

# Transformación digital en atención farmacéutica a pacientes externos: ¿cómo hemos llegado hasta aquí? ¿Hacia dónde vamos?

MONTE BOQUET E, MARGUSINO FRAMIÑÁN L, MORILLO VERDUGO R

Coordinadores del Marco estratégico de la SEFH para el desarrollo y expansión de la Telefarmacia en los Servicios de Farmacia Hospitalaria en España

Fecha de recepción: 26/04/2022 - Fecha de aceptación: 02/05/2022

DOI: <http://dx.doi.org/10.4321/S1699-714X2022000200002>

Siempre que se escucha hablar de transformación digital, se tiende a pensar en la implantación de herramientas digitales en una organización, es decir, en la digitalización de procesos ya existentes. Sin embargo, la verdadera transformación tiene que ver con los procesos en sí de dicha organización, así como con las personas y su relación con los servicios que se les ofrece, considerando el entorno cambiante que les rodea. Por tanto, la clave de la transformación digital no está en la tecnología, sino en el cambio de visión y enfoque, tanto a nivel individual como organizativo, que posibilita abordar con éxito el proceso de transformación que conlleva la digitalización de la organización. En este sentido, uno de los pasos más críticos en cualquier proyecto de transformación digital de una organización es el análisis de las necesidades de sus agentes de interés clave y la planificación de los cambios que deben implementarse en la organización, todo lo cual tiene lugar mucho antes de instalar y empezar a utilizar cualquier tecnología.

Las estrategias en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector salud han ido ganando terreno en el debate sanitario y hoy en día existe un consenso mayoritario sobre su papel fundamental a la hora de afrontar la necesaria transformación de los sistemas de salud en el mundo. Sin embargo, como ya se ha comentado, la transformación digital del sistema va más allá de la digitalización de los procesos de las organizaciones, ya que también implica desarrollar y ofrecer servicios digitales a los pacientes, tal como ha ocurrido en otros sectores transformando totalmente su propuesta de valor<sup>1</sup>.

En este contexto, resulta imprescindible citar el recientemente publicado documento sobre *Estrategia de Salud Digital del Sistema Nacional de Salud (SNS)*<sup>2</sup>, cuyos principios rectores son impulsar los valores del SNS (equidad, cohesión, participación, integración de actuaciones, sostenibilidad, transparencia, rendición de cuentas), aumentar la autonomía y capacidad de decisión de los pacientes y el desarrollo de los profesionales del SNS y priorizar las actuaciones innovadoras que proporcionen, con mayor evidencia, resultados positivos en salud. La estrategia se enfoca a cuatro objetivos estratégicos: capacitar e implicar a las personas en el cuidado de su salud y en el control de la enfermedad y facilitar su relación con los servicios sanitarios, maximizar el valor de los procesos para un mejor desempeño y rendimiento del sistema sanitario público, adoptar políticas de gestión y gobierno de los datos que permitan disponer de una información interoperable y

de calidad y adecuar la evolución del SNS a las exigencias de la sociedad actual, aplicando políticas de innovación orientadas a la medicina 5P (Poblacional, Preventiva, Predictiva, Personalizada y Participativa). Para conseguir estos objetivos, la estrategia se estructura en tres grandes líneas de actuación: desarrollo de servicios sanitarios digitales orientados a las personas, a las organizaciones y a los procesos que integran el sistema de protección de la salud, con un enfoque de equidad, generalización de la interoperabilidad de la información sanitaria e impulso a la analítica de datos relacionados con la salud, sus determinantes y el sistema sanitario.

La Farmacia Hospitalaria no ha permanecido ajena a la revolución digital, al contrario, siempre ha estado en la vanguardia de la incorporación de TIC para la mejora de la organización y calidad del servicio de farmacia, así como de la seguridad y cuidado integral en el proceso farmacoterapéutico del paciente y, de hecho, en la actualidad resultan indispensables en la práctica diaria del farmacéutico de hospital<sup>3</sup>. Más aún, en el año 2020 se publicó el *Documento de Posicionamiento de La SEFH en Telefarmacia*, que la define como "la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las TIC" y la considera una herramienta útil y necesaria para la provisión de atención farmacéutica (AF) especializada, cuya utilización está plenamente justificada debiendo ser incluida en un modelo de AF definido<sup>4</sup>.

