

Una oportunidad en la mejora de la calidad asistencial mediante un punto de dispensación de medicación ambulatoria drive-through: evaluación desde la experiencia del paciente.

GIL-BARDAJI R.; GARCIA-GIMENEZ I.; CARBALLO N.; CARDONA-PEITX G.; GARCÍA-CASTIÑEIRA C.; BOCOS-BAELO A.; GÓMEZ-SALVANY M.; ÁLVAREZ-MARTINS M.

Servicio de Farmacia, Hospital Germans Trias i Pujol, Badalona, España.

Fecha de recepción: 02/06/2025 Fecha de aceptación: 02/07/2025

DOI: : <http://dx.doi.org/10.4321/S1699-714X2025000500003>

RESUMEN

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del punto externo dispensación de medicación drive-through "RutiCar" del servicio de Farmacia Hospitalaria de un hospital de tercer nivel, así como identificar posibles áreas de mejora que permitan optimizar su funcionamiento.

Método: Estudio observacional, prospectivo y unicéntrico, realizado en un hospital universitario entre noviembre de 2024 y enero de 2025. Se utilizó una encuesta interna anónima validada que recogió datos demográficos y sobre diversos aspectos del servicio "RutiCar", como la accesibilidad, los tiempos de espera, y la atención del personal. Además, se incluyó una valoración global del servicio "RutiCar" y sugerencias para mejorar la gestión y horarios de atención.

Resultados: Un total de 61 usuarios participaron en la encuesta, con una media de edad de 53,9 años (28-97). La mayoría eligió el servicio "RutiCar" por la dificultad de acceso al hospital (62,3%), la demora en la atención presencial (50,8%) y el horario disponible (45,9%). La satisfacción general fue alta, destacando una calificación máxima para la atención del personal (95,1%) y el tiempo de espera, con el 96,7% de los usuarios indicando tiempos inferiores a 5 minutos. Sin embargo, el 39,7% sugirió ampliar el horario y el 13,2% propuso optimizar la gestión de citas como áreas de mejora.

Conclusiones: Los resultados sugieren que la implementación de este servicio de recogida de medicación es una alternativa eficiente y bien valorada, aunque existen todavía oportunidades de mejora para optimizarlo y adaptarlo a las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: Optimización de servicio, Logística, Innovación, Medidas de resultados reportados por el paciente, Medicación de dispensación hospitalaria

An opportunity to improve healthcare quality through a drive-through ambulatory medication dispensing point: evaluation from the patient experience perspective.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction rate of users of an external medication dispensing point drive-through “RutiCar” designed by the Hospital Pharmacy Service at a tertiary care hospital, as well as to identify potential areas for improvement to optimize its functioning.

Methods: A prospective, observational, and unicenter study carried out at a university hospital between November 2024 and January 2025. A validated anonymous survey was used, collecting demographic data and information about features of the service, such as accessibility, waiting times, and staff attention. Additionally, a global service rating and suggestions for improving management and hours of operation were included.

Results: A total of 61 users completed the survey, with an average age of 53.9 years. Most users chose the “RutiCar” service due to difficulty accessing the hospital (62.3%), delays in face-to-face attention (50.8%), and the available hours (45.9%). Users expressed high level of satisfaction, with the highest ratings for staff attention (95.1%) and waiting times, since 96.7% of users reported wait times under 5 minutes. However, 39.7% suggested extending the hours and 13.2% proposed improving appointment scheduling as areas for improvement.

Conclusions: The results suggest that the implementation of this medication pick-up service is an effective and well-regarded alternative, although there are still opportunities for improvement to optimize and adapt it to users’ needs.

Keywords: Service optimization, logistics, Innovation, Patient-reported outcome measures, outpatient hospital medicines

INTRODUCCIÓN

Según la legislación sanitaria nacional¹ (Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud) ciertos grupos terapéuticos² o medicamentos específicos, como medicamentos oncológicos, ciertos inmunosupresores, algunos antivirales y otros tratamientos de alto riesgo, deben ser dispensados desde los Servicios de Farmacia Hospitalaria (SFH), asegurando la validación y la supervisión del tratamiento por un farmacéutico especialista.

