Farmacia Hospitalaria 48 (2024) T180–T184

Farmacia HOSPITALARIA
Órgano oficial de expresión científica de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria
www.elsevier.es/farmaciahospitalaria

Documento de consenso

[Artículo traducido] Entrevista telemática en telefarmacia: documento de consenso para el seguimiento farmacoterapéutico y la entrega informada de medicamentos

Sara Barbadillo-Villanueva[a,*], Vera Áreas del Aguila[b], María de las Aguas Robustillo-Cortés[c], Mercedes Gimeno-Gracia[d], Elena Sánchez Yáñez[e], Marta Hermenegildo-Caudevilla[f], Herminia Navarro Aznárez[g], Alicia Lázaro López[h], Esther Vicente[i] y Emilio Monte-Boquet[j]

[a] Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España
[b] Servicio de Farmacia, Hospital General Universitario Ciudad Real, Ciudad Real, España
[c] Servicio de Farmacia, Hospital Universitario de Valme, Sevilla, España
[d] Servicio de Farmacia, Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, Zaragoza, España
[e] Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Virgen de la Victoria, Málaga, España
[f] Servicio de Farmacia Hospitalaria, Hospital Universitario Dr Peset, Valencia, España
[g] Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Miguel Servet, Zaragoza, España
[h] Servicio de Farmacia, Hospital Universitario de Guadalajara, Guadalajara, España
[i] Servicio de Farmacia, Hospital General Universitario de Castellón, Castellón, España
[j] Servicio de Farmacia, Hospital Universitario y Politécnico La Fe, Valencia, España

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:
Recibido el 26 de octubre de 2023
Aceptado el 28 de enero de 2024

Palabras clave:
Consulta remota
Servicio de farmacia
Hospital recursos de salud
Continuidad de la atención al paciente, calidad, acceso y evaluación de la atención médica

RESUMEN

La telefarmacia se define como la práctica de la atención farmacéutica a distancia, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. Dada su creciente importancia en la atención farmacéutica ambulatoria, la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria elaboró el documento de consenso *Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica* como parte de su estrategia para el desarrollo y expansión de la telefarmacia, con recomendaciones clave para llevar a cabo un seguimiento farmacoterapéutico eficaz y una dispensación y entrega informada de medicamentos a través de entrevistas telemáticas.

El documento fue elaborado por un grupo de trabajo de farmacéuticos de hospital con experiencia en el campo. Destaca los beneficios de la entrevista telemática para los pacientes, profesionales de la farmacia hospitalaria y el sistema sanitario en su conjunto, se revisan las diversas herramientas para realizar entrevistas telemáticas y ofrece recomendaciones para cada fase de la entrevista telemática. Estas recomendaciones cubren aspectos como la selección de la herramienta/plataforma, la selección del paciente, la obtención de la autorización y el consentimiento, la evaluación de las habilidades tecnológicas, la definición de los objetivos y la estructura, la programación de las citas, la revisión de la historia clínica y la garantía de un trato humano.

La entrevista telemática es un valioso complemento de las consultas presenciales, pero su novedad requiere de un marco estratégico y formal que este documento de consenso pretende cubrir. El uso de herramientas de comunicación adecuadas y el cumplimiento de los procedimientos recomendados garantizan la seguridad y la satisfacción del paciente. Mediante la implementación de entrevistas telemáticas, las instituciones sanitarias pueden mejorar la atención al paciente, optimizar la utilización de recursos y promover una continuidad asistencial.

© 2024 Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (S.E.F.H). Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Véase contenido relacionado en DOI: https://doi.org/10.1016/j.farma.2024.01.006.

* Autor para correspondencia.
Correo electrónico: sara.barbadillo@scsalud.es (S. Barbadillo-Villanueva).

https://doi.org/10.1016/j.farma.2024.04.008
1130-6343/© 2024 Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (S.E.F.H). Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Telematic Interview in Telepharmacy: a comprehensive guide for pharmacotherapeutic follow-up and and informed drug delivery

Keywords:
Remote consultation
Pharmacy service
Hospital health resources
Continuity of patient care, health care quality, access, and evaluation

A B S T R A C T

Telepharmacy is defined as the practice of remote pharmaceutical care, using information and communication technologies. Given its growing importance in outpatient pharmaceutical care, the Spanish Society of Hospital Pharmacy developed a consensus document, *Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica*, as part of its strategy for the development and expansion of telepharmacy, with key recommendations for effective pharmacotherapeutic monitoring and informed dispensing and delivery of medications through telematic interviews.

