

# La Farmacia Hospitalaria, cerca del paciente

HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

MEJORES PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

I CERTAMEN HUMANS 2023

## ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN .....	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ENFOQUE .....	2
3. DESARROLLO Y EJECUCIÓN.....	3
4. DESPLIEGUE Y RESULTADOS .....	4
5. EVALUACIÓN Y REVISIÓN .....	15
6. CARÁCTER INNOVADOR .....	15
7. DIVULGACIÓN. PREMIOS RECIBIDOS .....	15
8. NIVEL DE APLICABILIDAD .....	15
9. COLABORACIONES Y AGRADECIMIENTOS .....	16

## 1. JUSTIFICACIÓN

El envejecimiento de la población, el predominio de las enfermedades crónicas, junto con la constante innovación terapéutica en patologías de alta complejidad, han motivado un crecimiento exponencial en la demanda asistencial de los Servicios de Farmacia Hospitalaria. Esta mayor demanda viene acompañada de nuevas necesidades de los pacientes, como la atención centrada en la persona, con un mayor protagonismo en la toma de decisiones, y la mejora de la continuidad de atención, particularmente en pacientes pluripatológicos y/o frágiles.

Hoy se sabe que los eventos adversos asociados a la medicación (EAM) son responsables de hasta un 20% de los ingresos hospitalarios, siendo más de la mitad de ellos evitables. Esta situación viene motivada, en gran parte, por la falta de continuidad en la atención una vez que el paciente recibe el alta hospitalaria, la escasa comunicación entre los profesionales sanitarios, las dudas sobre la medicación que les surgen a los pacientes una vez se encuentran en su domicilio o la falta de información sobre cómo prevenir toxicidades o interacciones farmacológicas. Como ejemplo de ello, una de las necesidades más demandadas por los pacientes / cuidadores en los grupos focales o encuestas que el Servicio de Farmacia (SF) del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) organiza anualmente es mejorar la comunicación a distancia con su farmacéutico especialista de referencia, para sentirse más acompañados durante todo el proceso asistencial.

El SF del HGUGM lleva años trabajando en la mejora continua de los procesos con el objetivo final de mejorar el acompañamiento a nuestros pacientes y la calidad de la atención.

En 2020, pusimos en marcha, en colaboración con la **Fundación HUMANS**, nuestro **Programa de Humanización 2020-2023**, que impregna nuestro Plan estratégico como una gran línea transversal, abarcando a todas y cada una de las áreas asistenciales del Servicio (<https://bit.ly/3Qtaxko>).

Para ello, realizamos un *Análisis de situación*, que permitió conseguir una visión cercana y directa de las necesidades de los pacientes y profesionales. 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 SF.

Como resultado de este estudio, se puso de manifiesto:

- La necesidad de **dar voz a los pacientes y fomentar su participación en la toma de decisiones del Servicio de Farmacia**. Los pacientes confirmaron su interés por participar en la mejora de los procesos, y su implicación ayudaría a priorizar los proyectos de humanización y facilitar su diseño y despliegue.
- Por otro lado, la necesidad de mejorar la **continuidad asistencial**, proceso todavía no resuelto en la mayoría de los hospitales, y que actualmente genera una enorme preocupación a los pacientes. En este sentido, la implantación de nuevas herramientas para el seguimiento de los pacientes ambulatorios ayudaría a solventar este problema, facilitando una comunicación continua con el farmacéutico especialista.

A continuación presentamos la organización en la que se ha llevado a cabo este Proyecto, la metodología que hemos seguido para dar respuesta a ambas necesidades y los resultados logrados hasta el momento.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ENFOQUE

Este Proyecto se ha desarrollado en el Servicio de Farmacia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón de Madrid, y ha estado dirigido a los pacientes, familiares y cuidadores del Hospital. Ha contado con la participación activa de pacientes, Asociaciones de Pacientes y profesionales del hospital.

