

PLAN ESTRATÉGICO

SERVICIO DE FARMACIA

DEL HUFJD 2020

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

Óscar Gómez Martínez. Director Médico de Continuidad Asistencial.

Secretario

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

Miembros

Beatriz Álvarez Álvarez. Servicio de Infecciosas FJD.

Raquel Barba. Directora Gerente. HRJC

Elvira Barrios Garrido-Lestache. Servicio de Cardiología. HRJC

Adolfo Bermúdez de Castro. Director Asistencial HGV.

Jesús Fernández Tabera. Director de Continuidad Asistencial HGV.

Almudena García. Responsable Servicio de Farmacia. HRJC

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

José Gómez Moreno. Subdirector Médico. FJD.

Marta Gómez Pérez. Responsable de Servicio de Farmacia HGV.

Marta Hernández Segurado. Farmacéutica FJD.

Clara Herranz en sustitución de Virginia Collados. Farmacéuticas. HIE

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

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

Juan Antonio Martínez. Servicio de Reumatología. FJD

Javier Pardo Moreno. Jefe de Servicios Neurología. HIE, HRJC y HGV

Antonio Nuñez. Responsable de Área Médica. HGV.

Paloma Pelegrín Torres. Farmacéutica HRJC.

Verónica Prieto Cabezas. Servicio de Urgencias. HRJC

David Rodríguez Morales. Director de Continuidad Asistencial. HIE.

Alejandro Velastegui. Servicio de Oncología HRJC.

2020

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 Bécares Martínez. Farmacia

Dr. Antonio Blanco García. Urgencias

Dra. Nieves Domínguez. Pediatría

Dra. Isabel Calvete Álvarez. Anestesiología

Dr. Jesús García-Foncillas. Oncología

Dr. Oscar Gómez Martín. Director Médico de Continuidad

Dr. José Gómez Moreno. Subdirector Médico.

Dra. Agustina González Guirado. Aparato Digestivo

Marta Hernández Segurado. Farmacia

Dr. Gabriel Herrero-Beaumont Cuenca. Reumatología Dr. Santiago Ovejero. Psiquiatría

Dra. Pilar Llamas. Hematología

Dra. Sandra Pelicano Vizueté. Supervisora

Dr. Gabriel Salcedo Cabañas. Cirugía General y Digestivo

Dr. Jorge Short Apellaniz. Subdirecto Médico de Continuidad

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

M^a Rosario Azcutia Gómez (Directora Asistencial Noroeste)

Óscar Gómez Martín (Subdirector Continuidad Asistencial FJD)

Veredas González Márquez (MFyC C.S. Lavapiés)

Francisco Muñoz Gonzalez (Director C.S.Segovia)

M^a Dolores García Granado (MFyC C.S. Casa de Campo)

Amparo Corral Rubio (Enfermera CS Lavapiés)

Dr. Jorge Polo Sabau (Neumología FJD)

Carmen Trillo (Enfermera Coordinación Asistencial FJD)

Javier Bécares (Jefe S^o Farmacia Hospitalaria FJD)

M^a Isabel Panadero Esteban (Farmacéutica Hospitalaria FJD)

Ana Díez Alcántara (Farmacéutica AP DANO)

Alfredo Gómez de Cádiz V (Responsable Médico CS DANO)

Elena Aguiló Pastrana (MFyC C.S. Párroco Julio Morate)

Joaquín García Cañete (Jefe del Servicio de Urgencias FJD)

Santiago Ovejero García (Médico Psiquiatra FJD)

Ana Díez Alcantara (Farmacéutica AP DANO)

M^a José Almodóvar Carretón (Farmacéutica AP DANO)

