

RESUMEN DE LA LISTA DE ACTIVIDADES

para las farmacias que implementan y mantienen servicios de prevención del VIH de alta calidad y centrado en los clientes

ESTRATEGIA 1

Desarrolle el camino de las farmacias comunitarias hacia los servicios de prevención del VIH, incluidos PrEP y PEP

- ☐ Evalúe las necesidades de la comunidad en cuanto a servicios de prevención del VIH desarrollando un perfil local del VIH
- ☐ Evalúe el ambiente político para la prestación y sostenimiento de servicios iniciados por farmacias en la comunidad
- ☐ Comprenda las reglas y protocolos que orientan los servicios de prevención del VIH iniciados por farmacias, incluyendo la evaluación de clientes y el suministro de PEP y PrEP
- ☐ Involucre a la comunidad para aprender más sobre las necesidades locales

ESTRATEGIA 2

Fomente las colaboraciones para apoyar la expansión del acceso equitativo a servicios de prevención del VIH

- ☐ Evalúe las oportunidades de colaboración entre las farmacias y otras organizaciones que brindan servicios de atención médica
- ☐ Explore y establezca colaboraciones con organizaciones de base comunitaria (CBO) para aumentar la demanda y crear eficiencias a la hora de proporcionar servicios de prevención del VIH y conexión a atención médica; en particular cuando se involucren a clientes nuevos a quienes les pueden interesar servicios de salud sexual o conductual
- ☐ Involucre a promotores de salud, embajadores o personas “puente” para apoyar colaboraciones más sólidas entre la farmacia y la comunidad
- ☐ Colabore con proveedores de salud pública o de servicios basados en la comunidad para alinear los servicios de la farmacia con iniciativas de salud comunitaria más amplias que ofrezcan apoyo adicional a clientes, fomenten la conexión a atención médica y garanticen un seguimiento eficiente para las pruebas de confirmación del VIH cuando sea necesario
- ☐ Establezca relaciones con clínicas especializadas en VIH y enfermedades infecciosas en la comunidad
- ☐ Desarrolle colaboraciones con laboratorios locales o proveedores de telemedicina a fin de ofrecer pruebas de laboratorio accesibles y oportunas para el inicio de PrEP y PEP y pruebas de VIH/ITS
- ☐ Desarrolle acuerdos formales con aseguradoras, asociaciones estatales de farmacias, departamentos de salud y/o servicios de salud local que ofrezcan recursos para apoyar la prestación de servicios basados en las farmacias, procesos de reembolso, requisitos de informes y procesos de referidos simplificados para servicios de salud adicionales
- ☐ Establezca colaboraciones con programas de reducción de daños con el fin de crear una red de referidos sólida para atender las necesidades de salud relacionadas con trastornos comportamentales o uso de sustancias
- ☐ Explore la integración de colaboraciones de telesalud para expandir el acceso a consultas médicas, referidos de pruebas confirmatorias y atención médica de seguimiento, y para expandir las opciones para las personas que prefieran o necesiten ver a una farmaceuta por medios virtuales



ESTRATEGIA 3

Garantice la prestación de servicios de alta calidad para la prevención del VIH

- ☐ Determine cuáles servicios de prevención del VIH pueden ser ofrecidos en la farmacia comunitaria y cuáles modelos de prestación de servicios funcionarán mejor
- ☐ Estandarice los flujos de trabajo de admisión, detección y prescripción para garantizar que los servicios de prevención del VIH se integren al funcionamiento de las farmacias
- ☐ Asegúrese de que el personal técnico de las farmacias o los promotores de salud puedan ayudar con tareas no clínicas, como la admisión de clientes, la programación de citas, la orientación, el asesoramiento sobre el cumplimiento de la PrEP y la PEP, los seguimientos y los servicios de conexión a la atención médica
- ☐ Desarrolle materiales educativos para los clientes, incluyendo hojas informativas con preguntas frecuentes, guiones de asesoramiento estandarizados y recordatorios digitales para los clientes sobre la renovación de recetas
- ☐ Forme a todo el personal de farmacia en las mejores prácticas de privacidad para garantizar que todos los servicios de prevención del VIH se presten de manera confidencial y centrada en el cliente
- ☐ Asegúrese de que el personal de farmacia tenga la oportunidad de estar al día con relación a las directrices de la atención para la prevención del VIH
- ☐ Utilice herramientas digitales para la admisión de clientes, la documentación y el seguimiento y así optimizar los servicios y minimizar la carga de trabajo manual
- ☐ Garantice el cumplimiento de todas las normativas y políticas específicas de cada estado, incluyendo la privacidad, la confidencialidad y el cumplimiento de la HIPAA
- ☐ Revise y actualice con regularidad los protocolos de servicio para adaptarlos a las directrices cambiantes sobre prevención del VIH (por ejemplo, las pruebas, la PrEP, la PEP) y las mejores prácticas emergentes
- ☐ Comprenda los programas de apoyo disponibles y los posibles retos asociados con la financiación de los servicios de prevención del VIH (es decir, las opciones de pago para las pruebas y la dispensación de medicamentos)