## Breve presentación de la organización

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) es uno de los mayores complejos hospitalarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid. Tiene un área de influencia de 350.000 habitantes, abierto a las demandas de otros hospitales y comunidades autónomas.

El Servicio de Farmacia (SF) atiende anualmente unas 350.000 estancias, 47.000 ingresos y 255.000 Urgencias. Además, ofrece servicios de atención farmacéutica, elaboración y dispensación del tratamiento a más de 17.000 pacientes ambulatorios, todo ello con unos estándares y compromisos de calidad que están recogidos en nuestra Carta de Servicios (BOCM-20201216-28).

El **Propósito** del SF es 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 profesionales
- contribuyendo al avance científico a través de la investigación y la innovación

## Cartera de servicios

- **Asistencia** al personal médico y de enfermería en la **selección y protocolización** del uso de los medicamentos, para conseguir una farmacoterapia efectiva, segura y eficiente
- **Seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes** para obtener la máxima efectividad y minimizar los riesgos asociados a su tratamiento
- **Medicina de precisión**, mediante la monitorización farmacocinética y farmacogenética, como herramientas para la selección del tratamiento más adecuado para cada paciente
- **Elaboración de los medicamentos** que requieren una preparación compleja y/o individualizada
- **Dispensación del tratamiento** a pacientes ingresados, atendidos en los Hospitales de Día y pacientes externos

- **Información directa a los pacientes sobre su tratamiento** y asesoramiento sobre la correcta administración, manejo de posibles toxicidades e interacciones
- **Educación para la Salud y prevención de enfermedades**, gestión del autocuidado y mejora de la calidad de vida
- **Desarrollo de programas de gestión de riesgos y uso seguro de medicamentos y productos sanitarios**, farmacovigilancia y vigilancia de productos sanitarios
- **Docencia pregrado, postgrado y formación continuada** dirigida a farmacéuticos, personal de enfermería y técnicos de farmacia, de ámbito nacional e internacional
- **Gestión de Ensayos Clínicos, Investigación e Innovación** como motor para evaluar la eficacia, efectividad y seguridad de los medicamentos, alcanzar los mejores resultados en salud, e identificar y priorizar las necesidades tecnológicas.

## Estructura organizativa

Nuestro SF cuenta con un equipo de más de 100 profesionales, que incluyen farmacéuticos especialistas en Farmacia Hospitalaria, técnicos de Farmacia, enfermeras y personal auxiliar, administrativos, así como titulados superiores en formación postgraduada y otros de apoyo a la investigación.

El liderazgo se despliega de forma horizontal a través de 6 Comités de Expertos: *Humanización, Procesos Asistenciales Integrados, Seguridad, Gestión Económica, Docencia e Investigación*, que orientan a la Dirección y al Comité Ejecutivo del Servicio en la toma de decisiones.

## 3. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

La Comisión de Dirección del Servicio de Farmacia llevó a cabo **sesiones de orientación estratégica** en las que se definieron las líneas de trabajo a desarrollar en este Proyecto. **Se apostó por:**

1. **La creación de un Comité Asesor de Pacientes**, que asesorara directamente

- a la Dirección en la planificación estratégica y la gestión del SF
2. El desarrollo de **2 iniciativas pioneras que ayudaran a mejorar la comunicación y el seguimiento de los pacientes en las transiciones asistenciales:**
    - La creación de *FarmaCenter*, una herramienta para la resolución de consultas farmacoterapéuticas relacionadas con la medicación prescrita al alta hospitalaria desde los Servicios de Urgencias.
    - Consolidación de la *Salud Móvil* como estrategia para mejorar la comunicación a distancia con los pacientes ambulatorios mediante el uso de App.

El despliegue del Proyecto ha sido liderado por el **Comité de Humanización del Servicio de Farmacia**, que ejerce la dirección y gestión de todas las iniciativas de humanización del SF. Este Comité estableció el cronograma de trabajo del Proyecto, y definió un conjunto de indicadores de seguimiento que fueron incorporados al Cuadro de Mando del Servicio.

