



**Lleida**

**Estrategia i accions per la farmàcia 2014-2016**

## La farmacia que somiem..



Part d'una xarxa assistencial concertada, amb acreditació i requisits mínims per serveis comuns remunerats per l'Administració.

Adaptada de manera individual al seu entorn, amb serveis professionals privats.

Amb elements diferenciadors que reflexen uns valors propis,  
Que el client jutja cada vegada que ens visita.



## Anàlisi intern

**2 Farmàcies, 3 Unitats de Negoci, 1 Direcció**

### Farmàcia Garcia-Isanta



7 persones

### Farmàcia Isanta-Crusellas



7 persones +1

### Laboratori Formulació Magistral

2 Persones + 1



### Direcció i Administració

2 Titulars



## Análisi Intern

### AV.Pius XII



Barri Universitat: No creix .  
Població inmigrant  
augmenta.

- Horari . 8,30 a 20,30 DII-Dv.  
Dissabtes 9,00 a 13,30
- Bona relació amb altres 3  
farmàcies.

### Alcalde Porqueres



Barri Balafia: creixent, per  
l'altre extrem de barri.

- Horari: 9,00 a 21,00 DII a Dv  
Dissabtes 9,00 a 13,30
- Bona relació amb altres  
farmàcies . Propera nova  
apertura de farmàcia a 360m,  
en nova ABS



# Anàlisi intern

els nostres col·laboradors...



	2012	2013	2014
Farmacèutics Titular	2	2	2
Farmacèutics Adjunts	4	4	3
Auxiliars/ Tècnics	11	10	9
Personal Neteja	2	2	2
TOTAL	19	18	16

Què valorem:

- Vocació de Servei
- Venedors de salut
- Aprofitar la formació per a millorar la feina
- Optimitzar el temps de back office
- Disponibilitat per noves tasques, formes de treball, horaris,...



# Anàlisi intern

## Alguns grans números



	2013		En-Abril 2014	
	Mix ventas	var. 2012	Mix ventas	var. 2013
Vlibre	46,60%	3,77%	51,02%	3,99%
Entidades	53,40%	-8,72%	48,98%	-3,86%
total	100,00%	-2,90%	100,00%	0,15%



	2013		En-Abril 2014	
	Mix ventas	var. 2012	Mix ventas	var. 2013
Vlibre	40,37%	5,27%	41,43%	4,72%
Entidades	59,63%	-7,18%	58,57%	-2,97%
Total	100,00%	-2,15%	100,00%	0,22%

	Real 2013	Previsto 2014
GASTOS POLIZAS CRÉDITO	17.427,76	12.000,00
INTERESES FACTORING	7.614,73	6.800,00
INTERESES CRÉDITOS ICO	5.174,49	5.200,00
TOTAL	30.216,98	24.000,00



## Punts Forts



- Direcció convençuda de la Farmàcia dels Serveis
- Equip humà amb bona actitud.
- Evolució positiva de la venda lliure
- Laboratori de Formulació Magistral i Cosmètica
- Estructura física que facilita la personalització:
  - Taulells individuals, zona/boxes per atenció personal



## Punts Dèbils



Direcció: Poca eficiència en gestió del meu temps

Processos: No sabem acoplar els serveis a la dinàmica de dispensació i venda

Finançes: Alt nivell d'endeutament





## Oportunitats



- La Administració compta amb les farmàcies per descentralitzar serveis professionals
- Proximitat de la xarxa de farmàcies al usuari
- Usuari acostumat a pagar l'aportació per les medicines i a valorar el cost dels serveis.
- SIFARE i Plataforma CCFC com a eina de comunicació Farmàcia-CAP.



# Amenaces



## INTERNES:

- Aplicació restrictiva de la Llei d'Ordenació Farmaceutica per part dels COFs
- No adhesió de les demás OF al model de Serveis Professionals concertats i privats

## EXTERNA:

- Incomprensió d'altres professionals sanitaris , que ens consideren competidors



## Misió i Visió



Què fem, on volem anar, ..