En España, este proceso está guiado por directrices nacionales como el Marco Estratégico de Atención a los Pacientes Externos³ (MAPEX) y el programa Capacidad- Motivación-Oportunidad⁴ (CMO) de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH), que buscan optimizar la atención y seguridad de los pacientes mediante un control riguroso y especializado de la farmacoterapia.

El Hospital universitario Germans Trias i Pujol⁵ (HGTiP) es un centro sanitario de tercer nivel que presta atención especializada a una población aproximada de 810.000 habitantes pertenecientes al área de Barcelona Norte y el Maresme. En el área de consultas externas del SFH, durante el año 2024, se registraron un total de 7.795 pacientes y 38.958 visitas, tanto de dispensación de medicación hospitalaria como de atención farmacéutica.

El proceso de dispensación hospitalaria en el SFH comienza con una primera visita presencial de atención farmacéutica, en la que el farmacéutico referente del área prescriptora ofrece una explicación detallada del tratamiento prescrito: su posología y potenciales efectos adversos e interacciones con otros medicamentos. Para reforzar esta información verbal, se proporciona al paciente una hoja de información y se resuelven dudas para garantizar la comprensión y optimizar la adherencia terapéutica.

Además, se dispensa medicación y se agenda una segunda visita de seguimiento, habitualmente al mes tras el inicio del tratamiento.

En esta segunda visita de atención farmacéutica, se verifica el buen uso de la medicación, la adherencia y la tolerancia. Se dispensa medicación para dos meses y se programa para entonces la próxima recogida. A partir de este momento, la dispensación la realiza el personal técnico de farmacia. Los pacientes pueden agendar cita cada dos meses por correo electrónico, teléfono, mediante un formulario al que acceden mediante un código QR o el mismo día que vienen a recoger su medicación.

El hospital se encuentra dentro del campus Can Ruti, en la sierra de la Marina de Badalona. Es un punto biomédico que agrupa el complejo hospitalario y varias instituciones catalanas de referencia en el área de la medicina como Instituto de Investigación Germans Trias i Pujol, la unidad docente de la Univesidad autónoma de Barcelona y el Instituto Guttmann, entre otras. Su ubicación, alejado del núcleo urbano, limita el acceso al hospital al uso de transporte particular o autobuses públicos, lo que supone un reto logístico en cuanto al tiempo que se tarda en llegar y la disponibilidad de plazas de aparcamiento, que es limitada.

La crisis sanitaria generada por la aparición de la pandemia de SARS-CoV-2 forzó a modificar el modelo de atención farmacéutica con el fin de asegurar un seguimiento constante, garantizar la seguridad de los pacientes y mantener la calidad de los resultados en salud a pesar de las restricciones que limitaban la salida o el desplazamiento a los centros sanitarios, salvo en los casos estrictamente necesarios.

Esta situación fue uno de los motivos que impulsó al HGTiP a crear el punto de atención hospitalaria *drive-through* conocido como “RutiCar”, situado a 400 metros del hospital y diseñado para proporcionar ciertos cuidados sanitarios como el control de marcapasos por parte del servicio de cardiología, la realización de poligrafías respiratorias tanto para adultos como para niños por parte de neumología o la dispensación de medicamentos de dispensación hospitalaria por el SFH.

El objetivo de este sistema innovador fue reducir el número de personas dentro del centro hospitalario con el fin de minimizar así el riesgo de contagio tanto para los pacientes como para los profesionales sanitarios. Dada la buena acogida del servicio “RutiCar”, su uso se mantuvo tras la pandemia.

Este modelo de dispensación de medicación mediante el sistema *drive-through* se alinea con estrategias previamente adoptadas en otros hospitales como el Hospital Queen Elizabeth, en Malasia⁶ y el Hospital Shuang-Ho, en Taiwán⁷. En ambos hospitales estos sistemas se implementaron con el objetivo de mejorar la accesibilidad, la eficiencia en la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente.

Los pacientes candidatos a usar este punto de dispensación de medicación fueron aquellos que mantenían su tratamiento sin cambios desde la última visita presencial y eran adherentes. En caso de que hubiese algún cambio en la prescripción médica

o se detectaran problemas de adherencia, se le citaba nuevamente en una consulta presencial para llevar a cabo la intervención farmacéutica correspondiente.

