

Figura 1. Diagrama de trabajo propuesto.



Figura 2. Principios rectores humanizadores.

Accesibilidad
Pensando en todos los pacientes

Humanizar es ser conscientes de la diversidad cognitiva, motora, funcional, emocional y cultural de las personas que visitan el Servicio. Por lo tanto diseñamos soluciones claras, sencillas, e intuitivas que faciliten el acceso de los pacientes al servicio y que también mejoren el acceso de los profesionales a los pacientes conscientes de estas diversidades.

Flexibilidad
Nos adaptamos a las necesidades de cada paciente

Comunicaremos e informaremos, a cada paciente, de los diferentes formatos y circuitos de atención y dispensación con el objetivo terapéutico de conseguir su bienestar, disminuyendo su estrés y optimizando los tiempos de cada proceso.

Acompañamiento
Cuidamos de su salud

Desde el Servicio de Farmacia acompañamos a los pacientes en el proceso terapéutico de su enfermedad, identificando y dando respuesta a sus necesidades con respeto y cercanía, generando en el Servicio de Farmacia un espacio reconocible de confianza, adaptándolo para fomentar las relaciones sin perder el rigor en el desempeño de nuestro trabajo.

Figura 3. Arquetipos de pacientes.

El Hipocondríaco preguntón

Usuario del Servicio de Farmacia para paciente externos

60 años. Casado. 2 hijos. Pre jubilado. Vive en Alcobendas

Atributos relevantes que espera del servicio
Acompañamiento
Accesibilidad

Momentos mágicos
Cuando el farmacéutico tiene tiempo para dedicarle de forma individualizada

Momentos trágicos
Cuando la Farmacia no le atiende individualizadamente cuando lo necesita
Cuando percibe el ruido de la Farmacia por sus constantes consultas
Cuando percibe que sus dudas o preocupaciones son minimizadas reduciendo importancia y gravedad

La Exigente

Usuario del Servicio de Farmacia para paciente externos

45 años. Casada. 3 hijos. Dra. Financiera. Vive en La Moraleja Alcobendas

Atributos relevantes que espera del servicio
Eficiencia
Personalización

Momentos mágicos
Cuando llega y no tiene que esperar nada
Cuando sus demandas son atendidas de inmediato

Momentos trágicos
El momento de la espera haciendo cola junto al resto de pacientes
Cuando solicita más cantidad de medicamento y no se la proporcionan
Depositar del resto bueno del medicamento para evitar su modificación

El Pasota

Usuario del Servicio de Farmacia para paciente externos

40 años. Casado, trabaja en la construcción, vive en Alcobendas.

Atributos relevantes que espera del servicio
Facilidad
Inmediatez

Momentos mágicos
Cuando tiene la libre en su poder
Cuando recibe la indicación en su casa y no tiene que venir a recogerla

Momentos trágicos
Da la impresión de que su enfermedad no le importa, o al menos no la considera. Su tratamiento es un trámite. No muestra interés por la información que el equipo de Farmacia le proporciona y prefiere no interactuar con nosotros.
"La ubicación de la zona de dispensación está muy expuesta"

Figura 4. Mapa de experiencia del paciente usuario de la UFPE.

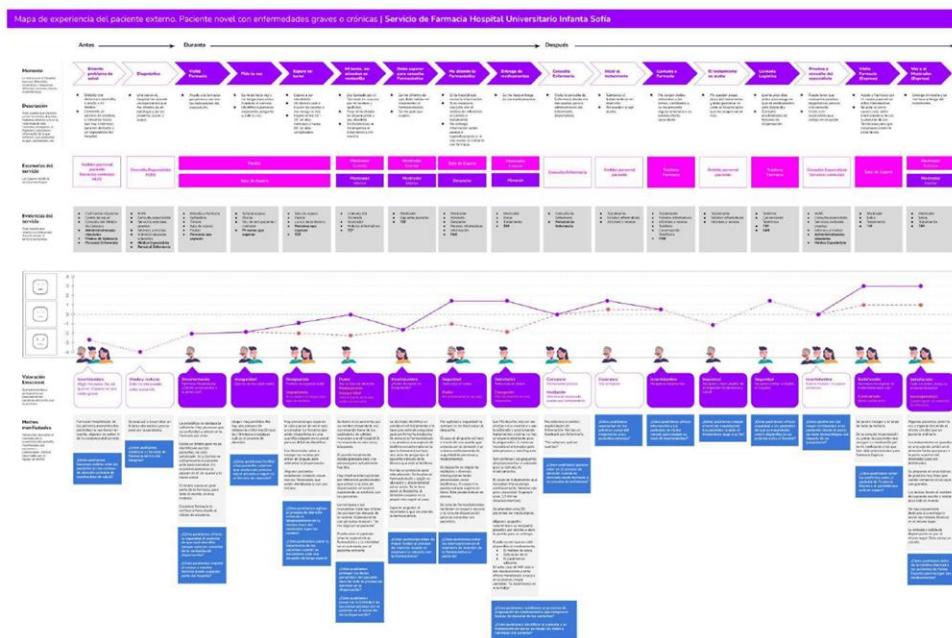


Figura 5. Situación de partida de la UFPE y plano de propuesta definitiva votado por el equipo core.

