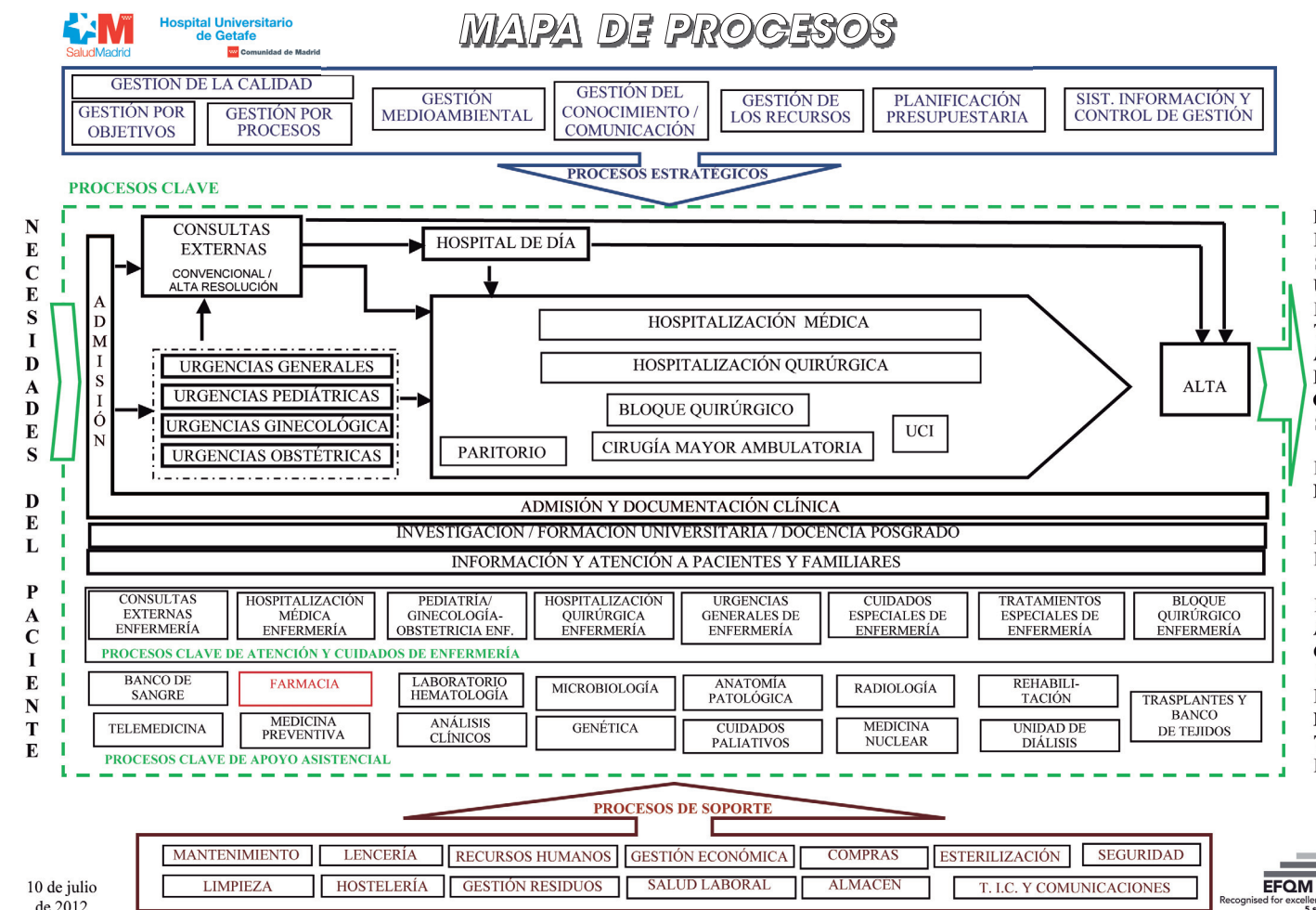


BUSCANDO LA EXCELENCIA: ENTRE TODOS DISEÑAMOS NUESTRA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS



10 de julio de 2012



DEFINICIÓN DE PROCESO: CONJUNTO DE ACTUACIONES, DECISIONES, ACTIVIDADES Y TAREAS QUE SE ENCADENAN DE FORMA SECUENCIAL Y ORDENADA PARA CONSEGUIR UN RESULTADO EFICIENTE QUE SATISFAGA PLENAMENTE LOS REQUERIMIENTO DE LOS CLIENTES.

