

# 2 Portal del paciente en los hospitales Quirónsalud: reporte del paciente en su historia

María Forte Pérez-Minayo  
Beatriz Ardizone Jiménez  
Natalia Barreras Ruiz  
Javier Bécares Martínez





**María Forte Pérez-Minayo**

Farmacéutica adjunta. Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz. Madrid.



**Beatriz Ardizone Jiménez**

Farmacéutica adjunta. Hospital Universitario Rey Juan Carlos. Móstoles. Madrid.



**Natalia Barreras Ruiz**

Farmacéutica residente. Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz. Madrid.



**Javier Bécares Martínez**

Jefe de Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz. Madrid.

**Índice**

1. Introducción
2. Portal del paciente: de un modelo reactivo a un modelo proactivo
3. Portal del paciente: qué ofrece
4. Portal del paciente: modelo consolidado y situación actual
5. Portal del paciente como herramienta de telefarmacia
6. Conclusiones
7. Bibliografía

# 1. Introducción

La implantación de la prestación de servicios médicos de calidad a distancia representa un reto cada vez mayor en la sociedad actual.

El portal del paciente (PdP) en los hospitales Quirónsalud surgió inicialmente como un espacio personal, privado y seguro, desde el cual el propio paciente podía solicitar y gestionar sus citas o consultar sus informes médicos sin esperas ni desplazamientos.

En pleno auge de lo que conocemos como “teleasistencia”, “telemedicina” o “telefarmacia”, este recurso va más allá, y son cada vez mayores las posibilidades que la herramienta ofrece a sus usuarios.

Dado que el grado de desarrollo de funcionalidades del PdP no es el mismo en todos los hospitales Quirónsalud, en este artículo, nos referiremos fundamentalmente a la situación de dicho portal en la red de los cuatro hospitales públicos de Madrid (Red 4H).

## 2. Portal del paciente: de un modelo reactivo a un modelo proactivo

La atención sanitaria ha evolucionado enormemente durante los últimos años con la incorporación de las tecnologías de la información en el ámbito de la teleasistencia<sup>1</sup>. Tal como ocurre con otros términos y definiciones empleados para describir elementos relacionados con la asistencia sanitaria, no existe un término consensuado para describir esta modalidad. Otros términos utilizados para referirse a la teleasistencia serían: telemedicina, salud virtual, salud digital, e-salud y salud móvil<sup>2</sup>.

Se entiende por telemedicina la prestación de servicios médicos a distancia, pero no se trata de una tecnología, sino de un proceso. Paralelamente, los pacientes han evolucionado hacia perfiles más proactivos, demandantes de un mayor acceso a la información y la participación en un entorno de transformación digital de la sanidad<sup>3</sup>. Asimismo, la telemedicina facilita la atención multidisciplinar y aumenta la accesibilidad y el contacto con los profesionales sanitarios.

El PdP surge inicialmente en los hospitales Quirónsalud como una herramienta de mejo-

ra de la calidad asistencial, mediante la cual el paciente pudiese gestionar sus citas y tener acceso a todas sus pruebas e informes médicos.

Nuestros hospitales siempre han apostado por la transformación digital, y en medio de una sociedad en la que imperan nuevas formas de relación, tanto sociales como profesionales, se ha buscado satisfacer las necesidades de los pacientes y de los profesionales sanitarios. En lo que a pacientes se refiere, estos han ido digitalizando su vida en todos los ámbitos, han desarrollado miedos a acudir a centros médicos tras la pandemia declarada por la enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19), han adquirido nuevas formas de relación no presenciales y valoran aún más su tiempo. Por su parte, los profesionales buscan mayor optimización del tiempo, siendo protagonistas de un cambio cultural en el que se han ido diseñando nuevos procesos a distancia y nuevas herramientas de salud digital para abrir nuevas oportunidades de conciliación (Figura 1).

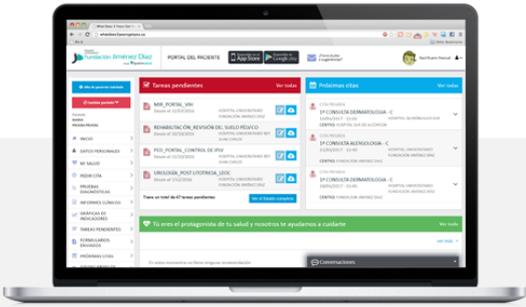
F01

Figura 1.

Servicios del portal del paciente.

### Servicios del Portal

- Información**
  - Acceso a sus pruebas diagnósticas
  - Acceso a informes clínicos
  - Acceso único para gestión familiar
- Gestiones y servicios**
  - Gestión de citas
  - Seguimiento de las citas
  - Notificaciones de citas
  - Descarga de documentos
- Servicios no presenciados**
  - Envío de formularios
  - Citas no presenciales
  - Visor de imágenes diagnósticas
  - Comunicación directa con su médico



Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

El PdP ha cambiado el modelo de relación paciente-profesional, inicialmente facilitando cambios organizativos y evolucionando después a otorgar más voz al propio paciente, siempre ofreciendo distintas opciones para pacientes y para patologías diferentes.