**Misió:** Vendre SOLUCIONS a necessitats de SALUT i BENESTAR a través de PRODUCTES i Serveis

**Visió:** Centre de SERVEIS CONCERTATS I PRIVATS, Espai de Salut de referència, que ven medicaments i productes



# Atenció Personal i Serveis Professionals

*Comunicant els serveis*



## Servei de DHT



### **Public Objectiu:**

#### ***Fumador/a:***

Actius, de 35 a 65 anys, amb capacitat adquisitiva, disposats a recuperar-se, i estalviar o reinvertir els diners del tabac

#### ***Prescriptor del servei:***

- Personal Sanitari, que poden fer DHT
- Familiar del fumador, que li “recomana” que ho deixi



## Servuició de la DHT

### **Primera Linea:** Entrevista personal

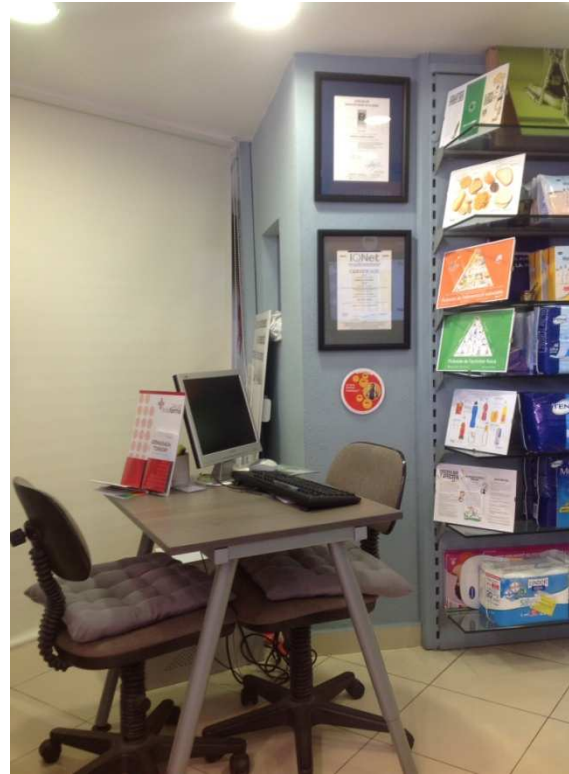
- Pacient pateix una adicció crónica
- Terapeuta alerta als canvis del pacient.
- Seguiment del el pacient. SMS, whatss..,
- Zona Atenció Personal amb l'utilitatge necessari.

### **Back-office:** Coordinació amb l'EAP i Unitat de Tabaquisme

- Derivació amb criteri.
- Feed-back rapid i directe .



# Servei de DHT



*Disposats a escoltar amb privacitat i temps*



## Abans de oferir el servei d'DHT



### Capacitació del futur terapeuta:

- Protocol o Guia de DHT
- Entrevista motivacional. *Protocolitzar Alternatives*
- Fer pràctiques amb experts.
  - Dr. Francesc Abella, en el nostre cas

### Coordinació amb altres professionals sanitaris

- Informar del nostre servei de DHT i buscar reconeixement
- Establir canal directe de comunicació informal/ formal.





## Abans de oferir el servei d'DHT



Estructura i utilitatge:

- Zona d'atenció personal.
- Bàscula, Tensiómetre, Coxímetre, Reflotron..
- Material Informatiu.
- Registres adequats a LOPD.

Agenda i Reassignació de tasques internes:

- Tasques Manuals i Serveis Professionals
- Coordinació interna amb la resta del equip.
- Capacitat màxima de visites/día.



## Preu i Cost del Servei DHT



5 visites . 80 euros. Es paga tot a l'inici.

- 1<sup>a</sup> visita . 45 min .
- 2<sup>a</sup> a 5<sup>a</sup> visita . 30 min.

Dia D s'acorda a partir de la 3<sup>a</sup> visita.

Cost Hores professionals:

165 minuts x 0,32 eur/min = 52 euros

165 minuts x 0,50 eur/min = 81,96 euros





## El tabaquisme és la principal causa mundial d'enfermetat i morts evitables.

Ocasionalment anualment unes 550.000 defuncions al nostre país. Les enfermetats directament relacionades amb el tabaquisme són nombroses: tumors diversos; de pulmó, de laringe, esòfag, cavitat bucal, etc..., diversos trastorns cardiovascular i arteriopaties perifèriques. Moltes d'elles evitables, retrasables o mitjables si es deixa de fumar.