The document was developed by a working group of hospital pharmacists with experience in the field. It highlights the benefits of telematic interviewing for patients, hospital pharmacy professionals, and the healthcare system as a whole, reviews the various tools for conducting telematic interviews, and provides recommendations for each phase of the interview. These recommendations cover aspects such as tool/platform selection, patient selection, obtaining authorization and consent, assessing technological skills, defining objectives and structure, scheduling appointments, reviewing medical records, and ensuring humane treatment.

Telematic interview is a valuable complement to face-to-face consultations but its novelty requires a strategic and formal framework that this consensus document aims to cover. The use of appropriate communication tools and compliance with recommended procedures ensure patient safety and satisfaction. By implementing telematic interviews, healthcare institutions can improve patient care, optimize the use of resources and promote continuity of care.

© 2024 Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (S.E.F.H). Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Introducción

La telefarmacia, tal y como la define la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH), se refiere a la «práctica de la farmacia a distancia mediante las tecnologías de la información y la comunicación». Abarca 4 áreas principales de aplicación en la atención farmacéutica ambulatoria: el seguimiento farmacoterapéutico, la información al paciente, la coordinación dentro de los equipos asistenciales multidisciplinares y la entrega informada de medicamentos[1].

Como parte de la estrategia para el desarrollo y expansión de la telefarmacia en España iniciada por la SEFH, se elaboró un documento de consenso titulado *Guía de la entrevista telemática en atención farmacéutica*[2]. El objetivo de este documento es orientar sobre las recomendaciones clave para lograr un adecuado seguimiento farmacoterapéutico y una dispensación informada de medicamentos con el apoyo de entrevistas telemáticas.

El documento ha sido elaborado por un grupo de trabajo formado por farmacéuticos hospitalarios de diversos centros de todo el país y con experiencia en el desarrollo e implantación de la telefarmacia. Este grupo participó en la validación del documento, utilizando una metodología basada en el análisis y revisión de la literatura, entrevistas semiestructuradas y talleres de trabajo. El documento se desarrolló entre mayo y octubre de 2021.

La entrevista telemática en telefarmacia

La entrevista telemática utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para realizar entrevistas no presenciales con los pacientes, que complementan las interacciones presenciales tradicionales y garantizan la misma calidad asistencial[1].

Aunque antes de la pandemia COVID-19 la entrevista telemática se utilizaba en España en casos aislados o como parte de proyectos piloto, en los últimos años se ha visto impulsada como herramienta del servicio de farmacia hospitalaria (SFH)[1].

La pandemia provocó una serie de cambios en el SFH. Uno de los más importantes, derivado de la necesidad de reducir la atención presencial en las consultas externas, fue la implementación de programas de entrega remota de medicamentos. Como consecuencia, la incorporación de la entrevista telemática como herramienta del SFH se está convirtiendo en una realidad en la atención farmacéutica[3–5].

En este contexto, la entrevista telemática, en línea con el posicionamiento estratégico de la SEFH en telefarmacia, se enmarca como una herramienta clave en 2 ámbitos de aplicación en telefarmacia: el seguimiento farmacoterapéutico y la dispensación informada de medicamentos[1]. Sus principales objetivos son la revisión adecuada de los objetivos farmacoterapéuticos y dar soporte logístico a la dispensación informada de medicamentos.

Beneficios de la entrevista telemática

Tras la revisión de la literatura y en base a las reflexiones y experiencia de los expertos, los principales beneficios que el modelo de entrevista telemática puede aportar a los pacientes, a los profesionales de la farmacia hospitalaria y al sistema sanitario son los siguientes[1,6–10]:

Pacientes y/o familiares

Reducción de los tiempos de desplazamiento, menos consumo de tiempo y de recursos.

Mayor facilidad de acceso a los profesionales sanitarios y mejora de la comunicación.

Mejora de los resultados clínicos, especialmente en pacientes polimedicados.

Reducción de la dependencia del paciente crónico del centro sanitario.