#### 4. DESPLIEGUE Y RESULTADOS

A continuación, se presentan, en formato *Ficha Resumen*, el despliegue y los resultados de las **tres** mejoras desarrolladas.



## 1. CREACIÓN DEL COMITÉ ASESOR DE PACIENTES DEL SERVICIO DE FARMACIA

El diseño de la Estrategia y los Procesos asistenciales bajo la perspectiva de la humanización debe contar con la opinión de los pacientes/cuidadores directamente implicados.

Los grupos focales con pacientes confirmaron el interés de los pacientes en participar en la toma de decisiones del SF y mejora de los procesos, y también su capacidad para añadir matices que, en ocasiones, escapan a la visión de los profesionales.

Por ello, durante el año 2022, el SF trabajó en la constitución de un Comité Asesor de Pacientes, que se ha convertido en una experiencia pionera a nivel nacional.

Los objetivos específicos establecidos para este Comité son:

1. Informar sobre las necesidades de los pacientes y sus familias, relacionadas con la atención del SF.
2. Realizar propuestas que puedan contribuir a la mejora de la salud y cuidado de los pacientes por parte del SF, y participar activamente en los nuevos proyectos que se desarrollen.
3. Asesorar sobre iniciativas que ayuden a mejorar la seguridad en el uso de los medicamentos.
4. Participar en el rediseño de los procesos asistenciales del SF.
5. Colaborar en el desarrollo de los contenidos de las guías de información dirigidas a los pacientes.
6. Colaborar en el diseño de los espacios del Servicio para la mejora de su accesibilidad y funcionalidad.
7. Asesorar en nuevas formas de comunicación que puedan promoverse con los pacientes y ciudadanos.
8. Dar visibilidad a las actuaciones llevadas a cabo por el SF y el Comité Asesor de Pacientes.

El Comité Asesor de Pacientes es interdisciplinar y procura que estén representadas la mayor diversidad de sensibilidades y puntos de vista de

los pacientes atendidos por el SF. Cuenta con la participación de la Dirección del centro, y el asesoramiento por varios miembros de Servicios asistenciales y Comisiones del hospital. Asimismo, se tiene presente la perspectiva de género y su efecto en la búsqueda de la igualdad entre hombres y mujeres.

Se compone de 26 miembros:

- 1 representante de la Dirección del centro
- 6 representantes de los siguientes Servicios Centrales y Comisiones Asistenciales del hospital: el Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad, el Servicio de Atención al Paciente, el Servicio de Trabajo Social, la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y la Comisión de Continuidad Asistencial
- 4 representantes de las siguientes Asociaciones de Pacientes: Asociación Española contra el Cáncer, Asociación de Esclerosis Múltiple ADEM Madrid, Apoyo Positivo y el Instituto de Investigación y Desarrollo Social de Enfermedades Poco Frecuentes
- 7 pacientes, o familiares de pacientes, del SF
- 7 profesionales del SF
- 1 voluntario de la Asociación Española contra el Cáncer

El Comité Asesor de Pacientes se reúne con una periodicidad mínima bianual en las instalaciones del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

La Dirección del SF traslada los acuerdos tomados en este Comité a la Comisión Ejecutiva del SF. El Comité Ejecutivo, junto con el Comité de Humanización del Servicio, programa el despliegue de estas acciones y su seguimiento.

A fecha 01/01/2023, el Comité Asesor de Pacientes está trabajando en:

-La elaboración de un vídeo informativo sobre los diferentes servicios que ofrece el SF para ayudar a los pacientes en el seguimiento de su tratamiento.

-Creación de la figura del Paciente Auditor, para mejorar procesos concretos, como la atención

farmacéutica a los pacientes que van a someterse a una intervención quirúrgica.

-Colaboración en la evaluación y validación de los Patient Reported Outcomes (PRO) que los pacientes con enfermedades inmunomediadas reportan a través de nuestra App e-MidCare para el seguimiento farmacoterapéutico.