Objetivos generales de la gestión por procesos en el Hospital Universitario de Getafe

- La gestión por procesos centra las actuaciones en el usuario, en sus necesidades y expectativas.
- Implicación de los profesionales en la gestión, que los convierte en motores del cambio y en protagonistas de las aportaciones para la mejora permanente y la integración de innovaciones.
- Incorporación de la metodología (de la medicina basada en la evidencia).
- Disminución de la variabilidad de la práctica.
- Incorporación de un sistema de información integrado que permita la mejora continua.
- La gestión de procesos al abordar la organización sanitaria de manera horizontal, favorece la continuidad (de la asistencia), la competitividad, la eficiencia y la coordinación entre procesos.
- Certificar el proceso según la Norma ISO 9001 y contribuir con el sistema EFQM del Sello 500+.

Objetivos específicos del diseño de procesos en el Hospital Universitario de Getafe

- Identificar a los destinatarios del proceso y conocer sus expectativas.
- Definir el nivel de Calidad del servicio que se desea prestar.
- Coordinar las actividades de las diferentes unidades funcionales que intervienen en el Proceso (servicios médicos, unidades de enfermería, servicios de apoyo asistencial y no asistencial, etc.).
- Definir las actividades necesarias sobre la base de la evidencia científica disponible.
- Eliminar las actuaciones innecesarias o erróneas que no aporten ningún valor añadido.
- Conocer el consumo de recursos y buscar acciones de eficiencia.
- Definir una estructura de indicadores que permita detectar las oportunidades de mejora.

PROYECTO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE (2012/2018)

VER RESTO DE INFORMACIÓN EN LA INTRANET

ACTIVIDADES

Actividad 1 de 24

Bloque 1. GESTIÓN FARMACOTERAPÉUTICA. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

La evaluación y selección de medicamentos constituye la piedra angular de la política de medicamentos en el hospital. Las novedades terapéuticas de interés son estudiadas para determinar si deben incluirse en la Guía Farmacoterapéutica (GFT) del centro. La toma de decisiones se lleva a cabo en la Comisión de Farmacia y Terapéutica, que engloba a profesionales tanto del ámbito de Atención Primaria como de Atención Especializada.

El Servicio de Farmacia promueve y participa en la implantación y desarrollo de los procesos de evaluación y selección de medicamentos, basados en tres principios básicos:

- **Independencia.**
- **Rigor científico** en la evaluación de los aspectos técnicos de eficacia, seguridad y coste. Se determinarán las relaciones riesgo-beneficio y coste-eficacia siguiendo la metodología de la Medicina Basada en la Evidencia y de los estudios de Economía de la Salud.
- **Transparencia:** la credibilidad y prestigio de los profesionales que intervienen en la evaluación exigen la total transparencia y difusión de los procedimientos y metodología utilizada en la evaluación de la evidencia disponible.

Actividades 15, 16 y 17 de 24

Bloque 2. LOGÍSTICA Y ELABORACIÓN DE MEDICAMENTOS. ELABORACIÓN DE MEDICAMENTOS

Los medicamentos fabricados industrialmente están destinados a ser usados en poblaciones aproximadamente homogéneas y son el resultado de un cuidadoso proceso en el que se analizan las características farmacocinéticas y farmacodinámicas de los medicamentos y la fisiopatología de los procesos que constituyen la indicación de los mismos. No obstante, el amplio número de medicamentos existentes y la diversidad en sus formas de dosificación no cubren en su totalidad las necesidades de los pacientes. Pequeños grupos de pacientes necesitan formas de dosificación inexistentes en el mercado farmacéutico, pero que pueden prepararse con cierta facilidad bien a partir de medicamentos fabricados industrialmente disponibles en el mercado, o a partir de materias primas.

Este proceso de personalización de medicamentos exige personal capacitado e instalaciones adecuadas con el objetivo final de garantizar la calidad de los medicamentos elaborados y la seguridad de los pacientes.

Asimismo la manipulación, acondicionamiento y elaboración de los medicamentos contribuyen directamente en el uso eficiente de los mismos.

Actividad 10 de 24

Bloque 3. VALIDACIÓN FARMACÉUTICA. VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA, ATENCIÓN FARMACÉUTICA: NUTRICIÓN CLÍNICA, ENFERMEDADES INFECCIOSAS-PAMACTA, FARMACOCINÉTICA, UCI, FARMACIA ONCOLÓGICA

La validación farmacéutica se define como el proceso de evaluación de la prescripción médica con el objetivo de garantizar e incrementar en la medida de lo posible la efectividad, seguridad y eficiencia del tratamiento farmacológico.

Durante este proceso es imprescindible valorar los objetivos farmacoterapéuticos preestablecidos en función de la patología del paciente, así como las características del medicamento y el estado del paciente.

La validación farmacéutica en el ámbito hospitalario engloba la atención no sólo del paciente ingresado, sino también de aquellos pacientes que requieren cuidados hospitalarios pero no hospitalización (paciente ambulante) y aquellos pacientes que no requieren cuidados hospitalarios pero necesitan medicamentos de dispensación hospitalaria (paciente externo).

