



# ReFORMÚLaTE

REFORMULANDO LOS PROCESOS

“Humanizando los procesos”

## Contexto

**Una base de servicio  
sólida,  
un equipo  
comprometido  
y preparado**

**Pero**

Un espacio  
desacompasado y unos  
procesos enquistados

## Contexto

### Barreras

**Procesos poco  
eficientes**



**Espacios  
inadecuados**



### Dolores

- Bienestar de profesionales
- Trabajo con otros servicios
- Expectativas y necesidades de pacientes

## Contexto

# ¿Qué no funcionaba en el servicio?

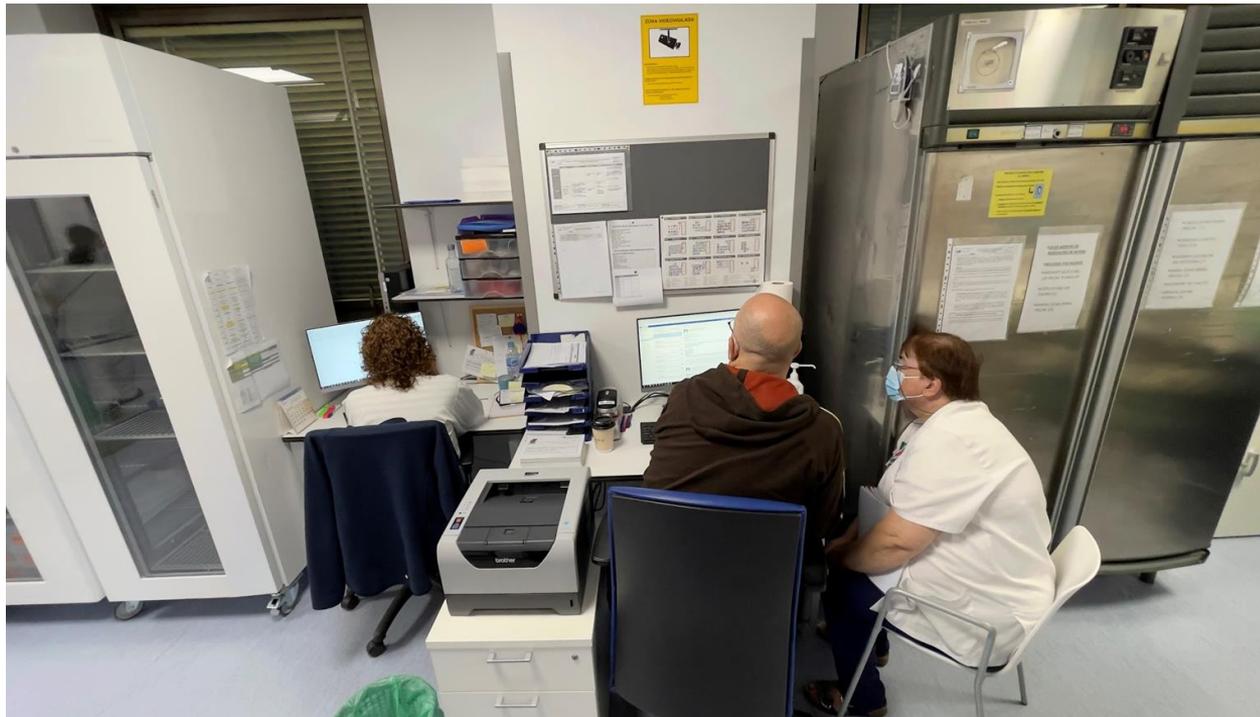
- ✗ Procesos ineficientes que provocaba estrés y desmotivación
- ✗ Diseños y rediseños que no funcionaban
- ✗ Espacios inadecuados a la actividad
- ✗ Puestos trabajo no profesionalizados



## Contexto



## Contexto



## Contexto



## Contexto



La pandemia



Solución

- ✓ **Profesionales**
- ✓ **Pacientes**
- ✓ **Resultados**

## Proyecto

# Oportunidad

Proyecto  
de jefatura



¡Un gran  
proyecto!