**ELGLOBAL**  
El medio del medicamento y la farmacia



Comunidad de Madrid \*\*\*\*

Servicios e información Cultura y turismo Inversión y empresa Acción de gobierno



## IMPULSARÁ LA HUMANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A ENFERMOS Y FAMILIARES

El Servicio de Farmacia del Hospital Gregorio Marañón, que ha sido el primero de España en desarrollar e implantar un programa de humanización, vuelve a ser pionero con la creación del Comité Asesor de Pacientes, que supone un paso más en su estrategia de dar voz al paciente y lograr un mayor acercamiento a sus necesidades e inquietudes. Con esta iniciativa se pretende impulsar la humanización y fortalecer la calidad de la atención a enfermos y familiares. Cuenta con 25 miembros, que son pacientes o forman parte de asociaciones de pacientes, médicos y enfermeras del hospital, la Dirección y profesionales del propio Servicio de Farmacia del Marañón.





## 2. FARMACENTER

Numerosos estudios han puesto de manifiesto que las transiciones asistenciales son momentos de gran vulnerabilidad e incertidumbre para los pacientes, en las que pueden producirse numerosos incidentes de medicación debido a la falta de coordinación y comunicación entre profesionales y pacientes. Los Servicios de Urgencias constituyen una de las áreas con mayor riesgo de que ocurran estos incidentes, favoreciéndose la aparición de eventos adversos asociados a la medicación y nuevas visitas del paciente al hospital. Se estima que alrededor de un 42% de los pacientes reciben una información incompleta tras ser dados de alta desde estos Servicios y que un 60% olvida esa información tras abandonar el hospital (Sheikh H, *et al.* Int J Emerg Med 2018;11:5).

Para dar respuesta a esta problemática, el Servicio de Farmacia del HGU Gregorio Marañón creó **FarmaCenter**, una iniciativa para el acompañamiento y resolución de consultas farmacoterapéuticas en pacientes dados de alta de los Servicios de Urgencias.

En un primer momento, se valoró qué tipo de plataforma era la que mejor podía dar respuesta a las necesidades de estos pacientes y se llegó a la conclusión de que el modelo de atención que mejor se adaptaba a los diferentes perfiles de pacientes dados de alta desde los Servicios de

Urgencias era ofrecer un teléfono de contacto las 24 horas del día y un correo electrónico.

El 1 de noviembre de 2022 se puso en marcha **FarmaCenter**. En todos los informes de alta se incluyó la siguiente leyenda informativa: “Si tiene alguna duda con el tratamiento farmacológico que le ha sido prescrito al alta, puede llamar al 914269877 (de lunes a viernes laborables de 8h a 15h) o al 915868768, si es fuera de ese horario. También puede escribir un correo electrónico a [consultorfarmacia.hgugm@salud.madrid.org](mailto:consultorfarmacia.hgugm@salud.madrid.org)”

Hasta la fecha se han recibido 143 consultas farmacoterapéuticas y el tiempo medio de resolución ha sido inferior a 3 horas. El 91,6% de las consultas se realizaron de manera telefónica y, en el 49% de los casos, la consulta pudo ser resuelta directamente por el farmacéutico sin necesidad de contactar con el médico.

El **Anexo 1A** describe los tipos de consultas recibidas y la satisfacción de los pacientes con esta iniciativa.

De forma mensual, se analizarán los resultados obtenidos con el objetivo de poder desarrollar estrategias de mejora que reduzcan el número de pacientes con dudas sobre la medicación prescrita al alta.





## 3. SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN CON LOS PACIENTES AMBULATORIOS A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA DE SALUD MÓVIL

Las aplicaciones móviles (app), por su accesibilidad para la gran mayoría de la población, son un aliado imprescindible para mejorar la comunicación con los pacientes y potenciar el autocuidado.