Una de las áreas de la Farmacia Hospitalaria que más ha crecido durante las tres últimas décadas es, sin duda, la AF a pacientes externos y, a lo largo de los años, distintos servicios de farmacia han puesto en marcha proyectos de telefarmacia que han mostrado su utilidad. Sin embargo, más allá de iniciativas particulares, es importante poner en valor el camino recorrido para abordar la transformación digital en este campo. De hecho, antes de hablar de tecnología, ya en 2014 se inició en el seno de la SEFH un proceso de reflexión para atender y entender las necesidades presentes y futuras del paciente externo, tanto en las líneas asistenciales como las docentes e investigadoras y en las que el farmacéutico de hospital está involucrado y ejerce su liderazgo. Para ello se puso en marcha el proyecto Mapex, *Mapa Estratégico de AF al Paciente Externo* (<https://www.sefh.es/mapex/>) para definir las actuaciones a impulsar y desarrollar por parte de los servicios de farmacia en los niveles macro, meso y micro con objeto de establecer el marco idóneo que propicie y ponga en valor la contribución de la Farmacia Hospitalaria a la obtención medible de resultados en salud, particularmente en

cuanto a las necesidades derivadas del incremento del número de pacientes externos y su complejidad, desarrollando su papel de manera excelente y evolucionando de manera que se anticipe a los retos que suponen las necesidades presentes y futuras en este tipo de pacientes. En este sentido, y dentro del proyecto Mapex, se ha redefinido y propuesto un nuevo modelo de AF (modelo CMO) cuyos pilares corresponden a estas necesidades<sup>5</sup>. Y, precisamente, uno de esos pilares es el de *Oportunidad*, que establece cómo las TIC pueden tener un papel muy destacado y ser una verdadera oportunidad para pacientes y farmacéuticos mediante una AF no presencial.

Una vez establecida la propuesta de nuevo modelo de AF al paciente externo se desarrolló el *Marco Estratégico en Telefarmacia del Proyecto Mapex* con el objetivo de sentar las bases para la adopción e implementación de la telefarmacia en el campo de la AF a Pacientes Externos<sup>6</sup>. Este documento resultó de gran utilidad con la llegada de la pandemia por SARS-CoV-2, cuando la mayoría de los servicios de farmacia españoles tuvieron que poner en marcha programas de telefarmacia en un reducido espacio de tiempo. De hecho, la experiencia vivida durante la pandemia ha demostrado la utilidad de la telefarmacia para el seguimiento clínico, la coordinación asistencial, la información al paciente, la dispensación y entrega informada y la necesidad de potenciar la telefarmacia como herramienta complementaria, en un modelo mixto de AF que incorpore las ventajas de cada uno de los procedimientos adaptándose a las necesidades individuales de los pacientes en un entorno de humanización de la asistencia sanitaria<sup>7</sup>. Además, los pacientes atendidos por telefarmacia durante la pandemia mostraron una elevadísima satisfacción con la atención prestada<sup>8</sup>.

En la actualidad, la SEFH está trabajando en un marco estratégico para el desarrollo y expansión de la telefarmacia en los servicios de farmacia hospitalaria en España con el objetivo de sentar las bases metodológicas para la puesta en marcha de iniciativas, crear una estructura de soporte institucional para su desarrollo, fomentar la generación de resultados y la mejora continua e identificar y dotar de los recursos tecnológicos necesarios a los servicios de farmacia. Ya se ha completado la primera fase y toda la documentación metodológica generada se encuentra disponible en la página web del proyecto Mapex (<https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad.php>).

En base a todo lo expuesto hasta aquí, en nuestra opinión, la transformación digital se está llevando a cabo de una manera racional, estableciendo en un primer momento las estrategias de cambio necesarias para la mejora de la AF al paciente externo y analizando después en qué áreas y de qué manera la tecnología nos puede ayudar a su implementación, con el objetivo final de mejorar el desarrollo de nuestra actividad y la asistencia a nuestros pacientes.