Diseño de Plan  
Funcional del  
Servicio

1. Humanización
2. Impactos en las personas
3. Participación
4. Método: Alianza  
oopen

Proyecto

**Reto**

**Diseñar una estrategia  
de un Servicio de Farmacia,  
para las personas y  
con las personas**

**Procesos + Espacios**

## Diseño Centrado en las Personas



## Lean Healthcare



## Proyecto

# La aventura



Equipo Core



Equipo  
extendido



Grupo  
pacientes



21 sept 2021 – 28 febrero 2022

## Proyecto

# La aventura

## Fase 1 **DESCUBRIR**



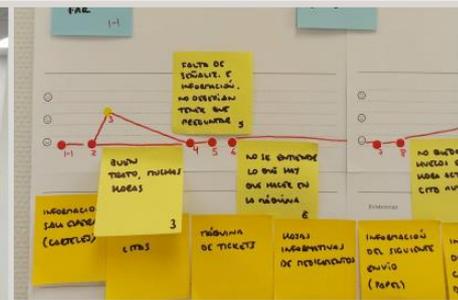
1.0 Sesión de Kick off



1.1 Taller de bases



1.2 Etnografía



1.3 Datos y volúmenes

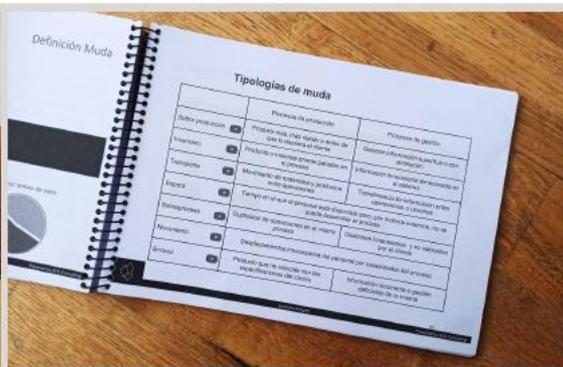
## Proyecto

# La aventura

## Fase 2 DEFINIR



2.1 Taller de cultura de equipo



2.2 Training del equipo



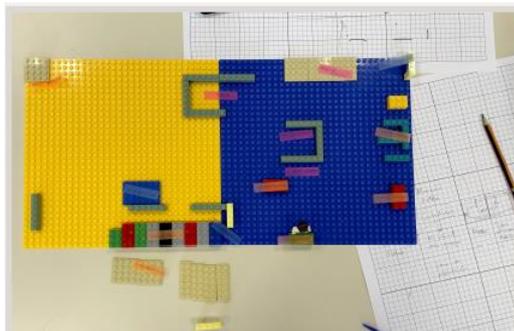
2.3 Sesiones de VSM y PXM

## Proyecto

# La aventura

## Fase 3 EXPLORAR

## Fase 4 DESARROLLAR



3.1 Sesiones de cocreación



4.1 Sprint de diseño



4.2 Mapa de posiciones y definición de rutinas

## Proyecto

# Establecer cultura

1

CONSENSO  
HUMANIZACIÓN

Humanizar es trabajar con alma, eliminando las barreras que nos alejan de las personas, siendo conscientes de su diversidad, con el objetivo de hacerles sentirse únicas y mejorando su bienestar

2

DEFINICIÓN  
PRINCIPIOS

1. La accesibilidad a procesos
2. Derribar barreras
3. Sentido de pertenencia
4. Diversidad de capacidades
5. La equidad
6. El espacio
7. La información
8. Cultura humanizadora