En el año 2024, se registraron 2.853 usuarios del servicio de "RutiCar", de los cuales el 56,1% (1.601) lo usaba como punto de dispensación de medicación hospitalaria.

Este servicio ha optimizado el proceso de dispensación de medicamentos, beneficiando a 20,5% (1.601) del promedio anual de usuarios que recogen su medicación en el hospital (7.795).

El objetivo principal es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del punto de dispensación de medicación hospitalaria "RutiCar". Como objetivo secundario se busca identificar posibles áreas de mejora para poder optimizar el funcionamiento de este servicio.

MÉTODOS

Estudio observacional, prospectivo y unicéntrico llevado a cabo en un hospital universitario de tercer nivel, entre noviembre de 2024 y enero de 2025.

Se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios mediante una encuesta anónima diseñada y validada por los profesionales del propio SFH. Se recopilaron datos demográficos como la edad y el sexo, así como información sobre el servicio médico que prescribe la medicación dispensada en el "RutiCar". Además, se preguntó a los usuarios la razón para elegir este servicio, su percepción sobre la accesibilidad al hospital, los tiempos de espera y la privacidad que ofrece.

Asimismo, se evaluó la satisfacción mediante escalas del 1 al 5, donde el 1 representa la puntuación más baja y 5 la máxima puntuación. Se incluyó la atención del personal, el proceso de solicitud de citas mediante los diferentes métodos (correo electrónico, teléfono y código QR) y el tiempo de espera para la recogida de la medicación.

El horario de este punto de dispensación permite recoger medicación en franjas horarias en las que el área de atención al paciente ambulatorio del SFH está cerrada, por lo que también se preguntó sobre la adecuación del horario de recogida en relación con la conciliación laboral y/o familiar.

Finalmente, se solicitó una valoración global del servicio de "RutiCar" y se recogieron sugerencias de mejora en aspectos como la ampliación del horario, la gestión de citas y la posibilidad de consultar dudas.

Para hacer llegar la encuesta a los usuarios, se generó un código QR para el acceso a través del teléfono móvil, que se colocó tanto en el punto de recogida de medicación situado en el "RutiCar" como en las bolsas que contenían la medicación de cada paciente.

La encuesta se elaboró mediante la aplicación "Microsoft Forms" y se recogieron los siguientes datos:

1. Edad
2. Sexo
3. ¿Qué servicio médico le ha prescrito la medicación que recoges en el "RutiCar"? (respuesta múltiple)
4. Motivo/s por los que escoge el "RutiCar"
 - Horarios del "RutiCar"
 - Dificultad de acceso al hospital (transporte público, aparcamiento...)
 - Tiempo de espera en la recogida en el SFH
 - Mejora de la privacidad
 - Otros
5. ¿Cómo valora la atención del personal del Servicio del "RutiCar"? (escala del 1 al 5)
6. ¿Cómo solicita cita en el "RutiCar"?
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Código QR
7. En caso de solicitar cita por TELÉFONO, ¿Cómo valora el sistema de petición de citas? (escala del 1 al 5)
8. En caso de solicitar cita por CORREO ELECTRÓNICO, ¿Cómo valora el sistema de petición de citas? (escala del 1 al 5)
9. En caso de solicitar cita por CÓDIGO QR, ¿Cómo valora el sistema de petición de citas? (escala del 1 al 5)
10. Tiempo de espera para recoger medicación en el "RutiCar"
 - 0-5 minutos
 - 5-15 minutos
 - 15-30 minutos
 - Más de 30 minutos
11. ¿Está satisfecho con el horario establecido para la recogida de medicación en "RutiCar"? (sí/no)
12. ¿Considera que le ha facilitado la conciliación laboral y/o familiar? (sí/no)
13. Satisfacción global con el Servicio de "RutiCar" (de 0 a 10, siendo una puntuación de 10 de muy satisfecho)

14. Indique qué propuesta/s de mejora considere que se podría implantar (respuesta múltiple)

- Ampliación del horario
- Tiempo de espera
- Gestión de la solicitud de cita
- Posibilidad de consultar dudas
- No mejoraría nada
- Otros

RESULTADOS

Un total de 61 usuarios cumplimentaron la encuesta de satisfacción, de los cuales el 63,9% eran varones y el 36,1% mujeres. La edad media fue de $53,9 \pm 12,8$ años.

