

RESUMEN EJECUTIVO

REORGANIZACIÓN DE ESPACIOS CON EL FOCO EN LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIO DE FARMACIA DISPENSACIÓN PACIENTES
EXTERNOS

Hospital Universitario Infanta Sofía de Madrid

...

Que ha pasado hasta este momento ...



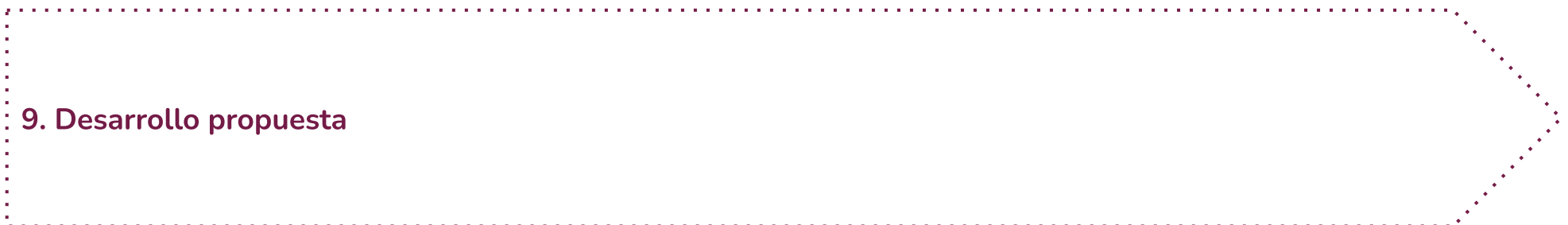
Propósito
Objetivos Estratégicos
Principios rectores

Cuáles son las necesidades no cubiertas, las aspiraciones y los problemas a los que se enfrentan las personas (profesionales y pacientes)



Iteraciones sobre la distribución en planta para dar respuesta a necesidades, aspiraciones y problemas

Próximos pasos ...



Mejorar la experiencia de las personas en contacto con el Servicio de Pacientes Externos mediante el rediseño y humanización de los espacios

1 Mejorar la confidencialidad de los pacientes en los momentos de dispensación y atención farmacéutica

Métrica: Mejorar el ratio de valoración en la encuesta de satisfacción

2 Reducir los tiempos de espera de los pacientes en la dispensación de medicamentos

Métrica: Mejorar tiempos de espera en dispensación y Farmacia Express

3 Mejorar la calidad percibida por los pacientes en el área de dispensación de medicamentos

Métrica: Mejorar el ratio de valoración en la encuesta de satisfacción

4 Mejorar la eficiencia de las tareas de los técnicos en la dispensación de medicamentos

Métrica: Reducir los metros recorridos por los técnicos en una jornada de dispensación

Accesibilidad Pensando en todos los pacientes

Humanizar es ser conscientes de la diversidad cognitiva, motora, funcional, emocional y cultural de las personas que visitan el Servicio. Por lo tanto diseñamos soluciones claras, sencillas, e intuitivas que faciliten el acceso de los pacientes al servicio y que también mejoren el acceso de los profesionales a los pacientes conscientes de estas diversidades.

Flexibilidad Nos adaptamos a las necesidades de cada paciente

Comunicaremos e informaremos, a cada paciente, de los diferentes formatos y circuitos de atención y dispensación con el objetivo terapéutico de conseguir su bienestar, disminuyendo su estrés y optimizando los tiempos de cada proceso.

Acompañamiento Cuidamos de su salud

Desde el Servicio de Farmacia acompañamos a los pacientes en el proceso terapéutico de su enfermedad, identificando y dando respuesta a sus necesidades con respeto y cercanía, generando en el Servicio de Farmacia un espacio reconocible de confianza; adaptándolo para fomentar la relaciones sin perder el rigor en el desempeño de nuestro trabajo.



El Hipocondríaco pregunton

Usuario del Servicio de Farmacia para paciente externos

60 años, Casado, 2 hijos, Pre Jubilado, vive en Alcobendas

Cuando acude al Servicio de Farmacia siempre pregunta por el Farmacéutico. Entre visita y visita llama con frecuencia por teléfono preguntando dudas sobre el tratamiento.

