

# IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE EN TRATAMIENTO CON ANTINEOPLÁSICOS ORALES



Martín Niño, I; Flor García, A; Martínez Valdivieso, L; Martí Gil, C; Marcos Pérez, G; Sánchez Gundín, J; Portela Sotelo, A; Buendía Moreno, JA; Canales Ugarte, S; González Gero, Y; Barreda Hernández, D.  
Servicio de Farmacia. Hospital Virgen de la Luz. Gerencia de Atención Integrada Cuenca.

Plan  DIGNIFICA  
Humanizando la asistencia

## 3 OBJETIVOS

- ✓ Elevar el nivel de humanización en los centros sanitarios
- ✓ Desarrollar un marco común en todos los centros del SESCAM
- ✓ Empoderamiento: aumentar la corresponsabilidad de todos los profesionales sanitarios

Los **Servicios de Farmacia Hospitalaria del SESCAM** están implicados en mejorar la atención que se proporciona al paciente, tanto al ingresado como al que acude a la Consulta de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (CAFPE)

Tras la implantación de la Norma ISO 9001:2008 en el año 2014 en nuestro Servicio de Farmacia, se diseñó y realizó anualmente un modelo de encuesta de satisfacción del paciente atendido en la CAFPE.

### DATOS RECOGIDOS EN LAS ENCUESTAS:

- **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:** Edad, sexo, nivel de estudios.
- **DATOS SOBRE CAFPE:** Localización y facilidad de acceso, confortabilidad de la sala de espera, horario de atención, trato recibido, satisfacción de la información recibida.
- **ESCALA DE VALORACIÓN GLOBAL**
- **SUGERENCIAS DE MEJORA**



- Falta de espacio y nula confortabilidad en sala de espera.
- Inadecuada localización
- Inadecuado acceso para pacientes con problemas de movilidad
- Elevado tiempo de espera



- Trato e información recibida por parte del personal sanitario

Para atender a estas peticiones, y tal y como se describe en el código de ética farmacéutica, **“la primera responsabilidad del farmacéutico es procurar el bienestar del paciente mediante la adecuación y seguimiento de su farmacoterapia, con objetivo de mejorar o preservar su salud y calidad de vida”**.



Creación de una específica CAFPE al paciente onco-hematológico en tratamiento con antineoplásicos orales, dado que engloba a un grupo de pacientes con peor *Performance Status* y calidad de vida debido a su proceso patológico.

Con los resultados de la evaluación periódica obtenidos con la primera encuesta, se solicita anualmente a la Dirección Gerencia, desde 2014, un nuevo espacio para estos pacientes. Se englobó como Propuestas de Mejora del Servicio de Farmacia, dentro del Plan de Necesidades Inherente a la Norma ISO 9001:2008.



### MOTIVOS DE MEJORA:

- **Aumento creciente en la carga asistencial:** cada año son más los pacientes que requieren de este tipo de tratamiento
- **Posibilidad de cometer errores potenciales evitables por la sobrecarga de trabajo.**
- **Mejorar el confort, minimizar los tiempos de espera y proporcionar una mejor calidad en la atención farmacéutica.**

Tras estos años solicitando esta mejora, se ha iniciado el proyecto de obra para la creación de dicha consulta. Para el Servicio de Farmacia ha sido un **gran logro**, no solo se podrán satisfacer las demandas expresadas por los pacientes, pudiendo proporcionar una atención farmacéutica de mayor calidad, es decir **HUMANIZANDO LA ASISTENCIA SANITARIA**.