Entre los pacientes que recogieron medicación en el "Ruticar" se encontró una gran variabilidad de servicios prescriptores de medicación, siendo los servicios de VIH-infecciosas y reumatología aquellos con mayor representación. (figura 1).

Cuando se preguntó por el motivo de escoger este servicio "RutiCar" como punto de dispensación de medicación, el 62,3% (38) de los usuarios indicó que lo eligió por la dificultad de acceso al hospital. Por otra parte, un 50,8% (31) de los usuarios señaló también como razón la demora en el tiempo de espera para ser atendido de forma presencial en el SFH. Además, un 45,9% (28) indicó el horario del punto de dispensación como uno de los motivos para elegir este sistema. Solo un 4,9% (3) de los encuestados indicó como uno de los motivos de elección la privacidad de este servicio de recogida y otro 4,9% (3) señaló que la razón de escogerlo era otro motivo.

En cuanto a la valoración de la atención por parte del personal del servicio de dispensación "Ruticar", el 95,1% (58) de los usuarios valoró al personal con la máxima puntuación (5) y el 4,9% (3) lo calificaron con un 4. No se registraron valoraciones inferiores a 4.

Los métodos más utilizados para la solicitud de cita fueron mayoritariamente aquellos basados en tecnología digital (correo electrónico o QR) correspondiendo a un 77% de los usuarios. Además, se observó que solo un 9,8% prefería realizar la solicitud vía telefónica y un 18% refirieron utilizar diferentes métodos combinados. (figura 2)

De 40 usuarios que valoraron el servicio de correo electrónico, el 82,5% (33) le otorgó la puntuación máxima de 5, siendo el método mejor valorado con una media de 4,68. Por otro lado, el servicio telefónico fue evaluado por 25 usuarios y mostró una mayor variabilidad en las respuestas, siendo la media de 3,56.

Figura 1: Distribución de los servicios prescriptores de medicación que se dispensa en el "Ruticar"

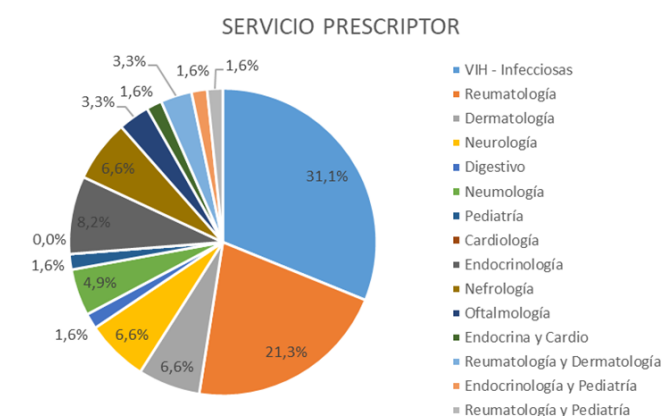


Figura 2: Distribución de los métodos de solicitud de cita de los pacientes

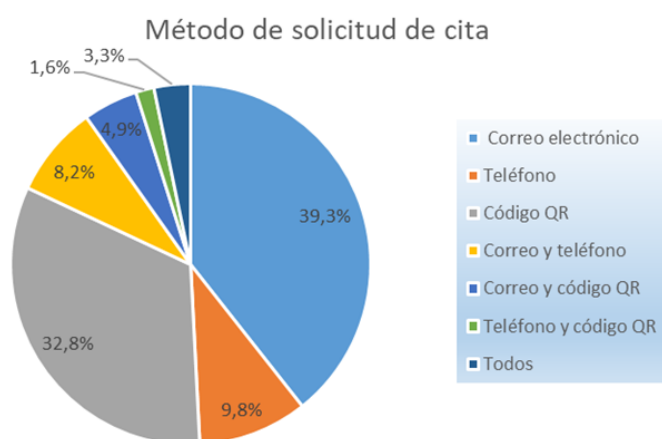
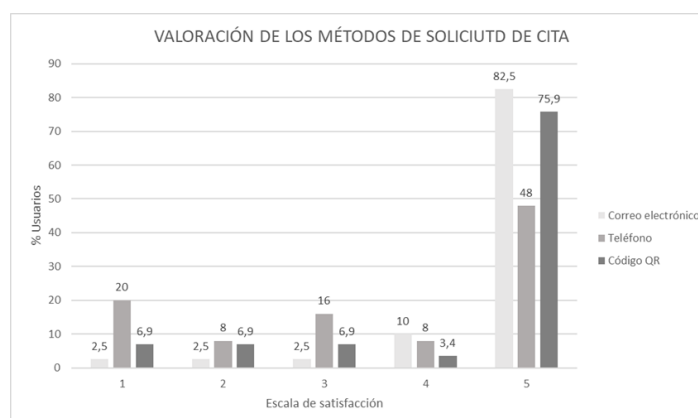


