otras cosas, establece que el Marañón trabaja para ser un centro al que los pacientes elijan no sólo por su trayectoria y prestigio, sino también por su humanidad.

La humanización es también uno de los ejes fundamentales de nuestro plan estratégico, con el que se pretende reforzar lo que somos y sentar las bases de lo que queremos ser: un hospital excelente, preparado para afrontar los desafíos que los vertiginosos avances de la medicina nos plantean, pero también una estructura que sitúe al paciente en el centro de la asistencia sanitaria. Porque, como repetía con frecuencia el gran médico y humanista Gregorio Marañón, “no hay enfermedades, sino enfermos”.

Entre los valores que nos esforzamos cada día por alcanzar, ocupa un lugar muy destacado la satisfacción de nuestros pacientes: darles voz, escucharles y orientar todo el proceso asistencial a dar respuesta a sus necesidades, respetando sus derechos e intentando que la atención prestada sea más cercana y personal.

Uno de los servicios clave en nuestro Hospital que represente estos valores es el Servicio de Farmacia. Que no sólo se ha convertido en un referente de la excelencia de la farmacia hospitalaria, sino que es un gran ejemplo de humanización, con la puesta en marcha de numerosas iniciativas destinadas a hacer más cálida, cercana y personalizada la atención a los pacientes.

El Servicio de Farmacia del Hospital Gregorio Marañón acumula premios y reconocimientos que avalan su impecable trayectoria asistencial, docente e investigadora. Lleva años situándose como el mejor Servicio de Farmacia de España, según los datos del Monitor de Reputación Sanitaria, también en los premios Best in Class, y es el único Servicio de Farmacia de nuestro país que ha obtenido el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+.

Pero el increíble esfuerzo de sus profesionales en el camino de la excelencia no les ha hecho olvidar la importancia de prestar una asistencia cercana al paciente. Con preciosos proyectos como *FarmAventura*, una iniciativa pionera en España para conseguir mayor adherencia a los tratamientos por parte de los niños que reciben dispensación farmacológica ambulatoria, y que convierte su visita al Hospital en una divertida aventura en la selva. O como la app *e-OncoSalud*, una aplicación que permite a los pacientes oncológicos estar en contacto con su farmacéutico hospitalario, tener información y consejos sobre su tratamiento, registrar su evolución y notificar efectos adversos en tiempo real.

También durante los duros meses de la pandemia de coronavirus, los profesionales de nuestro Servicio de Farmacia demostraron, una vez más, su compromiso con la salud y el bienestar de los pacientes, multiplicando su actividad, con atención continuada presencial durante las 24

horas del día, para garantizar el aprovisionamiento de medicamentos específicos de COVID-19 en una situación de desabastecimiento del mercado farmacéutico, para acondicionar y preparar los fármacos para su uso en todas las unidades que atendían pacientes Covid, y evitando que los pacientes crónicos tuvieran que desplazarse al Hospital a recoger su medicación mediante la realización de consultas de atención farmacéutica telemática y el envío de los fármacos a su domicilio.

Este Plan de Humanización que ahora tienen en sus manos es un paso más en este camino, una demostración del compromiso con la humanización de los profesionales de nuestro Servicio de Farmacia, que aúnan imaginación y esfuerzo para facilitar y mejorar la vida de los pacientes, y lo hacen, además, a través de una asistencia de la máxima calidad.

**JOSEBA BARROETA URQUIZA**

Director-Gerente Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Madrid, Diciembre de 2020

# PRÓLOGO

## HUMANIZANDO LA FARMACIA HOSPITALARIA, UN RETO ESTRATÉGICO

Nadie puede negar la importante evolución en avances tecnológicos y conocimientos de la farmacia hospitalaria en los últimos años. La disciplina y el área de conocimiento de farmacia hospitalaria está sometida a un continuo avance científico y a retos de innovación que hacen, que hoy más que nunca, la farmacia hospitalaria se haya convertido en un servicio nuclear y central de los hospitales.

El abordaje de la cronicidad junto con la innovación terapéutica en patologías de alta complejidad, han supuesto que la farmacia hospitalaria, sea el epicentro donde confluyen múltiples intereses sanitarios. Por un lado, la investigación y generación de conocimiento con la participación en ensayos clínicos y grupos colaborativos de investigación de alto nivel. Por otro lado, acceder a nuevas fórmulas de gestión clínica que doten de una mayor flexibilidad a los procesos integrados que se llevan a cabo en el Servicio de Farmacia y, por ende, en el resto del hospital.

La utilización de las herramientas de calidad como elementos de gestión ha posibilitado la certificación de los Servicios de Farmacia para ayudar a alcanzar la excelencia de los procesos. Y mientras la farmacia hospitalaria hace todo esto y muchas más cosas, se ha generado una reflexión interna y profunda, donde el profesional de la farmacia vuelve su vista al ejercicio de su profesión y contempla que su verdadero ADN es la asistencia a los pacientes, y que para un profesional generalista como lo es él, o para otras disciplinas similares, como el médico de familia o el internista, su verdadera razón de ser son las personas que padecen enfermedades y ellos poseen las capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para poder mejorar la calidad de vida de esas personas. En ese punto de la reflexión, es cuando la farmacia hospitalaria comprende que ellos sin pacientes no pueden avanzar y por ello necesitan conocer la experiencia de los pacientes y sus familias y tienen que involucrarlos, de una manera real y eficaz en el diseño de sus procedimientos y actuaciones.

Todo este proceso reflexivo y la puesta en marcha de actuaciones donde el ciudadano, ya sea paciente o familiar, colabora en un marco de confianza y transparencia con los profesionales, para integrar su visión y su experiencia, para mejorar la percepción de los cuidados que recibe, es lo que denominamos, Humanización del Servicio de Farmacia.