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

2020

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

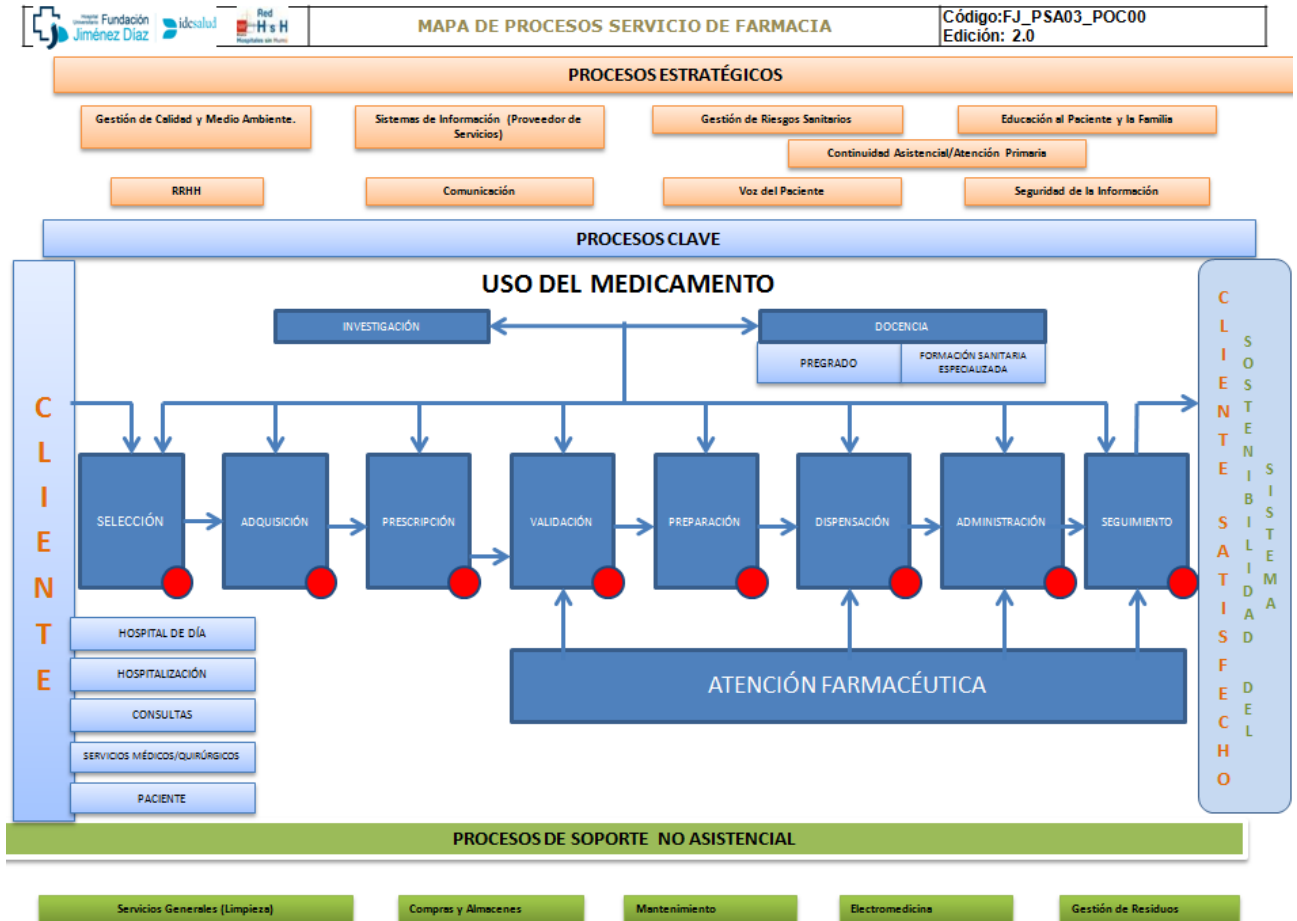
El Servicio de Farmacia basado en un modelo de atención farmacéutica que se consolide como una estructura que añade valor a la actividad asistencial, promotores del uso seguro y eficiente de la farmacoterapia, corresponsables con los resultados clínicos, profesionales de alto rendimiento con capacidad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

Nuestros Valores

- a) **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.
- b) **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 (2017-2020):

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
- PC 4: Validación farmacoterapéutica
- PC 5: Preparación
- PC 6: Dispensación
- PC 7: Administración
- PC 8: 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 2020

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:** Apoyar la implantación de la herramienta de Casiopea para la conciliación de medicamentos al ingreso y al alta: sesiones a Servicios a demanda y resolución de dudas/incidencias.
- **Objetivo 3:** Informar a Servicios Médicos sobre las intervenciones farmacéuticas en la validación de la prescripción médica electrónica en pacientes ingresados.
- **Objetivo 4:** Elaborar hojas informativas de los medicamentos incluidos en la guía farmacoterapéutica.
- **Objetivo 5:** Revisar la estabilidad a temperatura ambiente de los medicamentos termolábiles del área de almacén..

