Comprometidos Contigo

La voz del cliente. ¿Qué se espera del farmacéutico?

Lluís Triquell Sabaté

ANTARES consulting

CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

sefh

¿Qué espero del Farmacéutico de Hospital?

Colega

Cooperar
Compartir
Compromiso

Gestor

Competencias
Alineación
Compromiso

Paciente

Información
Garantías
Compromiso

Autoridad Sanitaria

Contribución
Compromiso

¿Qué significa compromiso?

¿A qué nos obliga esta declaración?

De necesidades de pacientes a experiencia del paciente

Comprometidos Contigo

Categorías de experiencias del paciente evaluadas en el estudio

HCAHPS
Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

1. Comunicación con enfermeras
2. Gestión del dolor
3. Atención en hora
4. Información sobre la medicación administrada
5. Comunicación con médicos
6. Limpieza de la habitación y de los servicios
7. Planificación del alta
8. Nivel de ruido durante la noche

El año pasado una paciente, en el 50 Congreso SEFH en Valladolid manifestaba en relación a la Farmacia Hospitalaria:

1. **Escasa VISIBILIDAD**
2. **Relación más fluida entre paciente, médico y farmacéutico**
3. **Acceso a datos clínicos de apoyo**
4. **Derivación para información**

Modelo Kaiser Permanente: Compromiso

KAISER PERMANENTE®

Kaiser Permanente leaders often use the term "total health" to describe the organization's approach to health and well-being and how it lives out its organizational mission

We improve the total health of our members and the communities we serve. We expand access in our communities, improve our environments and shape health knowledge.

HEALTHY PEOPLE

Safety Net Partnerships
Subsidized Care and Coverage
Health Disparities
HIV Challenge

HEALTHY ENVIRONMENTS

Environmental Stewardship
Community Health Initiatives
Every Body Walk!
Weight of the Nation

HEALTHY KNOWLEDGE

Institute for Health Policy
Educational Theatre
Graduate Medical Education
KP International

1 Decir lo que se va a hacer

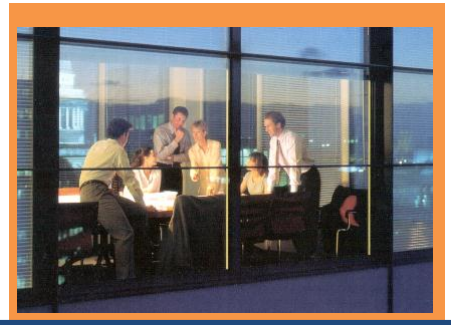
2 Hacer lo que se ha dicho

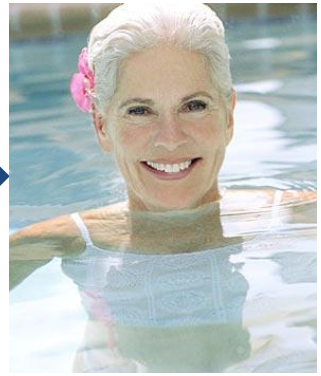
3 Dar cuenta de lo que se ha hecho

Comprometidos Contigo

Foco y Priorización

Posicionamiento y Visualización





¿A quien ponemos en la confluencia de los tres círculos

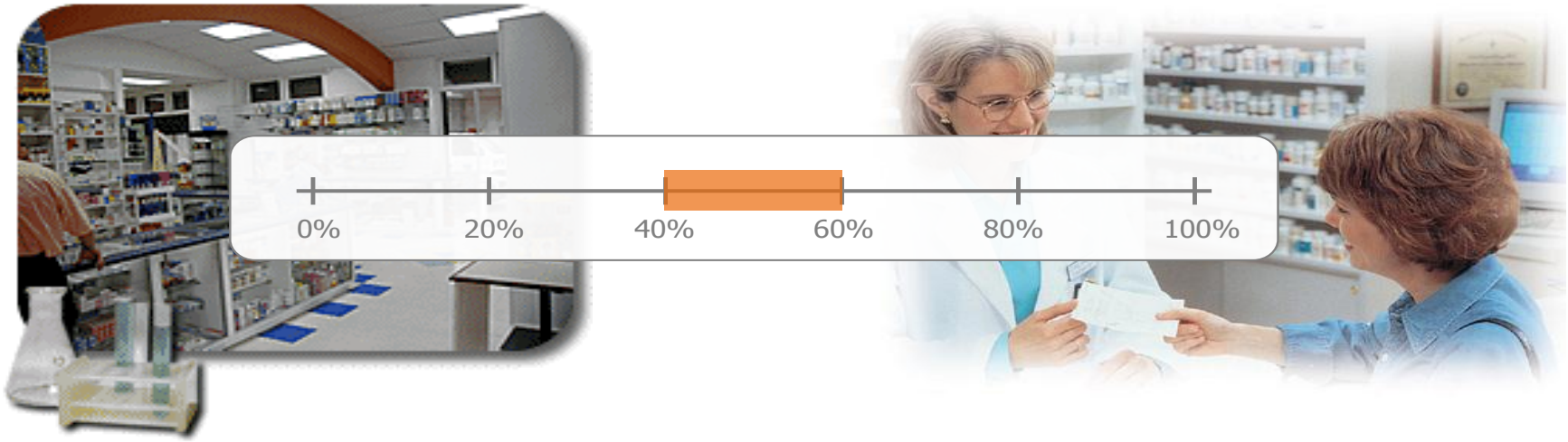
- **Poner en valor** la contribución del farmacéutico de hospital a los resultados en salud y a la eficiencia del sistema
- **Hacer visible al farmacéutico de hospital**: Marketing de servicios públicos. Generar interés en todos los Stakeholders. “educarles”
- **Conseguir el reconocimiento público**