Sin embargo, a pesar de la multitud de Apps disponibles, muy pocas presentan un respaldo científico suficiente, y son anecdóticas las que permiten al paciente comunicarse con su profesional sanitario las 24 horas del día.

El SF del HGUGM ha desarrollado, en colaboración con varios grupos focales de pacientes oncológicos y con enfermedades inmunomediadas y la empresa Socioemprende SL, una plataforma tecnológica multifunción para la gestión de app orientadas a potenciar la comunicación y seguimiento domiciliario de los pacientes. Esta plataforma, desarrollada paulatinamente durante los años 2018-2022 y complementaria a la iniciativa FarmaCenter, incluye:

-e-OncoSalud®, la 1ª app desarrollada para la atención de los pacientes oncohematológicos, y la única que ha obtenido el Distintivo App Saludable por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

-Oncommunities®, una app creada para ofrecer apoyo psicosocial y facilitar la interacción entre pacientes oncológicos.

-La app e-MidCare®, desarrollada para dar apoyo a los pacientes diagnosticados de enfermedades inflamatorias mediadas por la inmunidad.

-Y la app FarmMCuida®, que actualmente está siendo diseñada para la atención de pacientes crónicos complejos, como son los pacientes con infección VIH.

Gracias al diseño de estas Apps, el paciente puede:

- Llevar un registro de los medicamentos, con alarmas personalizables para facilitar la administración y promover la adherencia al tratamiento

- Gestionar las citas de salud y personales del paciente
- Monitorizar diferentes perfiles de salud, así como de constantes vitales
- Realizar un registro y seguimiento sobre los efectos secundarios, con recomendaciones a través de inteligencia artificial sobre su manejo
- Registrar los Patient-Reported Outcomes
- Comunicarse con el profesional sanitario en cualquier momento y desde cualquier lugar

A modo de ejemplo, la **Figura 1** detalla las funcionalidades de la app e-MidCare®, así como algunos de los resultados reportados por los pacientes.

Todos los datos recogidos por la app se envían a través de una interfaz web para que los farmacéuticos puedan hacer seguimiento remoto y en tiempo real de los pacientes.

Actualmente **más de 600 pacientes crónicos** han utilizado las App para comunicarse con su farmacéutico y recibir asesoramiento sobre la administración de la medicación y manejo de toxicidades o interacciones.

### Beneficios para los pacientes

- **Mayor accesibilidad de los pacientes a su farmacéutico y al resto de profesionales del equipo asistencial.** El Proyecto ha permitido aumentar el número de consultas farmacéuticas realizadas y facilitar el acompañamiento del paciente en el día a día, fomentando un modelo de asistencia sanitaria con contacto continuado y más humanizado (Tabla 1 (1A)).  
Numerosos agradecimientos recibidos por los pacientes usuarios de las App hacen referencia a la mayor tranquilidad y confianza que les ofrece la posibilidad de comunicación con el SF los 365 días del año.

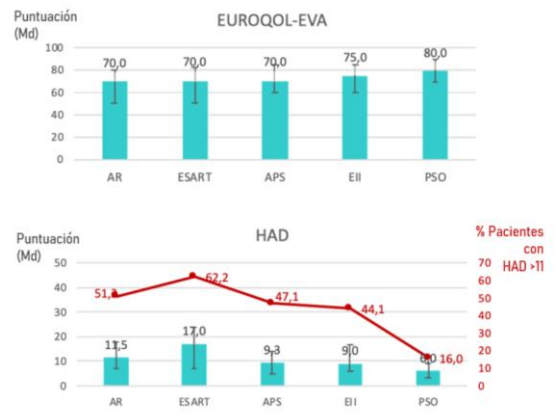
Figura 1. Funcionalidades de la App e-MidCare e indicadores de calidad de vida reportados.