A este proceso hay que añadir otros elementos y dimensiones como actitudes y formación de los profesionales, liderazgo clínico, arquitectura humanizada, rediseño de procedimientos integrados y tantas otras dimensiones que generan una continua revisión y mejora de los Servicios de Farmacia.

La humanización no es una moda pasajera y bucólica que se haya convertido en el nuevo paradigma de los ámbitos asistenciales, la humanización, y para hablar con más propiedad, el

humanismo sociosanitario, es una necesidad de los profesionales y las organizaciones sanitarias, a la hora de aproximarse al mundo de la persona enferma y su entorno.

Esta reflexión y esta propuesta de despliegue humanístico es el que ha realizado el Servicio de Farmacia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Desde la fundación Humans hemos asistido y participado activamente en este proceso de reflexión y hemos aprendido junto a sus profesionales, el valor de la escucha activa, la empatía y tantas otras dimensiones que constituyen el paradigma humanístico. El Servicio de Farmacia del Marañón, como coloquialmente lo denominamos profesionales y amigos, es probablemente uno de los mejores Servicios de Farmacia de España, producto no sólo de poseer el único sello de excelencia +500 de este país, sino por llevar muchos años liderando la transformación de la farmacia hospitalaria.

El marcado liderazgo afectivo transformacional de su responsable la Dra. María Sanjurjo, junto a un espléndido equipo cohesionado en torno a los valores del conocimiento científico y los valores humanísticos, han hecho posible este excelente proyecto de humanización de la farmacia del hospital. El Servicio ha definido una hoja de ruta y un mapa de excelencia por donde transitar de la mano de pacientes, otros profesionales del hospital y equipo directivo. Se ha realizado un importante trabajo de identificación de dimensiones y rutas de la humanización y, sobretodo, se han identificado los hitos críticos, roles y procesos sobre los que actuar. Pienso con total sinceridad que este Programa de humanización elevará el nivel del Servicio de Farmacia del Hospital Gregorio Marañón de una manera cualitativa, y se convertirá en una referencia para otros Servicios de Farmacia Hospitalaria.

Desde la Fundación Humans queremos agradecer al Servicio de Farmacia y en especial a su responsable la Dra. Sanjurjo, la posibilidad que nos ha brindado de poder aprender y descubrir junto a ellos, las dimensiones del humanismo de la farmacia. De igual manera queremos agradecer al equipo directivo del hospital, con su Director Gerente a la cabeza, las facilidades dadas a la Fundación para poder llevar a cabo este trabajo.

Me siento muy satisfecho de que la farmacia de un hospital llamado Gregorio Marañón en honor de nuestro ilustre médico y humanista, lleve adelante este proyecto de humanización que a su vez pueda servir para que otros servicios hospitalarios y otras farmacias acometan la importante reflexión de buscar la esencia de su ejercicio profesional. Ahora sólo queda, seguir trabajando, innovando y mejorando.

**DR. JULIO ZARCO RODRÍGUEZ**

Presidente Fundación Humans para la promoción de la humanización de la asistencia sanitaria  
Madrid, Diciembre de 2020





## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Farmacia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón, lleva años trabajando en la mejora continua de sus procesos, con una apuesta firme por la innovación en servicios y tecnología, con el objetivo final de mejorar la calidad de la atención a nuestros pacientes.

Este compromiso por la calidad se ve reflejado, entre otros reconocimientos, en la obtención del Sello EFQM 500+ en el año 2017 y su renovación en 2020, en la designación, por tercer año consecutivo, como mejor Servicio de Farmacia de España por el Monitor de Reputación Sanitaria, en el Premio BestinClass y en el distintivo Madrid Excelente.

En esta orientación hacia la búsqueda de la excelencia, tanto el Hospital como el Servicio de Farmacia, están enfocando sus actividades a un proceso de Humanización de la asistencia sociosanitaria, con el objetivo de ser un Hospital que los pacientes elijan no sólo por su trayectoria y prestigio, sino también por su humanidad.

En esa línea, el Servicio de Farmacia viene desarrollando proyectos en diferentes ámbitos asistenciales para proporcionar una prestación farmacéutica efectiva, segura y eficiente y a la vez integral y humanizada, entre los que podemos citar: *FarmAventura*, una nueva forma de atención al paciente pediátrico con enfermedades graves y crónicas, que mediante el juego y el aprendizaje consigue mejorar la adherencia al tratamiento; *e-OncoSalud*, un nuevo proyecto para la comunicación y seguimiento diario de pacientes en tratamiento con antineoplásicos orales, que mediante el uso de una app, fomenta el papel activo del paciente en el control de su enfermedad y aumenta la seguridad del tratamiento; *Tándem*, un programa para la conciliación farmacoterapéutica en pacientes de alto riesgo, que engloba a todos los niveles asistenciales; y la *Telefarmacia*, nuestro último proyecto impulsado por la crisis sanitaria generada por la COVID-19, que ofrece a los pacientes más vulnerables un seguimiento más cercano junto con la entrega de su medicación en el domicilio.



Para continuar avanzando en nuestro camino de mejora de la atención al paciente, de acuerdo con las iniciativas del Hospital y en sintonía con la Guía de Humanización de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, nos propusimos elaborar y poner en marcha un **Programa de Humanización**, que impregnase nuestro Plan estratégico como una gran línea transversal, abarcando a todas y cada una de las áreas asistenciales del Servicio.

En primer lugar, se realizó un *Análisis de situación* para conseguir una visión cercana y directa de las necesidades de los pacientes y profesionales, en el que se contó con la colaboración de la Fundación Humans, que aportó la parte metodológica, basada en su experiencia en el estudio de los aspectos humanísticos de las organizaciones sanitarias.

