

Nuevas Necesidades,
Nuevas Respuestas.

ATENCIÓN INTEGRAL
AL PACIENTE
DESDE EL HOSPITAL:
DE LA NECESIDAD
A LA REALIDAD

FOCO en
SEGURIDAD

A VECES SOMOS
SUSTITUTOS DEL
MÉDICO

SI ES UNA
NECESIDAD



PACIENTE
FRÁGIL y
POLIMEDICADO
CRÓNICOS
y con más
PATOLOGÍAS

PONER al Paciente
en el
CENTRO



MODELOS
PERSONALIZADOS

¿BLOQUEO?



FARMACIA como
PUNTO MÁS ACCESIBLE

ALARMA



DAR AL PACIENTE
INFORMACIÓN
CLARA

CANALES DE
COMUNICACIÓN



EL TIEMPO
ES UNA
BARRERA

INNOVEMOS



EL PROBLEMA ES QUE
NO HAY ESTRATEGIA
NI PROTOCOLOS



DISEÑEMOS
PROCESOS

SOBRECARGA
Necesitamos
+ TIEMPO
ACTIVO

GESTIÓN
COLABORATIVA

EQUIPO
MULTIDISCIPLINAR

TODOS JUGAMOS
UN PAPEL FUNDAMENTAL

BIDIRECCIONAL

TRANSACCIÓN
de INFORMACIÓN
y DOCUMENTACIÓN

LA CLAVE ES EL
SEGUIMIENTO



DETECTAN ADHERENCIA
AL TRATAMIENTO
CAPACIDAD ACCIÓN
Y DECISIÓN

CONOCEMOS
AL PACIENTE



COMUNICACIÓN
A TIEMPO REAL



DISPENSACIÓN
COLABORATIVA



NECESITAMOS
APRENDER
ENTRE
NOSOTROS

INFO
CLARA



Nuevas necesidades,
nuevas respuestas.

FALTAS DE SUMINISTRO:
SOLUCIONES EN LA FARMACIA A UN DESAFÍO CRECIENTE

10H DE TRABAJO SE DESTINAN A LA BÚSQUDA DEL FÁRMACO

+15.000 MEDICAMENTOS AUTORIZADOS

LO NORMAL ES LA ESCASEZ DE MEDICAMENTO



infarma
MADRID 2024
ENCUENTRO EUROPEO DE FARMACIA

SOLEMOS TENER ALTERNATIVAS. REALIZAMOS MEDICIÓN Y **ANALIZAMOS**

ES UN PROBLEMA AL PACIENTE, PERSONAL SANITARIO Y LA MARCA

ANALICEMOS el PROBLEMA



NOTIFICACIÓN FALTA SUMINISTRO

MEJORA INFORMACIÓN Y COLABORACIÓN

VÍA COMUNICACIÓN DIRECTA

PREVENCIÓN

INFORMAR BIEN, NO CREAR ALARMA

ORGANIZACIÓN ENTRE AGENTES

PROBLEMA ESTRUCTURAL

SIEMPRE HA HABIDO

PLAN PREVENCIÓN de EXISTENCIAS

ADMINISTRATIVO

AUTORIZACIÓN ESTÁ EN MANOS DE TERCEROS

CÓMO EVOLUCIONA LA **DEMANDA**

ECONÓMICA

DEVALUACIÓN PRODUCTO

SISTEMA VERIFICACIÓN MEDICAMENTOS

MODIFICACIÓN UMBRAL PRECIOS

PROPONEMOS CAMBIO ADMINISTRATIVO

SI ESTÁ EN MANOS DE ADMINISTRACIÓN



Nuevas necesidades,
nuevas respuestas.

TITULARES y ADJUNTOS: ¿CÓMO DESARROLLAR UNA CARRERA PROFESIONAL EN LA FARMACIA COMUNITARIA?



