



## PROGRAMA DE TELEFARMACIA TRAS LA PANDEMIA: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

De la Calle Riaguas B, Gómez Espinosa P, Juliá Luna FJ, Alonso Salmerón FJ, Piqueras Romero C, Berrocal Javato MA.  
**Hospital General Universitario Nuestra Señora del Prado. Talavera de la Reina (Toledo)**

### INTRODUCCIÓN

- El programa de telefarmacia (PTF) es la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

### OBJETIVOS

- Analizar el grado de satisfacción de los pacientes incluidos en un PTF, tres años después de la pandemia por COVID-19.

### MÉTODOS:

Estudio descriptivo y retrospectivo en un Hospital General (Noviembre 2020 - Abril 2023) en pacientes incluidos en un PTF.

**Variables:** sexo, edad, patología, número de envíos por paciente, localidad y condiciones de transporte de la medicación.

#### Encuesta:

- ✓ Satisfacción con el PTF (si/no)
- ✓ Atención farmacéutica adecuada en consultas telefónicas (si/no)
- ✓ Condiciones de envío de medicación (correcto/incorrecto)
- ✓ Valoración global (rango 1-10)
- ✓ Sugerencias

### RESULTADOS:

- 30 pacientes evaluados**  
(63,3% mujeres)
- Edad:** 58,3 años (8-92 años)

1343 envíos  
↓  
18 (5-47) por paciente  
↓  
15 localidades diferentes de una misma área sanitaria

- La medicación de 16 (**53,3%**) pacientes requirió **refrigeración**
- La de 14 (**46,7%**), **temperatura ambiente**

- ❖ Todos (**100%**) los pacientes **satisfechos con el PTF y atención farmacéutica** recibida.
- ❖ **Condiciones de entrega de la medicación correctas** en 29 (**96,7%**) pacientes.
- ❖ **Valoración global: 9,8** (8-10).
- ❖ Dos (6,7%) pacientes sugirieron una ampliación del servicio.

| Patologías    | Número y porcentaje de pacientes |
|---------------|----------------------------------|
| Alérgicas     | 2 (6,7%)                         |
| Digestivas    | 5 (16,7%)                        |
| Hematológicas | 3 (10%)                          |
| Infecciosas   | 1 (3,3%)                         |
| Neurológicas  | 4 (13,3%)                        |
| Renales       | 3 (10%)                          |
| Respiratorias | 3 (10%)                          |
| Reumáticas    | 8 (27,7%)                        |
| Oncológicas   | 1 (3,3%)                         |

### CONCLUSIONES:

- Los resultados de la encuesta indicaron un grado de satisfacción muy alto. Aunque este sistema de telefarmacia se implantó con motivo de la pandemia, su mantenimiento posterior ha permitido que los pacientes vulnerables se beneficien del mismo. Podría ampliarse el horario del servicio como sugerencia de mejora.

