

Alicia Martínez Hernández<sup>1</sup>, Cristina García Yubero<sup>1</sup>, Laura Portillo Horcajada<sup>1</sup>, Belén García de Santiago<sup>1</sup>, Susana Ludeña Vaquerizo<sup>1</sup>, Angeles González Lucena<sup>1</sup>, Aura Sawers Pineda<sup>1</sup>, Angélica Fernández Toribio<sup>1</sup>, Noelia Gonzáles Merino<sup>1</sup>, Jesús Sotelo<sup>2</sup>, Gelo Álvarez Diaz<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Infanta Sofía.

<sup>2</sup> Oopen ® diseño estratégico.

## **Programa de mejora y humanización de la Unidad de Pacientes Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Infanta Sofía: metodología de diseño centrado en las personas.**

### **1.- JUSTIFICACIÓN.**

Actualmente nos encontramos ante un cambio de paradigma en la atención sanitaria donde el paciente se ha convertido en el centro del sistema sanitario, se hace necesario por tanto rediseñar los procesos asistenciales, orientarlos al concepto de humanización y de cuidados centrados en las personas. Para humanizar de modo efectivo la asistencia sanitaria es preciso instaurar una nueva cultura en los centros e instituciones sanitarias haciendo participe al paciente en la definición de los procesos.

Debemos trabajar en establecer una organización asistencial más cercana y mejor coordinada, en la se cuente con una información y unas infraestructuras más accesibles intentado garantizar en todo momento el bienestar del paciente.

En concreto en el ámbito de la Farmacia Hospitalaria (FH), tras la declaración del estado de alarma sanitaria en el mes de Marzo de 2020, los servicios de FH adaptaron sus circuitos asistenciales implantando de manera generalizada la Atención Farmacéutica a pacientes externos no presencial y la dispensación a domicilio de medicamentos de uso Hospitalario.

En la Comunidad de Madrid, la Resolución 421/2020 de la Dirección General de Gestión Económico Financiera y Farmacia autorizó el establecimiento de procedimientos de atención farmacéutica no presencial que garanticen la continuidad de la prestación farmacéutica y autorizó a los Servicios de FH para que puedan entregar de forma no presencial, preferentemente a domicilio o servicios dependientes del SERMAS.

Terminado el estado de alarma sanitaria estos procedimientos se han consolidado en las Unidades de Dispensación de pacientes externos (UDPE) de los Servicios de FH, siendo especialmente importantes para aquellos grupos de población más vulnerables con el fin de evitar desplazamientos innecesarios al hospital.

La UDPE del Servicio de FH del Hospital Universitario Infanta Sofía (HUIS) ha implantado la Telefarmacia y la dispensación a domicilio dentro de la cartera de servicios ofrecida. Para adaptarnos a estos cambios y conjugarlos con los circuitos tradicionales es necesario reorganizar los procesos asistenciales de atención farmacéutica a pacientes externos tanto en su modalidad presencial como en su modalidad domiciliaria, así como llevar a cabo una reorganización estructural de la unidad y promover una atención farmacéutica humanizada y adecuada en todos sus aspectos.

Este proyecto de Humanización surge de la necesidad de adaptación estructural de la UDPE del Servicio de FH del Hospital Universitario Infanta Sofía (HUIS) a los nuevos circuitos de dispensación (presencial/domiciliaria) y de atención farmacéutica así como de la necesidad de ampliación y reorganización del espacio de la UDPE para garantizar la confidencialidad y comodidad del paciente usuario de la misma.

Para llevar a cabo este cambio, siguiendo las recomendaciones de la Guía de Humanización de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria se ha utilizado la metodología de cocreación y diseño centrado en las personas a través del cual se incorpora de manera activa a los protagonistas de los procesos en el diseño de los mismos.

## 2.- PLANIFICACIÓN

Proyecto planificado en el año 2020 en vías de ejecución en el primer semestre de 2023.

## 3. ENFOQUE

**Objetivo general:** Humanización de la asistencia sanitaria en la atención farmacéutica de pacientes externos del Servicio de Farmacia del HUIS. Diseño de espacios

### Objetivos específicos:

- Establecer un análisis de situación de partida y rediseñar el mapa de procesos de dispensación / AF presencial y domiciliaria.
- Diseño de la nueva Unidad de atención a pacientes externos del servicio de farmacia del HUIS.
- Optimización de procesos. Metodología Lean Healthcare
- Minimizar el tiempo de espera de los pacientes para recogida de su medicación en sala de espera de farmacia
- Reducir las consultas presenciales innecesarias en el servicio de Farmacia.
- Desarrollar mecanismos para mejorar y optimizar el seguimiento de las pacientes y programación de las dispensaciones en cualquiera de las modalidades de dispensación propuestas.
- Desarrollar plataformas y mecanismos para mejorar y optimizar el seguimiento de las pacientes
- Elaborar un sistema de evaluación de la atención percibida mediante la realización de encuestas de satisfacción.

## 3.- DESARROLLO y EJECUCIÓN

Para llevar a cabo este proyecto de humanización se decidió utilizar la metodología de Diseño Estratégico centrado en las personas.

La filosofía de esta metodología es que es necesario conocer a las personas que utilizarán los espacios, sus necesidades, limitaciones y deseos, es prácticamente imposible dar una respuesta adecuada. Situar a las personas en el centro de las decisiones supone un compromiso con la calidad.

