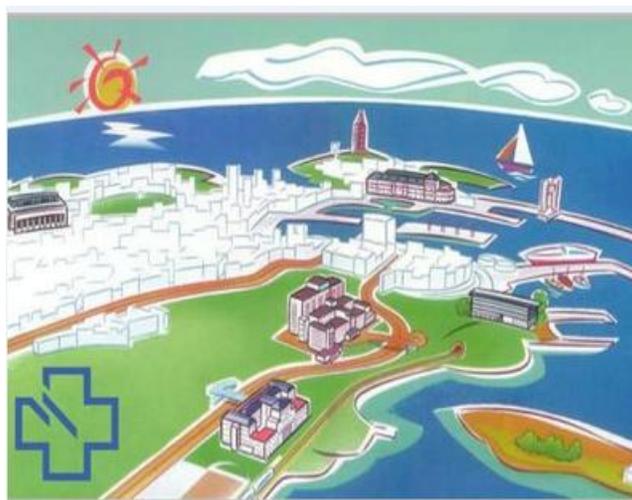


## OBJETIVOS FUNDAMENTALES

- ❖ Atención farmacéutica super-especializada en áreas clínicas.
- ❖ Integración en el equipo multidisciplinar.
- ❖ Documentación en historia clínica.
- ❖ Continuidad asistencial.
- ❖ Cita previa.
- ❖ Visibilidad continuada.
- ❖ Telefarmacia.
- ❖ Integración sistemas de información.
- ❖ Robotización.
- ❖ Sistemas de monitorización mediante TICs.
- ❖ RFID.

galicia



## Servicio Farmacia Hospital A Coruña

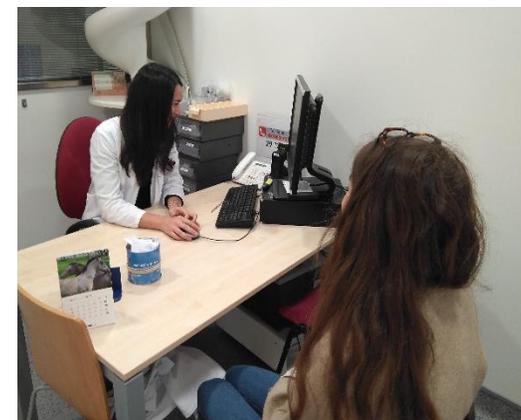


@FarmaCHUAC

ATENCIÓN FARMACÉUTICA  
Personalizada Segura Eficiente Integrada De Calidad Coordinada

## CONSULTAS EXTERNAS MONOGRÁFICAS DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Servicio de Farmacia  
CHU A Coruña



Ensayos clínicos	Farmacocinética/ Genética
Neumología	Oncología
Urología	Oftalmología
Pediatría/ Obstetricia	Nutrición Enteral Domiciliaria
VHC/VHB	Dermatología
Hematología	Neurología
Cardiología	Digestivo/ Reumatología
VIH/SIDA	

## RECURSOS

- 6 salas de consulta externa.
- 18 farmacéuticos tiempo parcial.
- 161 horas/semana CEMAF.
- 26% tiempo asistencial.

## CIRCUITO DEL PACIENTE

- Cita previa en visitas de inicio y sucesivas.
- Acreditación del paciente en sala de espera.
- Llamada informática a consulta por el farmacéutico.
- Procedimiento normalizado de trabajo y documentación de la AF en historia clínica.
- Todas las consultas con AF.

- Registro consulta realizada en sistema de información hospitalario.

## ROBOTIZACIÓN

- Rowa como sistema robotizado de consulta externa.
- Integración con sistema de gestión: pedidos programados semanales.
- Integración con sistema de prescripción electrónica.

## TELECONSULTA

- Promover accesibilidad a la AF.
- Favorecer la conciliación laboral y familiar.
- Mantener privacidad y confidencialidad.
- Mantener la calidad y seguridad farmacoterapia.
- Minimizar costes (pacientes y hospital).
- Mantener la satisfacción de estos pacientes.

## RESULTADOS

- Total pacientes externos: 9.690.
- Total consultas externas: 45,129.
- CEMAF: 32.820 (72,7%).
- Relación Sucesivas/primeras: 5,6.
- % cumplimiento cita previa: 88,8±7,0%.
- Tiempo espera medio: 12,1±5,4.

- Teleconsultas: 9,6%.
- Documentación AF: 9,81%.

## Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Paciente Externo.

Comodidad del horario de atención a pacientes	8,20±2,15
Tiempo de espera en ser atendido	8,01±2,10
Utilidad de la información recibida por parte del auxiliar en el mostrador	8,69±2,38
El personal está correctamente identificado	8,99±1,98
Privacidad percibida en el despacho de consulta de AF	9,15±1,67
Limpieza de las consultas de farmacia	9,11±1,37
Satisfacción con el trato recibido en el mostrador por parte del personal auxiliar.	9,00±2,28
Satisfacción con la información recibida por parte del personal farmacéutico.	9,40±2,97
Satisfacción con el trato recibido por parte del personal farmacéutico de la farmacia	9,48±2,99
Tiempo que le dedicó el personal farmacéutico	9,14±3,21

## OBJETIVOS FUTUROS

- Apertura consultas monográficas pendientes.
- Actualizar el procedimiento normalizado de trabajo.
- Ampliar programa teleconsulta.
- Implementación programa "e-Saúde" Sergas.