

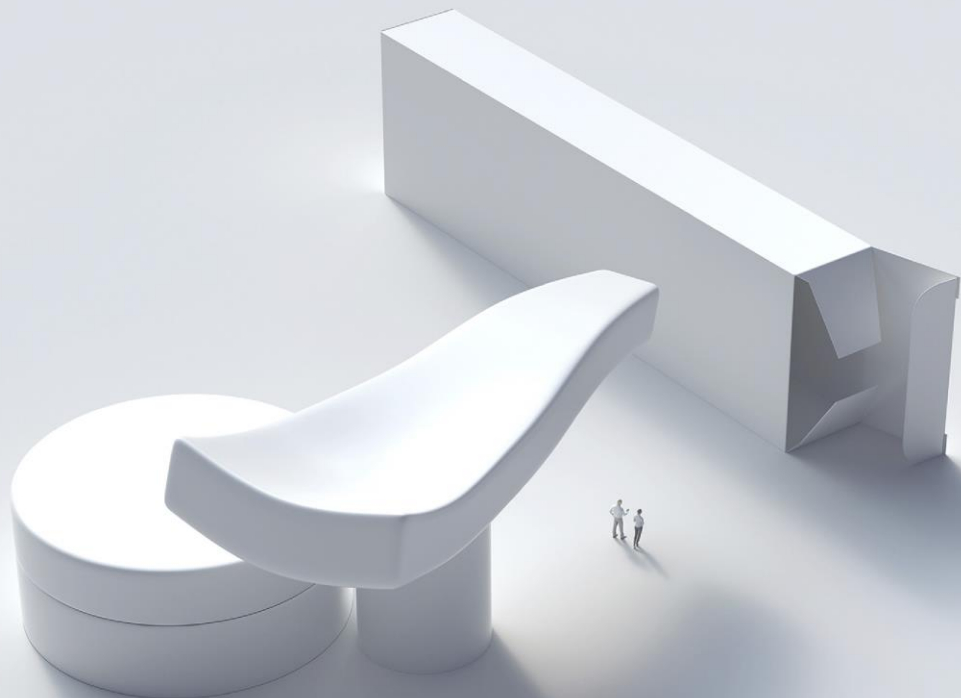


PON TU FARMACIA A LA VANGUARDIA

19, 20 Y 21
MARZO 2024
MADRID



#Infarma2024



PONENCIA



Mejora de la adherencia y los servicios profesionales mediante el uso de la Inteligencia Artificial

Dra. Adela Martín Oliveros
Farmacia el Alcaide. Córdoba

Citar como: Martín Oliveros A. Mejora de la adherencia y los servicios profesionales mediante el uso de la Inteligencia Artificial. Iniciativas de éxito.
En: Infarma, Encuentro Europeo de Farmacia. Madrid 2024



ÍNDICE

PON TU
FARMACIA
A LA
VANGUARDIA

- 1 | ¿Por qué se elaboró la iniciativa?
- 2 | ¿Cómo se llevó a cabo?
- 3 | **Barreras** en la puesta en marcha o en el desarrollo de la iniciativa
- 4 | **Resultados** obtenidos.
- 5 | **Consejos/recomendaciones** para otros compañeros.

Sin conflicto de intereses





0 | Antecedentes. Farmacia el Alcaide

Proceso de negociación y compra

- Preparación de la Compra (decides lo que quieres comprar)
- Descuento medio, mejorar condiciones
- Devoluciones
- Caducidades
- Errores de la Recepción

Proceso de venta

- Nº de artículos por venta
- Gestión de encargos
- Atención en mostrador
- Gestión de exposición (alineados, precio)
- Gestión cajoneras, rebotica y alm.

Proceso de liquidación de recetas y cierre del mes

- No se queden recetas sin liquidar
- No existan devoluciones/errores (ficha, fecha, farmacia, devolución SAS)

Proceso de promoción

Proceso Gestión de Stock

- Volumen stock
- Control de Rotación (evitar stock inutilizado)
- Control de caducidad

Proceso Gestión de Categorías

- Producto por Producto Un producto Out

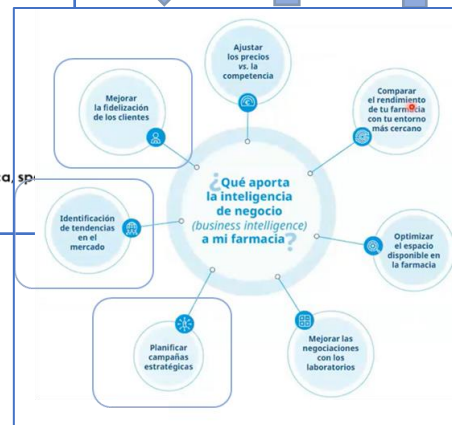
Proceso de Tesorería

- Control Pagos
- Control de Vencimiento
- Cuadre de caja
- Ingreso Bancario

Proceso Asociado a Gestión de Servicios (dietética, química seca, spa, mapa, etc.)

