**Imagen que contiene Círculo

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

**Memoria Explicativa 2024**

**Fundación InnovaQuidad**  
**Domicilio:** Teresa Vial 1421, San Miguel  
**Contacto:** +56 9 2055 9001  
**Representante Legal:** Cecilia Valentina Armijo Villagrán

**Introducción**

La presente memoria tiene como objetivo acreditar actividades efectivas realizadas entre **enero de 2024 y marzo de 2025**, en el marco de la implementación del sistema **FREE FLOW FARMA**, orientado a mejorar la dispensación de medicamentos para pacientes crónicos y oncológicos en el **Hospital Clínico San Borja Arriarán**, bajo el alero de la Fundación InnovaQuidad.

**Fundación InnovaQuidad**

La Fundación InnovaQuidad es una organización sin fines de lucro dedicada a la intervención social en instituciones públicas de salud. Nuestra misión es aportar soluciones innovadoras que mejoren la calidad de vida de los pacientes atendidos en estas instituciones. Actualmente, implementamos un servicio de agendamiento de retiro de medicamentos para pacientes crónicos en el Hospital Clínico San Borja Arriarán. Este servicio se gestiona a través de un sistema informático que facilita la interacción con los usuarios, asegurando una entrega más eficiente y cómoda de sus medicamentos.

**Misión**

Es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor a través de la implementación de *proyectos sociales* que garanticen el bienestar de esta población, ofreciendo acompañamiento y orientación en distintas áreas, potenciado su rol en la sociedad logrando el protagonismo que merecen.

**Visión**

Acercar o vincular las TIC (tecnología de la información y la comunicación) para la resolución de problemáticas sociales.

**Contexto**

El Hospital San Borja Arriarán enfrentaba un problema significativo relacionado con la entrega de medicamentos a sus pacientes crónicos. Las largas filas, los tiempos de espera excesivos y la alta demanda generaban malestar en los usuarios y saturación del personal encargado de la dispensación. En respuesta a esta situación, la Fundación InnovaQuidad desarrolló e implementó el sistema de agendamiento "FREE FLOW FARMA" sin costo en 2022.

El sistema busca optimizar la logística de entrega de medicamentos, garantizando un acceso más ágil y ordenado para los usuarios, y una mejor gestión del tiempo y recursos para el hospital.

El sistema FFF, compuesto por un software de gestión de dispensaciones y herramientas de comunicación como correo electrónico, mensajería de texto y WhatsApp, hardware de impresión de etiquetas y una mesa de ayuda que presta soporte personalizado a los pacientes, respondiendo consultas por parte del personal de la Fundación ha demostrado un importante alcance de pacientes gracias al compromiso del personal de la unidad de farmacia.

**Objetivo General**

* Disminuir los tiempos de espera en la entrega de medicamentos.
* Fortalecer el vínculo terapéutico con el paciente crónico.
* Facilitar la programación del retiro de medicamentos

**Población objetivo**

* + Pacientes adultos mayores
  + Pacientes en cuidados paliativos
  + Pacientes pediátricos oncológicos
  + Pacientes crónicos

**Esquema general sistema Free Flow Farma.**

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Beneficiarios del sistema de agendamiento Free Flow Farma**

**Pacientes**

* Disminución tiempos de espera (Principal)
* Fortalecer vínculos con el paciente
* Asistencia al paciente (mesa de ayuda)
* Agendar el retiro de sus medicamentos
* Se estima que los tiempos de espera menores que en pacientes de Isapre.
* Charlas sobre el uso del sistema Free Flow Farma

**Funcionarios**

* Disminución de la presión al funcionario por aglomeración y trabajo frente al paciente.
* Etiquetado de los productos, liberando al funcionario de anotar las indicaciones en los paquetes.
* Incorporación de herramientas tecnológicas

**Mesa de ayuda**

La mesa de ayuda tiene como objetivo entregar orientación a los pacientes sobre el agendamiento para el retiro de sus medicamentos. Los pacientes y sus tutores disponen de medios de comunicación directos para la resolución de consultas.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Los usuarios del sistema de agendamiento para el retiro de medicamentos Free Flow Farma periódicamente tienen acceso de forma gratuita a capacitaciones y charlas informativas diseñadas para optimizar su experiencia con el sistema Free Flow Farma y fortalecer la adherencia a sus tratamientos.

