

RESUMEN

Objetivos

El presente trabajo tiene como objetivo describir las actuaciones realizadas para la implementación de un programa de Telefarmacia con dispensación y entrega informada de medicación a domicilio, en una Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos de un hospital de tercer nivel, donde se atiende a aproximadamente 5.000 pacientes al año. Así como confirmar la aplicabilidad y beneficios de dicho programa mediante el análisis de los resultados obtenidos y la satisfacción de nuestros pacientes.

Método

Se identificaron las necesidades operativas, logísticas, tecnológicas, legales, de formación e información y coordinación con el equipo asistencial y asociaciones de pacientes. Se elaboró un protocolo normalizado de trabajo en el que se detalló el modelo de dispensación a domicilio y el perfil de paciente candidato a Telefarmacia. Entre julio de 2020 y enero de 2021 se evaluó la actividad asistencial y se llevó a cabo una encuesta para medir la satisfacción de los pacientes basada en el proyecto Enopex.

Resultados

El total de envíos de medicación fue de 2.536 durante 144 días laborables, con una media de 18 (DE: 6) envíos al día, realizándose 2.854 dispensaciones (1,1 fármacos por envío). Se enviaron 197 tipos de presentaciones farmacéuticas distintas correspondientes a 123 principios activos. La distancia y el tiempo evitados durante el período del estudio sumó 105.624 km y 109.452 minutos (76 días); siendo la mediana de distancia y tiempo ahorrados por paciente de 66 (RIQ:122) km y 90 (RIQ:90) minutos, lo que supone aproximadamente una reducción en la huella de carbono de 25 kg de CO₂ por paciente y 16,5 toneladas en total. La encuesta de satisfacción llevada a cabo en 134 pacientes reveló una elevada satisfacción de los pacientes atendidos con el servicio descrito en el estudio con 9,88 sobre 10.

Conclusiones

La pandemia de COVID-19 ha supuesto una oportunidad para el Servicio de Farmacia de desarrollar e implementar un programa de Telefarmacia, en términos de beneficios para los pacientes, que ha permitido un entorno más organizado de la unidad y una mayor accesibilidad para los pacientes que acuden de forma presencial, y con una metodología aplicable y reproducible en otros Servicios de Farmacia de características y necesidades similares.

Palabras claves

Telefarmacia, envío a domicilio, protocolo, farmacia hospitalaria, medicación hospitalaria.