- Captación de los clientes

Procesos

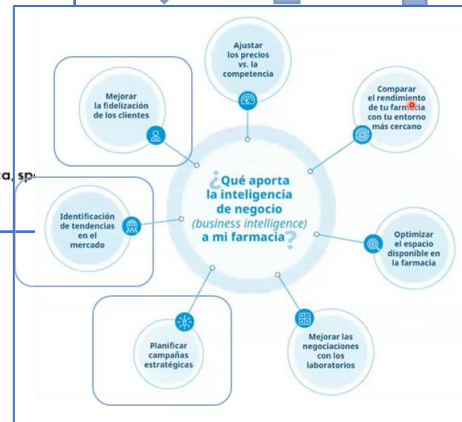




0 | Antecedentes. Farmacia el Alcaide

Procesos

- Proceso de negociación y compra**
 - Preparación de la Compra (decides lo que quieres comprar)
 - Descuento medio, mejorar condiciones
 - Devoluciones
 - Caducidades
 - Errores de la Recepción
- Proceso de venta**
 - Nº de artículos por venta
 - Gestión de encargos
 - Atención en mostrador
 - Gestión de exposición (alineados, precio)
 - Gestión cajoneras, rebotica y alm.
- Proceso de liquidación de recetas** (por mes)
 - No se queden recetas sin liquidar
 - No existan devoluciones/errores (titular, farmacia, devolución SAS)
- Proceso de promoción**
- Proceso Gestión de Stock**
 - Volumen stock
 - Control de Rotación (evitar stock inutilizado)
 - Control de caducidades
- Proceso Gestión de Categorías**
 - Producto por Categoría
 - Producto por Un producto Out
- Proceso de Tesorería**
 - Control Pagos
 - Control de Vencimiento
 - Cuadre de caja
 - Ingreso Bancario
- Proceso Asociado a Gestión de Servicios** (dietética, química seca, spa, mapa, etc.)
 - Captación de los clientes



GESTION DE FACTURAS

- Centraliza facturas y albaranes proveedores
- Seguimiento y Validación de las facturas
- Gestión de pago a proveedores

SIMPLIFICA LA GESTION

WHATSAPP CHATBOT
CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- CONSULTA TUS TICKET DE COMPRA
- PUNTOS
- COGE CITA EN NUESTROS SERVICIOS
- HAZ TUS ENCARGOS CLICK & COLLECT
- Y RECIBE TU PEDIDO SIN ESPERAS
- HAZ CUALQUIER CONSULTA
- ENVIAR PROMOCIONES A TODOS TUS CLIENTES

GESTION MEDICACIÓN

- Llamamos a tus pacientes por teléfono para recordarles las tomas de su medicación
- Les avisamos de cuándo pueden ir a recoger su medicación
- Y también de cuándo tienen que renovar su receta

Ref: herramientas IA (Alison, Medizin, Sisfarma).
Imagen: Elaboración propia, creación propia por inteligencia artificial



Imagen: Creación propia
por inteligencia artificial

1

¿Por qué se elaboró la iniciativa?

- ✓ Mantener a la Farmacia en la **vanguardia** de la incorporación de nuevas tecnologías en los **procesos de atención y mejora de la salud**
- ✓ Mejorar la **gestión** de la farmacia y las **capacidades del equipo**
- ✓ Mejorar la **adherencia** de nuestros **pacientes** y sus **resultados en salud**
- ✓ Ayudar a la **sostenibilidad** del SNS



#Infarma2024



Imagen: Creación propia por Inteligencia artificial

*Medizin; chatbot Sisfarma; gestión administrativa Alison.

**Inteligencia Artificial (IA)

2

¿Cómo se llevó a cabo?

Incorporando nuevas herramientas* de IA**

- ✓ Identificamos e incluimos pacientes de nuestra base de pacientes habituales (LOPD firmada):
 - ✓ Olvidos en las renovaciones de tratamiento
 - ✓ Pautas de medicación complejas
 - ✓ Bajos niveles de adherencia (Farmame)
 - ✓ Deterioro cognitivo
 - ✓ Movilidad reducida
 - ✓ Los incluidos en el SPFA de reacondicionamiento medicamentos utilizando SPD

- ✓ Incorporamos recordatorios:
 - ✓ Renovación medicación
 - ✓ Toma medicación
 - ✓ Alarma de recogida SPD



“
LA ZONA DE
CONFORT ES
UN LUGAR
HERMOSO
PERO NADA
CRECE ALLÍ
”