Este Análisis consistió en un estudio del entorno externo e interno, al objeto de conocer los aspectos a potenciar y mejorar. Para ello, se establecieron grupos focales con pacientes o cuidadores de cada uno de los ámbitos asistenciales del Hospital y se celebraron entrevistas con médicos y personal de enfermería que trabajan en dichos ámbitos, así como reuniones con profesionales de los diferentes estamentos del Servicio de Farmacia.

Como resultado de este estudio, se puso de manifiesto:

- La necesidad de conseguir un mayor acercamiento al paciente en algunas áreas asistenciales, dando una mayor prioridad a sus necesidades, inquietudes y aspiraciones, proporcionándole una atención profesional de alto nivel, con la máxima empatía y respeto.
- La importancia de mejorar el entorno y las condiciones de trabajo de nuestros profesionales, así como su formación humanística, para ayudarles en su día a día con los pacientes y en sus relaciones interprofesionales.

Posteriormente, se llevaron a cabo sesiones de orientación estratégica con la Comisión de Dirección del Servicio de Farmacia, para definir las **bases fundamentales** en que las se asentará el programa y sus líneas de actuación. Finalmente, en talleres de trabajo con profesionales del Servicio, se concretaron los **objetivos** y **acciones** a realizar en cada una de ellas.



Las cinco bases en las que se asienta el programa son:

**01 CULTURA Y GOBIERNO: LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE FARMACIA, COMPROMETIDOS CON EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN**

Partiendo del Propósito, Visión y Valores de nuestro Servicio de Farmacia, mejorar la capacidad de liderazgo y las habilidades personales y de relación de nuestros profesionales, como empatía, amabilidad, respeto y compromiso con la calidad en la atención asistencial.

**02 ORGANIZACIÓN Y PROCESOS: ENFOCADOS EN LA ATENCIÓN A LA PERSONA**

Impregnar de *Humanización* nuestras estrategias, orientando la organización y los procesos del Servicio de Farmacia hacia una atención más personal y humana, respetando la dignidad y los valores de las personas, sus preocupaciones y sus miedos, y velando por la continuidad asistencial.

**03 PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN DE LOS PACIENTES: LOS PACIENTES Y LA SOCIEDAD, AGENTES ACTIVOS DE LA HUMANIZACIÓN**

Mejorar la comunicación y la relación con el paciente, escuchando más su voz y buscando su participación en el diseño y evaluación de los procesos asistenciales del Servicio de Farmacia y su implicación en las acciones y decisiones que afectan a su salud.

**04 CUIDADO Y DESARROLLO PROFESIONAL: BUSCANDO EL BIENESTAR DE LOS PROFESIONALES**

Mejorar la experiencia del paciente pasa necesariamente por mejorar la experiencia de los profesionales responsables de su atención, que deben sentirse satisfechos e integrados en el equipo.

**05 ENTORNO FÍSICO: INFRAESTRUCTURAS QUE FACILITEN LA HUMANIZACIÓN**

Hacer más accesibles, acogedores y agradables nuestros espacios.

A continuación, presentamos los objetivos y acciones a desarrollar para cada una de estas bases fundamentales.





# 01

## CULTURA Y GOBIERNO:

### Los profesionales del Servicio de Farmacia, comprometidos con el Programa de Humanización

- Partiendo del Propósito, Visión y Valores de nuestro Servicio de Farmacia, mejorar la capacidad de liderazgo y las habilidades personales y de relación de nuestros profesionales, como empatía, amabilidad, respeto y compromiso con la calidad en la atención asistencial.



## 1.1 CREAR UN COMITÉ DE HUMANIZACIÓN, QUE LIDERE LA PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA

### JUSTIFICACIÓN:

La implantación del Programa de Humanización deberá hacerse de forma estructurada y operativa, mediante la priorización de las acciones a realizar, su despliegue en planes operativos anuales y su seguimiento a través de indicadores y fuentes de información contemplados en el cuadro de mando.

Es importante que en su desarrollo y puesta en marcha participen los diferentes estamentos profesionales del Servicio de Farmacia.

### OBJETIVO:

Crear, dentro de los Órganos de Gobierno del Servicio, un **Comité de Humanización** que lidere la puesta en marcha y el seguimiento del Programa de Humanización.

### ●●● ACCIONES:

- Crear un **Comité de Humanización** donde esté representado el equipo directivo y las diferentes categorías profesionales del Servicio de Farmacia
  - Nombrar a una persona del Servicio coordinadora del Comité, que a su vez formará parte de la Comisión Ejecutiva del Servicio
  - Definir las acciones de humanización a implementar, su prioridad, responsables y cronograma
  - Establecer una relación formal con el **Consejo Asesor de Pacientes** para el seguimiento y monitorización del Programa
  - Establecer y seguir, en coordinación con el **Comité de Docencia y Desarrollo**, el Plan de Formación Continuada en Humanización
- Desplegar la humanización a través de las líneas de actuación y objetivos establecidos
- Integrar la dimensión de la Humanización en el cuadro de mando del Servicio

## 1.2 IMPULSAR Y FORTALECER LA CULTURA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA

### JUSTIFICACIÓN:

El Servicio de Farmacia ha explicitado en su Propósito, Visión y Valores su compromiso con el desarrollo de la cultura de humanización.

Para avanzar en ese campo, se requiere la implicación y el compromiso de todas las personas que trabajan en el Servicio de Farmacia.

Es esencial, por tanto, desarrollar en nuestros profesionales, además del conocimiento y las competencias técnicas adecuadas, las habilidades personales y de relación, así como las actitudes éticas necesarias para atender con empatía, amabilidad y respeto las necesidades de nuestros pacientes.

### OBJETIVO:

Promover la participación activa de los profesionales del Servicio de Farmacia en el Programa de Humanización y formarlos en la mejora de sus competencias relacionadas con la atención a la persona.