Posicionamiento: El farmacéutico de hospital tiene que definir el lugar que quiere ocupar en la mente de los demás profesionales de la salud de su entorno y de los pacientes que atiende

- En 2010, un grupo de 27 farmacéuticos de hospital opinaban sobre el predominio de las actividades…

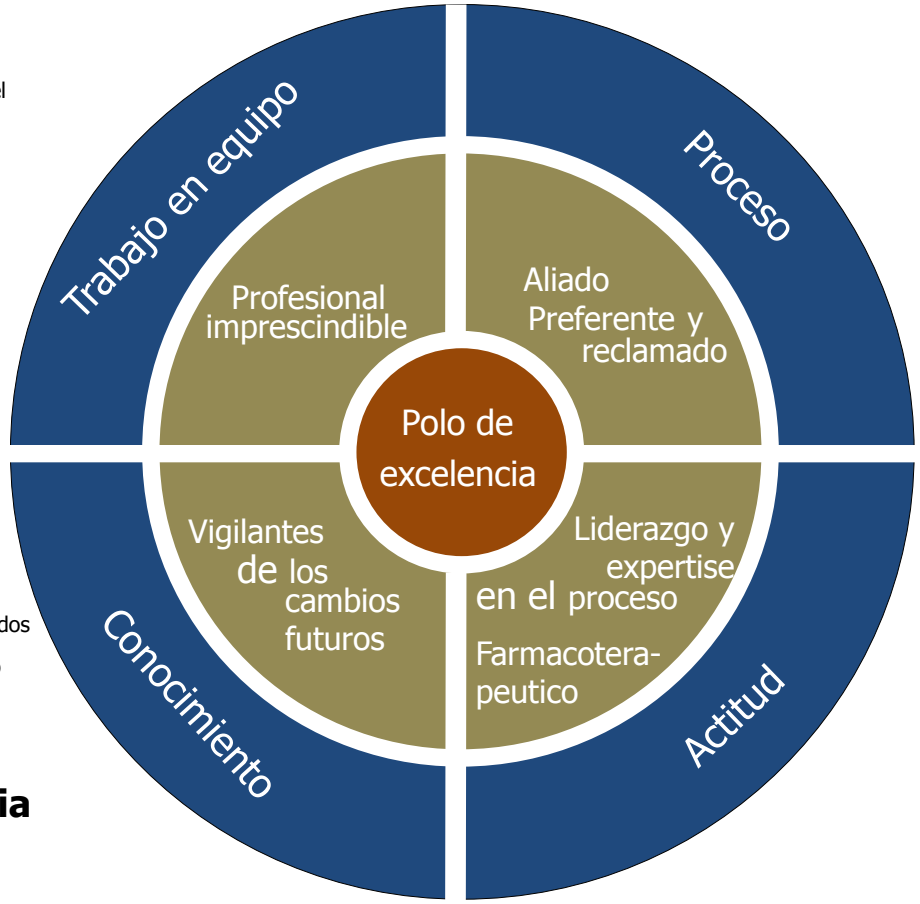
Predominio gestión de medicamentos

Predominio gestión de pacientes



3. Modelo conceptual del farmacéutico de hospital como referencia

- Integrados totalmente en el equipo de salud
- **Partners del equipo asistencial centrado en el paciente**



- Generador de conocimiento
- **Aporta valor añadido**
- Integrador entre los profesionales
- Garantiza que el paciente se sienta bien tratado
- Innovación