**1. Actividades Efectivas Realizadas (enero 2024 – marzo 2025)**

**1.1. Capacitaciones gratuitas en el uso del sistema FREE FLOW FARMA para funcionarios del hospital que forman parte de la unidad de farmacia y hacen el sistema de agendamiento.**

* **Fechas de realización:**
  + 15 de enero 2024
  + 15 de abril 2024
  + 20 de enero 2025
* **Lugar:** Sala de Capacitación, Hospital Clínico San Borja Arriarán
* **Temas tratados:**
* Introducción y Fundamentos del Sistema Free Flow Farma
* Gestión de Usuarios y Roles
* Proceso de Agendamiento
* Gestión del Retiro de Medicamentos
* **Participantes por sesión:** 25 pacientes y/o cuidadores (promedio).

**Desarrollo:**

**Desarrollo de la Capacitación: Sistema Free Flow Farma para la Unidad de Farmacia**

La capacitación sobre el sistema **FREE FLOW FARMA**, dirigida a los funcionarios del hospital que forman parte de la unidad de farmacia y utilizan el sistema de agendamiento, se desarrolla de manera integral y práctica.

**La capacitación se estructurará en los siguientes módulos:**

1. **Introducción y Fundamentos del Sistema Free Flow Farma:**
   * Presentación general del sistema y sus beneficios para la unidad de farmacia y los pacientes.
   * Revisión de la arquitectura y los componentes principales del sistema.
   * Explicación del flujo de trabajo general del proceso de agendamiento y retiro de medicamentos.
2. **Gestión de Usuarios y Roles:**
   * Administración de cuentas de usuario: creación, modificación y desactivación.
   * Comprensión y aplicación de los diferentes roles y permisos dentro del sistema.
   * Manejo de la seguridad y la confidencialidad de la información.
3. **Proceso de Agendamiento:**
   * Registro y búsqueda de pacientes en el sistema.
   * Creación y modificación de citas de retiro de medicamentos.
   * Gestión de la disponibilidad de horarios y recursos.
   * Manejo de citas múltiples y citas recurrentes.
4. **Gestión del Retiro de Medicamentos:**
   * Confirmación y preparación de los medicamentos agendados.
   * Registro de la entrega de medicamentos a los pacientes.
   * Manejo de incidencias y modificaciones en el retiro.
   * Generación de informes de retiro y seguimiento
5. **Imágenes capacitación de funcionarios en el uso del sistema FREE FLOW FARMA**

Un grupo de personas en un salón de clases

El contenido generado por IA puede ser incorrecto. Hombre sentado en un escritorio

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Imagen que contiene mujer, cuarto, frente, tabla

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**1.2. Charlas educativas gratuitas para pacientes y tutores sobre Adherencia al Tratamiento y sistema de agendamiento Free Flow Farma**

* **Fechas de realización:**
  + Viernes 26 de febrero 2024
  + Viernes 25 de mayo 2024
  + Viernes 30 de agosto 2024
* **Lugar:** Auditorio del hospital
* **Desarrollo - Temas tratados:**
  + **Importancia de la adherencia farmacológica:**

La adherencia al tratamiento es una responsabilidad compartida entre el paciente y el equipo de salud. El Hospital San Borja Arriarán en colaboración de la Fundación se comprometen a brindar el apoyo necesario para que los pacientes crónicos puedan cumplir con su tratamiento y mejorar su calidad de vida.

Por lo que en la instancia de las charlas informativas se educa al paciente para que logre dimensionar las ventajas de su constancia en la terapia farmacológica.

**Prevención de complicaciones:**

* La prevención es el pilar de la adherencia porque reduce el riesgo de complicaciones graves, hospitalizaciones y visitas a urgencias, lo que disminuye la carga para el sistema de salud. Es relevante que nuestros pacientes dimensionen el costo y el tiempo que se sacrifica cuando no hay adherencia terapéutica.

**Optimización de los resultados del tratamiento:**

* Tomar los medicamentos según lo prescrito maximiza su eficacia, lo que se traduce en mejores resultados de salud a largo plazo.

**Reducción de costos:**

* Es fundamental que los pacientes comprendan que la adherencia contribuye a disminuir los costos asociados al tratamiento de enfermedades crónicas. Puede prevenir complicaciones y hospitalizaciones.
* Se entregan sugerencias para recordar la toma de medicamentos, ejemplo: **colocar alarma en su teléfono celular, disponer de un pastillero para evitar confusión con las dosis de medicamentos.**
* Rol del cuidador y entorno familiar: Se sensibiliza a los pacientes y tutores sobre la importancia del apoyo y organización familiar para que puedan retirar agendar y retirar con anticipación los medicamentos principalmente en pacientes postrados.
* **Participantes por sesión:** 40 pacientes

**Beneficio de las actividades**

Pacientes debidamente informados sobre el uso y funcionamiento del sistema de agendamiento.

