

**PLAN ESTRATÉGICO**

**SERVICIO DE FARMACIA**

**DEL HUFJD 2023**

## **INDICE**

1. Introducción
2. Misión y visión del HUFJD
3. Valores del HUFJD
4. Misión, visión y valores del Servicio de Farmacia Hospitalaria
6. Mapa de procesos del Servicio de Farmacia Hospitalaria
7. Cartera de servicios del Servicio de Farmacia Hospitalaria
8. Líneas estratégicas y objetivos estratégicos
9. Tabla resumen de los objetivos estratégicos, indicadores estratégicos e indicadores propios del Servicio de Farmacia del HUFJD

## **AUTORES**

### **Responsable del Plan**

Javier Bécares Martínez en colaboración con:

### **Comisión de Farmacia Interhospitalaria**

#### **Presidente**

Javier Bécares Martínez. Jefe Corporativo Servicios de Farmacia. FJD, HIE, HRJC y HGV

#### **Secretario**

Marta Hernández Segurado. Farmacéutica FJD.

#### **Miembros**

Beatriz Álvarez Álvarez. Servicio de Infecciosas FJD.

Javier Arcos Campillo. Director Médico FJD.

Raquel Barba. Jefa de Medicina Interna. HRJC

Elvira Barrios Garrido-Lestache. Subdirectora Médica. HRJC.

Virginia Collados. Responsable de Servicio de Farmacia HIE.

Jesús Fernández Tabera. Director de Continuidad Asistencial HGV.

Jesús García-Foncillas. Jefe Corporativo Servicios de Oncología Médica. FJD, HIE, HRJC y HGV.

Almudena García García. Responsable Servicio de Farmacia. HRJC.

Oscar Gómez Martín. Director Médico de Continuidad Asistencial. FJD, HIE, HRJC y HGV.

Marta Gómez Pérez. Responsable del Servicio de Farmacia HGV.

Ángel Jiménez Rodríguez. Responsable del Servicio de Medicina Interna y Área Médica. HIE.

Pilar Llamas Sigüero. Jefe Corporativo de Hematología. FJD, HIE, HRJC y HGV.

Juan Antonio Martínez López. Jefe Corporativo de Reumatología. FJD, HIE, HRJC y HGV.

Antonio Nuñez García. Responsable de Área Médica. HGV.

Javier Pardo Moreno. Jefe de Servicio de Neurología. FJD.

Adriana Pascual Martínez. Subdirectora Médica HIE.

Paloma Pelegrín Torres. Farmacéutica HRJC.

Marcela Valverde Monge. Alergología FJD.

Alejandro Velastegui Ordóñez. Servicio de Oncología HRJC.

## Comisión Farmacia y Terapéutica

### Presidente

Javier Bécares Martínez. Responsable Servicio de Farmacia. FJD

### Secretario

Marta Hernández Segurado. Farmacéutica FJD

### Miembros

Dra. Beatriz Álvarez Álvarez. Infecciosas

Dr. Javier Arcos Campillo. Director Médico

Dr. Antonio Blanco García. Urgencias

Dra. Nieves Domínguez. Pediatría.

Dr. Jose Luis Domínguez Tristancho. Cirugía General y Digestivo.

Dr. Jesus García-Foncillas. Oncología.

Dr. Oscar Gómez Martín. Director Médico de Continuidad.

Dra. Agustina González Guirado. Aparato Digestivo.

Dr. Gabriel Herrero-Beaumont Cuenca. Reumatología.

Dra. Pilar Llamas. Hematología.

Dra. Patricia Mellado Miras. Anestesiología.

Dr. Santiago Ovejero. Psiquiatría

Dr. Jorge Short Apellaniz. Subdirector Médico

Sandra Pelicano Vizuite. Supervisora H67.

Dr. Felipe Villar. Neumología.

## Comisión de Coordinación Asistencial en Farmacoterapia DAT noroeste-FJD

### Presidente

Óscar Gómez Martínez. Director Médico de Continuidad Asistencial.