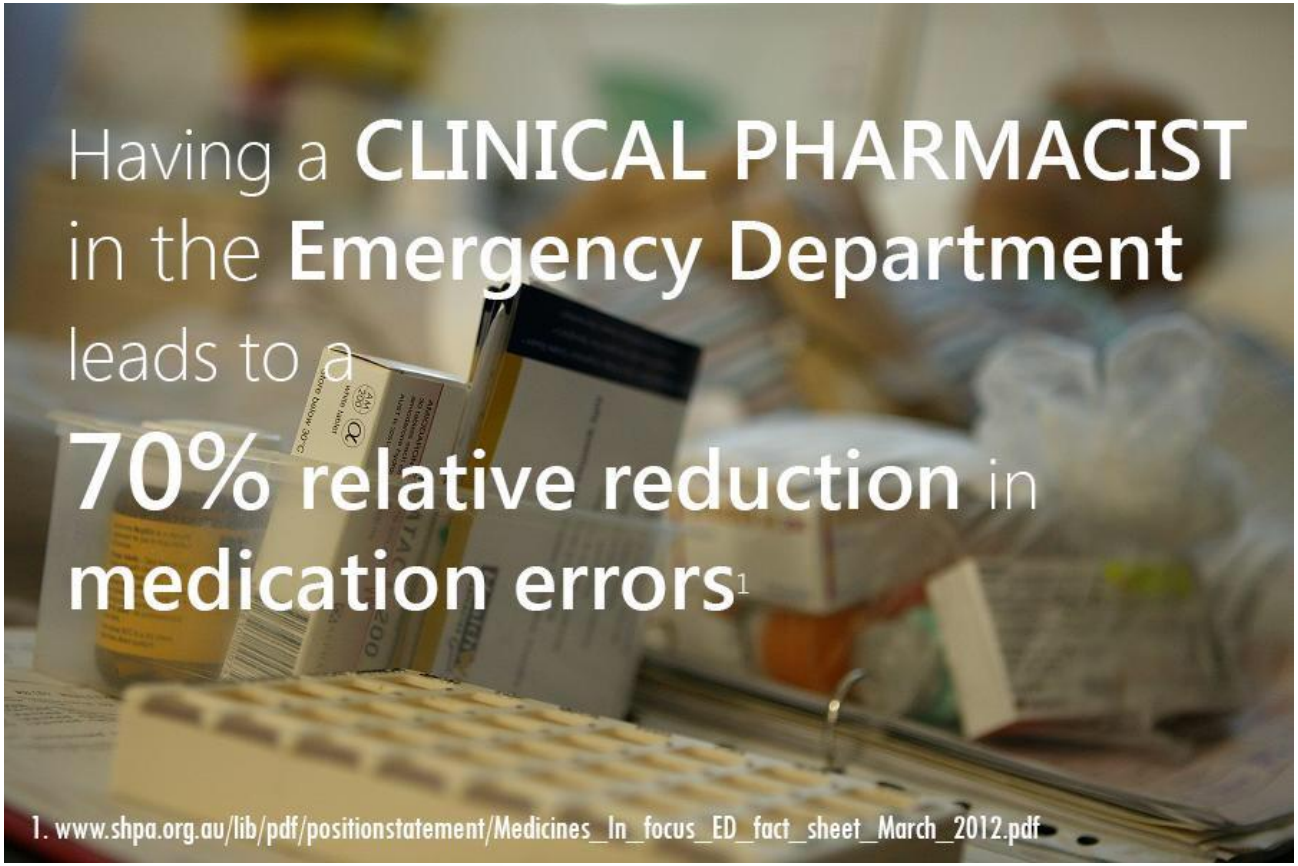
- Experto del medicamento
- Gestores de casos reconocidos
- Consultores del tratamiento farmacológico
- **Expertos en farmacoterapia enfocado al paciente**

- **Corresponsable del tratamiento**
- Accesible en el hospital
- Proyección externa

Fuente: elaboración propia

Un ejemplo sencillo

La claves de este dato: transformar el dato en “Valor” para:



Recomendaciones finales para transformar la realidad actual

1. Liderazgo clínico reconocido
2. Desarrollar habilidades de comunicación
3. Documentar lo que se hace resaltando los resultados
4. Poner al paciente en el centro de nuestras actuaciones
5. Innovar reformulando “el modelo de negocio”
6. Trabajar duramente. Olvidar el horario de 8 a 15

Comprometidos Contigo

Si siempre hablas con las personas más próximas a ti, nunca vas a innovar y no avanzarás

Lluís Triquell Sabaté
ltriquell@Antares-consulting.com

ANTARES consulting

CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA HOSPITALARIA
VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

sefh