PLANES de
INCENTIVOS
SERVICIOS

MOTIVAR

DESARROLLO
PROFESIONAL
DAR FORMACIÓN
es INVERTIR



TECHO
SALARIAL

FALTA DE
ADJUNTOS

FALTA DE
VALORACIÓN

TENGO
UN
TECHO

NO ENCUENTRO
ADJUNTOS QUE
ACEPTEN MIS
CONDICIONES

PLANIFICACIÓN
y GESTIÓN TAREAS

ESTRATEGIA

ESCUCHAR
NECESIDADES

FALTA de
MOTIVACIÓN

ABANDONO
DE LA
PROFESIÓN

PEQUEÑOS
CAMBIOS
REPERCUTEN
EN GRANDES
ACCIONES

HUMANIZAR las
RELACIONES

MODIFICACIÓN
DECRETO HORARIO

CONCILIACIÓN
LABORAL y
PERSONAL

PONER EN VALOR
DIFERENTES
RESPONSABILIDADES

RECONOCIMIENTO
MANTENER PASIÓN

PROBLEMÁTICA ADJUNTOS

HORARIOS
MUCHAS HORAS
DISTRIBUCIÓN
JORNADAS

**CONDICIONES
LABORALES**

CONCILIACIÓN

FORMACIÓN

OBJETIVO
COMÚN

MEJORAR la
SALUD de
PACIENTES

TRABAJO
EN
EQUIPO

REMEMOS
JUNTOS



MEJOR GESTIÓN,
MÁS CALIDAD

BIG DATA SANITARIO
EN HOSPITAL y OFICINA
DE FARMACIA ¿POR QUÉ
SON TAN VALIOSOS
NUESTROS DATOS?

OPORTUNIDAD
en el DATO



ES UN PUNTO
MÁS DEL
SISTEMA
SANITARIO

LO CONVERTIMOS
EN DATO de
VALOR



CUÁNTO
VALEN
ESOS
DATOS

SERVICIOS
REMUNERADOS

VALOR de
AHORRO



GENERAMOS
MUCHOS
DATOS

BLOQUEO
CAUTELAR

MEDIMOS
AHORRO

RESOLVER
COMUNICACIÓN
EN SALUD

DATOS DE
MUY ALTA
SEGURIDAD

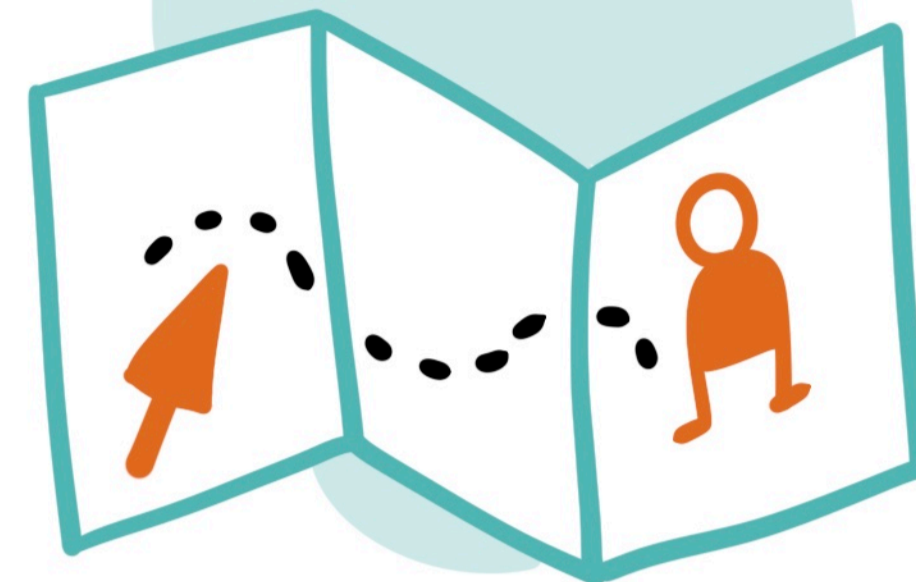
PROBLEMA
ADHERENCIA

¿A QUIÉN SE
LAS DIRIGIMOS?