Figura 3: Valoración de los distintos métodos de solicitud de cita



El 48% (12) otorgó la puntuación máxima a esta vía, mientras que el 20% (5) la calificó con la puntuación mínima. La gestión de solicitud de cita mediante el código QR fue evaluado satisfactoriamente por 29 usuarios, con una media de puntuación de 4,31 y otorgando la puntuación máxima el 75,9% (22) de estos usuarios. (figura 3)

En relación con el tiempo de espera para recoger medicación a través de "RutiCar", un 96,7% (59) afirmó que el tiempo de espera era inferior a 5 minutos, y solo un 3,3% (2) consideró que el tiempo de espera era superior.

Un 88,5% (54) de los usuarios se mostró satisfecho con el horario y el 95,1% (58) afirmó que el servicio de "RutiCar" facilita una mejor conciliación entre su vida laboral y familiar.

En cuanto al grado de satisfacción del servicio de "RutiCar", la media global fue un 9,6. El 61,2% (41) de los usuarios otorgó una puntuación de 10 y el 29,5% (18) lo valoró con un 9. Un usuario le otorgó un 8 y otro usuario lo valoró con un 4.

Respecto a la identificación de las posibles áreas de mejora, el 39,7% (27) de los usuarios consideró que se podría ampliar el horario y el 13,2% (9) señaló que se podría mejorar la gestión de solicitud de cita. El 5,9% (4) mostró interés en poder resolver dudas en el punto de recogida, un 4,4% (3) propuso otras mejoras relacionadas con la infraestructura y un usuario sugirió reducir el tiempo de espera. Por otro lado, el 35,3% (24) de los usuarios no cambiaría nada.

DISCUSIÓN

La pandemia COVID-19 generó la necesidad de reducir la presencialidad en los hospitales, lo que impulsó la creación e implementación de servicios innovadores como la telefarmacia⁶ y otras medidas desde los SFH.

En algunos hospitales españoles se establecieron canales de comunicación remota mediante videollamadas⁸ y plataformas digitales para facilitar el contacto entre farmacéuticos y pacientes y poder seguir realizando una atención farmacéutica adecuada. También se establecieron circuitos de entrega de medicación a domicilio⁹, sobre todo para aquellos pacientes inmunodeprimidos con mayor riesgo de infección grave por COVID.

En el HGTiP se estableció el "RutiCar", un punto externo de atención sanitaria, que tras la pandemia sigue beneficiando a casi 3.000 pacientes cada año, 1.600 de los cuales lo utilizan como punto de recogida de medicación de dispensación hospitalaria.

El objetivo principal de este estudio consistía en conocer la valoración de este servicio por parte de los usuarios. Los resultados globales mostraron un alto grado de satisfacción, la mayoría de los usuarios recogían medicación pautada por parte de los servicios de VIH-infecciosas y Reumatología y recurrían a este servicio debido al difícil acceso al hospital.

Una clara ventaja del servicio de "RutiCar" es el reducido tiempo de espera, ya que el 96,7% afirmó que era inferior a 5 minutos. Esto, sumado a la posibilidad de recoger medicación en horarios distintos a los que ofrece la atención presencial desde la consulta externa del SFH, facilita la conciliación familiar y/o laboral de la mayoría de los usuarios. Aun así, un punto a tener en cuenta es que el 39,7% de ellos propuso como posible mejora la ampliación del horario de recogida, lo que muestra un interés potencial de los usuarios a seguir utilizando el servicio de "RutiCar".