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: EFICIENCIA

- **Objetivo 6:** Dejar de hacer actividades no eficientes para poder hacer actividades con valor añadido.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO

- **Objetivo 7:** Proyecto de implantación de PROMs en Oncohematología
- **Objetivo 8:** Creación Consulta Atención Farmacéutica paciente oncohematológico e integrar al farmacéutico en el equipo oncohematológico.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: DESARROLLO Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL

- **Objetivo 9:** Impartir sesiones formativas a Técnicos de Farmacia.
- **Objetivo 10:** Rotaciones de los adjuntos en otras áreas.
- **Objetivo 11:** Actualizar formato procedimientos/instrucciones Servicio de Farmacia.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- **Objetivo 12:** Reducir 0,25% el consumo de papel en el servicio de Farmacia.
- **Objetivo 13:** Reducir el consumo de bolsas de plástico en el Servicio de Farmacia.

9. Tabla resumen de los objetivos estratégicos, indicadores estratégicos e indicadores propios del Servicio de Farmacia del HUFJD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2020

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: SEGURIDAD DEL PACIENTE		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	MEDICIÓN
Potenciar la cultura de seguridad en el uso de los medicamentos dentro de la organización	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.	nº de casos expuestos nº sesiones
	Objetivo 2: Apoyar la implantación de la herramienta de Casiopea para la conciliación de medicamentos al ingreso y al alta: sesiones a Servicios a demanda y resolución de dudas/incidencias.	nº sesiones formativas que son impartidas a los servicios médicos + nº de dudas/incidencias resueltas
	Objetivo 3: Informar a Servicios Médicos sobre las intervenciones farmacéuticas en la validación de la prescripción médica electrónica en pacientes ingresados.	nº informes que son reportados a los servicios médicos
Incrementar la seguridad del uso del medicamento	Objetivo 4: Elaborar hojas informativas de los medicamentos incluidos en la guía farmacoterapéutica.	Medicamentos de alto riesgo
	Objetivo 5: Revisar la estabilidad a temperatura ambiente de los medicamentos termolábiles del área de almacén.	nº de medicamentos revisados
LÍNEA ESTRATÉGICA 2: EFICIENCIA		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	MEDICIÓN
Mejorar la gestión de los recursos disponibles	Objetivo 6: Dejar de hacer actividades no eficientes para poder hacer actividades con valor añadido.	nº actividades que se dejan de hacer
LÍNEA ESTRATÉGICA 3: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	MEDICIÓN
Mediante la integración del farmacéutico en el equipo multidisciplinar	Objetivo 7: Proyecto de implantación de PROMs en Oncohematología	Disminución de las consultas médicas e ingresos en urgencias de pacientes con linfoma y LLC
	Objetivo 8: Creación Consulta Atención Farmacéutica paciente oncohematológico e integrar al farmacéutico en el equipo oncohematológico.	N pacientes diferentes atendidos
LÍNEA ESTRATÉGICA 4: DESARROLLO Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	MEDICIÓN
Asegurar y mantener un alto nivel de desarrollo profesional en el Servicio	Objetivo 9: Impartir sesiones formativas a Técnicos de Farmacia.	nº sesiones
	Objetivo 10: Rotaciones de los adjuntos en otras áreas.	nº rotaciones
En la línea estratégica de gestión de calidad del centro	Objetivo 11: Actualizar formato procedimientos/instrucciones Servicio de Farmacia.	nº procedimientos actualizados/total
LÍNEA ESTRATÉGICA 5: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	MEDICIÓN
Contribuir con la protección del medio ambiente.	Objetivo 12: Reducir 0,25% el consumo de papel en el servicio de Farmacia	Unidades de papel consumidas
	Objetivo 13: Reducir el consumo de bolsas de plástico en el Servicio de Farmacia	Unidades de bolsas consumidas