	<b>Tratamiento</b>	Registro de la administración, alarmas personalizadas, seguimiento de la adherencia
	<b>Cuestionarios</b>	Calidad de Vida, Ansiedad y Depresión, cuestionarios específicos para cada EIMI
	<b>Efectos secundarios</b>	Registro de EAM y consejos sobre su manejo
	<b>Consejos</b>	Prevención de EAM, recomendaciones sobre alimentación, webs de interés...
	<b>Mensajes</b>	Comunicación paciente-profesional bidireccional a tiempo real
	<b>Gamificación</b>	Reconocimientos según el cumplimiento de los objetivos terapéuticos

Cuestionario	Md (RIC)	AR
(AR) QoLRA	6,6 (5,5-8,0)	10,0
(ESART) ASQoL	6,0 (1,0-11,0)	26,1
(APS) PsAQoL	5,0 (0,8-9,0)	27,3
(EII) IBDOQ-9	45,0 (36,0-53,0)	32,3
(PSO) DLQI	1,0 (0,0-3,0)	17,9

% Pacientes con pérdidas de jornadas laborales por problemas de salud

Indicadores de Calidad de Vida reportados por los pacientes a través de e-MidCare



- Aumento de la seguridad del paciente, mediante la prevención y detección precoz de un mayor número de Eventos Adversos

Asociados a la Medicación (EAM) y ajuste de los tratamientos a distancia (Tabla 1 (1B)).

**Tabla 1.** Impacto del Proyecto “Seguimiento del paciente mediante App” en la Comunicación y Seguridad de los tratamientos.

	2020	2021	2022
<b>1A. MAYOR COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE</b>			
Nº de consultas de Atención Farmacéutica realizadas	10.170	9.133	10.976
Nº de primeras consultas	2.938	3.377	4.196
Nº de consultas sucesivas	7.232	5.756	6.780
Nº de e-Consultas	1.547	2.355	3.405
% de e-consultas respecto al total	15%	26%	31%
<b>Nº de consultas recibidas a través de la app</b>	<b>378</b>	<b>825</b>	<b>1.375</b>
<b>1B. MAYOR SEGURIDAD Y TOLERANCIA DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Nº total de Eventos Adversos asociados a la Medicación evitados en pacientes ambulatorios	1.303	2.160	3.125
Nº total de EAM evitados de gravedad moderada-alta (categoría NCC MERP >/= E)	834	1.484	1.920
Nº de EAM evitados con capacidad de provocar daño temporal y requerir una intervención (categoría NCC MERP = E)	483	844	1.210
Nº de EAM evitados con capacidad de provocar daño temporal y requerir ingreso hospitalario (categoría NCC MERP = F)	248	451	530
Nº de EAM evitados con capacidad de provocar daño permanente (categoría NCC MERP = G)	72	65	81
Nº de muertes evitadas (categorías NCC MERP= H+I)	31	124	99

- **Aumento de la proactividad y el empoderamiento del paciente mediante la formación, la prevención y el autocuidado.** Uno de los aspectos de las App más valorados por los pacientes es la información que ofrece sobre el tratamiento, el desarrollo de hábitos de vida saludables y la gestión de los efectos adversos (**Figura 2**).

**Figura 2.** Calidad percibida respecto al uso de la app e-OncoSalud®.



El 100% de los pacientes recomendaría el seguimiento clínico a través de estas App.

## 5. EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La implantación del Proyecto ha supuesto importantes beneficios para nuestros pacientes, algunos de los cuales ya han sido ampliamente descritos en esta memoria:

- Mejor comunicación y relación con los pacientes y cuidadores, escuchando más su voz y aumentando su participación en el diseño y evaluación de nuestros procesos.
- Mayor acompañamiento del paciente en el día a día, fomentando un modelo de atención más personalizado y continuado.
- Y, en definitiva, mejora de la salud y calidad de vida del paciente, ayudándoles a mejorar la efectividad y tolerancia a los tratamientos y a prevenir Eventos Adversos Asociados a la Medicación.

Estos beneficios han quedado objetivados en numerosos reconocimientos y agradecimientos por parte de los pacientes (Ver **Anexo 1B**).