## Proyecto

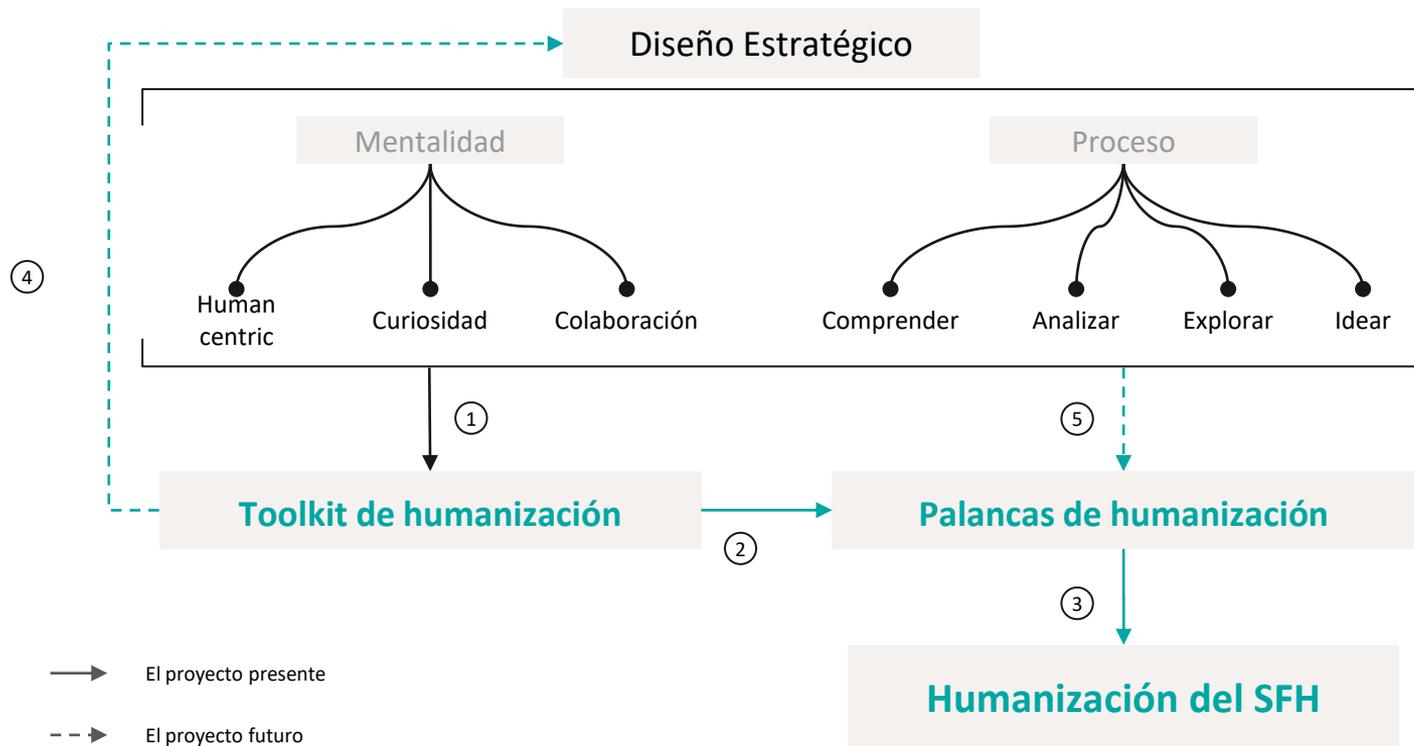
# Observación, entrevistas, cocreación



**17**  
Procesos  
**364**  
Mudas



## Proyecto



## Proyecto

# Toolkit de humanización

## Principios rectores

### El proyecto

- 01 La accesibilidad a los procesos será nuestra garantía de mejora**  
Voluntad con procesos sencillos que no aporquen flujos, demostrando la responsabilidad y el cambio constante para facilitar el acceso de los pacientes e, internamente, ofreciendo información actual, contextualizada a los profesionales, que facilite su comprensión y acceso. Hemos usado de la gestión visual de los procesos y nos centramos en la comunicación con el espacio diseñado para facilitar sus comunicaciones.
- 02 Definir barreras para acercar personas**  
Nuestros espacios y procesos deben fomentar la hospitalidad, la bondad de uso y la comunicación entre personas como centros de la humanización. Los espacios y procesos deben intentar o no pensarse con el objetivo de generar comunidad.
- 03 Fomentar el sentido de pertenencia**  
Nuestra misión y objetivos deben inspirar nuevos espacios y procesos, haciendo conscientes y protagonistas del sentido de nuestro trabajo, para fomentar nuestro trabajo y cultivar una cultura del esfuerzo que tenga sentido para todos.
- 04 La diversidad de capacidades impulsa nuestro equipo**  
Identificando las fortalezas y debilidades individuales, de un individuo a diversos, encontramos un equilibrio entre las personas y los procesos, lo desarrollamos para impulsar nuestro equipo.
- 05 La equidad guiará nuestros procesos de mejora**  
Establecemos un umbral de servicios mínimos esenciales para todos como primera prioridad y evaluamos el impacto de cada mejora en función de equidad en nuestra oferta de servicios, tanto para pacientes como para profesionales.
- 06 Visualizamos el espacio como una herramienta de cambio**  
El espacio es una herramienta de servicio de las personas. Nos ayuda a mejorar los servicios, a diseñar procesos, a facilitar nuestra salud, bienestar y la de nuestra y nuestra pacientes, porque es ergonomía y articula nuestras acciones.
- 07 La información como herramienta de empoderamiento**  
Fomentamos formas de comunicación sencillas, accesibles y pertinentes en tiempo y forma, que educamos a las personas de nuestro ecosistema como pacientes, profesionales de STr y otros profesionales. Esta información deberá acompañar a nuestros espacios y procesos, la información nos empodera y empoderamos con ella.
- 08 Fomentamos la cultura humanizadora**  
Como Servicio Central, hacemos de catalizadores de la humanización en nuestra organización mediante la regulación y promoción de todo de los profesionales y de las y los pacientes.