Atributos relevantes que espera del servicio

Acompañamiento
Accesibilidad

Momentos mágicos

Cuando el farmacéutico tiene tiempo para dedicarte de forma individualizada

Momentos trágicos

Cuando la Farmacéutica no le atiende individualizadamente cuando lo demanda.

Cuando percibe el malestar de la Farmacéutica por sus continuas demandas.

Cuando percibe que sus dudas o apreciaciones son menospreciadas quitándole importancia y gravedad.



La Exigente

Usuario del Servicio de Farmacia para paciente externos

45 años, Casada, 3 hijos, Dira. Financiera, vive en La Moraleja, Alcobendas

Su actitud hacia el servicio es de continua demanda. Se impacienta si no se la atiende en el momento y se hace notar mediante protestas. Se pega al paciente anterior exigiendo que se le atienda.

Atributos relevantes que espera del servicio

Eficiencia
Personalización

“La Farmacia es el último sitio que visitar, mi último paso de la visita al hospital”

Momentos mágicos

Cuando llega y no tiene que esperar cola.

Cuando sus demandas son atendidas de inmediato.

Momentos trágicos

El momento de la espera haciendo cola junto al resto de pacientes.

Cuando solicita más cantidad de tratamiento y no se le proporciona.

Depender del visto bueno del farmacéutico para retirar su medicación.



El Pasota

Usuario del Servicio de Farmacia para paciente externos

40 años, Casado, trabaja en la construcción, vive en Alcobendas.

Da la apariencia de que su enfermedad no le importa, o al menos no lo demuestra. Su tratamiento es un simple trámite. No muestra interés por la información que el equipo de Farmacia le proporciona y prefiere no interactuar con nosotros.

Atributos relevantes que espera del servicio

Facilidad
Inmediatez

“La ubicación de la zona de dispensación está muy expuesta”

Momentos mágicos

Cuando tiene la bolsa en su poder.

Cuando recibe la medicación en su casa y no tiene que venir a recogerla.

Momentos trágicos

Cuando hay mucha gente que esperar. Se molesta y se irrita.

1

Mejorar la confidencialidad de los pacientes en los momentos de dispensación y atención farmacéutica

Métrica: Mejorar el ratio de valoración en la encuesta de satisfacción

2

Reducir los tiempos de espera de los pacientes en la dispensación de medicamentos

Métrica: Mejorar tiempos de espera en dispensación y Farmacia Expres

3

Mejorar la calidad percibida por los pacientes en el área de dispensación de medicamentos

Métrica: Mejorar el ratio de valoración en la encuesta de satisfacción

4

Mejorar la eficiencia de las tareas de los técnicos en la dispensación de medicamentos

Métrica: Reducir los kilómetros recorridos por los técnicos en una jornada de dispensación

Accesibilidad

Pensando en todos los pacientes

Humanizar es ser conscientes de la diversidad cognitiva, motora, funcional, emocional y cultural de las personas que visitan el Servicio. Por lo tanto diseñamos soluciones claras, sencillas, e intuitivas que faciliten el acceso de los pacientes al Servicio y que también mejoren el acceso de los profesionales a los pacientes.

Flexibilidad

Nos adaptamos a las necesidades de cada paciente

Comunicaremos e informaremos a cada paciente, de los diferentes formatos y circuitos de atención y dispensación, con el objetivo terapéutico de conseguir su bienestar, disminuyendo su estrés y optimizando los tiempos de cada proceso.

Acompañamiento

Cuidamos de su salud

Desde el Servicio de Farmacia acompañamos a los pacientes en el proceso terapéutico de su enfermedad, identificando y dando respuesta a sus necesidades con respeto y cercanía, generando en el Servicio de Farmacia un espacio reconocible de confianza; adaptándolo para fomentar la relaciones sin perder el rigor en el desempeño de nuestro trabajo.

Servicio

- Respuesta a la demanda actual y previsión de crecimiento
- Agrupar personas entorno a áreas
- Adaptar la infraestructura al servicio

Profesionales

- Mejorar proceso de atención a pacientes
- Mejorar procesos internos ganar productividad

Pacientes

- Mejorar la fluidez del proceso
- Espacios de intimidad con profesionales



¡GRACIAS!