Flexibilidad en la relación con el centro sanitario.

Conciliación familiar y laboral y mayor satisfacción del paciente.

Profesionales de farmacia hospitalaria

Optimización de la toma de decisiones farmacoterapéuticas.

Incremento del valor añadido ofrecido por el farmacéutico hospitalario en aspectos como el seguimiento de la adherencia, la detección de efectos secundarios o la revisión de la medicación.

Mayor visibilidad de la actividad de la farmacia hospitalaria.

Sistema sanitario

Modelo asistencial centrado en el paciente.

Optimización interna de la gestión de recursos y carga de trabajo.

Mayor flujo de información y comunicación entre los agentes del sistema sanitario.

Promoción de la continuidad asistencial.

Herramientas para la realización de la entrevista telemática

Para realizar la entrevista telemática se pueden utilizar diferentes herramientas basadas en las TIC[11].

Las herramientas de comunicación más utilizadas para la entrevista telemática son las herramientas síncronas (p. ej. teléfono, videollamada, chat), ya que permiten una comunicación bidireccional y en tiempo real entre el paciente y el profesional sanitario[1].

Actualmente, la herramienta más utilizada para la entrevista telemática es el teléfono. Sin embargo, existe un creciente interés por el uso de sistemas de videollamada, que se utilizan con menos frecuencia debido a la falta de acceso a plataformas seguras y a Internet, así como a la falta de habilidades tecnológicas por parte de algunos pacientes o profesionales (brecha digital)[5–9].

El uso de estas herramientas síncronas también puede suplementarse con herramientas asíncronas (p. ej., correo electrónico, SMS, consulta web) que permiten una comunicación diferida en el tiempo, lo cual es útil para programar citas, enviar recordatorios o resolver dudas entre consultas[1,11].

La historia clínica electrónica, integrada con herramientas de comunicación, es otra herramienta utilizada. Otras herramientas de apoyo (p. ej., la agenda de citas) facilitan la programación de la atención farmacéutica.

La elección de las herramientas para la consulta telemática es responsabilidad de cada SFH, en función de los recursos disponibles en el centro y de las habilidades de los pacientes y profesionales[5].

¿Cómo realizar una entrevista telemática?

Las siguientes recomendaciones son una guía para la realización de una entrevista telemática adecuada en el contexto de la telefarmacia.

Estas recomendaciones se han definido a partir de la experiencia del grupo de trabajo de farmacéuticos hospitalarios mencionado anteriormente, así como de una revisión bibliográfica de los principales documentos y guías de referencia en telemedicina[1,5–10].

Las recomendaciones se organizan siguiendo las 3 fases de la entrevista: antes, durante y después.

Antes de la entrevista telemática

Seleccionar la herramienta/plataforma

Elegir la plataforma/herramienta para realizar la entrevista telemática (teléfono, plataforma de videollamada). Para esta elección, se recomienda tener en cuenta los recursos disponibles en el SFH y las capacidades de los pacientes.

Selección de pacientes para el programa de entrevista telemática

La inclusión de pacientes en un programa de telefarmacia con entrevistas telemáticas no debe limitarse a una enfermedad o a un tratamiento específico. Dicha selección debe basarse en una serie de criterios de inclusión, continuación y/o priorización, y en una valoración personalizada por parte del farmacéutico hospitalario responsable. En este sentido, la SEFH ha desarrollado y publicado un modelo de priorización de pacientes de telefarmacia, cuyo objetivo es establecer unas recomendaciones básicas y proporcionar un modelo de priorización de referencia que pueda servir de guía a los farmacéuticos hospitalarios en la identificación y priorización de candidatos a incluir en programas de telefarmacia[11].

Los pacientes seleccionados deben ser informados de lo que pueden esperar del programa de telefarmacia, de la posibilidad de rechazar este modelo de atención y optar por un modelo único de consulta presencial sin que esta decisión afecte a la atención farmacéutica que reciben.

Obtener autorización, consentimiento informado e información de contacto

Identificar a las personas que participarán en la entrevista. Por un lado, el profesional sanitario y, por otro, el paciente o una persona responsable designada (familiar, persona cuidadora o personal de enfermería etc.).