APROVECHAR
POTENCIAL
FARMACIA

BENEFICIOS

TRAZABILIDAD
del PACIENTE



DIGITALIZACIÓN
DATOS, ANÁLISIS



PERMITE MEJORA
GESTIÓN Y
ORGANIZACIÓN



ALARMAS
AUTOMATIZADAS

PREVISIÓN

AYUDA A
VER FUTURO



ALMACENAJE

HAY DATOS
QUE SE
PIERDEN

DATOS NO
CENTRALIZADOS



LOS DATOS ESTÁN
CENTRALIZADOS
en TODAS
LAS FARMACIAS

DATO
ESTRUCTURADO

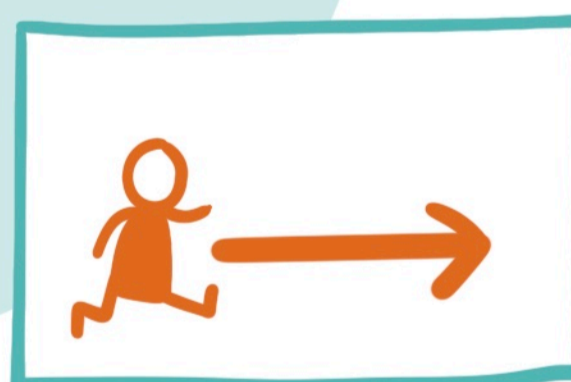
TIENE
CONTEXTO



NECESITAMOS
QUE ESTÉ ORDENADO

PERMITE
VER EL
PASADO

VIAJE del
PACIENTE



DATO NO
ESTRUCTURADO

ES MÁS
COMPLEJO

HAGAMOS NUEVAS
PREGUNTAS

BIG DATA



DATOS
SENSIBLES



Nuevas necesidades,
nuevas respuestas.

FALSIFICACIÓN DE RECETAS Y USO FRAUDULENTO DE MEDICAMENTOS

LA LEY NOS AMPARA A LA **NO** DISPENSACIÓN EN CASO DE FRAUDE

A QUIÉN ACUDIR Y CONSULTAR

24H
628711298
pj@guardiacivil.org



SOMOS UN CUERPO ESPECIALIZADO

COORDINACIÓN COLABORACIÓN

LABORATORIOS CLANDESTINOS

SEGURIDAD

EXISTE MUCHO CONTROL EN LA CADENA



LEGALMENTE VACÍAN LA TARJETA

VIENEN EMPAQUETADOS 2 VECES

TIENEN SU PROPIO MÁRKETING Y DISTRIBUCIÓN

SISTEMA TRAZABILIDAD Y ALERTAS



RED de SEGURIDAD



FENTANILO

SISTEMA SEGURIDAD SÓLIDO en ESPAÑA

TENEMOS UN PROBLEMA DE DERIVACIÓN DE USO

ORGANIZACIÓN CRIMINAL

BLOQUEO CAUTELAR

RECETAS PRIVADAS **NO** TIENEN CONTROL

CÓDIGO **NO** VERIFICABLE

RECETAS ELECTRÓNICAS SI SON SEGURAS

JARABES de CODEÍNA

BENZODIACEPINAS

SUMISIÓN QUÍMICA

AUTOMEDICACIÓN

USO RECREATIVO

ABUSO uso COMBINADO

EFFECTO SINÉRGICO
POTENCIADOR de otras SUSTANCIAS

NECESITAMOS DEFINIR EL DOLOR

ANSIEDAD, SUEÑO, DOLOR CRÓNICO



Nuevas necesidades,
nuevas respuestas.