Los cambios sociales y demográficos vividos en los últimos años, junto con las mejoras en la salud pública y la constante innovación terapéutica, han condicionado un crecimiento exponencial en el número de pacientes crónicos atendidos en los servicios de farmacia

hospitalaria (SFH)<sup>4</sup>. Todo ello ha supuesto un enorme reto para que los sistemas de salud puedan seguir dando respuesta a las necesidades de la población con la máxima eficiencia posible<sup>5</sup>.

En este contexto de una demanda de atención hospitalaria cada vez mayor, el PdP se postula como un “aliado” para contribuir a la sostenibilidad del sistema, organizando la demanda y haciendo partícipe al paciente de su proceso de salud (Figuras 2 y 3).

F02

Figura 2.

Visualización para el usuario del portal del paciente.

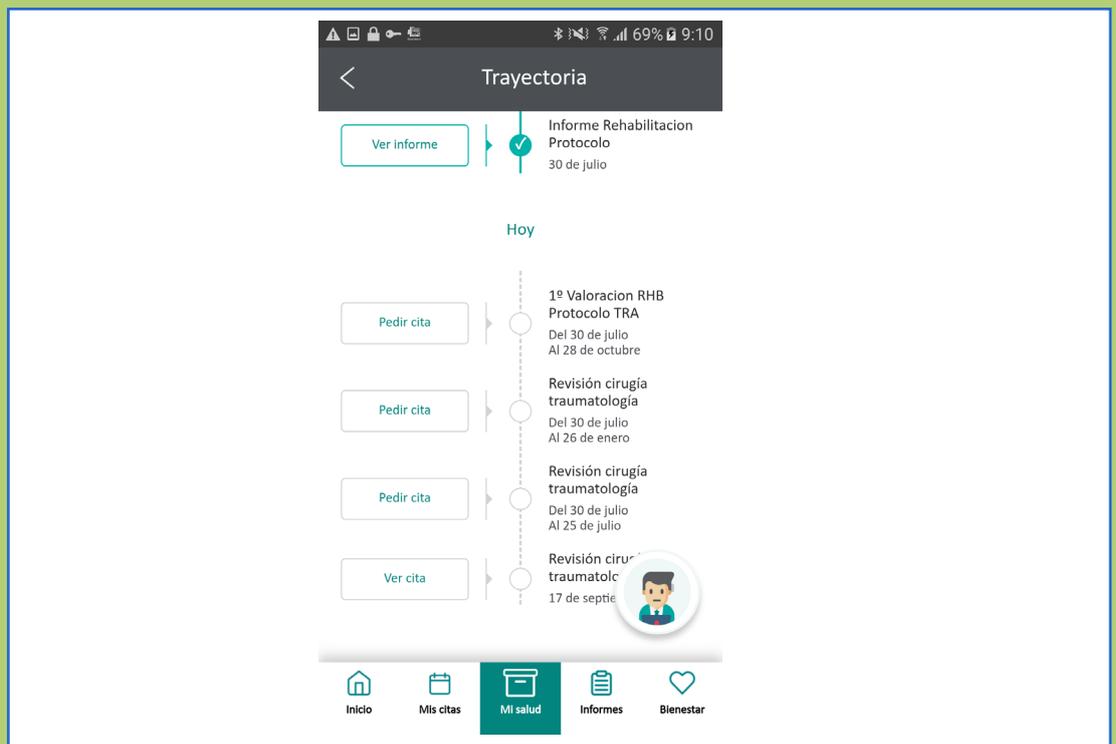


Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

F03

Figura 3.

Visualización para el usuario del portal del paciente.



Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

## 3. Portal del paciente: qué ofrece

Como hemos mencionado anteriormente, de una simple herramienta de gestión de citas nace toda una aplicación de salud *online* que apuesta por ofrecer más salud, más experiencia del propio paciente y de los profesionales que atienden su proceso de salud, y más eficiencia. Algunas de estas opciones “novedosas” serían: servicios no presenciales, que ofrecen un acceso más inmediato a la atención requerida y evita desplazamientos, especialmente para pacientes con problemas de disponibilidad o accesibilidad, ya sea por localización geográfica o por comorbilidades; vídeos explicativos asociados a prestaciones o tratamientos; diálogo web; vías clínicas y planes de citas; consejos personalizados de alimentación, ejercicio, vacunas, etc.; *chat-bot*; videoconsultas individuales y grupales; información a familiares; servicio de *webcam* de neonatos para padres de niños ingresados; detección de llegada para guiado y localización (la aplicación se integra con la del PdP, de manera que, desde la información de una cita, se guía directamente al paciente a la sala de espera correspondiente); mejora de la accesibilidad a través del Plan de aten-

ción integral al paciente con discapacidad y necesidades especiales (videointerpretación *online* en lenguaje de signos, etc.); promoción de hábitos saludables; programas de salud poblacional; *smartroom* (habitación digital) en el ámbito de la hospitalización, etc.

Todas estas funcionalidades contribuyen a un cambio conceptual de la medicina, de una medicina de “actos” dentro del hospital a una medicina de “procesos” deslocalizada, siempre seleccionando correctamente el proceso, el momento y el perfil del paciente.

A continuación, explicaremos un poco más alguna de estas herramientas que incluye el portal.