Obtener la autorización, el consentimiento informado y los datos de contacto del paciente y/o de la persona designada como responsable para realizar las consultas no presenciales. Se recomienda que esta autorización se obtenga verbalmente o mediante el consentimiento informado durante una consulta presencial, en la que se explique el objetivo, el procedimiento y la finalidad de la entrevista telemática.

Se recomienda encarecidamente dejar constancia en la historia clínica de la autorización o del consentimiento informado del paciente o de la persona designada como responsable de participar en la entrevista telemática.

Comprobar las habilidades del paciente o persona cuidadora y el acceso a herramientas tecnológicas

Asegurar que tanto el SFH como el paciente y/o la persona designada disponen de las herramientas y habilidades necesarias para utilizar la tecnología y garantizar el buen desarrollo de la entrevista telemática (herramientas y habilidades tecnológicas, calidad de la señal o conectividad). Se recomienda que el farmacéutico hospitalario realice una evaluación individual de las capacidades de los pacientes y/o personas responsables (en una consulta presencial inicial) y registre el resultado en la historia clínica del paciente.

Definir los objetivos y la estructura de la entrevista

Definir los objetivos y la estructura de la entrevista telemática y su duración aproximada. Se recomienda utilizar herramientas estándar (p. ej., una lista de comprobación) para recopilar los puntos clave a plantear y la información que debe solicitarse al paciente durante la entrevista.

Informar a los pacientes sobre los objetivos y la estructura de la entrevista

Informar al paciente y/o a la persona designada sobre los objetivos y la estructura de la entrevista telemática, proporcionando cualquier información preliminar necesaria: el motivo de la entrevista, la duración y la estructura de la misma, si se debe preparar información para compartir con el farmacéutico del hospital (resultados de las mediciones, medicación restante, dudas, etc.), o cualquier otra recomendación para garantizar que la entrevista se realiza correctamente.

Asegurar que la información que se da al paciente y/o a la persona designada es clara y sencilla de entender.

Programar una cita

La entrevista telemática debe realizarse de forma programada. La cita debe concertarse con la debida antelación y se especificarán la fecha, el horario, el medio de comunicación y las instrucciones apropiadas para facilitar el uso de la herramienta/plataforma de entrevista telemática (calidad de la señal, enlace de acceso, correo electrónico de invitación, etc.).

Se recomienda que el farmacéutico o profesional sanitario que realice la entrevista telemática sea la misma persona que realiza la asistencia presencial.

Incluir la consulta en la agenda de citación del SFH. Se recomienda implementar una agenda de citas exclusiva para la teleasistencia, o al menos diferenciar entre las consultas telemáticas y las presenciales.

Siempre que sea posible, también se recomienda el uso de herramientas/plataformas de comunicación asíncrona que permitan confirmar y recordar las citas (mensaje de voz, SMS, correo electrónico, etc.).

Revisar la historia clínica y otra información relevante

Es muy importante revisar de antemano la historia clínica del paciente, así como cualquier información relevante antes de realizar la entrevista telemática (interacciones, adherencia, tolerancia, objetivos terapéuticos, etc.).

Durante la entrevista telemática

La persona entrevistadora debe identificar al paciente o la persona responsable y presentarse a sí misma

Se recomienda encarecidamente identificar al paciente y/o a la persona responsable designada al inicio de la entrevista. Se recomienda disponer de un sistema/mecanismo sencillo para verificar la identidad del paciente, p. ej., basado en la comprobación del DNI, la fecha de nacimiento o la dirección.

Se recomienda la presentación por parte del profesional sanitario que realiza la entrevista mediante su nombre, identificación y el lugar de trabajo.

Se desaconseja revelar el motivo de la entrevista antes de haber identificado correctamente al paciente y/o a la persona designada como responsable.

Se desaconseja transmitir información a través de sistemas de comunicación que no permitan la correcta identificación de la persona (p. ej., contestadores automáticos, mensajes de voz).

Confirmar el correcto funcionamiento y un entorno adecuado para la comunicación telemática

Confirmar el acceso a la infraestructura mínima necesaria para realizar la entrevista telemática (teléfono, señal adecuada, sistema de videoconferencia, historia clínica, etc.), tanto por parte del SFH como del paciente y/o persona responsable.