### ●●● ACCIONES:

- Conocer la percepción del personal del Servicio de Farmacia en relación con la humanización, a través de encuestas y grupos focales:
  - Identificar ideas o buenas prácticas en humanización para su posterior valoración e incorporación al Programa
  - Conocer el grado de compromiso de los profesionales con el desarrollo de proyectos de humanización
  - Detectar necesidades formativas para mejorar sus competencias humanísticas y relacionales:
    - Ética: empatía, identificación con problemas de otras personas
    - Intimidad y confidencialidad
    - Relaciones interpersonales
    - Soporte emocional y/o espiritual
    - Técnicas de comunicación
    - Manejo de conflictos

- Diseñar e implementar un **Plan de Formación Continuada en Humanización** para cada grupo profesional del Servicio de Farmacia, con una capacitación específica para los puestos más cercanos al paciente. El plan se articulará para dar respuesta a las necesidades formativas detectadas en las encuestas realizadas al efecto
- Establecer una evaluación interna de las actividades formativas realizadas y de su impacto en la cultura del Servicio
- Incorporar el tema “cultura de humanización” en el **Plan de acogida** de los profesionales de nueva incorporación y de profesionales en formación
- Definir el **Decálogo de buenas prácticas para humanizar la atención**, como medio de difusión del programa a sus profesionales y pacientes
- Elaborar **Recomendaciones de estilo** para potenciar la cortesía y mejorar la calidez humana
  - Mejorar la identificación de los profesionales
  - Reconocer a los pacientes por su nombre y conocer cómo prefieren ser llamados
- Elaborar un Protocolo de atención al paciente durante su estancia en el hospital, en la consulta de Atención Farmacéutica y en la dispensación de los medicamentos
- Implicar a todos los profesionales del Servicio de Farmacia en el Programa de Humanización
  - Realizar sesiones informativas/trabajo con todo el equipo del Servicio para dar a conocer el Programa de Humanización y tener en cuenta su opinión
  - Promover su participación activa en el desarrollo del Programa, su gestión y sus objetivos

### 1.3 DIFUNDIR EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN EL ENTORNO SOCIOSANITARIO Y LA SOCIEDAD

#### JUSTIFICACIÓN:

La difusión del Programa de Humanización en el Hospital y su entorno, facilita que tanto la Dirección, como los Servicios con los que se colabora de manera habitual y la sociedad acojan y apoyen el programa, facilitando la implantación de sus acciones.

#### OBJETIVO:

Conseguir el apoyo de la Dirección del Hospital, de otros Servicios asistenciales y la sociedad para facilitar el desarrollo del Programa de Humanización.

#### ●●● ACCIONES:

- Establecer un **Plan de comunicación** del Programa de Humanización, que haga visible la apuesta del Servicio de Farmacia por la humanización. Este plan deberá incluir, entre otras acciones:
  - Reuniones abiertas y reuniones individualizadas con la Dirección, otros Servicios y Asociaciones de Pacientes
  - Difusión del **Decálogo de buenas prácticas para humanizar la atención** entre los profesionales y pacientes del Hospital y la sociedad (cartelería, página web, RRSS, etcétera)
  - Difusión, en diferentes medios de comunicación, de los logros alcanzados
- Establecer alianzas y acciones conjuntas con otros Servicios del Hospital, con nuestro entorno sociosanitario y las Asociaciones de Pacientes
- Promover la participación del Servicio de Farmacia en proyectos de investigación sobre humanización, propios y en colaboración con otros Servicios o entidades







## 02

### ORGANIZACIÓN Y PROCESOS: Enfocados en la atención a la persona

- Impregnar de *Humanización* nuestras estrategias, orientando la organización y los procesos del Servicio de Farmacia hacia una atención más personal y humana, respetando la dignidad y los valores de las personas, sus preocupaciones y sus miedos, y velando por la continuidad asistencial.

## 2.1 ORGANIZAR LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA HUMANIZACIÓN

### JUSTIFICACIÓN:

El Servicio de Farmacia lleva muchos años trabajando en la mejora continua de la calidad de sus procesos y ha sido pionero en numerosas iniciativas para mejorar la atención asistencial de los pacientes.

Sin embargo, el análisis de situación llevado a cabo con la Fundación Humans ha puesto de manifiesto la conveniencia de: lograr un mayor acercamiento al paciente en algunos ámbitos, dar más prioridad a sus necesidades, inquietudes y aspiraciones, y proporcionarle una atención profesional, no sólo de alto nivel, sino también con la máxima empatía y respeto.

En esa línea, hay que trabajar en la continuidad asistencial, proceso todavía no bien resuelto en los hospitales, que genera una enorme preocupación a los pacientes, así como en reducir los tiempos de espera y evitar los desplazamientos innecesarios, que son importantes causas de insatisfacción y de pérdida de calidad percibida por los pacientes.

### OBJETIVO:

Humanizar nuestra asistencia de forma ordenada y estructurada, destacando el papel de la Humanización en nuestra estrategia, en nuestra organización y en nuestro día a día.