Finalment no podem oblidar-nos de la repercussió de l'hàbit tabàquic sobre l'embaràs, el part i el puerperi, ni l'impacte del fum sobre el fumador passiu.

### El nostre objectiu amb aquest Servei és aconseguir que les persones que ho desitgin deixin de fumar i que no tornin a recaure.

Aquest servei consta de 5 sessions i, opcionalment es recomana fer un seguiment de 3 sessions més.

Les 5 sessions es desglosen de la següent forma:

#### 1a Visita:

- Entrevista motivacional
- Història clínica detallada
- Test de Fagerstrom: coneixeràs el teu nivell de dependència
- Coximetria: velocitat dels nivells de monòxid de carboni en els teus pulmons.
- Pauts de la teràpia substituïtiva

#### 2a Visita:

- Seguiment dels objectius pactats
- Coximetria
- Història nutricional: recomanacions dietètiques per evitar l'augment de pes.

- Qüestionari de freqüència alimentària
- Mesura del teu nivell d'impulsivitat
- Pauta de continuació del tractament amb TSN

#### 3a Visita:

- Seguiment dels objectius pactats
- Valoració de la predisposició del pacient per fixar el dia D.
- Coximetria
- Pede d'objectius per les properes sessions
- Test de Richmond: mesura del teu nivell de motivació

#### 4a Visita:

- Seguiment dels objectius pactats
- Qüestionari internacional d'activitat física
- Pauts dietètiques
- Ajust del tractament substituïti

#### 5a Visita:

- Seguiment dels objectius pactats
- Seguiment del tractament i/o ajust del mateix.

**En cas de no seguir amb les 3 sessions de recomanació, pot comptar amb nosaltres i programar visites aïllades sempre que ho desitgi.**

#### TEST DE FAGERSTROM

**PREUS DEL SERVEI:** Per tal de garantir el nostre servei es considera necessari realitzar 5 sessions.

**5 sessions: 80€**

**1 sessió: 20€**

Consideres que ets dependent del tabac? Idea general

Ja estàs fent

1. Quant temps després de llevar-te al matí passa abans de fumar la teva primera cigarreta?

5 minuts o menys  Entre 31 i 60 minuts   
Entre 6 i 30 minuts  Mes de 60 minuts

2. Tens dificultat per abstenir-te de fumar en llocs on està prohibit?

SI  NO

3. A quina cigarreta et costaria més de renunciar?

A la de 1. hora del matí  Qualsevol altra

4. Quantes cigarretes fumes al dia

1 a 10  21 a 30   
11 a 20  més de 30

5. Fumes més sovint durant el matí que per la tarda?

SI  NO

6. Fumes quan estas malalt i/o quan passes part del teu temps al llit?

SI  NO

#### RESULTAT DEL TEST

Nivell de dependència

Baix  1 a 3 Mig  4 a 5

Alt  6 a 7 Molt Alt  8 a 10

# El nostre servei de DHT

Sexe	Edat	Professió	Problemes Salut associats	Nº sessions	Tractament	Abstinent?
Dona	39	Comercial	Depressió	11	TSN	Si . Va a terapia grup
Dona	34	Mestra	Neurosi obsesiva compulsiva	7	TSN	Si
Dona	55	Comercial	Hipercolesteremia	6	TSN	Si
Home	36	Empresari	HTA, Hipercolesteremia, Obessitat	6	TSN	Si
Dona	46	Personal Neteja	Artritis reumatoide, insomni	5	TSN	4 messos. Recaiguda
Dona	37	Auxiliar Infermeria	Neuropatia , Doló facial	5	TSN	No . Retrasa el dia D.
Home	65	Administrativa	HTA, Hipercolesteremia, Obessitat	5	TSN	Si
Dona	61	Aturada	Hipercolesteremia	4	TSN	1 mes sense fumar. Recaiguda
Dona	37	Administrativa	Ansietat	4	TSN	4 messos. Recaiguda.
Dona	59	Infermera	HTA , Hipercolesteremia	3	TSN	Si
Home	62	Comercial	HTA, antecedent d'EPOC,	1	TSN	No, tornarà després de un viatge

Inici: Septembre 2013

12 pacients. Majoria dones. Amb PSalut associats.