### Servicios no presenciales

Los servicios que minimizan los desplazamientos a los centros sanitarios engloban todo el proceso asistencial del paciente, desde antes de que acuda al hospital hasta todas sus revisiones posteriores. Actualmen-

te y en función del motivo de consulta que deriva al paciente desde atención primaria, se le comunica a través del PdP qué pruebas tiene que realizarse antes de que acuda a la primera visita con el especialista, agilizando así la asistencia y reduciendo los tiempos de espera.

En todas las especialidades médicas existen protocolos y formularios estandarizados que se envían a los pacientes para el seguimiento de síntomas o la evaluación de revisiones tras un proceso quirúrgico.

Algunos ejemplos concretos de estos servicios no presenciales son el seguimiento de la anticoagulación oral mediante los resultados de laboratorio del Sintrom®.

Además, con el plan de planificación de citas y pruebas, es posible que una paciente gestante que acude por primera vez a ginecología salga del hospital con toda la planificación de su embarazo (todas sus revisiones médicas, incluida la primera revisión con pediatría).

### Diálogo web

Diálogo Web es una herramienta de la aplicación web y de dispositivos móviles del PdP que permite la comunicación directa del paciente con el farmacéutico u otros profesionales médicos, posibilitando obtenga respuestas casi inmediatas a sus dudas. Entró en funcionamiento a partir de 2016 y se utiliza como medio de mensajería instantáneo con servicios como farmacia, oncología o pediatría. Este último, por ejemplo, mantiene abierto el diálogo durante los siete días posteriores a la visita de la urgencia pediátrica, para que los padres puedan resolver cualquier duda con el pediatra de su hijo/a (Figura 4).

En lo que se refiere al ámbito de farmacia, en un comienzo, el servicio contaba con unos 8.000 pacientes activos, por lo que se planteó la necesidad de contar con una respuesta propia y exclusiva de nuestro servicio. Así, en octubre de 2019, se implementó en el PdP la opción del “consejo farmacéutico”, siendo esta una variante del sistema de Diálogo Web exclusiva del servicio de farmacia del hospital<sup>6</sup>.

### Chatbot

*Chatbot* es la aplicación que simula mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas.

En el PdP, la aplicación dispone de “asistentes virtuales” administrativos (para resolver dudas que puedan aparecer sobre el propio uso del portal) y clínicos (para evaluación de síntomas). Por ejemplo, en el campo del paciente oncológico, mediante la interacción del mismo con este tipo de inteligencia artificial, se le ayuda con el manejo de los síntomas y, en función de sus contestaciones, se le indica si tiene que acudir a urgencias (Figuras 5 y 6).

### Smartroom: habitación digital

Los pacientes hospitalizados en los hospitales Quirónsalud disponen de *tablets* con acceso al PdP, donde se les proporciona acceso directo a todas las secciones y servicios del hospital: videotutoriales de bienvenida, servicio y profesionales a cargo, píldoras informativas de diferentes funcionalidades, información clínica, agenda del paciente (cuidados de enfermería, pruebas y preparaciones previstas, administración de medicación, pase de visita), recomendacio-

# F04

Figura 4.

Servicios disponibles del portal del paciente en el servicio de pediatría.

**Pacientes** Hospital Universitario General de Villalba

### ¿DE QUÉ SERVICIOS PODRÉ DISFRUTAR SI DOY DE ALTA A MI HIJ@ EN EL PORTAL DEL PACIENTE?

- Contacto directo con pediatras del hospital mediante un sistema de mensajería instantánea durante los siete días posteriores a cualquier visita en urgencias.
- Recomendaciones al alta adaptadas según diagnóstico.
- Consulta y gestión de citas.
- Consulta de informes clínicos y resultados de pruebas.
- Envío de formularios clínicos antes de las consultas.

Y todo ello mediante un acceso rápido, confidencial y seguro desde su móvil o tableta