### ●●● ACCIONES:

- Revisar los principales procesos del Servicio de Farmacia desde la perspectiva de la humanización, teniendo en cuenta la opinión y las necesidades de los pacientes:
  - Identificar los distintos grupos de pacientes y priorizar aquellos que puedan tener un mayor beneficio con la atención farmacéutica, determinando las acciones necesarias para mejorar su proceso asistencial
  - Asignar a cada paciente un farmacéutico para que ejerza como su referente asistencial, en función de su patología y características. Salvo excepciones, al paciente le atenderá siempre el mismo farmacéutico

- Asegurar que los pacientes y cuidadores disponen en todo momento de información personalizada sobre su tratamiento y que su nivel de comprensión es adecuado
- Elaborar un **documento de acogida** para pacientes que incluya ubicación, organización del Servicio de Farmacia, servicios, equipo de profesionales, horarios y datos de contacto
- Protocolizar el primer contacto con el paciente
  - Atención por su farmacéutico de referencia y entrega del **documento de acogida**
  - Conocer y consensuar con el paciente sus preferencias y crear su itinerario personalizado: concretar la periodicidad de las visitas, los canales de comunicación y la información/ formación que se le proporcionará
- Incorporar las actividades necesarias para mejorar la continuidad asistencial:
  - Conciliar la medicación en las transiciones entre ámbitos asistenciales
  - Protocolizar la información farmacoterapéutica al alta hospitalaria de los pacientes, estableciendo mecanismos para facilitar su comunicación directa con el Servicio de Farmacia
  - Desarrollar programas no presenciales para el control y seguimiento de los pacientes tras el alta hospitalaria
  - Establecer un procedimiento para la coordinación asistencial con profesionales de Atención Primaria y Centros Sociosanitarios
- Optimizar el tiempo dedicado por el paciente a su atención por el Servicio de Farmacia
  - Evitar desplazamientos innecesarios al hospital, coordinando la gestión de citas con el resto de especialidades, promoviendo la atención farmacéutica no presencial, mediante consultas telemáticas y/o uso de apps, y la dispensación de los medicamentos al domicilio del paciente
  - Reducir los tiempos de espera de los pacientes en la atención presencial, estableciendo un protocolo de actuación específico para aquellas personas con necesidades especiales e implantando un sistema de información proactiva que detalle

los motivos que pueden ocasionar una demora en la atención

- Evitar interrupciones durante la atención al paciente, preservando la intimidad y confidencialidad. Establecer un protocolo para informar sobre la presencia de alumnado y definir el número máximo de alumnos por consulta

## 2.2 ESTRUCTURAR EL TRABAJO DE LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE FARMACIA PARA CONSEGUIR UNA MEJOR ATENCIÓN A LOS PACIENTES

### JUSTIFICACIÓN:

La evolución de los Servicios de Farmacia ha permitido, por un lado, mejorar los aspectos logísticos de su función gestora de la farmacoterapia, con la incorporación de nuevas tecnologías para aumentar la efectividad y la seguridad de los tratamientos y, por otro, potenciar el componente clínico, contribuyendo de manera eficaz a la mejora de la asistencia.

Este progreso en el componente clínico es particularmente visible en nuestro Servicio, que en 2013 dio un gran paso al frente cambiando su modelo de atención, especializando a los farmacéuticos por áreas clínicas e incorporándolos a los equipos asistenciales, para trabajar de forma integrada con el personal médico y de enfermería, ofreciendo a los pacientes una atención más individualizada, cercana y accesible.

Sin embargo, aún nos falta acceder a muchos ámbitos y, por ello, debemos trabajar en la optimización de nuestros recursos asistenciales, para llegar a más pacientes y aportarles el máximo valor añadido.

### OBJETIVO:

Organizar los recursos asistenciales del modelo de atención farmacéutica, buscando mejorar la atención a los pacientes.

### ●●● ACCIONES:

- Organizar la actividad de los profesionales para que puedan dedicar más tiempo a las tareas que aportan mayor valor añadido, reduciendo las actividades logísticas y/o burocráticas
  - Identificar claramente los perfiles, competencias y responsabilidades de cada estamento profesional, procurando conseguir el máximo valor añadido de cada uno de ellos
  - Evaluar la utilización de tecnologías que, además de mejorar la seguridad de nuestros pacientes, liberen recursos humanos para la atención directa al paciente
- Priorizar las actividades a realizar en función del valor que aportan a los pacientes

## 2.3 EVALUAR LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN PARA PERMITIR UNA MEJORA CONTINUA

### JUSTIFICACIÓN:

El Servicio de Farmacia cuenta con un cuadro de mando muy consolidado, que permite realizar un seguimiento riguroso de su funcionamiento. Sin embargo, para poder seguir y medir el grado de humanización del Servicio, es necesario incorporar algunos indicadores específicos.

### OBJETIVO:

Establecer indicadores y fuentes de información que permitan el seguimiento y la toma de decisiones adecuada para la consecución de los objetivos de este Programa.

### ●●● ACCIONES:

- Definir los indicadores del cuadro de mando del Servicio de Farmacia relacionados con la humanización (por ejemplo, índice de satisfacción de humanización, quejas y reclamaciones)
- Poner en marcha mejoras basadas en el análisis de estos indicadores







## 03 PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN DE LOS PACIENTES: Los pacientes y la sociedad, agentes activos de la Humanización

- Mejorar la comunicación y la relación con el paciente, escuchando más su voz y buscando su participación en el diseño y evaluación de los procesos asistenciales del Servicio de Farmacia y su implicación en las acciones y decisiones que afectan a su salud.

### 3.1 INCORPORAR A LOS PACIENTES EN EL DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ASISTENCIALES DEL SERVICIO DE FARMACIA

#### JUSTIFICACIÓN:

El diseño de los procesos asistenciales bajo la perspectiva de la humanización debe contar con la opinión de los pacientes/cuidadores directamente implicados, de acuerdo con el Valor del Servicio de Farmacia “Centrados en el paciente, contando con su opinión y participación”.

El desarrollo de la fase inicial del proyecto vino a confirmar el interés de los pacientes por participar en la mejora de los procesos y la posibilidad de añadir matices que, en ocasiones, escapan a la visión de los profesionales.

Además, los pacientes deben valorar objetivamente la atención recibida, de acuerdo con sus experiencias concretas.

En consecuencia, debemos establecer mecanismos de participación que permitan la escucha de los pacientes, tanto en el diseño de procesos como en la valoración del funcionamiento general del Servicio.

