

Volume 15, 17 Nov 2015

Publisher: Uopen Journals

URL: <http://www.ijic.org>

Cite this as: Int J Integr Care 2015; WCIC Conf Suppl; [URN:NBN:NL:UI:10-1-117274](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117274)

Copyright: 

---

Conferenc Abstract

## **Medication Adherence Programme at PMU Lausanne - A case study on People Centred and Integrated Health-Care Services (PCIHCS) Approach / Programa de Adhesión a Medicamentos al PMU Lausanne - Un estudio de caso sobre las Personas Centrado en la propuesta de Servicios Integrados de Salud (PCIHCS)**

*Susan Kamal, School of Pharmaceutical Sciences, University of Geneva, University of Lausanne, Geneva, Switzerland, Community pharmacy, Department of ambulatory care & community medicine, University of Lausanne, Lausanne, Switzerland*

*Olivier Bugnon, School of Pharmaceutical Sciences, University of Geneva, University of Lausanne, Geneva, Switzerland, Community pharmacy, Department of ambulatory care & community medicine, University of Lausanne, Lausanne, Switzerland*

*Hernan Montenegro, Service Delivery and Safety Department, World Health Organization, Geneva, Switzerland*

*Marie-Paule Schneider, School of Pharmaceutical Sciences, University of Geneva, University of Lausanne, Geneva, Switzerland, Community pharmacy, Department of ambulatory care & community medicine, University of Lausanne, Lausanne, Switzerland*

Correspondence to: **Susan Kamal**, PMU Lausanne, Switzerland, E-mail: [susan.kamal@hospvvd.ch](mailto:susan.kamal@hospvvd.ch)

---

### **Abstract**

**Introduction:** Despite many achievements in the past decade, health care systems in Europe are facing some challenges because of the epidemiological, demographic and economic transition in particular the burden of an aging population, which dictates a greater demand for care due to multiple co-morbidities and long term continuous care. This leads to concerns about the rising healthcare costs and cost-efficiency of the provided health services. On the contrary, the technological advances allow patient self-monitoring and self management and provide better linkages between health care providers (e.g. electronic medical records) that aid against the other challenge faced by healthcare system which is service fragmentation. To address those challenges, the World Health Organization launched a new global strategy on people-centred and integrated health-care services (PCIHCS). In addition, the WHO regional office for Europe advocated for more patient-centeredness in its new European health policy framework Health 2020. The PCIHCS has five strategic directions that aim to reorient the model of care. People-centered approach regards patients as self-determining agents in healthcare rather than just passive recipients of treatment. This article provides evidence on the benefits that people-centred and integrated care can bring through the presentation of a case study on an interdisciplinary Medication Adherence Programme at the Community Pharmacy of the Department of ambulatory care & community medicine in Lausanne, Switzerland (Policlinique Médicale Universitaire, PMU). It is an interdisciplinary programme that combines the use of Medication Event Monitoring System (MEMS), motivational interviewing and feedback loop towards patient and caregivers.

**Methods:** Literature review of WHO documents on PCIHCS in addition to a search of computerised databases (Pubmed, Medline, Cinahl, Cochrane) on literature related to people-centred approach and adherence. Patient testimonials (collected retrospectively from previously recorded patient feedback) on the Medication Adherence Programme were added to reinforce the extracted evidence from the literature.

**Results:** Evidence from the literature shows that the implementation of PCIHCS leads to improved patient adherence and patient knowledge about their condition, higher patient satisfaction, decreased number and length of hospitalizations, which lead to overall gains in cost-efficiency and health outcomes. The Medication Adherence Programme at the PMU increases patient autonomy, and decreases health system fragmentation by increasing communication between different caregivers.

**Conclusion:** Shortcomings in health service delivery need to be addressed to meet the challenges of the future. PCIHCS approach helps in the transformation of healthcare systems into more holistic ones that adopt the perspectives of patients. The Medication Adherence Programme at PMU successfully demonstrates the benefits of this approach. More evidence from other successful interventions needs to be described in the literature.

## Conference abstract Spanish

**Introducción:** A pesar de muchos logros en la última década, los sistemas de atención de salud en Europa se enfrentan a algunos retos debido a la transición epidemiológica, demográfica y económica, en particular, a la carga de una población que envejece, que dicta una mayor demanda de atención debido a múltiples comorbilidades y la atención continua a largo plazo. Esto lleva a la preocupación por el aumento de los costos sanitarios y la rentabilidad de los servicios de salud brindados. Por el contrario, los avances tecnológicos permiten la gestión de auto-monitoreo y auto paciente y proporcionan mejores vínculos entre los proveedores de atención de salud (por ejemplo, registros médicos electrónicos) que ayuda contra el otro desafío que enfrenta el sistema de salud, que es la fragmentación de servicios. Para hacer frente a estos desafíos, la Organización Mundial de la Salud lanzó una nueva estrategia global centrado en las personas y los servicios de salud integrados (PCIHCS). Además, la oficina regional de la OMS para Europa abogó por más porcentaje de centralidad en su nuevo marco de la política europea en un marco de salud 2020. El PCIHCS tiene cinco orientaciones estratégicas que tienen como objetivo reorientar el modelo de atención. Elenfoque centrado en las personas se refiere a los pacientes como agentes auto-determinativos en la asistencia sanitaria y no sólo receptores pasivos de tratamiento. Este artículo proporciona evidencia sobre los beneficios que centrar en las personas la atención integral pueden aportar a través de la presentación de un estudio de caso sobre un medicamento interdisciplinario de un programa de Adhesión en la Farmacia de la Comunidad del Departamento de atención ambulatoria y medicina comunitaria en Lausana, Suiza (Policlinique Médicale Universitaire , PMU). Es un programa interdisciplinario que combina el uso del Sistema de medicación de Monitoreo de eventos (MEMS), la entrevista motivacional y bucle de retroalimentación hacia los pacientes y cuidadores.

**Métodos:** Revisión de la literatura de los documentos de la OMS sobre PCIHCS además de una búsqueda de bases de datos electrónicas (Pubmed, Medline, Cinahl, Cochrane) en la literatura relacionados con la aproximación y la adhesión centrado en las personas. Se agregaron testimonios de pacientes (recogidos retrospectivamente de grabado previamente de los comentarios) sobre el Programa de Cumplimiento de la Medicación para reforzar la evidencia extraída de la literatura.

**Resultados:** La evidencia de la literatura muestra que la aplicación de PCIHCS conduce a una mejora de la adherencia del paciente y el conocimiento de los pacientes sobre su enfermedad, mayor satisfacción del paciente, disminución del número y la duración de las hospitalizaciones, que conducen a las ganancias totales en la rentabilidad y los resultados de salud. El Programa de Cumplimiento de la Medicación en el PMU aumenta la autonomía del paciente, y disminuye la fragmentación del sistema de salud mediante el aumento de la comunicación entre los diferentes cuidadores.

**Conclusión:** Las deficiencias en la prestación de servicios de salud deben ser abordados para afrontar los retos del futuro. Enfoque PCIHCS ayuda en la transformación de los sistemas de salud en los más holísticos que adoptan la perspectiva de los pacientes. El Programa de Adhesión al PMU Medicamentos demuestra con éxito los beneficios de este enfoque. Más evidencia de otras intervenciones exitosas necesita ser descrito en la literatura.

## **Keywords**

**medication adherence; people-centered care; motivational interviewing; who / adherencia a la medicación; atención centrada en las personas; entrevista motivacional; oms**

---

## **PowerPoint presentation**

<http://integratedcarefoundation.org/resource/wcic3-presentations>