¡Papá, mamá!  
Os podéis dar de alta enfocando la cámara de vuestro móvil aquí

¡Date de alta en [hgvillalba.es](http://hgvillalba.es) y descárgate la APP

Disponibles en Google Play y App Store

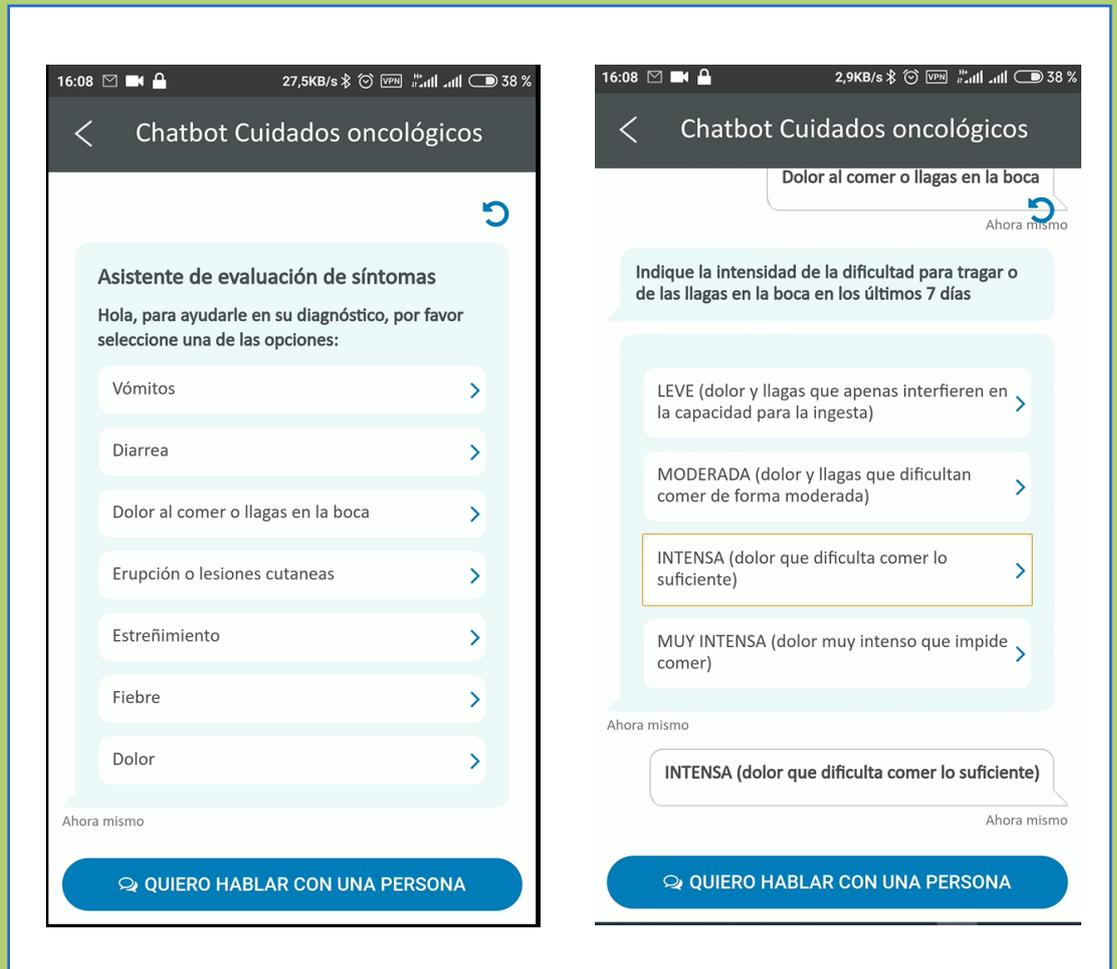
Red H s H Hospitales de la Comunidad de Madrid  
[hgvillalba.es](http://hgvillalba.es) - [madrid.org](http://madrid.org)

Este documento ha sido aprobado por la Comisión Técnica de la Coordinación de la Información en septiembre del 2021.

Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

F05

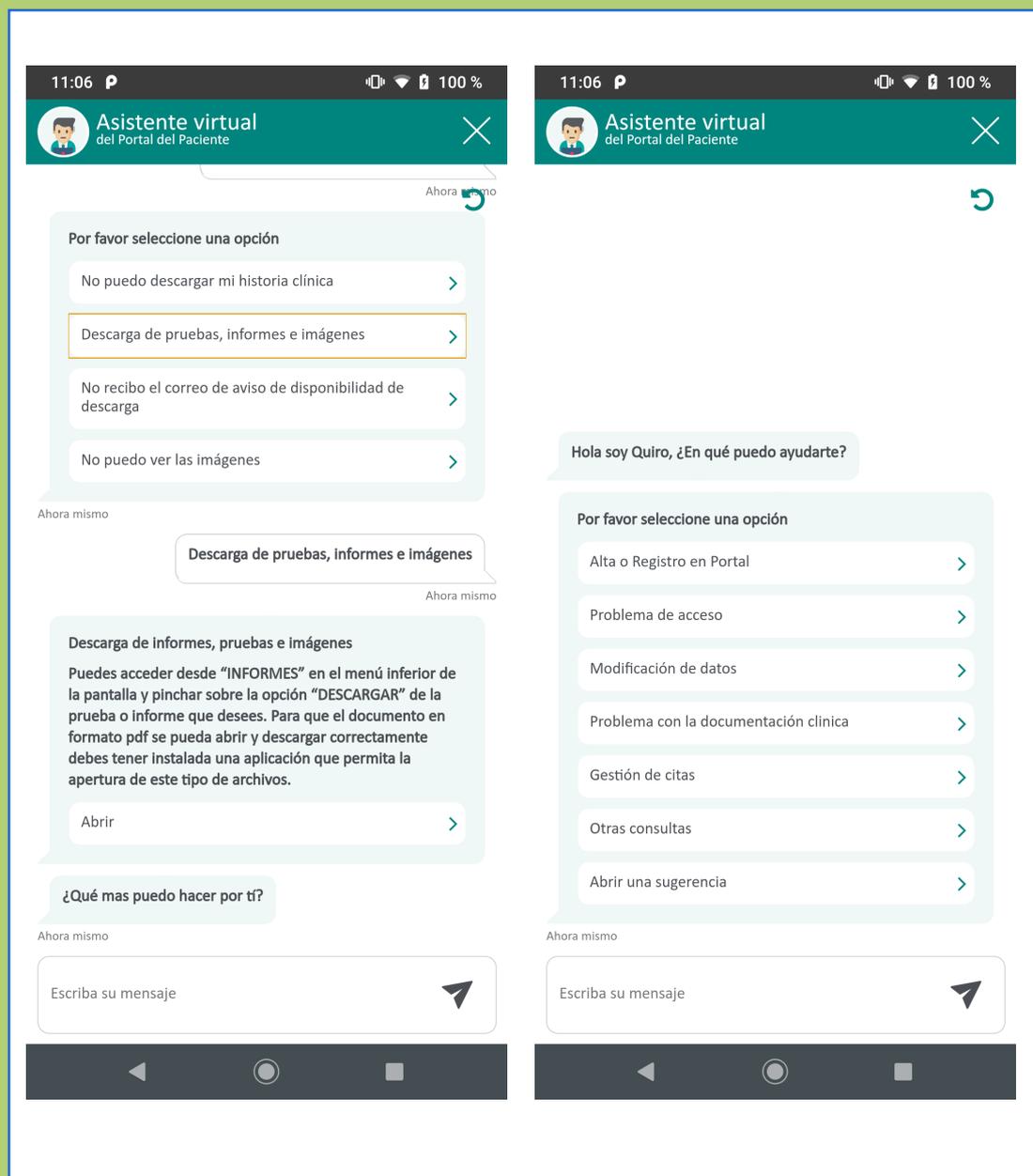
Figuras 5.  
Chatbot.



Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

F06

Figuras 6.  
Chatbot.



Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

nes al paciente para su recuperación (vídeos, mensajes en función de planes de cuidados), formularios (cuestionarios de calidad de vida, actualización de hábitos de vida, control de dolor...), informes clínicos y de resultados (criterios de publicación según la malignidad u otros condicionantes), firma de consentimientos informados, videollamadas (con familiares, para facilitar la comunicación limitada con la familia y evitar el aislamiento, con los controles de enfermería, o para pases de visita *online* de médico y/o enfermería con

el paciente y la familia), elección de menú e incluso ocio. Por otro lado, sirve como forma de monitorización del paciente frágil: prevención del *delirium* (orientación espacio-temporal) y del inmovilismo (monitorización de pasos), cuidados al alta (empoderamiento del cuidador principal).

Todo este servicio personalizado a través del PdP se ofrece con el fin de que el paciente se mantenga debidamente informado sobre su ingreso (Figura 7).

F07

Figura 7.

Smartroom: bienvenida al paciente.

**Fundación Jiménez Díaz** Quirónsalud | Paciente JOSE LUIS

Buenas tardes, JOSE LUIS

Citas | Sector privado | Informes y resultados | Mi salud | Bienestar | Farmacia | Nuestro centro | Información personal | Contacto

### TU HOSPITALIZACIÓN

JOSE LUIS

Hospital/Centro	Área	Habitación	Fecha de ingreso
Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz	68	Habitación 823 - Cama 82342	27 de enero de 2023

Médico	Enfermero	Auxiliar de Enfermería
MIGUEL FERNANDEZ	TERESA PEREZ	RAQUEL RODRIGUEZ

### AGENDA DE ENFERMERÍA Y PRUEBAS COMPLEMENTARIAS PEDIDAS

← ANTERIOR | Previstas para hoy, 1 de febrero de 2023 | SIGUIENTE →

Tipo	Hora	Descripción	Estado	
Cuidados	Continuo	VALORAR, INICIAR Y CONTROLAR AISLAMIENTO	PENDIENTE	<a href="#">Ver detalle →</a>
Petición	Pendiente de realización	BRONCSCOPIA DIAGNOSTICA ESTANDAR	PENDIENTE	<a href="#">Ver detalle →</a>

↓ Ver tareas anteriores ↓

Medicación	18:00 h - 20:30 h	BROMURO DE IPRATROPIO 500 MCG/2ML AMP. NEB. 500 MICROGRAMO. C/6 (7,13,19,23)	PENDIENTE	<a href="#">Ver detalle →</a>
------------	-------------------	--	-----------	-------------------------------

Conversaciones

Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

## 4. Portal del paciente: modelo consolidado y situación actual

En octubre de 2022, más de 4,7 millones de usuarios de los hospitales Quirónsalud se habían dado de alta en el PdP, siendo más de un millón de usuarios pertenecientes a la Red 4H.

En cuanto a consultas externas, los datos de 2021 de la Red 4H revelaron más de 300.000 consultas no presenciales y más de 15.000 videoconsultas. En septiembre de 2022, se habían realizado más de 297.000 consultas no presenciales a través del portal y más de 7.500 videoconsultas.

En cuanto a la estandarización de los procesos asistenciales, actualmente disponemos de más de 80 vías clínicas implantadas, siendo el porcentaje de uso mayor al 72% en la Red 4H, lo cual favorece el acceso a una información clínica estructurada y a la planificación de agendas.

Además, más del 75% de los pacientes dados de alta afirma realizar acciones desde el portal antes y/o después de la consulta, el ingreso o la atención en urgencias, siendo la

satisfacción en cuanto al portal de más de 60 puntos en la escala *Net Promoter Score* (NPS)<sup>7</sup>.

Pero ¿cómo evaluamos la experiencia del paciente?

A través de la satisfacción (encuestas), la fidelización (NPS), la experiencia (medición de la experiencia reportada por el paciente y medición de los resultados reportados por el paciente) y la toma de decisiones compartidas. Nos centraremos en este último punto.