#### OBJETIVO:

Definir mecanismos de participación de los pacientes/cuidadores en el diseño de los procesos de atención del Servicio de Farmacia, y elaborar conjuntamente planes de mejora.

#### ●●● ACCIONES:

- Crear, dentro de los Órganos de Gobierno del Servicio, el Consejo Asesor de Pacientes, constituido por Pacientes / Representantes de Asociaciones de Pacientes que representen los principales tipos de pacientes que atiende el Servicio de Farmacia, para obtener una visión general (Asociaciones de pacientes) y otra más concreta (Pacientes), específica de nuestro Servicio
- Establecer un mecanismo de participación de los pacientes en el diseño de los procesos asistenciales:

- Identificar el momento adecuado para establecer la participación de los pacientes/cuidadores en la secuencia del rediseño de los procesos
- Crear grupos focales de trabajo con participación de profesionales, pacientes y cuidadores para mejorar procesos concretos
- Concretar las acciones de mejora
- Informar del resultado final a los pacientes/cuidadores que han participado en los procesos de rediseño
- Establecer mecanismos de consulta a pacientes/cuidadores para valorar objetivamente la atención recibida, de acuerdo con sus experiencias concretas
  - Ampliar el alcance de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de pacientes relacionados con el Servicio de Farmacia
  - Actualizar los canales de comunicación de quejas, sugerencias y felicitaciones
  - Implantar medidores de satisfacción en las unidades de atención directa a los pacientes
- Diseñar e implantar programas de implicación activa del paciente como auditor del funcionamiento de los procesos del Servicio de Farmacia, priorizando los aspectos de seguridad y humanización
- Elaborar planes de mejora concretos a partir de las opiniones y sugerencias de los pacientes

### 3.2 IMPLICAR A LOS PACIENTES EN LAS ACCIONES Y DECISIONES QUE AFECTAN A SU SALUD

#### JUSTIFICACIÓN:

El paciente tiene que tener un papel activo en el cuidado de su salud, y ser consciente del seguimiento de su tratamiento y de la importancia de mantenerse en contacto con sus profesionales sanitarios. Una buena atención sociosanitaria requiere que se faciliten a los pacientes y a sus familias las herramientas y recursos necesarios para ello.

El Servicio de Farmacia debe impulsar el desarrollo de iniciativas de información, formación y capacitación de los pacientes, que faciliten una participación más activa en la toma de decisiones, el adecuado manejo y seguimiento de la enfermedad y tratamiento, así como la adopción de hábitos saludables.

Por otro lado, los proyectos de Telefarmacia/TICs han demostrado ser herramientas muy eficientes para acercar la atención farmacéutica a los pacientes. En la actualidad, los pacientes de nuestro Hospital pueden contactar con el Servicio de Farmacia de forma telefónica, y algunos grupos de pacientes tienen ya a su disposición una app para una constante comunicación bidireccional con su farmacéutico. Esta mejora de la comunicación con los pacientes es una de las claves sobre las que se asienta este Programa.

#### OBJETIVO:

Impulsar el desarrollo de intervenciones e iniciativas de información, formación y capacitación de los pacientes y cuidadores, que hagan más efectivo el autocuidado y su participación en la toma de decisiones.

#### ●●● ACCIONES:

- Mejorar la calidad y utilidad de la información que se proporciona a los pacientes sobre su tratamiento, y unificar su estilo
- Ofrecer información sobre asociaciones de apoyo a pacientes y cuidadores, páginas web y apps, validadas por profesionales, que puedan ser de utilidad
- Promover la Web del Servicio de Farmacia como soporte principal para fomentar la prevención y el autocuidado, y ofrecer formación e información sobre farmacoterapia dirigida a los pacientes y sus cuidadores
- Promover actividades de formación y capacitación de pacientes, contando con su participación activa: iniciativas de Escuelas de Pacientes, Programas de Paciente Experto y programas de identificación de los Resultados Reportados por los Pacientes (Patient Reported Outcomes -PROs-)
- Colaborar con la Escuela Madrileña de Salud en la promoción de la corresponsabilidad de las

personas en el cuidado de su salud y en el fomento de hábitos y estilos de vida saludables

- Diseñar, implantar y evaluar herramientas (apps, teleconsulta y e-mail) que permitan mejorar la comunicación con los pacientes cuando no están en el hospital







# 04

## CUIDADO Y DESARROLLO PROFESIONAL: Buscando el bienestar de los profesionales

- Mejorar la experiencia del paciente pasa necesariamente por mejorar la experiencia de los profesionales responsables de su atención, que deben sentirse satisfechos e integrados en el equipo.

## 4.1 CUIDAR AL PROFESIONAL

### JUSTIFICACIÓN:

El “Cuidado y la atención a los profesionales” es uno de los Valores de nuestro Servicio de Farmacia.

No es posible la humanización de la asistencia al paciente si dentro del Servicio no se cuidan los aspectos humanos que afectan a los profesionales. Su Bienestar es una condición necesaria para que todas las personas del Servicio se enfoquen hacia “una atención más humana, centrada en el paciente”, otro de nuestros Valores.

Para ello, debemos fomentar: una comunicación adecuada, la asignación equitativa de responsabilidades, la participación y el reconocimiento de esfuerzos y logros, y la conciliación entre la vida profesional y la familiar.

### OBJETIVO:

Mejorar el grado de satisfacción profesional, fomentando el liderazgo clínico y una cultura organizacional de apoyo, reconociendo el bienestar de los profesionales como un indicador de calidad del Servicio de Farmacia. Detectar y prevenir el desgaste profesional.

