DOCUMENTO FICTICIO CON FINES DOCENTES. Hospital, servicio, criterios y plazos inventados para el taller de IA de Santiago de Compostela (16-11-2026). No es un procedimiento real ni una recomendación clínica.

PNT-FH-17 · Telefarmacia con envío domiciliario a pacientes externos (versión 3, marzo 2026)

Hospital Universitario Ficticio San Rafael · Servicio de Farmacia Hospitalaria. Responsable del procedimiento: Unidad de Pacientes Externos. Próxima revisión: marzo de 2027.

1. Objetivo

Establecer cómo se selecciona, se sigue y se da de baja a los pacientes externos que reciben su medicación en el domicilio, sin perder la calidad de la atención farmacéutica presencial.

2. Criterios de inclusión (deben cumplirse todos)

- Al menos 6 meses con el mismo tratamiento dispensado en la Unidad de Pacientes Externos.
- Adherencia igual o superior al 90 % por registro de dispensación en los últimos 6 meses.
- Sin cambios de tratamiento en los últimos 3 meses.
- Haber firmado el consentimiento específico de telefarmacia.
- Disponer de un teléfono de contacto verificado en la última visita presencial.

3. Criterios de exclusión

- Medicamentos que requieren conservación entre 2 y 8 °C cuando el domicilio está fuera de la provincia.
- Inicio de tratamiento o cambio de tratamiento previsto en los próximos 2 meses.
- Dos o más incidencias de entrega no resueltas en los últimos 6 meses.

4. Circuito

Paso	Qué se hace
Periodicidad	Los envíos se realizan cada 8 semanas como máximo.
Llamada previa	El farmacéutico llama al paciente 5 días hábiles antes del envío. Revisa adherencia, efectos adversos, medicación nueva y dirección de entrega.
Sin contacto	Si no se consigue hablar con el paciente tras 2 intentos en días distintos, el envío se suspende y se cita al paciente de forma presencial.
Registro	Cada llamada se registra en la historia farmacoterapéutica con la plantilla TF-2.
Visita presencial	Todo paciente en telefarmacia acude al menos 1 vez cada 6 meses a la consulta presencial.

5. Criterios de baja del programa

- Adherencia inferior al 80 % en dos envíos consecutivos.
- Cambio de tratamiento.
- Petición del paciente o de su médico responsable.

6. Indicadores

- Porcentaje de envíos entregados en plazo (objetivo: 95 % o más).
- Porcentaje de llamadas previas realizadas (objetivo: 100 %).
- Número de pacientes que vuelven a la consulta presencial por incidencias, al trimestre.