Asimismo, la implantación del Proyecto ha generado Valor para la propia organización, mediante la creación de alianzas con Asociaciones de Pacientes, como la Asociación Española contra el Cáncer, Asociación de Esclerosis Múltiple ADEM Madrid, Apoyo Positivo y el Instituto de Investigación y Desarrollo Social de Enfermedades Poco Frecuentes.

## 6. CARÁCTER INNOVADOR

Este Proyecto es la primera experiencia de trabajo colaborativo entre pacientes, Asociaciones de Pacientes, profesionales y Dirección de Hospitales para mejorar la gobernanza de los Servicios de Farmacia Hospitalaria. Ha supuesto la constitución del primer Consejo Asesor de Pacientes de la Farmacia Hospitalaria, y el impulso de proyectos de humanización innovadores en los que los pacientes han sido los verdaderos protagonistas. Los pacientes han colaborado activamente en el diseño de las diferentes App para el seguimiento de los pacientes a distancia, y su participación ha resultado fundamental para la mejora de estas aplicaciones en términos de usabilidad y utilidad.

Como reconocimiento a esta innovación, nuestro Servicio, junto con el Hospital Santa Creu i Sant Pau, ha sido designado por la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria para liderar la expansión de la salud móvil a nivel nacional.

Hasta la fecha, la gran mayoría de experiencias de participación de los pacientes adolecen de ser iniciativas para proyectos muy concretos, y no mantienen una vía de comunicación estable y sistemática con los pacientes y las Asociaciones de Pacientes. Este Proyecto podrá servir de ejemplo para otros Servicios que, de esta forma, deseen fomentar la participación de los pacientes en la toma de decisiones.

## 7. DIVULGACIÓN. PREMIOS RECIBIDOS

Algunas de las menciones al Proyecto en los medios de comunicación se describen en el **Anexo 1C**.

## 8. NIVEL DE APLICABILIDAD

Este proyecto es fácilmente exportable a otros servicios hospitalarios. Desde una perspectiva técnica, *Farmacenter* no requiere un desarrollo tecnológico de la Historia Clínica Electrónica, y podría estar fácilmente disponible para cualquier centro hospitalario. Respecto a la *plataforma de salud móvil*, su potencial de réplica radica en que ésta permite adaptar las funcionalidades de la App a cualquier patología, según las necesidades de cada centro. Como ejemplo de ello:

- Desde hace 2 años, el SFH del HGUGM colabora con el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau y TrilemaSalud en la expansión de esta plataforma a otras patologías y centros, habiendo sido recientemente seleccionada por la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) para su implementación en todos los SFH de España (puede consultarse nota de prensa en: <https://n9.cl/53zy2>)
- La app e-OncoSalud® ha sido seleccionada como herramienta tecnológica para participar en el proyecto europeo de innovación Oncommun, financiado por el EIT-Health.

## 9. COLABORACIONES Y AGRADECIMIENTOS

La puesta en marcha de este Proyecto supuso un trabajo colaborativo entre:

- **Los Pacientes, las Asociaciones de Pacientes y los profesionales del Hospital miembros del Comité Asesor de Pacientes del Servicio de Farmacia**, que han compartido con nosotros sus necesidades y visión del Proyecto.
- **Los propios Profesionales del Servicio de Farmacia**, responsables del despliegue y seguimiento de las acciones de humanización.
- **La Fundación HUMANS**, que ayudó a definir y desplegar el Programa de Humanización, y su experiencia resultó clave en el trabajo con pacientes.
- Los siguientes **proveedores tecnológicos**, que colaboraron en el desarrollo de la plataforma de salud móvil: **Visual Limes SL®**, **Yerbabuena Software®**, **Socioemprende SL®** y **Enredart Comunicación SL®**.

**Desde aquí, queremos hacer llegar nuestro agradecimiento a todos ellos, por su motivación, generosidad y entrega.**



# Servicio de Farmacia