Con la ayuda de Open® se llevaron a cabo distintos talleres con dinámicas de cocreación lo que nos ayudó a comprender e identificar las necesidades, problemáticas y aspiraciones de las personas (pacientes y profesionales) desplegando la capacidad creativa de los equipos en la búsqueda de soluciones arquitectónicas.

Paralelamente se hará una revisión de los procesos asistenciales mediante metodología Lean Healthcare. limpiando los procesos de ineficiencias liberamos a las personas y esto ayudará a que el personal sanitario tenga más tiempo para sus pacientes y reducirá las incertidumbres de estos y los procesos que no les aportan valor.

### 3.1 Fases del Proyecto:

Se realizaron una serie de talleres donde los participantes toman un papel activo en la definición y en el diseño de las propuestas:

- **Taller de bases:** Definición del equipo core de trabajo. Definición de las bases del trabajo a realizar incorporando la visión del grupo. Definición de objetivos estratégicos y principios rectores. Análisis DAFO.
- **Observación en contexto:** El equipo de especialistas convivirá con los profesionales y pacientes para estudiar el día a día y profundizar en las necesidades de pacientes y profesionales: necesidades no cubiertas, aspiraciones y problemas a los que se encuentran las personas (profesionales y pacientes)
- **Entrevistas con pacientes y profesionales:** Entrevistas en profundidad que dan una perspectiva muy valiosa sobre la emoción que sienten los pacientes en el uso del servicio. Apoyándonos en esas emociones a lo largo de su experiencia encontramos los posibles puntos a corregir, frustraciones y bloqueos latentes sobre los que plantear soluciones más ambiciosas
- **Taller de cocreación:** Reunión con profesionales para revisar los resultados de las fases previas, presentación de áreas de oportunidad.
- **Taller de Conclusiones:** fase de propuestas de mejora.

Paralelamente se desarrollarán los procedimientos de los nuevos circuitos asistenciales de dispensación: domicilio, presencial o punto de recogida así como a la AF presencial/no presencial adaptándolos al diseño de los espacios.

#### 4. RESULTADOS

El equipo core, formado por farmacéuticos, técnicos de farmacia y pacientes trabajaron durante dos meses con el equipo de diseño estratégico (Oopen) en los diferentes talleres de cocreación para buscar la solución a los problemas identificados como prioritarios en el taller de bases:

1. Mejorar la confidencialidad de los pacientes en los momentos de dispensación y atención farmacéutica.
2. Reducir los tiempos de espera de los pacientes en la dispensación de medicamentos
3. Mejorar la calidad percibida por los pacientes en la UDPE
4. Mejorar la eficiencia de las tareas de los técnicos de farmacia en la UDPE.

Para poder dar respuesta a estos problemas es necesario definir un objetivo estratégico que será la guía del proyecto consensuado entre todos los miembros del grupo core:

*“Mejorar la experiencia de las personas en contacto con la UDPE mediante el rediseño y humanización de los espacios”*

Y esto lo conseguimos mediante la definición de nuestros principios de humanización que nos guiarán durante todo el proyecto para conseguir nuestro objetivo estratégico:

- Accesibilidad
- Flexibilidad
- Acompañamiento

Mediante las entrevistas con pacientes y profesionales conseguimos identificar los arquetipos de pacientes que visitan la UDPE y de esta manera es más fácil identificar las expectativas y necesidades de cada uno de ellos.

El equipo de Open acompañado por pacientes hace una aproximación a la realidad del paciente en su visita al HUIS y en concreto a su visita a la UDPE, de esta manera conseguimos diseñar el mapa de experiencia del paciente e identificar dentro de cada uno de los contactos del paciente con el sistema sanitario las necesidades que debemos satisfacer para mejorar la atención y humanizar nuestra asistencia.

Tras la puesta en común de los problemas identificados y las posibles soluciones, el equipo de diseño hace una presentación de sus propuestas siendo la propuesta final la elegida por el equipo core contemplando las necesidades identificadas tanto por pacientes como por profesionales.

La propuesta elegida es presentada a la Gerencia del Hospital y tras los permisos pertinentes de la Dirección General de Infraestructuras del Servicio Madrileño de Salud se pone en marcha el proyecto de reforma estructural de la UDPE que comenzará a ver la luz en el primer trimestre del año 2023.

En el Anexo 1 y 2 se presenta el resumen ejecutivo del proyecto y el planteamiento de espacios.

Paralelamente el Servicio de Farmacia está en proceso de reorganización de los procesos asistenciales de la UDPE mediante la metodología Lean Health Care.

## **5. EVALUACIÓN**

- Índice de Satisfacción del paciente pre y post rediseño de espacios.
- Índice de Satisfacción de los profesionales sanitarios pre y post rediseño de procesos asistenciales
- Nº de pacientes atendidos por atención farmacéutica presencial vs domiciliaria.
- Tiempo de espera

## **6. CARÁCTER INNOVADOR.**

El diseño centrado en las personas es un proceso y un conjunto de técnicas que se usan para proponer la generación de soluciones innovadoras a partir de la empatía con los usuarios y que aplica a cualquier campo.

## **7. DIVULGACIÓN**

Se ha divulgado a través de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria en las últimas Jornadas de Humanización celebradas en Octubre de 2022.

## **8. NIVEL DE APLICABILIDAD.**

La metodología de diseño centrada en las personas se puede aplicar a cualquier proceso asistencial, implicando a pacientes y profesionales en el diseño del mismo según las necesidades y oportunidades de las personas que interactúan en dicho proceso. Se trata de una metodología de fácil aplicación una vez que se conocen las dinámicas de trabajo