### Secretario

Javier Bécares Martínez. Responsable Servicio de Farmacia. FJD

### Miembros

Marina Verano de la Torre (Enfermera Coordinación Asistencial FJD)

Javier Sánchez Martín (Enfermero Coordinación Asistencial FJD)

Isabel Panderó Esteban (Farmacéutica Hospitalaria FJD)

Ana Isabel Hormigo Sánchez (Médico geriatra FJD)

Santiago Ovejero García (Médico Psiquiatra FJD)

M<sup>a</sup> Consuelo Hernando Martín (Responsable de Centros, DANO)

Ana Díez Alcántara (F.A.P. DANO)

María Dolores García Granado (MFyC C.S. Casa de Campo)

Francisco Muñoz González (MFyC C.S. Segovia)

María José Almodóvar Carretón (F.A.P. DANO)

M<sup>a</sup> Soledad Ochandorena (Directora Asistencial de la DANO)

Veredas González Márquez (MFyC C.S. Lavapiés)

## I. Introducción

El medicamento es una tecnología sanitaria ampliamente utilizada, y la cadena desde su producción hasta la evaluación de los resultados en el paciente, es larga y necesariamente supone la implicación de muchos profesionales sanitarios, entre los cuales sin ninguna duda el farmacéutico ocupa un lugar estratégico. En el organigrama del hospital, el Servicio de Farmacia Hospitalaria (en adelante, SFH) es un servicio central-clínico dependiente de la Dirección Médica, que además tiene una función muy relevante de apoyo y asesoramiento a los equipos directivos en la gestión logística, clínica y farmacoterapéutica de los recursos destinados a medicamentos.

El uso racional de los medicamentos es un reto que resume todas las facetas profesionales del farmacéutico:

- Formación para seleccionar y protocolizar adecuadamente la utilización de los medicamentos.
- Investigación para la evaluación de resultados en salud y trabajo en equipos multidisciplinares e inter-niveles asistenciales.

Por estas razones se desarrolla este Plan Estratégico de la Especialidad que presentamos con el objetivo de que sirva como herramienta de trabajo conjunto entre profesionales y responsables del HUFJD.

Estamos seguros de que una eficaz comunicación y colaboración tendrá como principal resultado dar la mejor atención posible a los pacientes y conseguir un uso eficiente de los recursos que permita la sostenibilidad del sistema de salud y su mejora continua.

Al igual que el grupo Quirón Salud al que pertenecemos, creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso somos la salud persona a persona.

## 2.. Misión, Visión y Valores del Servicio de Farmacia del HUFJD

### Nuestra Misión

El servicio de Farmacia de la FJD tiene la misión de añadir calidad al proceso asistencial del paciente mediante una atención individualizada que permita una farmacoterapia racional, segura y eficiente en el paciente, de forma integrada y corresponsable con los demás profesionales sanitarios. Esta misión es la razón de su existencia, el propósito básico hacia el que se dirigen sus actividades y los valores que guían la actuación de sus miembros.

De una manera concisa, se trata de proporcionar soporte al proceso asistencial de las personas en lo que se refiere a su tratamiento fármaco-terapéutico, añadiendo valor mediante la contribución a:

- La mejora de la calidad (efectividad y seguridad).
- La mejora de la eficiencia.
- La mejora de los sistemas de trabajo y de la seguridad de los profesionales.
- La docencia y la investigación.

Para lograr estos retos, se considera que es necesario asumir como principios y guías de nuestra razón de ser, la atención del paciente como centro de nuestra preocupación y de toda nuestra actividad, la satisfacción de los profesionales como compañeros en nuestra misión y la calidad y eficiencia en todas nuestras actividades y procesos como la filosofía de todo nuestro quehacer laboral, considerando la mejora continua como el instrumento más eficaz para conseguir nuestros objetivos.