### ●●● ACCIONES:

- Mejorar la información y comunicación entre los diferentes estamentos del Servicio
- Organizar actividades/encuentros que favorezcan la cohesión y la relación interpersonal de los profesionales
- Ayudar en la conciliación de su vida profesional y laboral: facilitar la adaptación de los horarios a las necesidades particulares de los profesionales y la posibilidad de teletrabajo
- Facilitar formación a los profesionales para el afrontamiento del estrés y situaciones conflictivas, y para la prevención del desgaste profesional
- Llevar a cabo acciones facilitadoras para el procesamiento emocional de la situación de un profesional ante un incidente crítico y de situaciones difíciles o traumáticas para el equipo asistencial
- Garantizar su seguridad en el trabajo:

- Disponer de material/dispositivos de trabajo que minimicen el riesgo de exposición a sustancias peligrosas y de lesiones de los trabajadores
- Promover prácticas saludables
- Reconocimiento profesional: desarrollar un procedimiento para visibilizar en el Servicio los agradecimientos de los pacientes y cuidadores y las buenas prácticas, experiencias e iniciativas desarrolladas por los profesionales
- Promover actividades de cooperación sociosanitaria al desarrollo y de acción humanitaria
  - Designar a un miembro del equipo directivo como responsable de la coordinación de estas actividades
  - Facilitar permisos para la participación de los profesionales en proyectos de cooperación sociosanitaria al desarrollo y de acción humanitaria
- Evaluar, bienalmente, el grado de satisfacción de los profesionales en relación con el clima laboral y desarrollar un plan de acciones de mejora

## 4.2 DESARROLLAR AL PROFESIONAL

### JUSTIFICACIÓN:

“La búsqueda de la excelencia técnica y humana de todos los profesionales” forma parte del Propósito de nuestro Servicio, que en su Visión se refiere a “ser un Servicio de Farmacia donde las personas con talento deseen incorporarse para crecer como profesionales”.

Para ello, es necesario facilitar el desarrollo profesional humanístico y técnico de nuestros profesionales. El plano humanístico se trata en la Base Cultura y Gobierno de este Programa de Humanización, dentro de su línea de acción “Impulsar y fortalecer la Cultura de humanización en el Servicio de Farmacia”, por lo que aquí nos centraremos fundamentalmente en la mejora de las competencias técnicas.

El Servicio de Farmacia tiene una vía excelente para captar talento farmacéutico a través del FIR, cuyos primeros números suelen elegir nuestro Hospital para formarse.

Mantener y desarrollar ese talento, requiere promover la formación técnica permanente, integrando y comprometiendo a los profesionales con el espíritu del Servicio.

#### OBJETIVO:

Promover la Excelencia Técnica de los profesionales del Servicio, facilitando su actividad formativa, docente e investigadora.

#### ●●● ACCIONES:

- Facilitar el desarrollo de las habilidades profesionales y técnicas de nuestros profesionales
  - Detectar necesidades formativas para mejorar las competencias profesionales y técnicas, por medio de encuestas y la evaluación de las actividades formativas de años anteriores
  - Diseñar e implementar un **Plan de Formación Continuada y de desarrollo profesional** para cada grupo profesional del Servicio de Farmacia
  - Establecer para cada persona su itinerario formativo, en función de sus fortalezas y puntos de mejora
- Promover la carrera investigadora de nuestros profesionales
  - Facilitar la actividad investigadora de los profesionales poniendo a su disposición estructuras y servicios de apoyo mediante:
    - **iPharma**, Centro de innovación e investigación de nuestro Servicio, para ayudarles en la evaluación, redacción y planificación de los proyectos y en la búsqueda de fondos para su financiación
    - **Comité de Investigación e Innovación**, uno de los órganos de Gobierno del Servicio de Farmacia, que define su política de I+i, y gestiona, entre otras funciones, la formación en investigación y las infraestructuras tecnológicas necesarias
  - Promover y facilitar la participación de todos los profesionales en foros y jornadas nacionales e internacionales para presentar y compartir los resultados y experiencias

- Establecer redes estables de relación y colaboración con instituciones nacionales e internacionales de referencia, para intercambiar y compartir actividades de formación y proyectos de investigación que ayuden al desarrollo de los profesionales del Servicio







## 05 ENTORNO FÍSICO: Infraestructuras que faciliten la Humanización

—Hacer más accesibles, acogedores y agradables nuestros espacios.

## 5.1 MEJORAR Y ADECUAR LAS INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS

### JUSTIFICACIÓN:

El desarrollo de una verdadera cultura de humanización requiere disponer del entorno físico adecuado a las necesidades de los pacientes y de los profesionales, ya que los entornos amables y acogedores repercuten positivamente en el bienestar de los pacientes y en el trabajo de los profesionales.

Por ello, para mejorar la experiencia de los pacientes y sus acompañantes, debemos crear espacios que faciliten la accesibilidad, el confort y la sensación de bienestar. Y tenemos que conseguir que los profesionales trabajen de forma más saludable y eficiente, en entornos que les hagan sentirse motivados, eviten el burnout laboral y que, además, permitan mejorar los procesos internos de la organización.

El diseño de los espacios debe hacerse teniendo en cuenta la experiencia y opinión aportada por pacientes, cuidadores y profesionales.

El mobiliario, al igual que las soluciones funcionales y organizativas, debe girar en torno al paciente en su más amplio sentido.

Se trata pues, de dar respuesta a las necesidades no sólo operativas sino también sensoriales, emocionales y relacionales a las que el paciente y el profesional se verán expuestos, facilitando elementos que ayuden a entablar una comunicación adecuada y asegurándonos de que los servicios son accesibles, fáciles de usar y garantizan la confidencialidad.

### OBJETIVO:

Facilitar la accesibilidad, favorecer la intimidad y comunicación, y contribuir al confort de los pacientes y profesionales.