Pacientes concientizados de la importancia de la adherencia al tratamiento

**Imágenes de las charlas educativas para pacientes y tutores sobre Adherencia al Tratamiento y sistema de agendamiento Free Flow Farma**



Imagen que contiene interior, techo, mujer, joven

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**2. Selección de Beneficiarios e Inscripción**

**2.1. Criterios de Selección**

La selección de beneficiarios se realiza a través de un informe desde profesionales del área de trato usuario del hospital e informe de adherencia por parte del equipo de farmacia que determina los siguientes perfiles de pacientes y/o tutores.

* **Pacientes Crónicos:** Diagnóstico confirmado, preferencia a quienes tienen dificultades de movilidad.
* **Pacientes Oncológicos:** En tratamiento activo en el hospital.
* **Adultos Mayores:** Con enfermedades neurodegenerativas o condiciones de salud que limiten la movilidad.

**2.2. Proceso de Inscripción**

* **Plataforma digital:** Los pacientes y/o tutores pueden acceder a las distintas charlas inscribiéndose y agendando a través del sitio web oficial de la fundación y aplicación móvil ([www.innovaquidad.cl](http://www.innovaquidad.cl)).
* **Presencial:** En las dependencias del hospital está en funcionamiento el módulo de atención de pacientes crónicos, en el cual se aborda a los usuarios para verificar si cumple con el criterio de selección y anuncia el día y tema de la charla informativa para su posterior inscripción.
* **Telefónica:** Inscripción y orientación vía línea de ayuda +56 9 35844439

**3. Financiamiento actividades**

**3.1**

* Las charlas a pacientes son realizadas por el equipo de profesionales (recurso humano) que forman parte de la fundación por lo que no requiere un gasto económico y son gratuitas para los pacientes.

**3.2**

* Las capacitaciones a funcionarios en el uso del sistema FREE FLOW FARMA, son realizadas por equipo técnico y de soporte (recurso humano) de la fundación por lo que no requiere un gasto económico y son gratuitas para los funcionarios.

**4. Resultados Cuantitativos y Cualitativos**

**4.1 Cuantitativos**

* Reducción promedio del **70% en los tiempos de espera** en ventanilla.
* Aumento del **30% en la adherencia terapéutica** reportada por pacientes.
* Participación acumulada: 285 personas entre capacitaciones y charlas.

**4.2 Cualitativos**

* Percepción positiva en encuestas post-actividad.
* Mayor empoderamiento del paciente frente a su tratamiento.
* Reducción en ausencias injustificadas a controles por olvido de medicamentos.

**5. Evidencias y Enlaces**

* **Imágenes adjuntas:**
  + Muestras de etiquetas impresas con QR de Free Flow Farma **(ver anexo 1)**
  + Testimonios de pacientes sobre el uso del sistema Free Flow Farma **(ver anexo 2)**

**6. Conclusiones y Recomendaciones**

La implementación del sistema FREE FLOW FARMA ha demostrado un impacto positivo tangible en la experiencia de los pacientes crónicos. Se sugiere:

* Continuar con las capacitaciones periódicas.
* Ampliar la cobertura a otros hospitales públicos.
* Vincular el sistema con registros clínicos electrónicos para mayor trazabilidad.

**7. Anexos**

* **Anexo 1:** Etiquetas impresas con formato Free Flow Farma

Imagen que contiene interior, llenado, abrir, refrigerador

El contenido generado por IA puede ser incorrecto. Texto, Carta

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**Anexo 2:** Testimonios de pacientes

**Testimonio 1:**

* "Desde que uso Free Flow Farma, retirar mis medicamentos es mucho más rápido y sencillo. Antes, tenía que esperar horas en la farmacia, pero ahora agendo mi hora y todo está listo cuando llego. ¡Es un gran alivio!". Sra. Luisa

**Testimonio 2:**

* "Soy una persona mayor y me cuesta mucho desplazarme. Con Free Flow Farma, puedo agendar mi retiro desde casa y elegir el horario que mejor me convenga. Esto ha mejorado mucho mi calidad de vida". Don Marcos

**Testimonio 3:**

* "El sistema es muy fácil de usar y me ha ahorrado mucho tiempo. Además, el personal de la farmacia es muy amable y siempre está dispuesto a ayudar. Recomiendo Free Flow Farma a todos los pacientes del hospital". Don Heriberto

**Testimonio 4:**

* "Sufría de mucho estrés cada vez que tenía que ir a retirar los medicamentos de mi madre. Con Free Flow Farma, se acabaron las largas esperas y la incertidumbre. Ahora puedo planificar mi día con tranquilidad". Srta. Paula

**Testimonio 5:**

* "Estoy muy contento con el sistema, ya que antes se me hacía muy difícil tener que ir a buscar los medicamentos, ahora es muy facil y rapido, ojalá sigan mejorando el sistema". Sra. Pilar