### Nuestra Visión

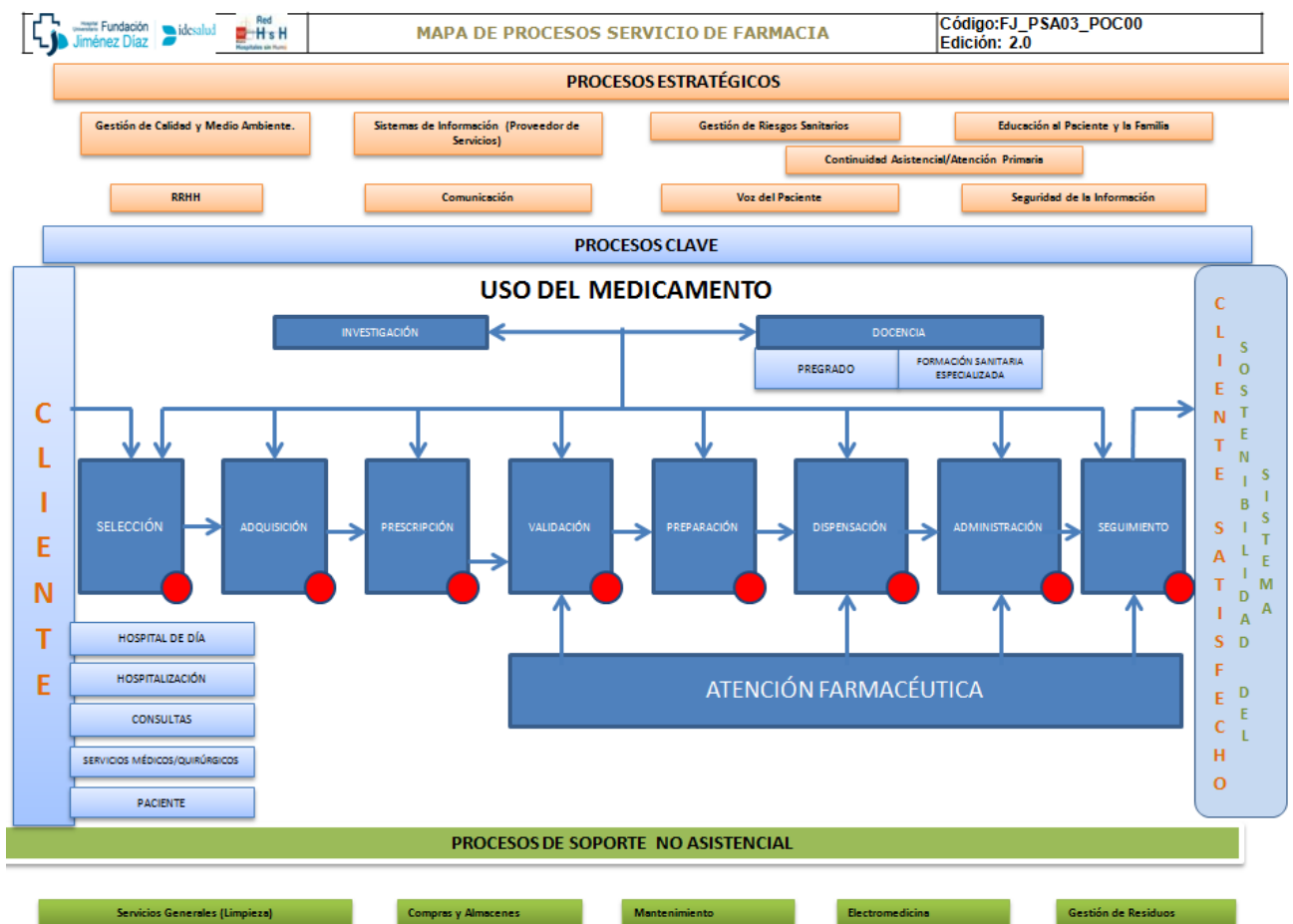
El Servicio de Farmacia basado en un modelo de atención farmacéutica que se consolide como una estructura que añade valor a la actividad asistencial, promotores del uso seguro y eficiente de la farmacoterapia, corresponsables con los resultados clínicos, profesionales de alto rendimiento con capacidad de adaptación al entorno y orientados a la docencia e investigación como marco de la actualización científica.

### Nuestros Valores

- Enfoque al paciente:** Orientamos nuestros servicios a las necesidades y expectativas de los pacientes, tanto desde el punto de vista clínico, como de información, con un trato amable, individualizado y cercano, adaptado a las necesidades de cada paciente con respeto y empatía.
- Orientación a resultados:** Trabajamos para obtener los mejores resultados en salud a través de una gestión de la farmacoterapia efectiva y segura para el paciente y eficiente para el sistema de salud, contribuyendo a su sostenibilidad.