ESTRATEGIA 4

Cree un entorno amigable para cada cliente

- ☐ Los sistemas de admisión de clientes deben diseñarse de forma tal que las farmacias puedan recabar información importante del historial médico y los factores de riesgo antes de realizar cualquier prueba, por medio de formularios digitales, comunicaciones verbales o evaluaciones previas a las visitas
- ☐ Use letreros y material gráfico, herramientas de divulgación, campañas publicitarias y/o materiales de campañas para normalizar las pruebas de VIH y otros servicios de prevención como parte de los controles médicos de rutina
- ☐ Asigne un espacio privado para brindar orientación en relación con las pruebas y sus resultados, a fin de garantizar la confidencialidad y la comodidad de las personas
- ☐ Capacite a la totalidad del personal de la farmacia para mantener interacciones que no caigan en la estigmatización, que tengan en cuenta las diferencias culturales y que muestren una actitud empática, con el fin de brindar un entorno amigable a todas las personas que concurran a la farmacia



ESTRATEGIA 5

Cree sistemas de referidos para dar seguimiento y brindar servicios de conexión a atención médica

- ❑ Establezca vías estructuradas de referidos con los departamentos de salud locales, las organizaciones comunitarias y los proveedores de cuidados primarios, salud conductual, enfermedades infecciosas o especialistas en VIH para garantizar una transición fluida de los clientes hacia servicios adicionales
- ❑ Implemente procesos de referidos cálidos con organizaciones comunitarias de confianza y agencias de salud pública para garantizar que los clientes reciban cuidados integrales más allá de la farmacia y estén conectados activamente con los proveedores
- ❑ Mantenga un directorio actualizado de socios de referidos para pruebas confirmatorias del VIH, pruebas y tratamiento de ITS, seguimientos de PrEP y PEP y servicios de reducción de daños
- ❑ Contrate a personal técnico u otros empleados para que actúen como orientadores de pacientes y ayuden con los seguimientos, asegurando que los clientes se involucren con éxito en los servicios referidos

ESTRATEGIA 6

Acoja los procesos que soportarán el mejoramiento continuo de la calidad

- ❑ Defina los elementos de datos básicos necesarios para monitorear la calidad del servicio, los resultados de los clientes, la efectividad de los flujos de trabajo de la farmacia, los referidos, los procesos de seguimiento y la protección de la privacidad de los datos confidenciales
- ❑ Integre las herramientas de recopilación de datos a los sistemas de gestión con los que ya cuenta la farmacia para garantizar una documentación y presentación de informes eficientes
- ❑ Considere opciones para implementar paneles de control en tiempo real o herramientas de generación de informes automatizados para realizar un seguimiento de las métricas del rendimiento del servicio
- ❑ Analice las bases de datos de reclamaciones de seguros para determinar posibles candidatas a servicios PrEP para que la farmacia realice alcance con base en los diagnósticos sobre ITS u otros indicadores de riesgo



ESTRATEGIA 7

Garantice la sostenibilidad de los servicios de prevención del VIH con procesos efectivos para la facturación y los reembolsos

- ❑ Amplíe la participación de los farmacéuticos como proveedores en las redes de Medicaid, Medicare y seguros privados para garantizar el reembolso de los servicios prestados.
- ❑ Desarrolle procesos de facturación estandarizados entre los diferentes pagadores para garantizar que la presentación de reclamaciones se realice de forma fluida y minimizar los retrasos en los reembolsos.
- ❑ Utilice software de facturación para el reembolso de servicios médicos.
- ❑ Forme al personal de farmacia sobre los procesos de facturación médica, lo que incluye los códigos de la Terminología Procedimental Actual (CPT¹⁸) y los mecanismos de reembolso de los pagadores para la PrEP, la PEP, las pruebas de detección del VIH y los servicios relacionados dirigidos por farmacéuticos.
- ❑ Aproveche la tecnología para mejorar la eficacia en el seguimiento de las reclamaciones, lo que podría minimizar los errores de facturación y reducir la carga administrativa en los equipos de farmacia (por ejemplo, herramientas automatizadas o que usen inteligencia artificial).