Tractaments son TSN. Ajudat per Fitoterapia, Homeopatia

Comunicació amb metge via pacient, teléfon o whatsapp



# Resultats del Servei de DHT



## Rendiment Econòmic

- Servei Professional DHT .....80 eur ( 31% MB)
- Servei 360º : DHT + Nutrició + Fitoteràpia + Homeopatia+ Controls de Salut +.....

Potencial per altres serveis i productes

*Farmàcia es l'espai idoni per DHT*



# Comunicació del Servei de DHT



- A L'EQUIP . Farmàcia Sense Fum
- PASIVA . Cartells, Tríptics, Guies,...
- ACTIVA:
  - Cribatge “¿Vosté fuma?”
  - Demana consell. Oferir el servei
- EVENTS . Dia mundial sense tabac



# Control del Servei de DHT



## INDICADORS

% Fumadors que accepten el programa

% Fumadors de deixen de fumar als 3 mesos

% Fumadors abstinentes al 6 mesos



## Servei de SFT amb SPD



### **Public Objectiu:**

- Usuari final: gent gran
- Client: l'usuari i/o el cuidador

### **Potencial del Servei**

- Relació de llarg recorregut
- Cuidador del pacient.





## Servei de SFT amb SPD



### **SERVUCCIÓ:**

#### *Back-office:*

- Seguiment Farmaco-Terapèutic.
- Elaboració del SDP.
- Comunicació amb Metge o Cuidador.

#### *Primera línia:*

- Dispensació del SPD:
  - Entrega i retirada del SPD usat.
  - Feed-back.



# Elaboració del SPD



## Costos i PVP del Servei SPD



El PVP del Servei no pot vincular-se al Marge Brut.

El temps dedicat al SFT i a la elaboració depén del nombre de medicaments prescrits .

COSTOS PER 4 SETMANES DE TRACTAMENT	
nº pacients	18
nº medic./SPD	8 ( 3 - 11 )
Seguiment Fc.Terapeutic	
<i>temps SFT</i>	<i>cost</i>
20 min	11,00 €
Elaboració del SPD	
<i>temps elaboració</i>	<i>cost</i>
27 min. (10 - 35)	15,85 €
<i>Cost Materials</i>	6,05 €
<b>Total Costos promitg</b>	<b>32,90 €</b>

PVP mensual = 40 euros

10 euros /semana



# Resultats Servei de SFT amb SPD



## Rendiment a nivell pacient/client:

- Vinculació a llarg termini
- Depén de
  - nivell socio-econòmic del pacient/cuidador
  - Oferta de productes/serveis de la farmàcia



# Resultats del Servei SPD



## Rendiment Econòmic

<i>Pacient</i>	<i>nº medicaments</i>		<i>vendes TAM abril 2014</i>	
	<i>en SPD</i>	<i>apart</i>	<i>unitats</i>	<i>PVP</i>
JHG	6	7	149	3.516,73
cuidador JHG			42	1.040,46
JDB	8	1	219	2.893,63
RLS	9	4	334	2.750,20
ALS	6	5	231	2.716,08
MDE	5	0	174	1.703,49



## Resultats Servei de SFT amb SPD



### Satisfacció del usuari:

2012 . PVP = 1,5 euros/setmana .18 pacients

2013. PVP = 5,0 euros/setmana. 8 pacients.

*Queda qui valora la tasca de SFT*

*Marxa qui volía únicament un emblistador qualificat*



## Resultats del Servei SPD



### Satisfacció amb el procediment:

- Elaboració del SPD fàcilment planificable..  
Sempre a punt a canvis urgents
- Part de la medicació no inclosa en SPD
- De vegades el pacient se la juga,...  
i te la juga





¡ Moltes gràcies!

[arianacruzellas@gmail.com](mailto:arianacruzellas@gmail.com)

[joseramonisanta@iservicesmail.com](mailto:joseramonisanta@iservicesmail.com)