- c) **Apuesta por la innovación:** Adoptamos una actitud proactiva ante el cambio para la mejora, abarcando aspectos como la investigación, la formación continuada, la gestión del conocimiento, el benchmarking, y el desarrollo tecnológico.
- d) **Enfoque a la calidad:** Incorporamos sistemas de calidad como herramienta de mejora continua de nuestra actividad.
- e) **Sentido de pertenencia:** Nos comprometemos con las líneas estratégicas del SERMAS, y nos implicamos en su consecución al servicio de la población.
- f) **Trabajo en equipo:** Consideramos que la colaboración interdisciplinar y entre los Servicios de Farmacia, potencia cambios y mejoras en los resultados en salud.

### 3. Mapa de procesos del Servicio de Farmacia Hospitalaria



El Mapa de Procesos recoge los procesos estratégicos, clave y de soporte sobre los que hemos ido definiendo nuestra trayectoria de gestión del Servicio de Farmacia.



### ***Procesos estratégicos de la Fundación Jiménez Díaz:***

Aquellos que definen la evolución futura del Hospital y por tanto del Servicio de Farmacia, y que influyen de manera relevante sobre la eficacia del sistema.

#### **3 EJES PRINCIPALES**

- Promoción y prevención de la salud
- Mejorar la experiencia del paciente
- Conseguir la máxima eficiencia

#### **8 LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

1. Asegurar la calidad, eficiencia y sostenibilidad del modelo asistencial
2. Experiencia del paciente
3. Innovación
4. Desarrollo de la Continuidad Asistencial
5. Actuaciones en la sociedad
6. Desarrollo organizativo y RRHH
7. Impulso de la investigación biomédica a través del IIS-FJD
8. Potenciar la docencia en la FJD

### ***Procesos Clave del Servicio de Farmacia:***

Identifican las actividades del Servicio de Farmacia que están directamente relacionadas con la transformación de las necesidades de nuestros clientes en servicios que deben satisfacer sus expectativas. Tienen relación con las necesidades del paciente y objetivos del Hospital.

- PC 1: Selección de medicamentos
- PC 2: Adquisición de medicamentos
- PC 3: Prescripción
- PC4: Validación farmacoterapéutica
- PC5: Preparación
- PC6: Dispensación
- PC7: Administración
- PC8: Seguimiento
- PC 9: Atención Farmacéutica
- PC 10: Investigación
- PC 11: Docencia

### ***Procesos de Soporte o Apoyo:***

Son procesos con un gran valor añadido que ayudan a conseguir los resultados esperados.

- Servicios Generales (Limpieza)
- Compras y Almacenes
- Mantenimiento
- Electromedicina
- Gestión de Residuos

## 7. Cartera de servicios del Servicio de Farmacia Hospitalaria

Actualmente nuestra cartera de servicios es la siguiente:

### ÁREA DE GESTIÓN

- Gestión clínica de la farmacoterapia
- Guía farmacoterapéutica
- Protocolos terapéuticos
- Participación en la elaboración
- Seguimiento
- Manual de procedimientos del Servicio de Farmacia
- Gestión de adquisiciones
- Control de existencias
- Gestión de proveedores
- Gestión de devoluciones
- Control de consumos
- Seguimiento del Presupuesto

### ÁREA DE DISPENSACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS. GESTIÓN DE CONSUMOS

- Dispensación a pacientes hospitalizados
- Dispensación de dosis unitarias
- Dispensación de medicamentos especiales
- Estupefacientes y psicotropos
- Medicamentos de uso compasivo
- Muestras para investigación clínica
- Medicamentos extranjeros
- Dispensación a unidades clínicas no incluidas en dosis unitarias
- Stock fijo
- Otros sistemas de dispensación
- Dispensación a pacientes externos
- Medicamentos de uso hospitalario
- Medicamentos para patologías específicas
- Medicamentos en uso compasivo
- Muestras para investigación clínica
- Dispensación a pacientes ambulatorios
- Urgencias hospitalarias
- Hemodiálisis
- Radiodiagnóstico
- Hospital de día
- Unidades especiales

### ÁREA DE ELABORACIÓN

- Formulaciones no estériles
- Formulaciones magistrales
- Formulaciones normalizadas
- Formulaciones para Nutrición Enteral
- Formulaciones estériles
- Mezclas intravenosas
- Nutrición parenteral
- Estandarizada
- Individualizada por paciente
- Modificación de las dietas preparadas por la Industria
- Citotóxicos
- Otras mezclas intravenosas
- Otros productos estériles
- Formas parenterales
- Colirios
- Otros
- Reenvasado de medicamentos en Dosis Unitarias
- Formas orales sólidas