Otro punto clave para asegurar la calidad del sistema es la valoración del personal, que fue notoriamente positiva sin ninguna valoración inferior a 4.

En cuanto a la solicitud de cita, se reflejó la necesidad de mejorar la atención telefónica a los usuarios y, pese las buenas valoraciones del sistema de correo electrónico o código QR, se podría proporcionar alguna alternativa más eficiente para los usuarios.

La baja tasa de participación, en comparación con el número total de usuarios del punto de dispensación, podría limitar la validez del estudio. Además, el uso de un código QR como acceso único a la encuesta podría ser un factor de exclusión de personas menos habituadas al uso de estas nuevas tecnologías, reduciendo la representatividad de la muestra y generando sesgos.

En cuanto a la extrapolación del servicio de "RutiCar" a otros hospitales, es importante tener en cuenta la ubicación geográfica de este hospital. Las dificultades de estacionamiento y las limitaciones de transporte para llegar podrían influir en la valoración del "RutiCar" por parte de los usuarios y en la utilidad del mismo. Asimismo, estos factores no deberían limitar el desarrollo de iniciativas similares; por el contrario, podría inspirar a otros centros hospitalarios a diseñar estrategias adaptadas a sus necesidades para mejorar la calidad de atención a sus pacientes.

La existencia de la evidencia positiva previa en sistemas de dispensación de medicación mediante el método *drive-through* en otros hospitales como el Hospital Queen Elizabeth (Malasia) y el Hospital Shuang-Ho (Taiwán), entre otros, se alinea con los

resultados obtenidos tras analizar la opinión de paciente y valida la viabilidad del modelo.

Estos resultados sugieren que la implementación de este servicio de dispensación de medicación es una alternativa eficiente y bien valorada y que existen oportunidades de mejora para poder optimizarlo y adaptarlo a las necesidades de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. Boletín Oficial del Estado, nº128, 30/05/2003. [Acceso el 14-3-2025] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-10715>
2. Real Decreto 767/1993, de 21 de mayo, por el que se regula la evaluación, autorización, registro y condiciones de dispensación de especialidades farmacéuticas y otros medicamentos de uso humano fabricados industrialmente. Boletín Oficial del Estado, nº157, artículo 29, 02/07/1993, [Acceso el 14-3-2025] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1993-17140>
3. Mapa Estratégico de Atención al paciente externo (MAPEX). Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. 2022. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/index.php>
4. Calleja Hernández MA, Morillo Verdugo R, coordinadores. El modelo CMO en consultas externas de Farmacia Hospitalaria. Madrid: Menarini; 2016. Depósito legal: M-40773-2016. ISBN: 978-84-608-6548-3. Disponible en: <https://www.sefh.es/mapex/images/Modelo-CMO-en-consultas-externas-de-FH.pdf>
5. Hospital Germans Trias i Pujol. Inicio. Hospital Germans Trias i Pujol. Disponible en: www.hospitalgermanstrias.cat/es
6. Liew JES, Abdul Gapar AAB, Shim LT. Evaluation of drive-through pharmacy service in Queen Elizabeth Hospital Malaysia. J Pharm Policy Pract. 2020 Jun 11;13:27. doi: 10.1186/s40545-020-00221-7. PMID: 32537169; PMCID: PMC7288545.
7. Lin YF, Lin YM, Sheng LH, Chien HY, Chang TJ, Zheng CM, Lu HP. First drive-through pharmacy services in Taiwan. J Chin Med Assoc. 2013 Jan;76(1):37-41. doi: 10.1016/j.jcma.2012.10.001. Epub 2012 Dec 23. PMID: 23331780.
8. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Proyecto MAPEX: Marco Estratégico en Telefarmacia. 2020;1-46. Disponible en: https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia_

SEFH.pdf

9. Baixauli VJ, Satué E, Murillo M^aD, Molinero A, Gómez JC, Estrada G. Propuesta para la dispensación y entrega de medicamentos y productos sanitario en el domicilio del paciente desde la farmacia comunitaria durante el Estado de Alarma por COVID-19. Madrid: Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (SEFAC); 2020. Disponible en: https://www.sefh.es/mapex/images/Guia-profesionales-TF_VF.pdf