Confirmar que existe una conexión y/o señal adecuada para la comunicación telemática, tanto por parte del SFH como del paciente y/o persona responsable.

Asegurar que ambas partes se encuentran en un entorno adecuado, libre de interrupciones, distracciones y ruidos.

Asegurar que ambas partes se encuentran en un entorno que garantice la confidencialidad (p. ej., que la entrevista no pueda ser escuchada por otras personas ajenas).

Prestación de atención farmacéutica

La atención farmacéutica mediante entrevista telemática debe adaptarse a las necesidades individuales de cada paciente y abordar los mismos aspectos que la consulta presencial: objetivos terapéuticos, validación de la medicación, revisión de la medicación restante para valorar la adherencia, administración de la medicación, efectos adversos, etc.

Cuando la atención farmacéutica se preste en el marco de un programa de dispensación y entrega informada a distancia, el farmacéutico informará al paciente de las condiciones y el calendario de envío y recogida de la medicación, incluyendo al menos la fecha y el lugar de entrega de la medicación.

Garantizar un trato humano

Garantizar un trato humano durante toda la entrevista telemática (utilizar la comunicación empática, respetar la confidencialidad y la privacidad, y generar confianza con los pacientes).

Si la entrevista telemática se realiza mediante videoconferencia, también es aconsejable prestar atención a la comunicación no verbal y presentarse en un entorno profesional adecuado y vestido de acuerdo con su categoría profesional.

Hablar con claridad y utilizar un lenguaje sencillo

Proporcione la información de forma clara y concisa para facilitar la comprensión, hable despacio, deje tiempo para preguntas, respete estrictamente las normas deontológicas y utilice un lenguaje sencillo y asertivo (lenguaje no técnico, frases cortas, moderar la velocidad al hablar, etc.).

Si la entrevista telemática se realiza a través de una videollamada, también es aconsejable que la entrevista tenga lugar en un entorno bien iluminado y que la posición del profesional garantice que el paciente pueda verle correctamente (distancia correcta, posición centrada, mirada enfocada en la pantalla, etc.). Además, si fuera necesario y la herramienta/plataforma lo permite, el farmacéutico hospitalario puede compartir la pantalla con el paciente para mostrarle gráficos o datos de monitorización, resultados de pruebas, folletos informativos, etc.

Garantizar la comprensión de la información

Asegurarnos de que el paciente comprende mediante la solicitud de respuestas, conceder tiempo suficiente para preguntas, etc.

Resumir los aspectos principales de la entrevista, repetir los puntos clave y ofrecer una conclusión final que facilite la comprensión del paciente.

Es aconsejable tener disponible material de escritura u otra forma de tomar notas sobre la información facilitada.

Informar sobre la disponibilidad de otros canales de comunicación

Informar al paciente de los canales de comunicación disponibles en el SFH para la atención y resolución de dudas entre consultas (p.ej., correo electrónico, teléfono, página web u otros enlaces de interés).

Después de la entrevista telemática

Registrar la información de la entrevista

Recopilar toda la información de la entrevista telemática en la historia clínica electrónica del paciente. Por razones de seguridad y privacidad, se recomienda que toda la información relacionada con el paciente se almacene únicamente en la historia clínica electrónica y no en dispositivos (teléfono, ordenador).

Además de la información derivada de la atención farmacéutica, se recomienda registrar otra información relevante, como pueden ser las herramientas de comunicación utilizadas en la atención farmacéutica (entrevista telefónica o videoconferencia) y los intentos fallidos de contactar con el paciente (p.ej., si el paciente no cogió el teléfono, etc.).

Programar la siguiente cita

Programar la siguiente cita, que puede ser telemática o presencial, en función de las necesidades del paciente y/o del criterio del farmacéutico.

Informar al paciente y/o persona responsable de la próxima cita programada.

Programar la entrega de la medicación (programas de dispensación a distancia)

Programar la entrega de la medicación e informar al paciente sobre las condiciones de la misma, si la entrevista telemática se realiza en el marco de un programa de dispensación de medicación a distancia.

Informar al médico responsable

En caso necesario, informar al médico responsable de la evolución del paciente (p.ej., mediante interconsulta).