INDICADORES PROPIOS 2020: ASISTENCIALES + PUNTOS CLAVE DE CALIDAD

PROCESO	Nombre del Indicador	Formula del indicador	FR	Pto de partida		V. REF.
				2018	2019	
Selección de medicamentos	Medicamentos evaluados CFT	nº medicamentos evaluados (no contar repetidos)	semestral	32	28	20-36
Selección de medicamentos	Protocolos terapéuticos evaluados CFI	nº protocolos terapéuticos evaluados (no contar repetidos)	semestral	36	30	30-40
Adquisición de medicamentos	% medicamentos en rotura de stock mensual	nº especialidades que nos han prestado/nº especialidades incluidas en guía	trimestral	0,85%	0,83%	0,83 - 1,20%
Adquisición de medicamentos	Índice de rotación de stock	Consumo/Stock a final de mes	trimestral	2,59 todos los med sin excluir VHC	2,64	2,43-3,13
Adquisición de medicamentos	Medicamentos destruidos por caducidad	% en valores de medicamentos destruidos por caducidad	trimestral	0,0049%	0,0016%	0,0016%-0,0099%
Adquisición de medicamentos	Errores en recepción y ubicación de medicamentos	n errores de recepción de ubicación/nº de líneas recepcionadas	trimestral	Registrados sólo 3 errores de ubicación	0,037%	0,037%
Adquisición de medicamentos	Errores en recepción y ubicación de ensayos clínicos	n errores de recepción de ubicación/nº de líneas recepcionadas	trimestral			lo tengo que calcular
Adquisición de medicamentos	Desviaciones temperatura ensayos clínicos	Número de desviaciones de temperatura de EC	semestral	1	3,5	5
Adquisición de medicamentos	Desviaciones temperaturas neveras Farmacia	Nº desviaciones de más de 40 min (definido en Labguard)	semestral	no registros anteriores	46,5	46,5

Prescripción médica	Intervenciones farmacéuticas pacientes externos	Número de intervenciones farmacéuticas/nº líneas validadas	trimestral	0,44%	0,56%	0,44%-0,95%
Prescripción y validación prescripción médica	Intervenciones farmacéuticas pacientes ingresados	Número de intervenciones farmacéuticas/nº ingresos	trimestral	15,85%	7,11%	7,11%-20%
Prescripción y validación prescripción médica	Intervenciones farmacéuticas citostáticos	Número de intervenciones farmacéuticas/nº ingresos HDO	trimestral	1,79%	1,38%	1,00%-2,5%
Prescripción y validación prescripción médica	Discrepancias solucionadas en la conciliación de medicamentos en pacientes con sonda de alimentación	nº discrepancias solucionadas/total discrepancias *100	trimestral	42%	35%	14%-42%
Preparación medicamentos	Incidencias reenvasado	unidades de medicamentos con incidencia en reenvasado/total medicamentos reenvasados	trimestral	2,6, no podíamos calcularlo en %	0,89%	0,89%
Preparación medicamentos	Incidencias aparataje	nº incidencias aparataje: intranet/incidencias electromedicina/consulta normal de partes de trabajo	semestral	7,5	10	de 5 a 16
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%	0,003-0,024%

Preparación medicamentos	Tiempo de preparación de citostáticos.	Media en minutos del tiempo de preparación de un citostático	trimestral	18	18	16 - 19
Preparación medicamentos	Número de errores detectados en la preparación de NPT	(Número de errores detectados en la preparación de NPT/total elaboraciones)*100	trimestral	0,000%	0,040%	0,000% a 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%	0%	0,000% a 0,003%
Preparación medicamentos	% FM rechazadas por control de calidad	(N UNIDADES DESECHADAS/N UNIDADES ELABORADAS)*100	semestral	0,02%	0,03%	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	0,130%	0,006%	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	0,098%-0,1496% ESTE RANGO NO ES CORRECTO, HAY QUE RECALCULAR CON LOS VALORES DE ESTE AÑO	0,5107%	0,5107%
Dispensación	%EM en dispensación de botiquines (detectados en Farmacia)	(N LINEAS CON AL MENOS 1 ERROR/N LINEAS TOTALES)*100	trimestral	0,88%-1,6% ESTE RANGO NO ES CORRECTO, HAY QUE RECALCULAR CON LOS VALORES DE ESTE AÑO	1,09%	1,09%

Dispensación	Errores de dispensación que nos comunican desde planta	n errores comunicados	trimestral	24,5 media trimestral	18	18 - 24,5
Dispensación	Nº EM en dispensación en pacientes externos	(Nº EM en dispensación en pacientes externos/nº líneas dispensadas)*100	trimestral	0,0004%	0,0025%	0,0004%-1,40% (media/mes)
Dispensación	Número de errores detectados en la dispensación de EC	Número de errores detectados en la dispensación de EC	trimestral	0,134%	0,222%	0,122% - 0,166% (media/mes)
Seguimiento uso del medicamento	Nº reclamaciones cliente externo	nº reclamaciones cliente externo	semestral	2, 0 de trato	1	3; 0 de trato