### Los espacios

- 01 Los espacios humanizados sitúan a las y los pacientes en el centro del proceso de atención**  
Se sitúan en la toma de decisiones, garantizando a la larga del proceso asistenciales.
- 02 Empoderar a los profesionales sanitarios en el desarrollo de sus tareas**  
El espacio optimiza humanizados en una herramienta de servicio de las profesionales que facilita el desarrollo de su trabajo.
- 03 Se proyectan desde la escuela humana bajo criterios de bienestar**  
Son espacios creados por el hombre e inspirados en espacios naturales que soportan sostenibilidad y calidad de vida. La tecnología al servicio de la salud se equilibra entre la funcionalidad necesaria para su uso profesional y el impacto emocional sobre los pacientes.
- 04 Promueven y velan por la salud de las personas que los habitan**  
Ellos conviven con materiales que no irritan, dan a las personas la su entorno y promueven los hábitos saludables.

### La SEFH

01 Cultura interna de humanización	02 Organizarse en torno a las personas y sus necesidades	03 Preservar la dignidad	04 Empoderamiento del paciente
05 Empoderamiento del farmacéutico	06 Activación de la inteligencia emocional	07 Gestión de la incertidumbre	08 Infraestructura como impulso para la humanización

## Principios de humanización

Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Ramón y Cajal

## Proyecto

# Toolkit de humanización

## Arquetipos



### La reservada

Paciente VIH  
28 años  
Mujer transexual  
Soltera  
Camarera

#### Qué ve 👁

- La miran y señalan
- La prejuzgan
- La excluyen

#### Qué piensa y siente 🗣

- Su farmacéutica es su referencia de confianza
- Miedo a que se sepa su enfermedad
- Disminución de su calidad de vida
- Incomprensión y juicio social

#### Qué oye 👂

- La llaman por su nombre legal
- Prejuicios y estereotipos de su enfermedad y condición de identidad sexual

#### Qué dice 💬

- Oculta sus emociones tras una extroversión forzada
- Solo quiere comunicarse con su farmacéutica de referencia
- Habla bajo para no ser escuchada

#### Dolores 😞

- Rechazo y exclusión social
- Perder su trabajo por su enfermedad
- Que se debilite su entorno afectivo por su enfermedad

#### Necesidades 😊

- Aceptación social
- Pasar desapercibida
- Que no se sepa ni su enfermedad ni su identidad sexual original
- Total discreción y agilidad en la gestión sanitaria

#### Atributos relevantes ✔

- Sentirse atendida y respaldada por su farmacéutica
- Posibilidad de espaciar las visitas al hospital

#### Momentos mágicos ❤

- Ser atendida por su nombre adoptado
- Tener absoluta privacidad
- Recibir su medicación de forma ágil y totalmente discreta

#### Momentos trágicos ⚡

- Falta de privacidad
- Que su farmacéutica no esté
- Que se dirijan a ella por su nombre legal
- Recibir notificaciones y su medicación del hospital identificándose