Conclusiones

La entrevista telemática es un modelo complementario a la consulta presencial. Consta de 2 áreas principales de aplicación: el seguimiento farmacoterapéutico con el objetivo de revisar los objetivos farmacoterapéuticos y la entrega informada de medicamentos, con el objetivo de proporcionar apoyo logístico para la entrega informada de medicamentos.

En este contexto, se recomienda que los SFH organicen entrevistas telemáticas mediante herramientas síncronas para la comunicación bidireccional paciente-farmacéutico (teléfono, videollamada, chat) y otras herramientas de apoyo (correo electrónico, SMS, vídeo, consulta web, agendas, etc.).

La elección de las herramientas o plataformas dependerá de los recursos y de las habilidades del farmacéutico y de los pacientes que participen en el programa. Se recomienda que el farmacéutico hospitalario realice una evaluación individual de la capacidad de cada paciente para utilizar dichas herramientas.

La entrevista telemática debe garantizar la confidencialidad y privacidad del paciente de acuerdo con la normativa vigente. Se recomienda que el farmacéutico hospitalario utilice herramientas seguras para la comunicación y el registro de datos de salud en la historia clínica del paciente, que obtenga el consentimiento explícito del paciente para la atención telemática y, en caso de delegar la responsabilidad de la entrevista a un familiar o persona cuidadora, que utilice un sistema de identificación del paciente y realice la entrevista en un entorno que garantice la confidencialidad.

Los pacientes candidatos al modelo de entrevista telemática serán seleccionados por el SFH según criterios clínicos y farmacéuticos.

La elegibilidad de los pacientes para ser incluidos en el modelo de entrevista telemática se basará en criterios clínicos y farmacéuticos, y su inclusión no estará limitada por la patología o un tratamiento específico. El SFH será el responsable de la selección, que deberá basarse en un conjunto de criterios de priorización y de valoración individualizada. Para ello, la SEFH ha desarrollado el «Modelo de priorización de pacientes de telefarmacia»[11] que tiene en cuenta variables clínico-terapéuticas, fármaco-terapéuticas, demográficas, geográficas, sociales, digitales y de estilo de vida a fin de otorgar diferentes niveles de prioridad a la inclusión de pacientes y ayudar al farmacéutico responsable durante la evaluación de cada caso.

Para participar en un programa de telefarmacia, el paciente (o su tutor legal y/o persona cuidadora) debe entender el compromiso y alcance de la inclusión en dicho programa y dar su consentimiento verbalmente o mediante un formulario de consentimiento informado, que en todo caso quedará registrado en la historia clínica del paciente. El paciente siempre tendrá la opción de rechazar este modelo de atención y optar por el modelo de consulta presencial, sin que esta decisión afecte a la calidad de la atención farmacéutica recibida.

Se recomienda dedicar tiempo y recursos para informar a los pacientes sobre el modelo de atención de telefarmacia (objetivos, estructura, expectativas, etc.). También se recomienda disponer de un material informativo adecuado de apoyo.

Se recomienda preparar la teleconsulta con antelación, e incluir una revisión de la información disponible, definir la estructura de la entrevista y los principales puntos a tratar durante la misma. Deben tomarse medidas para garantizar un trato humano y la comprensión del paciente, teniendo en cuenta el método de comunicación utilizado (comunicación empática, uso de un lenguaje sencillo, hablar más lentamente).

Se recomienda encarecidamente que, tras la entrevista telemática, la información obtenida se registre en la historia clínica del paciente y se planifiquen acciones de seguimiento (p. ej., la próxima cita, medicación, comunicación con otros profesionales).

En conclusión, la entrevista telemática es una herramienta muy útil para el seguimiento farmacoterapéutico de muchos pacientes, pero debe realizarse correctamente para obtener los mejores resultados. Las recomendaciones contenidas en este documento pueden servir de ayuda y referencia a aquellos farmacéuticos hospitalarios que deseen implantarla en la práctica profesional.

Durante la elaboración de este trabajo, los autores utilizaron Deeplce:sup]® para mejorar el estilo de la redacción. Tras el uso de esta herramienta/servicio, los autores revisaron y editaron el contenido según las necesidades y asumen toda la responsabilidad sobre el contenido de la publicación.