### ●●● ACCIONES:

- **Mejorar la accesibilidad al Servicio de Farmacia**
  - Garantizar que el Servicio de Farmacia esté claramente identificado en el directorio de las entradas del Hospital, y que los pacientes

reciban la información adecuada sobre cómo acceder y los horarios de atención

- Garantizar que exista una señalización adecuada mediante rotulación de los espacios, manteniendo la estética establecida para el Servicio de Farmacia
  - Eliminación de las barreras arquitectónicas en el área de atención directa a pacientes: tamaño de las puertas, baños adaptados, ...
  - Establecer planes de actuación para pacientes con necesidades especiales: dificultades visuales, auditivas, problemas de deambulación, ...
- **Mejorar el confort de los pacientes y favorecer la intimidad y la confidencialidad de los espacios**
    - Realizar un análisis de los elementos físicos del Servicio de Farmacia, enfocado a mejorar la relación entre el paciente y los profesionales: Facilitar espacios que ayuden a entablar una comunicación adecuada y favorezcan la intimidad y la confidencialidad, teniendo en cuenta a los pacientes con necesidades especiales
    - Asegurar el confort ambiental y físico en las áreas de atención directa al paciente: salas de espera, aseos, áreas de acceso, zona de dispensación y consultas de atención farmacéutica
    - Disponer de salas de espera equipadas con wifi y TV de circuito cerrado con información sanitaria y tomas de corriente para cargadores de dispositivos móviles
    - Disponer, siempre que sea posible, de conexión visual con el exterior. Cuando la habitación no disponga de luz natural y/o ventana, valorar la posibilidad de ventanas virtuales digitales o vinilos que asemejen paisajes
  - **Mejorar el confort de los profesionales**
    - Disponer de un sistema de información del Servicio de Farmacia ajustado al flujo de trabajo de la Unidad
    - Disponer de sistemas de información y dispositivos tecnológicos que faciliten el trabajo colaborativo en red y la asistencia virtual a foros del sector

- Disponer de una zona de trabajo adecuada, con suficientes puestos de ordenador y wifi para consultas de historias y avisos de monitorización
- Disponer de espacios que permitan la comunicación y la confidencialidad, dotados con ordenador, wifi, y cámara, para la realización de consultas presenciales o telemáticas de atención farmacéutica
- Disponer de una zona de descanso adecuada para los profesionales con acceso a bebidas calientes

# BIBLIOGRAFÍA

Análisis de la situación de los aspectos humanísticos de la atención sanitaria en España. Fundación Humans  
<http://www.fundacionhumans.com/analisis-de-la-situacion-de-los-aspectos-humanisticos-de-la-atencion-sanitaria-en-espana/>

Participación de los ciudadanos en la toma de decisiones sanitarias. Fundación Humans  
<http://www.fundacionhumans.com/participacion-de-los-ciudadanos-en-la-toma-de-decisiones-sanitarias/>

Jovell A. Construyendo un modelo más afectivo y efectivo  
<https://foropremiosafectivoefectivo.com/sites/default/files/revistas/files/modelo-afectivo-efectivo.pdf>

Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid  
<https://www.comunidad.madrid/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-humanizacion-asistencia-sanitaria-2016-2019>

Posicionamiento estratégico 2018-2022. Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Comunidad de Madrid  
<https://saludanv.salud.madrid.org/hospitales/hgugm/ProyectoHGUGM/Paginas/Formulacion-estrategica.aspx>

Código ético y de conducta. Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Comunidad de Madrid  
<https://saludanv.salud.madrid.org/hospitales/hgugm/RSC/Paginas/CodigoEticaConducta.aspx>

Estrategia de humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra. Departamento de Salud. Gobierno de Navarra  
<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/participacion/procesos/estrategia-humanizacion-del-sistema-sanitario-publico-navarra>

Plan Dignifica: Humanizando la asistencia. Consejería de Sanidad. Castilla-La Mancha  
[https://sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20171016/plan\\_dignifica\\_octubre\\_2017.pdf](https://sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20171016/plan_dignifica_octubre_2017.pdf)

Proyecto HU-CI. Humanizando los Cuidados Intensivos  
<https://proyctohuci.com/es/inicio/>

Estrategia para el Abordaje de la Cronicidad en el Sistema Nacional de Salud. Informe de evaluación y líneas prioritarias de actuación. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social  
[https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/Evaluacion\\_E.\\_Cronicidad\\_Final.pdf](https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/Evaluacion_E._Cronicidad_Final.pdf)

Guía de humanización Servicios de Farmacia Hospitalaria. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria  
<https://www.sefh.es/guia-humanizacion/docs/guia-humanizacion-espanol.pdf>

Monografías Farmacia Hospitalaria y Atención Primaria: Humanización en la Atención Farmacéutica. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria  
[https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/MonografiaFH/Monografias\\_Farmacia\\_Hospitalaria\\_9.pdf](https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/MonografiaFH/Monografias_Farmacia_Hospitalaria_9.pdf)

Código de Ética Farmacéutica 2015. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria  
[https://www.sefh.es/sefhdescargas/archivos/Codigo\\_etico\\_final.pdf](https://www.sefh.es/sefhdescargas/archivos/Codigo_etico_final.pdf)

Use of the EFQM excellence model to improve hospital pharmacy performance. Res Social Adm Pharm. 2020 May;16(5):710-716

Executive Leadership and Physician Well-being: Nine Organizational Strategies to Promote Engagement and Reduce Burnout. Mayo Clinic Proceedings. 2017; 92:129-46

Evidence of burnout in health-system pharmacists. Am J Health Syst Pharm. 2018;75(23 Supplement 4):S93-S100





## AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a los pacientes, cuidadores y profesionales que han participado en este proyecto, por su motivación, generosidad y entrega.

A la Fundación Humans, por ayudarnos a emprender este camino.

GRACIAS a todos por la pasión puesta en este trabajo.



Servicio de Farmacia



PROGRAMA DE  
HUMANIZACIÓN