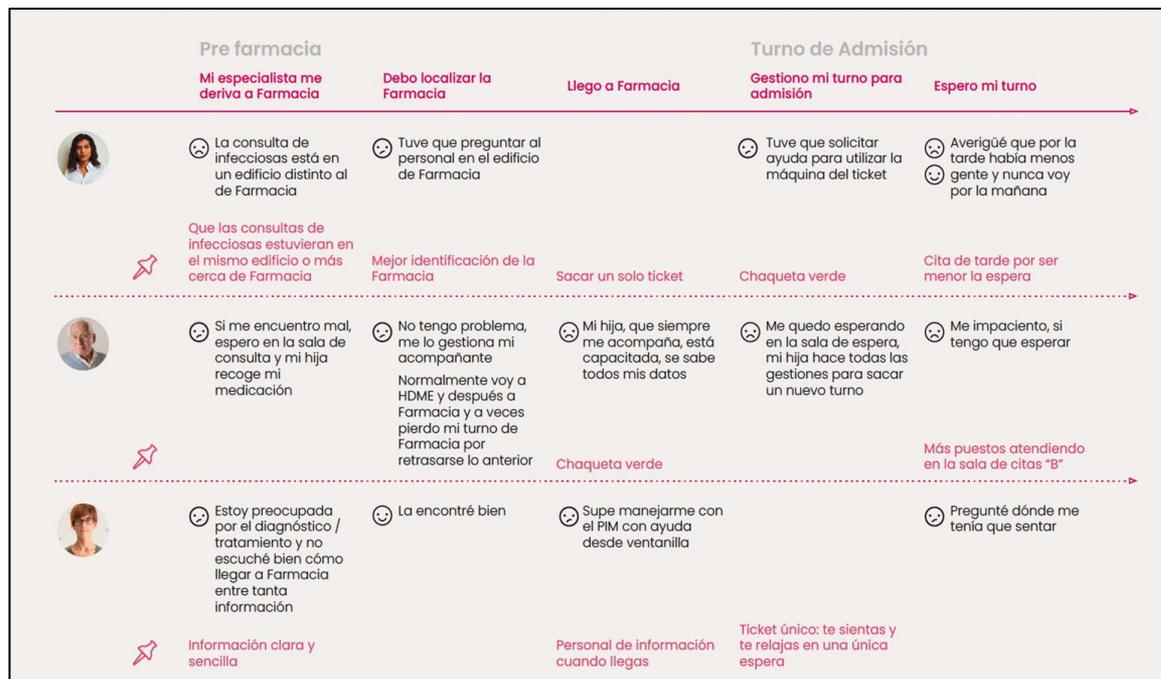
#### Hallazgo 🔍

- Deposita su confianza e intimidad en su farmacéutica
- Distante con el resto de personal de Farmacia
- Busca privacidad y agilidad en la gestión de su tratamiento

## Proyecto

# Toolkit de humanización

## Mapa experiencia paciente







## Proyecto

# Palancas de humanización

Proyectos mejora  
(PEX y Almacén)

# 133

Proyectos

1

## Programa informático FARHOS

Requerimientos para incluir y revisar en el nuevo programa

Impacto 11 / 12 Esfuerzo 6 / 12

### Beneficios

- ✓ Nueva gestión de la información más ágil y con mejor calidad y acceso a la información
- ✓ Eliminar papel
- ✓ Reducir pasos administrativos
- ✓ Facilidad en listados y gestiones
- ✓ Posibilidad de realizar pedidos de compra más frecuentes
- ✓ Mejor control del stock
- ✓ Reducir tiempos de procesos

### Personas asignadas

- 

### Acciones

- ❑ Validación de modificaciones de tratamiento por FAR para gestión de incidencias por adelantado
- ❑ Información asociada a medicamento en dispensación: si se debe citar
- ❑ Información asociada a paciente en dispensación: servicio prioritario para seleccionar agenda de citación si tiene medicación de varios servicios prescriptores.
- ❑ Informes para trabajar sin papeles en gestión de citas de dispensaciones automáticas
- ❑ Avisos visuales en dispensación de medicamentos refrigerados
- ❑ Validación de modificaciones de tratamiento por FAR para gestión de incidencias por adelantado
- ❑ Información asociada a medicamento en dispensación: si se debe citar
- ❑ Información asociada a paciente en dispensación: servicio prioritario para seleccionar agenda de citación si tiene medicación de varios servicios prescriptores.
- ❑ Informes para trabajar sin papeles en gestión de citas de dispensaciones automáticas
- ❑ Avisos visuales en dispensación de medicamentos refrigerados

### Métricas

- Requisitos definidos/revisados
- Requisitos incluidos directamente en el programa
- Requisitos que requieren desarrollo
- Requisitos desarrollados