3

Barreras en la puesta en marcha

- ✓ Selección, integración y aprendizaje en el uso de las nuevas herramientas de IA
- ✓ Adecuación de infraestructura tecnológica compleja
- ✓ Resistencia al cambio (equipo, pacientes)
- ✓ Brecha digital (equipo, pacientes)
- ✓ Calidad de la base de datos de la farmacia



- ✓ Permiso del paciente (LOPD)
- ✓ Nivel de actualización de los datos de los pacientes
- ✓ Historia farmacoterapéutica individualizada



#Infarma2024



4

Resultados obtenidos. cualitativos



✓ Equipo comprometido con la iniciativa



✓ Muy buena receptividad por los pacientes y sus familias



✓ Integración de la herramienta en los procesos de atención



#Infarma2024



Imagen: Creación propia por Inteligencia artificial

4.1

Resultados obtenidos. Dispensación excepcional*



dispensaciones excepcionales



Estamos reduciendo
las dispensaciones
excepcionales

- ✓ Dispensaciones excepcionales en el **último año 17/mes** (media)
- ✓ La incorporación de IA nos está permitiendo reducir la pérdida de adherencia por falta de medicamento en RXXI

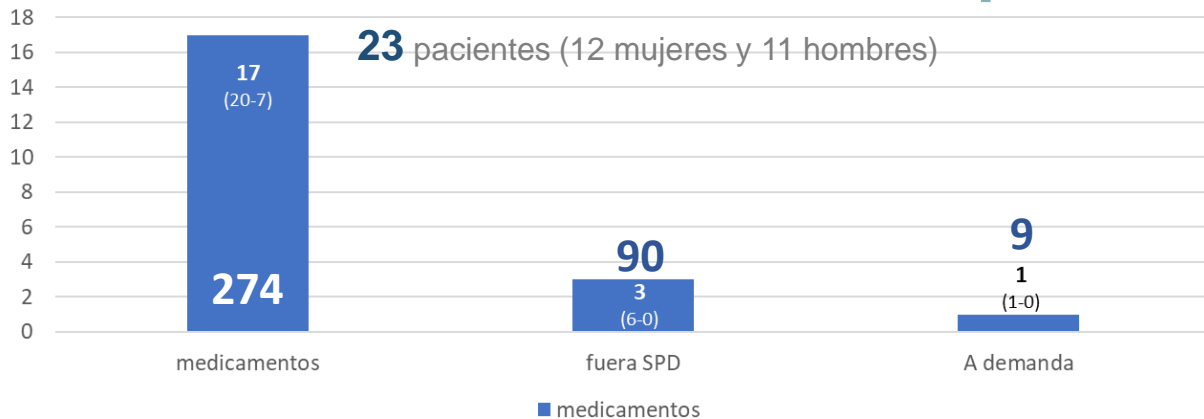
* Habilitado en Andalucía

4.2

Resultados obtenidos. SPD



medicamentos



Colirios
insulinas e
inhaladores



- ✓ Se han incluido **274** renovaciones de tratamiento
- ✓ Revisada adherencia* de **90** medicamentos fuera de blíster y **9** medicamentos “a demanda”
- ✓ Conciliación con MAP medicación por debajo de 80% de adherencia

* Adherencia medida por Farmame, herramienta COFCOR

4.5

Resultados obtenidos.

Cuantitativos



	Identificados	Aceptan	Notas	
Renovación	155	100%	Dispensación excepcional	
	32		Alendrónico y combo	
	60		Escitalopram	
	61		Eliquis	
	108		Eutirox	
	26		Acfol	
	234		35%	Hidroferol
	138		50%	Anticonceptivos
	23		100%	Spd
	4		95%	Inmunosupresores
Ayuda toma medicamentos	2	95%	Posologías complejas	
	32		Alendrónico y combo	
	234		Hidroferol	
Alarma	23	100%	SPD	

522 pacientes incluidos
(marzo 2024)



5

Consejos/recomendaciones

- ✓ Asegurarse que las fichas de pacientes estén actualizadas y los fármacos categorizados
 - ✓ Disponer de su historia farmacoterapéutica
 - ✓ Actualizarla de forma continua
- ✓ Definir un buen protocolo interno de actuación
 - ✓ Identificación de los pacientes
 - ✓ Comunicación a los pacientes y familia
- ✓ Formación del equipo para que entiendan el impacto de estas herramientas en los procesos de atención y prestación de SPFA de calidad



#Infarma2024



Imagen: Creación propia por Inteligencia artificial

GRACIAS!

adela.sefac@gmail.com

“Un servicio asistencial de calidad requiere una calidad humana que no puede verse suplida por ningún robot”

Citar como: Martín Oliveros A. Mejora de la adherencia y los servicios profesionales mediante el uso de la Inteligencia Artificial. Iniciativas de éxito.
En: Infarma. Encuentro Europeo de Farmacia. Madrid 2024