### **Toma de decisiones orientadas a la mejora de los resultados en salud (DECIDE SALUD)**

La toma de decisiones compartidas es una forma de trabajo conjunto entre profesionales sanitarios (como expertos en las alternativas terapéuticas basadas en la evidencia clínica) y pacientes (como expertos en lo que les importa para sus vidas en

cuanto a valores, expectativas, preferencias y contexto social) para elegir las opciones diagnósticas o terapéuticas sobre las que puede existir incertidumbre (Figura 8).

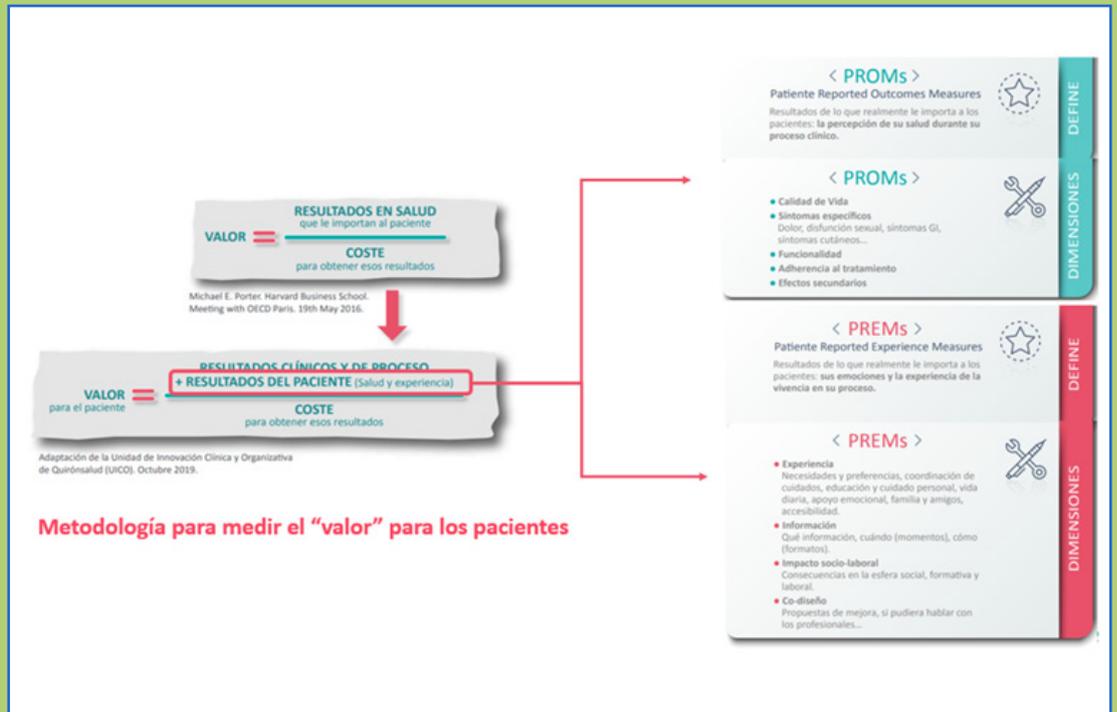
DECIDE SALUD es una herramienta de toma de decisiones compartidas orientada a los resultados en salud, que consiste en ser más

precisos en la indicación del tratamiento, dando peso a lo que más le importa a cada paciente. En definitiva, trata de fomentar la participación activa del paciente en su proceso asistencial, y estimular su implicación en la planificación e implementación de las mejoras de las trayectorias asistenciales, a partir de sus vivencias y opiniones<sup>7</sup>.

# F08

**Figura 8.**

Metodología para medir resultados en salud: medición de la experiencia reportada por el paciente y medición de los resultados reportados por el paciente.



Fuente: Unidad de innovación clínica y organizativa de los hospitales Quirónsalud.

## 5. Portal del paciente como herramienta de telefarmacia

Centrándonos en el ámbito farmacéutico del término “telemedicina” surge el término “telefarmacia”, entendida también como la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. La telefarmacia se define por la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) como “la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de tecnologías de la información y comunicación”, identificando cuatro principales ámbitos de aplicación: seguimiento farmacoterapéutico, formación e información a los pacientes, coordinación con el equipo asistencial, dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia<sup>8</sup>.

Por su parte, la *American Society of Health-System Pharmacy* (ASHP) ha adoptado la expresión “servicios farmacéuticos telemáticos” como término general que engloba las múltiples facetas de la prestación virtual de servicios de atención farmacéutica al paciente<sup>2</sup>.

Si bien al principio nos declaramos un poco “escépticos”, la propia SEFH se posicionó al respecto en mayo de 2020, indicando que

la telefarmacia es una herramienta complementaria, útil y necesaria para la provisión de una atención farmacéutica especializada centrada en el seguimiento clínico de los pacientes, la formación y la información veraz y profesional, la coordinación con el equipo asistencial en cualquier ámbito para mejorar la continuidad asistencial y el abordaje multidisciplinar, y en la dispensación o entrega informada de medicamentos para facilitar la accesibilidad a los mismos. Todas estas actividades deben orientarse hacia los objetivos finales de mejorar los resultados en salud y maximizar la seguridad de los pacientes<sup>9</sup>.

Entre los beneficios de la telefarmacia, podemos destacar el impulso de un modelo asistencial más humanizado y centrado en el paciente, el aumento del empoderamiento del paciente y el aumento de su satisfacción<sup>10</sup>.