MEDICAMENTOS VETERINARIOS

NUEVA LEY,
NUEVAS OPORTUNIDADES

Botiquín
AUTORIZACIÓN
MEDICAMENTOS

EMPIEZA POR
MEDICAMENTOS

PROPÓN PARA HIGIENE
Y SALUD DENTAL

USO PRUDENTE
Y RESPONSABLE
DISTRIBUCIÓN
MEDICAMENTOS
VETERINARIOS



PRESCRIPTOR

DISPENSADOR

10% IVA

APROVECHA LA
ESTACIONALIDAD

NOS FALTA
FORMACIÓN

RESISTENCIA ANTIBIÓTICOS

↓50%
ANTIBIÓTICOS
REGLAMENTOS
Y MÁS CONTROL



RD 666/2023

Real decreto

RESISTENCIA A
ANTIBIÓTICOS

REGISTRO DE
ANTIBIÓTICOS

RECETA ELECTRÓNICA
VETERINARIA

VETERINARIO **No**
PUEDE DISPENSAR
MEDICAMENTOS

Ley Europea

Ley bienestar animal

NO EXISTIMOS en
VETERINARIA

RECETAS
FÓRMULAS
MAGISTRALES

DISPENSAMOS
el PRINCIPIO
ACTIVO

TRAZABILIDAD

GASTOS en
MASCOTAS

10/13 AÑOS
de VIDA

GASTOS
AUMENTAN
en VEJEZ

SERVICIOS
TRATAMIENTOS
SEGUROS

2% VENTA
EN FARMACIA

AUMENTO TRAS
PANDEMIA

NO es una
MODA

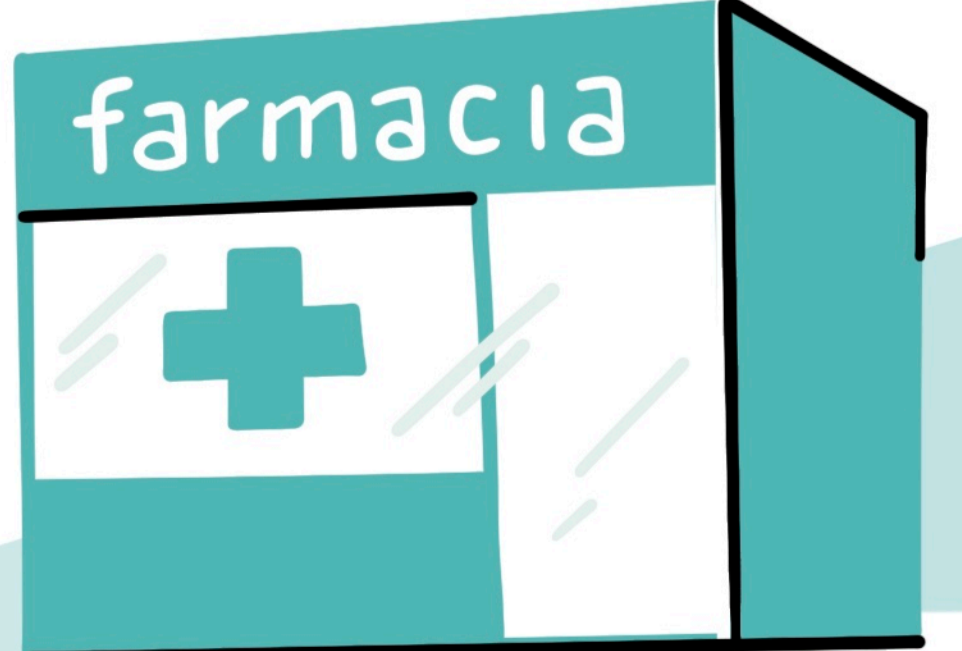
1 HOJA DE PEDIDO
PARA MEDICAMENTOS

NO ESTUPEFACIENTES
FORMULAS MAGISTRALES

Albarán
8 HOSPITALES €

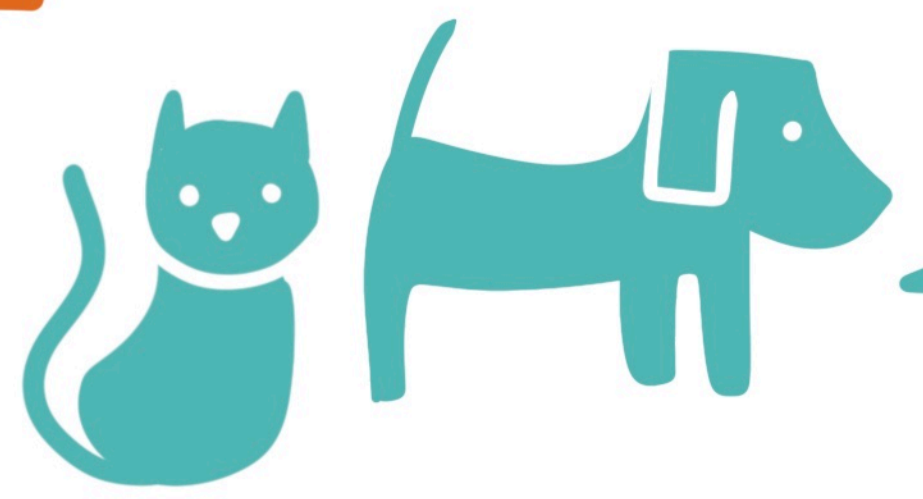
MEDICAMENTOS
VETERINARIOS
SE COMPRAN AL
DISTRIBUIDOR