#### **ÁREA DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS**

Evaluación de la utilización de medicamentos  
Resolución de consultas formuladas por el personal sanitario  
Información de medicamentos al paciente  
Informes técnicos a Comisiones Clínicas  
Antiarrítmicos  
Antibióticos  
Antiepilépticos  
Digoxina  
Inmunosupresores

#### **ATENCIÓN FARMACÉUTICA**

Atención farmacéutica al paciente ingresado  
Identificación de problemas relacionados con: errores en medicación, interacciones entre fármacos, efectos adversos y otros.  
Valoración de los problemas  
Propuestas de actuación  
Atención farmacéutica al paciente ambulatorio y externo  
Participación activa en el plan terapéutico  
Identificación de problemas relacionados con: errores de medicación, interacciones entre fármacos, efectos adversos y otros  
Valoración de los problemas  
Propuestas de actuación  
Seguimiento de los resultados en el paciente  
Información sobre su tratamiento en general y sobre cada medicamento en particular

## 8. Líneas estratégicas y objetivos estratégicos Servicio de Farmacia 2022

### LÍNEA ESTRATÉGICA 1: SEGURIDAD DEL PACIENTE

- **Objetivo 1:** Difundir y analizar los errores que han tenido lugar en el Servicio de Farmacia. Difundir la cultura de seguridad del paciente en el Servicio de Farmacia.
- **Objetivo 2:** Creación del formulario de Casiopea para validación farmacéutica de medicamentos citotóxicos.
- **Objetivo 3:** Informar a Servicios Médicos sobre las intervenciones farmacéuticas en la validación de la prescripción médica electrónica en pacientes ingresados.
- **Objetivo 4:** Acciones de mejora en el procedimiento de reenvasado.

### LÍNEA ESTRATÉGICA 2: EFICIENCIA

- **Objetivo 5:** Dejar de hacer actividades no eficientes para poder hacer actividades con valor añadido.
- **Objetivo 6:** Reorganización del área de Ensayos Clínicos.
- **Objetivo 7:** Presupuesto y techo de gasto por Servicio 2023 según Clausula SERMAS 2022.
- **Objetivo 8:** Mejora del formulario de solicitud de medicamentos de alto impacto y situaciones especiales.

### LÍNEA ESTRATÉGICA 3: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO

- **Objetivo 9:** Proyecto HOPE-ANEOS.
- **Objetivo 10:** Incremento de la Atención Farmacéutica No Presencial.
- **Objetivo 11:** Mejora del NPS de pacientes externos.

### LÍNEA ESTRATÉGICA 4: DESARROLLO Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL

- **Objetivo 12:** Impartir sesiones formativas a Técnicos de Farmacia.
- **Objetivo 13:** Formación de farmacéuticos adjuntos.
- **Objetivo 14:** Transmisión de modificaciones en los procedimientos y avances en cada área.

### LÍNEA ESTRATÉGICA 5: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- **Objetivo 15:** Reducir el consumo de bolsas de plástico.

## INDICADORES PROPIOS 2023: ASISTENCIALES + PUNTOS CLAVE DE CALIDAD

PROCESO	Nombre del Indicador	Formula del indicador	FR	META		V. REF.
				Signo	valor	
Adquisición de medicamentos	% medicamentos en rotura de stock mensual	nº especialidades que nos han prestado/nº especialidades con movimientos (Excel cons-unidades)	trimestral	<	1,2%	0,83 - 1,20%
Adquisición de medicamentos	Índice de rotación de stock	Consumo/Stock a final de mes	trimestral	>	2,00	2-2,43
Adquisición de medicamentos	Medicamentos destruidos por caducidad EN VALORES	% en valores de medicamentos destruidos por caducidad	trimestral	<	0,0100%	0,0016%-0,0145%
Adquisición de medicamentos	Medicamentos destruidos por caducidad EN UNIDADES	% en unidades de medicamentos destruidos por caducidad	trimestral	<	0,1000%	0,1434%-0,1851%
Adquisición de medicamentos	Errores en recepción y ubicación de medicamentos	n errores de recepción de ubicación/nº de líneas recepcionadas	trimestral	<	0,037%	0,012-0,037%
Adquisición de medicamentos	Errores en recepción y ubicación de ensayos clínicos	n errores de recepción de ubicación/nº de líneas recepcionadas de EC	trimestral	<	0,250%	0,002-0,300%
Adquisición de medicamentos	Evaluación de proveedores	nº no conformidades/nº pedidos (cada pedido tiene 6 valoraciones)	trimestral	<	1,66%	1,66%
Prescripción	Intervenciones farmacéuticas pacientes externos	Número de intervenciones farmacéuticas/nº líneas validadas	trimestral	<	0,90%	0,44%-0,95%