En definitiva, el camino hacia la transformación digital está en marcha y no tiene vuelta atrás. El esfuerzo y com-

promiso de la Farmacia Hospitalaria ha sido, está siendo y seguirá siendo enorme y decidido para conseguir los mejores resultados. Sin embargo, esto no va a ser suficiente y es necesario contemplar, al menos, dos aspectos adicionales para garantizar el éxito. Por una parte, tanto los ciudadanos como los profesionales tenemos que adquirir una serie de competencias digitales (conocimientos, habilidades y actitudes) que faciliten esta transición y sacar así todo el partido a la telefarmacia de forma segura<sup>9,10</sup>. Y, por otra parte, los gestores (Administraciones, gerentes, jefes de servicio) deberán dotar de los recursos estructurales y humanos necesarios para poder desarrollar esta actividad con todas las garantías. La Farmacia Hospitalaria está dispuesta y los pacientes lo están esperando. No podemos fallarles.

## BIBLIOGRAFÍA

1. AMETIC, FENIN, SEIS. Hacia la transformación digital del sector salud. 10 medidas para su impulso. [citado el 14 de abril de 2022]. Disponible en: [https://ametic.es/sites/default/files/archivos\\_noticias/LA%20TRANSFORMACION%20DIGITAL%20DEL%20SECTOR%20SALUD%20EN%20ESPA%C3%91A\\_2016\\_0.pdf](https://ametic.es/sites/default/files/archivos_noticias/LA%20TRANSFORMACION%20DIGITAL%20DEL%20SECTOR%20SALUD%20EN%20ESPA%C3%91A_2016_0.pdf).
2. Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación para el SNS. Estrategia de Salud Digital del Sistema Nacional de Salud. Madrid; 2021 [citado el 14 de abril de 2022]. Disponible en: [https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/pdf/Estrategia\\_de\\_Salud\\_Digital\\_del\\_SNS.pdf](https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/pdf/Estrategia_de_Salud_Digital_del_SNS.pdf).
3. Monte Boquet E. Las Tecnologías de la Información en Farmacia Hospitalaria. Novatica (Revista de la Asociación de Técnicos de Informática), 2018; 239 (monografía Salud y Tecnología). [citado el 14 de abril de 2022]. Disponible en: <http://www.novatica.es/las-tecnologias-de-la-informacion-en-farmacia-hospitalaria/>.
4. Morillo-Verdugo R, Margusino-Framiñán L, Monte-Boquet E, Morell-Baladrón A, Barreda-Hernández D, Rey-Piñero XM, et al. Posicionamiento de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria sobre Telefarmacia. Recomendaciones para su implantación y desarrollo. Farm Hosp. 2020; 44(4):174-81.
5. Calleja MA, Morillo R, coordinadores. Modelo CMO en las consultas externas de Farmacia Hospitalaria [Internet]. Madrid: SEFH; 2016 [citado el 14 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/images/Modelo-CMO-en-consultas-externas-de-FH.pdf>.
6. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Proyecto Mapex: Marco Estratégico de Telefarmacia. 2020 [citado el 14 de abril de 2022]. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia\\_SEFH.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia_SEFH.pdf).
7. Margusino-Framiñán L, Illarro-Uranga A, Lorenzo-Lorenzo K, Monte-Boquet E, Márquez-Saavedra E, Fernández-Bargiela N, et al. Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia. Farm Hosp. 2020; 44(Supl 1):S61-5.
8. Margusino-Framiñán L, Fernández-Llamazares CM, Negro-Vega E, Tortajada-Goitia B, Lizeaga G, Mercadal-Orfila G, et al. Outpatients' Opinion And Experience Regarding Telepharmacy During The COVID-19 Pandemic: The Enopex Project. J Multidiscip Healthc. 2021; 14:3621-3632.
9. Montero Delgado JA, Merino Alonso FJ, Monte Boquet E, Ávila de Tomás JF, Cepeda Diez JM. Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. Educ Med 2019;21(5):338-44.
10. Gobierno de España. Plan Nacional de Competencias Digitales. Madrid; 2021 [citado el 14 de abril de 2022]. Disponible en: [https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127\\_plan\\_nacional\\_de\\_competencias\\_digitales.pdf](https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf).