### Principios vinculados

1. La accesibilidad a los procesos será nuestra garantía de mejora.
2. Derribar barreras para acercar personas

## Proyecto

# Palancas de humanización

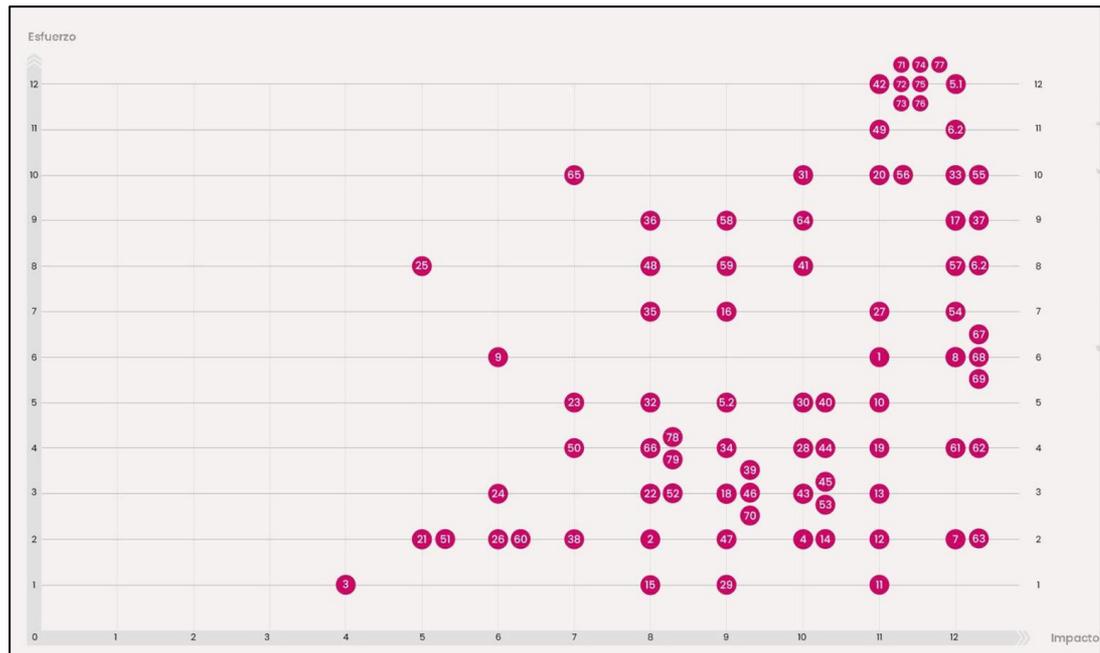
Matriz de proyectos  
(PEX y Almacén)

**66** Proyectos

Gran impacto y prioritarios

**45** Proyectos

Gran impacto y esfuerzo



## Proyecto

# Palancas de humanización

## Mapa de posiciones

### TAF Dispensación

#### Responsabilidades y tareas

- ✓ Dispensación de medicación
- ✓ Explicación al paciente de la administración del medicamento
- ✓ Resolución de incidencias de medicación que no requieran pasar a consulta de TAF o FAR

#### Equipamiento, tecnología y sistemas

- Puesto informático con impresora
- Teléfono
- Salida de tolva del robot
- Altavoz para escuchar bien a los pacientes
- Cubo por puesto para desecho de medicamentos caducados que devuelven los pacientes.
- Zona reservada en recepción para resolución de incidencias (el administrativo atiende al paciente, le remite a esa zona y avisa al TAF)

#### Profesional (de mañana)

3 Técnicos de Farmacia (TAF) – 13:00 – 15:00

#### Área de trabajo

Área de Pacientes Externos [FAR 5 | PEX]