Como ya hemos mencionado anteriormente, el PdP ha ido evolucionando desde una simple herramienta de consulta o gestión de citas a un medio habitual de comunicación entre el paciente y los distintos profesio-

nales sanitarios que intervienen en todo su proceso asistencial, evitando así un gran número de visitas innecesarias al hospital, con todo el impacto económico y social que ello conlleva.

### Diálogo Web dentro del servicio de farmacia

Diálogo Web permite al paciente resolver de un modo casi inmediato dudas en relación con sus tratamientos hospitalarios, siendo las consultas más frecuentes sobre efectos adversos e interacciones.

Actualmente existen dos formas de iniciar una conversación con Diálogo Web, de manera automática y de forma manual.

De manera automática, una vez que el médico prescribe un tratamiento hospitalario, el paciente recibe un aviso a través del portal, tratándose de un mensaje estándar preconfigurado. En él, se le indica que un farmacéutico resolverá sus dudas y consultas farmacológicas, incitando al paciente a exponer todas sus inquietudes sobre su medicación de dispensación hospitalaria, interacciones, efectos secundarios y otros productos de herbolario o parafarmacia mediante esta vía. Según el circuito implantado, un farmacéutico responderá de lunes a viernes en el plazo de 24 horas (Figura 9).

De manera manual, es el propio farmacéutico o médico quien inicia proactivamente un diálogo con un paciente determinado porque quiere comunicarse con él.

En el momento en el que se envía el primer mensaje, ya sea manual o automático, se abre un diálogo web con una conversación, y

el estado de esta es “activo” independientemente de la respuesta o no del paciente.

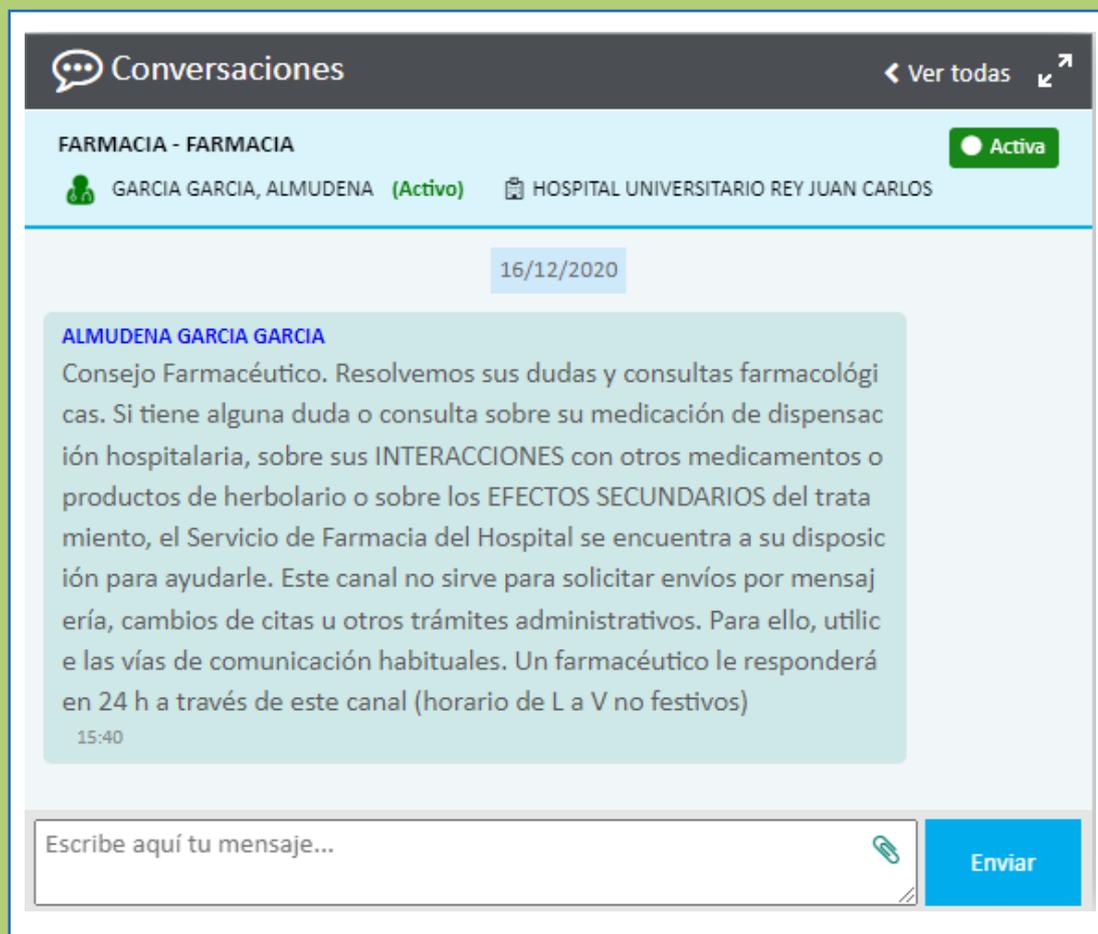
Pese que a través de esta vía se fomenta que los pacientes no hagan consultas del tipo de envío de su medicación por mensajería, cambios de citas, etc. (ya que hay otros canales habilitados para ello), durante la COVID-19, la herramienta Diálogo Web fue muy útil para los pacientes para resolver todo tipo de cuestiones relacionadas con la accesibilidad a su tratamiento.