Prescripción	Intervenciones farmacéuticas pacientes externos ACEPTADAS	Número de intervenciones farmacéuticas aceptadas/nº intervenciones	trimestral	<		No calculado anteriormente
Prescripción	Intervenciones farmacéuticas pacientes ingresados	Número de intervenciones farmacéuticas/nº ingresos	trimestral	<	10,00%	4,00%-10,00%
Prescripción	Intervenciones farmacéuticas pacientes ingresados ACEPTADAS	Número de intervenciones farmacéuticas aceptadas/nº intervenciones	trimestral	<		No medido anteriormente
validación de la prescripción médica	Intervenciones farmacéuticas citostáticos	Número de intervenciones farmacéuticas aceptadas/nº intervenciones	trimestral	<	1,8%	0,8%-1,8%
Validación de la prescripción médica	Errores de validación (farmacéutica/técnico) con subclasificación	(Número de errores detectados en la validación/total validaciones)*100	trimestral	<	0,700%	0,025%-0,794%
Preparación medicamentos	Incidencias reenvasado	unidades de medicamentos con incidencia en reenvasado/total medicamentos reenvasados	trimestral	<	0,50%	0,50% y errores críticos
Preparación medicamentos	Número de errores detectados en la preparación de QT	(Número de errores detectados en la preparación de QT/total elaboraciones)*100	trimestral	<	0,024%	0,003-0,024%
Preparación medicamentos	Tiempo de preparación de citostáticos.	Media en minutos del tiempo de preparación de un citostático	trimestral	<	19	14-18
Preparación medicamentos	Número de errores detectados en la preparación de NPT	(Número de errores detectados en la preparación de NPT/total elaboraciones)*100	trimestral	<	0,040%	0,000%-0,040%

Preparación medicamentos	Número de errores de preparación de FM estériles	(Número de errores detectados en la preparación de mezclas estériles/total elaboraciones)*100	trimestral	<	0,003%	0,000% a 0,003%
Preparación medicamentos	% FM rechazadas por control de calidad (NPT+QT)	(N UNIDADES DESECHADAS/N UNIDADES ELABORADAS)*100	semestral	<	0,160%	0,02-0,16%
Preparación medicamentos	Número de errores detectados en la elaboración de EC (mezclas iv).	(Número de errores detectados en la preparación de EC/total preparaciones)*100	trimestral	<	0,257%	0,006%-0,257%
Dispensación	%EM en dispensación en dosis unitaria (detectados en Farmacia)	(N LINEAS CON AL MENOS 1 ERROR/N LINEAS TOTALES)*100	trimestral	<	0,800%	<1%
Dispensación	%EM en dispensación de botiquines (detectados en Farmacia)	(N LINEAS CON AL MENOS 1 ERROR/N LINEAS TOTALES)*100	trimestral	<	1,09%	1,09%-2,49%
Dispensación	Nº EM en dispensación en pacientes externos	(Nº EM en dispensación en pacientes externos/nº líneas dispensadas)*100	trimestral	<	1,40%	0,0004-1,40%
Dispensación	Número de errores detectados en la dispensación de EC	Número de errores detectados en la dispensación de EC	trimestral	<	0,166%	0,002-0,222%
Dispensación	Nº EM en dispensación mediante Home Delivery	nº errores/nº ENVÍOS totales (no se puede sacar el dato de envío por medicamentos mediante Home Delivery)	trimestral	<	0,100%	0,063-0,126%

Seguimiento uso del medicamento	% pacientes que esperan < 15 minutos	PowerBI: CM ACTIVIDAD/% pac que esperan <15min por un PROCEDIMIENTO/FILTRAR SERVICIO Farmacia.	trimestral	>	90%	>90%
Seguimiento uso del medicamento	Nº reclamaciones cliente externo	nº reclamaciones cliente externo	Semestral	<	3	3