#### Ubicación

Box de dispensación

#### Comentarios

→

## Proyecto

# Un espacio humanizado

## Programa de espacios

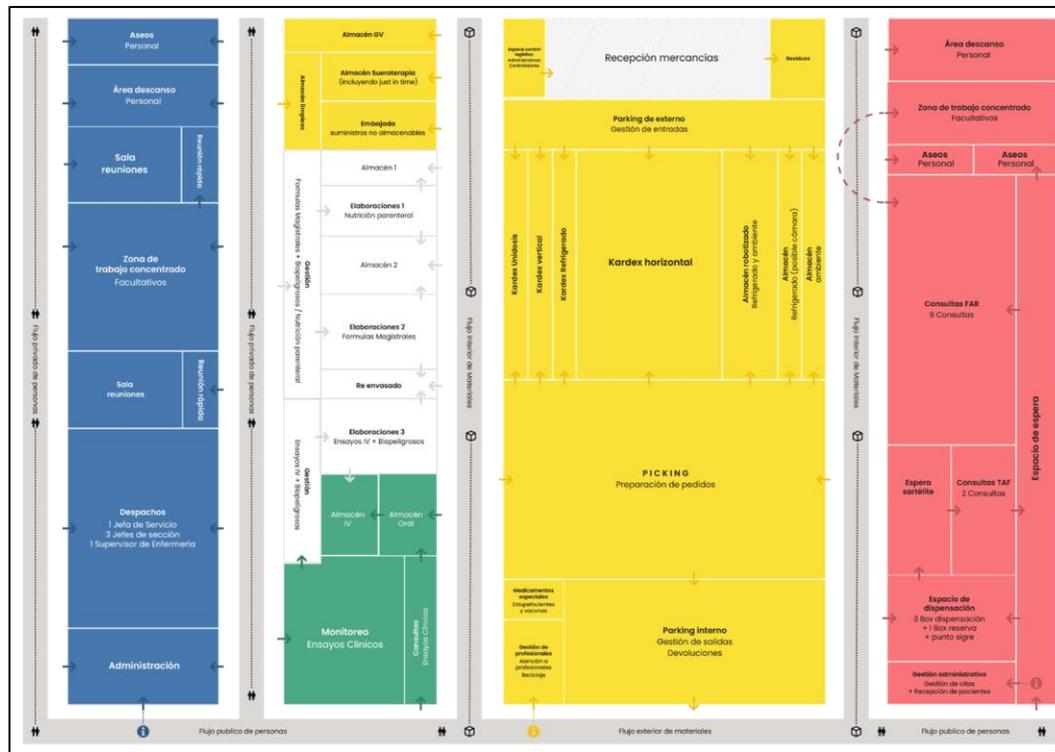
**FAR 1: Área de gestión**

**FAR 2: Área de ensayos clínicos**

**FAR 3: Área de elaboraciones**

**FAR 4: Área de logística del medicamento**

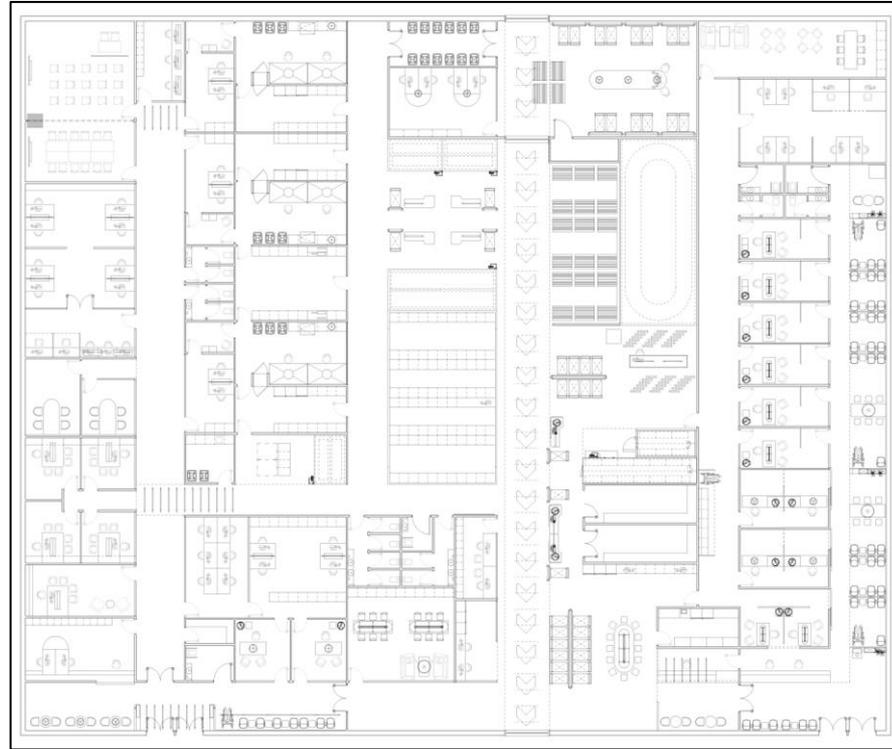
**FAR 5: Área PEX**



## Proyecto

# Un espacio humanizado

## Planta distribución



## Proyecto

# Un espacio humanizado

## Fichas formatos de espacios

### 04 Recepción de pacientes

#### A qué da respuesta

- ✓ Punto de encuentro accesible entre el SFH y los pacientes
- ✓ Tramitar citas

#### Beneficios

- Distribuir flujos de pacientes
- Identificar problemas en el flujo del paciente
- Mayor visibilidad y acceso del SFH
- Mejorar la comunicación entre SFH y los pacientes