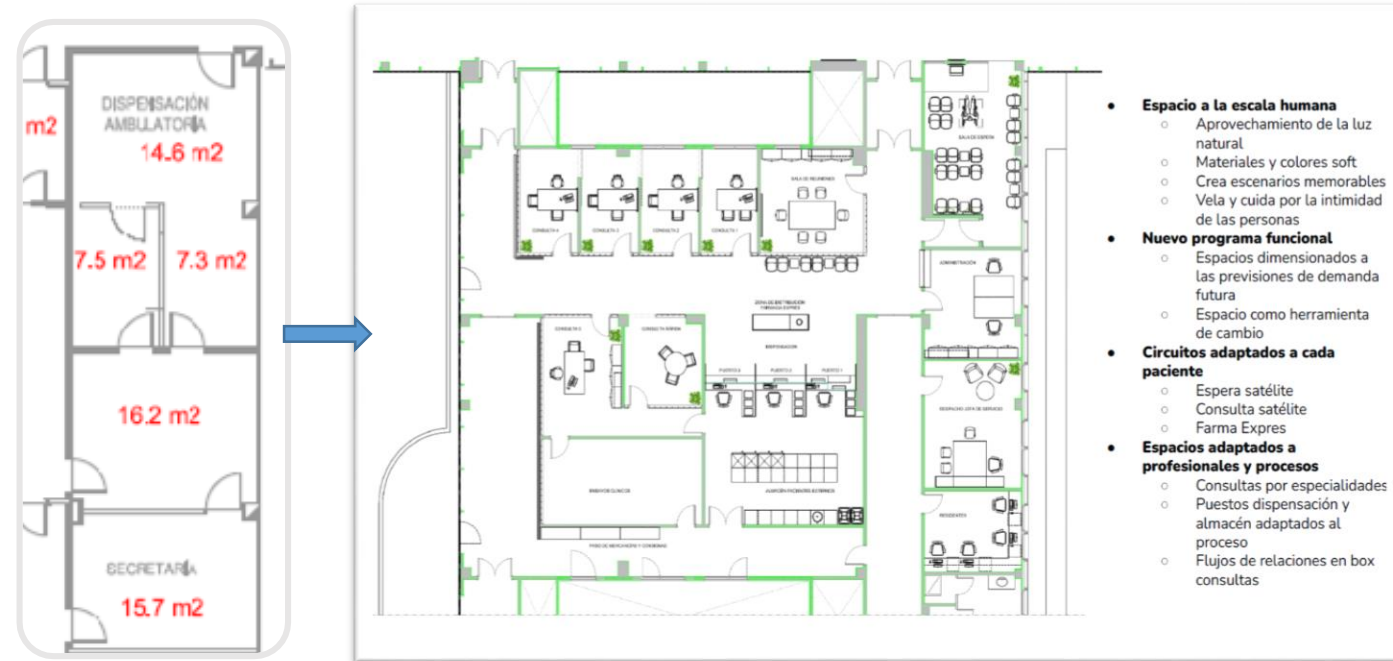


Imagen 1. Entrada: falta de visibilidad que dificulta la localización del SF.



Imagen 2 y 3. Sala de espera y punto de dispensación: se identifica falta de espacio y confidencialidad.



Imagen 4. Despacho atención farmacéutica: falta de confidencialidad.



Imagen 5. Cámara frigorífica: lejos del punto de dispensación.



Imagen 6. Entrada al SF.



Imagen 7. Sala de espera de la UFPE, con amplitud e identificada.



Imagen 8. Puntos de dispensación: se aumenta un puesto y se adapta otro para silla de ruedas.



Imagen 9 y 10. Entrada a la UFPE: señalética identificada por colores según la atención que se requiera: dispensación o consulta farmacéutica.



Imagen 11. Consulta de atención farmacéutica, ofrece confidencialidad.



Imagen 12 y 13. Puesto de trabajo del técnico de farmacia: diseñado para minimizar los desplazamientos y tolv de dispensación conectada al Robot ROWA®.



Imagen 14. Pósteres con “frases evangelizadoras”.



Imagen 15. Cajero automático de recogida de medicación.