SUMINISTRO A
HOSPITALES Y
CLÍNICAS
VETERINARIAS



OPORTUNIDAD

HAY MÁS PERROS
QUE **NIÑOS**



18% DUEÑOS
DUERMEN CON
MASCOTAS



MEJOR GESTIÓN,
MÁS CALIDAD

NECESITO
UNA
SOLUCIÓN

EXPERIENCIA en la FARMACIA

LA FIDELIZACIÓN
SE CONSIGUE CARA A CARA



infarma
MADRID 2024
ENCUENTRO EUROPEO DE FARMACIA

EXPERIENCIA DE CLIENTE EN FARMACIA ¿QUÉ COMUNICO Y CÓMO?

Miedo



ACUDIMOS
CUANDO TENEMOS
UN PROBLEMA

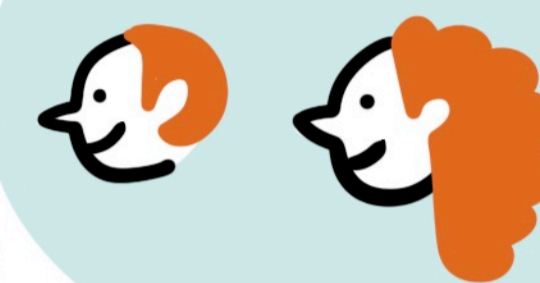
EMPATÍA

¿EN QUÉ TE
PUEDO
AYUDAR?



LO VAMOS A
SOLUCIONAR

SON UN
EQUIPO



COMUNICACIÓN
del EQUIPO
es CLAVE

PERSONALIZACIÓN

EL PODER DEL
SILENCIO



LOS SILENCIOS
HABLAN

CONFIANZA

GESTICULACIÓN
Y EL TONO
APOYA EL
MENSAJE



LA COMUNICACIÓN
LO ES TODO

ACTITUD



SONRISA
POSTURA
TRANQUILIZAR

SOMOS EL
PRIMER
FILTRO

TÉCNICA DEL
CAMALEÓN,
ADÁPTATE



Pero si está
ahí dentro

BRECHA
DIGITAL

BATA → IMAGEN DE
AUTORIDAD

PROCESO COMUNICACIÓN

LA SONRISA
ROMPE
BARRERAS

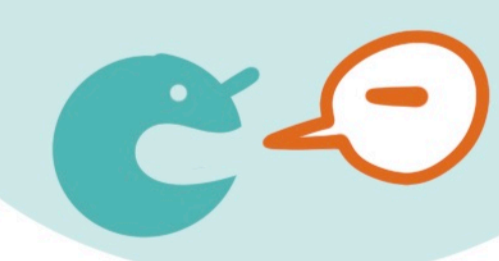


BARRERAS

PREGUNTA,
MUESTRA
PREOCUPACIÓN



7% PALABRA



55% LENGUAJE
CORPORAL

empático



38% PARAVERBAL



EXPRESIÓN
FACIAL

MANTENER
MIRADA

GESTOS

NOS GANAREMOS SU
CONFIANZA

EXPERIENCIA

COMUNICAR
CON
CONVICCIÓN



CALMA

EVITA TECNICISMOS
MENSAJES SENCILLOS
Y CLAROS

ESCUCHA
ACTIVA