#### Dotaciones

- ❑ Batería de 3 asientos más mesa (2)
- ❑ Monitor de gestión de turnos
- ❑ Mostrador de recepción

Superficie aproximada  
28 m<sup>2</sup>

#### Descripción

La zona de recepción de pacientes viene a solventar la accesibilidad de estos al propio Servicio. Mediante un mostrador de atención se canaliza a los pacientes que no tengan información o identificado el proceso - pacientes sin cita - o aquellos pacientes que, debido a alguna incidencia, tengan que plantear alternativas en su proceso de atención. Junto a la zona de recepción de pacientes se sitúa un área de encuentro con el TAF de referencia. Desde la zona de recepción de pacientes se canalizarán a este área aquellas pacientes que necesiten solventar una incidencia sin necesidad de pasar por el circuito de consultas o dispensación.



FAR<sup>5</sup> PEX

## Proyecto

# Un espacio humanizado

## Fichas materiales y modelos

### Silla EVERYis1 EV261 INTERSTUHL

Silla giratoria de alta comodidad ofrece un descanso óptimo gracias a las superficies de apoyo inteligentes para los brazos. Con respaldo de malla, asiento de calidad máxima con tapizado de confort y un intuitivo mecanismo para ajustarse. De fabricación y materiales sostenibles.

#### Ubicación/es

FAR 1 | GES  
Zona de trabajo concentrado  
Despachos gestión FAR

FAR 4 | LOG  
Zona recepción profesionales  
Parking externo y gestión de envíos

FAR 5 | PEX  
Zona recepción pacientes  
Box de dispensación  
Consulta FAR  
Consulta TAF



#### Características

- Dimensiones: 113,5 x 52 x 45
- Peso: 15,6 cm
- Los mecanismos sincronizados de Interstuhl se diseñan de forma que proporcionen un apoyo óptimo para el cuerpo en cualquier postura; al mismo tiempo, reducen el esfuerzo al cambiar de una postura de asiento a otra. Este efecto se intensifica con FLEXTech y permite posiciones sentadas dinámicas 3D



[interstuhl.com](https://www.interstuhl.com)

# Infografías de proyectos

Proyecto

FAR<sup>1</sup> GES

Recepción FAR



Proyecto

FAR<sup>1</sup> GES

Box de videollamadas



## Proyecto

## Espacios trabajo polivalente

## FAR<sup>1</sup> GES



## Proyecto



**FAR<sup>1</sup> GES**

**Sala reunión rápida**

## Proyecto

## Kit Kat FAR



## Proyecto

## Recepción profesionales

## FAR<sup>4</sup> LOG



## Proyecto

## Parking externo y gestión de envíos

## FAR<sup>4</sup> LOG



Proyecto

Arteria principal de gestión del medicamento

FAR<sup>4</sup> LOG



## Proyecto

## Áreas de espera PEX

## FAR<sup>5</sup> PEX



## Proyecto

**FAR<sup>5</sup> PEX**

**Punto resolución incidencias**



## Proyecto

FAR<sup>5</sup> PEX

### Consulta TAF



### BOX



# Aportaciones del DCP a nuestro reto

Diseñar una estrategia  
de un Servicio de Farmacia,  
**para** las personas y  
**con** las personas

1. Investigar, desgranar, ordenar y priorizar problemas
2. Incorporación sistematizada de profesionales y pacientes
3. Impulso exponencial
4. La humanización
5. Metodología de equipo y mejora continua
6. Alianzas
7. Generosidad, democracia
8. Hoja de ruta constante
9. Escucha activa
10. Eficiencia



*Gracias por su atención*  
*Gràcies per la seva atenció*  
*Eskerrik asko zure arretagatik*  
*Grazas pola súa atención*