Si nos centramos en los datos, durante 2022, se lanzaron a los pacientes un total de 8.400 mensajes automáticos a través de Diálogo Web, obteniéndose respuesta activa por parte de 745 pacientes con los que se ha mantenido un diálogo activo.

Las consultas más frecuentes fueron las relacionadas con el acceso al medicamento, con dudas generales sobre el tratamiento, con interacciones farmacológicas o con efectos adversos.

Como proyección a futuro, nuestra intención es mejorar la herramienta para que sea posible seleccionar el tipo de consulta y el interlocutor por parte del paciente, implementar una inteligencia artificial para la respuesta automática de ciertas consultas (sobre todo de tipo administrativo), la realización de estudios de investigación y *big data* (inteligencia de datos) para una mejor comprensión de las necesidades de los pacientes, o poder ofrecer el consejo farmacéutico a todos los pacientes del hospital, independientemente de que tengan o no prescrita medicación de dispensación hospitalaria.

En resumen, a través del consejo farmacéutico, Diálogo Web permite la detección de



**Figura 9.** Visualización para el usuario del consejo farmacéutico.

Fuente: Hospital Universitario Rey Juan Carlos.

interacciones farmacológicas, la intervención precoz cuando se producen efectos adversos, contribuye al manejo de la adherencia y la revisión de la farmacoterapia. En definitiva,

constituye una herramienta muy útil para el desarrollo de la atención farmacéutica no presencial y para la evaluación de resultados en salud.

## 6. Conclusiones

En medio de un entorno sanitario de cambio, el PdP de los hospitales Quirónsalud presenta grandes beneficios en el mundo de la teleasistencia sanitaria, tanto desde la perspectiva del paciente como desde la de los profesionales sanitarios. El PdP apuesta por un modelo sanitario basado en el con-

tacto continuado, la coordinación del equipo asistencial y la mejora de la atención integral al paciente, considerando que es posible una forma diferente de relación entre los pacientes y los profesionales que lo atienden, y que es el propio paciente quien ha de ser el motor de toda esta transformación.

## 7. Bibliografía

1. World Health Organization. *Telemedicine. Opportunities and developments in members states*. [Internet]. WHO; 2010. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44497/9789241564144\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44497/9789241564144_eng.pdf?sequence=1)
2. Kliethermes MA, Scheckelhoff D. Los servicios farmacéuticos telemáticos. [Internet]. *Farmacia Hospitalaria*. 2022;46 (Supl 1):S3-4. Disponible en: [https://www.sefh.es/fh/222\\_v46s01.PDF](https://www.sefh.es/fh/222_v46s01.PDF)
3. European Patients Forum. Carta sobre el Empoderamiento de los Pacientes. [Internet]. EPF. Disponible en: [https://www.eu-patient.eu/globalassets/campaign-patient-empowerment/charter/charter\\_es-final.pdf](https://www.eu-patient.eu/globalassets/campaign-patient-empowerment/charter/charter_es-final.pdf)
4. Morillo-Verdugo R, Collado-Borell R, Arrondo-Velasco A, Domínguez-Cantero M, Fernández-Polo A, González-Corominas E, *et al*. Guía de implementación de la atención farmacéutica mediante Telefarmacia para profesionales y pacientes. [Internet]. *Farmacia Hospitalaria*. 2022;46 (Supl 1): S115-22. Disponible en: [https://www.sefh.es/fh/222\\_v46s01.PDF](https://www.sefh.es/fh/222_v46s01.PDF)
5. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. 2020: hacia el futuro con seguridad. [Internet]. Madrid: SEFH; 2008. Disponible en: <https://www.sefh.es/sefhpdfs/2020b.pdf>
6. Ardizzone B, Hernández M, Forte M, García L, Tortajada E, Cordero A, *et al*. Web Dialogue: one more step in Telepharmacy. [Internet]. En: 26th Congress of the EAHP. Viena, 23-25 Mar 2022. Disponible en: <https://www.eahp.eu/gpis/web-dialogue-one-more-step-telepharmacy>
7. Portal del Paciente. Tu salud on-line. Unidad de Innovación Clínica y Organizativa (UICO). Registro propiedad intelectual ISS-FJD.
8. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Prestación eficiente y segura de la Telefarmacia. Estrategia de desarrollo y expansión de la telefarmacia en España. Documentos de apoyo metodológico (MAPEX). [Internet]. SEFH; 2022. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/Prestacion-eficiente-y-segura-TF\\_VF.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Prestacion-eficiente-y-segura-TF_VF.pdf)
9. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Documento de Posicionamiento de la SEFH sobre la Telefarmacia. [Internet]. SEFH; 2020. Disponible en: [https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/posicionamientos\\_institucionales/12-POSICIONAMIENTO\\_TELEFARMACIA\\_20200510.pdf](https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/posicionamientos_institucionales/12-POSICIONAMIENTO_TELEFARMACIA_20200510.pdf)
10. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Guía de Telefarmacia para pacientes. Estrategia de desarrollo y expansión de la telefarmacia en España. Documento de soporte para pacientes (MAPEX). [Internet]. SEFH; 2022. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/Guia-pacientes-TF\\_VF.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Guia-pacientes-TF_VF.pdf)

