

Servicio de Post-Venta a pacientes y Descripción del Programa MyStar™ de Sanofi

Sanofi a través de su Programa de Soporte a Pacientes MyStar™ se compromete a brindar el servicio de educación y apoyo a la labor educativa de las Unidades de Diabetes de los Centros Hospitalarios y Servicios de Salud del País, a través del apoyo de un grupo de enfermeras universitarias especialistas en educación en diabetes del PSP MyStar™ de Sanofi, quienes realizarán las educaciones para los productos **Lantus® SoloStar®, Toujeo® SoloStar® y Apidra® SoloStar®**.

Las actividades a realizar son:

1. Educación de pacientes respecto al uso de dispositivos, que incluye:
 - Transporte y conservación de insulinas
 - Uso correcto del dispositivo inyector
 - Educación general respecto al inicio de tratamiento con insulina (técnica de inyección, utilización correcta de la aguja, horario del uso de insulina, rotación de sitios de punción, complicaciones agudas como hipo e hiperglicemia).
2. Resolución de dudas respecto a la insulina de forma telefónica, presencial y cumplimiento del tratamiento según indicación médica.
3. Educaciones grupales en temas asociados a la diabetes, en coordinación con las Unidades de Diabetes de las distintas Instituciones y de acuerdo a sus necesidades.

Teléfonos de contacto del Programa de Soporte a Paciente MyStar™ son los siguientes:

- Enfermera Coordinadora PSP MyStar™ Sanofi Pilar Hevia: +56 9 98933688
- Plataforma telefónica PSP MyStar™ (llamada sin costo): 800374703 o desde celulares 22 9447440



CLAUDIO DÍAZ
GERENTE UNIDAD DE NEGOCIO DIABETES
SANOFI AVENTIS DE CHILE

Descripción Programa de Soporte a Pacientes MyStar™ de Sanofi

- **Nombre de Programa:** Programa de Soporte a Pacientes MyStar™ de Sanofi
- **Objetivo del Programa:**

El objetivo del Programa de Soporte a Pacientes (PSP) en Diabetes Mellitus de Sanofi Chile, S.A., denominado MyStar™ es brindar un soporte personalizado focalizado en educar, acompañar y apoyar a los pacientes con diabetes en la importancia del automonitoreo glicémico, técnica de inyección, uso del dispositivo de aplicación, transporte, conservación y complicaciones de la diabetes, además de un seguimiento individualizado de 90 días de duración, con el propósito de minimizar la resistencia al uso de insulinas, dudas acerca de la patología, identificación y manejo de hipoglicemias; motivando al paciente a tomar el control de su diabetes, mejorar la adherencia al tratamiento, contribuyendo así con la disminución de los riesgos secundarios relacionados a esta patología. Además el programa entrega herramientas de autocuidado enfocadas en estilos de vida saludables, contribuyendo a mejorar la adherencia al tratamiento en el largo plazo, disminuyendo así el riesgo de complicaciones secundarias de la diabetes y mejora la calidad de vida del paciente.

- **Profesionales a cargo:** - Enfermera Educadora en Diabetes.
- **Lugar de atención a pacientes:** - Unidad de Diabetes de la Institución y/o domicilio del paciente.
- **Actividades:**
 1. Educación presencial
 2. Charlas grupales
 3. Contact Center

1. Proceso de la Educación:

a. Inicio de la Educación:

El proceso se inicia con el ingreso del paciente al Programa MyStar™ donde nos entrega su consentimiento informado para la atención de educación en forma telefónica. El paciente debe llamar a la Plataforma MyStar™ e inscribirse en el Programa a los números: 800374703 o desde celulares 22 9447440 (llamada sin costo).

b. Educación Presencial:

El profesional educador de MyStar™, realizará una evaluación de las necesidades del paciente, en base a su condición; se considerará la edad del paciente, nivel cognitivo, patologías concomitantes y también se evaluará la red familiar y de apoyo del paciente, de manera que se favorezca la adherencia al tratamiento.

El proceso educativo presencial se realizará de acuerdo a la secuencia descrita a continuación y se llevará a cabo mediante la utilización de material gráfico explicativo, así como también de material educativo impreso, que incluirá todos los contenidos educativos que se entregarán al paciente.

Contenidos educativos entregados al paciente usuario de Insulinas:

- Generalidades de la Diabetes Mellitus
- Recomendaciones de automonitoreo y metas del tratamiento (Uso de Cuaderno Control MyStar™)
- Complicaciones Agudas: hipoglicemias e hiperglicemias
- Vida Saludable: actividad física, alimentación saludable, cuidados del pie diabético
- Técnica de colocación de Insulinas
- Información y utilización dispositivos Sanofi
- Realización del procedimiento de inyección, utilizando almohadilla de práctica
- Entrega de material educativo impreso

Materiales MyStar™ utilizados en el Programa:

A continuación se describen los materiales MyStar™ utilizados en el programa que incluyen:

- Libro Conociendo Mi Diabetes (Figura 1):

Libro que contiene información educativa didáctica relevante en relación a la diabetes, que complementa lo tratado en la sesión presencial.



Figura 1: Ejemplo páginas interiores

- Otros materiales de temas de Diabetes (Figura 2):



Figura 2:

- Diabetes y los pies
- Conociendo la Diabetes
- Como Controlar el azúcar en sangre

- Cuaderno Control de Mi Diabetes (Figura 3):

Cuadernillo para registro de automonitoreo y seguimiento de valores de glicemia, que pueda ser llevado al control médico.



Figura 3.

2. Charlas Educativas Grupales:

Se pueden realizar charlas educativas a pacientes de acuerdo a la necesidad de la institución de salud. Los contenidos sugeridos son:

Contenido
Conociendo mi Diabetes
Diabetes y Alimentación saludable
Estilos de vida saludable
Autocuidado en diabetes

3. Seguimiento telefónico:

Todo paciente ingresado al Programa MyStar™ de Sanofi tendrá un seguimiento telefónico realizado por la enfermera que educó al paciente. Este seguimiento tiene como objetivo evaluar aspectos educados y resolución de dudas. El seguimiento se realiza a los 7 días de la educación presencial. De ser necesario se realizará una reeducación de acuerdo a las necesidades individuales de cada paciente.

Flujograma resumen Programa MyStar™