Financiación

Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Declaración de contribución de autoría CRediT

Sara Barbadillo-Villanueva: Writing – review & editing, Validation, Supervision. **Vera Áreas del Aguila:** Writing – review & editing. **María de las Aguas Robustillo-Cortés:** Writing – review & editing. **Mercedes Gimeno-Gracia:** Writing – review & editing. **Elena Sánchez Yáñez:** Writing – review & editing. **Marta Hermenegildo-Caudevilla:** Writing – review & editing. **Herminia Navarro Aznárez:** Writing – review & editing. **Alicia Lázaro López:** Validation. **Esther Vicente:** Validation. **Emilio Monte-Boquet:** Writing – review & editing.

Bibliografía

1. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. MAPEX: mapa estratégico de atención farmacéutica al paciente externo. Madrid: SEFH; 2022. [consultado 24 octubre 2023]. Telepharmacy strategic framework [44 páginas]. Disponible en: https://www.sefh.es/mapex/cmo-oportunidad-eng.php.
2. Sociedad Española Farmacia Hospitalaria. Grupo de trabajo para el desarrollo de la telefarmacia. "Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica". [internet] [Consultado 01 Ene 2024]. Disponible en: https://www.sefh.es/mapex/images/Guia-de-entrevista-TF_VF.pdf.
3. Tortajada-Goitia B, Morillo-Verdugo R, Margusino-Framiñán L, Marcos JA, Fernández-Llamazares CM. Survey on the situation of telepharmacy as applied to the outpatient care in hospital pharmacy departments in Spain during the COVID-19 pandemic. Farm Hosp. 2020;44(4):135–40. doi: 10.7399/fh.11527.
4. Margusino-Framiñán L, Illarro-Uranga A, Lorenzo-Lorenzo K, et al. Outpatient pharmaceutical care during the COVID-19 pandemic. Telepharm Farm Hosp. 2020;44 (7):61–5. doi: 10.7399/fh.11498.
5. Gorgojo Martínez JJ, Zugasti Murillo A, Rubio Herrera JM, Bretón Lesmes I. Telemedicine and telehealth in endocrinology and nutrition in times of the COVID-19 pandemic and beyond [internet]. Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición. 2022 [consultado 3 Ago 2021]. Disponible en: https://www.seen.es/modulgex/workspace/publico/modulos/web/docs/apartados/2337/270421_121514_5806642613.pdf.
6. Almonacid C, Plaza V. Guía SEPAR para la teleconsulta de pacientes respiratorios. Editorial Respira. SEPAR. [consultado 3 Ago 2021] Disponible en: https://issuu.com/separ/docs/guia_teleconsulta_web__1_.
7. Martínez Chamorro JR, Arribas López A, Mariño Callejo ML, Montes Ramírez I, Suárez García I, Viciana Ramos A, et al. Grupo de Estudio del Sida – SEIMC (GESIDA). Consensus document on teleconsultation (CT) with people living with HIV infection (PLHIV). [consultado 3 Ago 2021]. Disponible en: https://gesida-seimc.org/wp-content/uploads/2021/02/TELECONSULTA_Guia_GeSIDA.pdf.
8. Salud I. Conselleria de sanitat universal. Guía de buenas prácticas para la atención sanitaria mediante la modalidad no presencial. Recomendaciones generales [internet].Dirección General de Planificación ET y A al P. [consultado 3 Ago 2021]. Disponible en: https://coma.es/wp-content/uploads/2021/06/Gui%CC%81a-de-buenas-pra%CC%81cticas-para-la-atencio%CC%81n-sanitaria-mediante-modalidad-no-presencial.pdf.
9. Asociación Salud Digital (ASD). Basic guide of recommendations for teleconsultation. Publicasión online 2020. [Consultado 3 Ago 2021]. Disponible en: https://salud-digital.es/wp-content/uploads/2020/05/Guia_ASD_mayo2020.pdf.
10. Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios. Programa de Optimización e Integración Terapéutica. Instrucción 6/2021. Published online. 2021;1–20.
11. Sociedad Española Farmacia Hospitalaria. Grupo de trabajo para el desarrollo de la telefarmacia. "Modelo de priorización de pacientes en telefarmacia." 11; 2022. [Consultado 17 May 2023]. Disponible en: https://www.sefh.es/mapex/images/MPriorizacion_TF_VF.pdf.