El carácter amplio de la farmacoterapia obliga a los farmacéuticos hospitalarios a la subespecialización, con el objetivo de incrementar el conocimiento en áreas específicas. Se han desarrollado áreas de conocimiento que permiten una validación farmacéutica especializada, tales como: área de Nutrición Clínica, área de Enfermedades Infecciosas con el proyecto PAMACTA (Programa de Atención Multidisciplinar en el Asesoramiento y Control de la Terapia Antimicrobiana), área de Farmacia Oncológica, área de atención al paciente crítico y el área de terapia individualizada (Farmacocinética y Farmacogenética).

Actividades 18 a 23 de 24

Bloque 4. DISPENSACIÓN Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA. ELABORACIÓN DE MEDICAMENTOS

La dispensación es el acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de medicamentos.

Entre las funciones de los Servicios de Farmacia Hospitalaria está la de establecer un sistema eficaz y seguro de distribución de medicamentos y garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la dispensación de los medicamentos precisos para los pacientes atendidos por el hospital: ingresados, ambulantes y externos. Actualmente la dispensación lleva asociada la corresponsabilización en los resultados en salud de los pacientes. Para ello, la Atención Farmacéutica es un nuevo enfoque profesional, donde los farmacéuticos se centran en el paciente y se responsabilizan de sus necesidades relacionadas con la medicación para poder detectar, prevenir y resolver los problemas relacionados con la medicación (PRM) y los resultados negativos asociados al uso de los medicamentos (RNM), de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos. Esto incluye una comunicación continua con los profesionales de otros servicios clínicos.

"Ver descripción completa de las actividades en la Intranet."

ACCIONES DE MEJORA EN EL PROCESO

Mejora en la seguridad en el acondicionamiento de fármacos antineoplásicos parenterales y mejora del proceso de Atención a Pacientes Externos.

DEFINICIÓN

Proporcionar una farmacoterapia adecuada, eficiente y segura al paciente, añadiendo valor al proceso asistencial a través de la Atención Farmacéutica, orientada a las necesidades y expectativas de los pacientes y a la obtención de los mejores resultados en salud y de forma integrada y responsable con los demás profesionales sanitarios. La actitud será siempre proactiva ante el cambio para la mejora continua, respetando el medioambiente y generando satisfacción en usuarios y profesionales.

LÍMITES DEL PROCESO

INICIAL	Necesidad farmacoterapéutica.
FINAL	Necesidad farmacoterapéutica satisfecha.

ENTRADAS

PROVEEDOR	ENTRADA
Servicios Clínicos, Dirección, Comisiones, Institución.	Solicitudes de informes.
Facultativos médicos.	Prescripción médica.
Personal de enfermería.	Solicitud de petición de medicamentos.
Industria Farmacéutica.	Medicamentos y materias primas.
Promotores.	Medicamentos en investigación.

SALIDAS Y REQUISITOS

CLIENTE	SALIDAS	REQUISITOS
Paciente.	- Medicamentos. - Fórmulas Magistrales. - Nutriciones parenterales. - Mezclas intravenosas. - Mezcla antineoplásicos/ citotóxicos. - Información.	Correcto en dosis, forma farmacéutica, vía de administración. A tiempo. Cumplimiento de los estándares de calidad. Acorde a las necesidades del paciente.
Cliente interno asistencial. - Servicios Clínicos. - Unidades Enfermería - Centros de Especialidades	Medicamentos.	Cantidad suficiente, acorde a la prescripción médica o a los pactos establecidos en stock, correctamente elaborado, identificado y a tiempo.
Cliente interno gestor.	Informes de adquisiciones de medicamentos.	Fiabilidad o precisión con los datos.
Cliente interno de soporte.	Medicamentos caducados, residuos.	Segregación e identificación correcta.
Dirección, Comisiones, SERMAS.	Informes de medicamentos (adquisiciones, consumos, evaluaciones, utilización).	Fiabilidad o precisión con los datos, aporte de valor añadido para la toma de decisiones.
Proveedores de medicamentos.	Pedidos de medicamentos.	Identificación correcta.

INDICADORES

CÓDIGO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR DE RESULTADO
FAR-PRO-11-01		Número de reclamaciones de pacientes por retrasos en la recepción del medicamento.
FAR-PRO-11-02	Reducir el riesgo de error en la elaboración y administración de fármacos antineoplásicos parenterales.	Desviación de tiempos desde la validación hasta la entrega.
FAR-PRO-11-03		Tiempos de demora en la entrega.
FAR-PRO-11-04		Registros de errores en la preparación.
FAR-PRO-11-05		Porcentaje de personas formadas en el proceso.
FAR-PRO-10-01	Mejora del proceso de Atención a Pacientes Externos.	Reducción de tiempos de espera.
FAR-PRO-10-02		Aumento de la satisfacción del paciente.

- Ley 14/1986. General de Sanidad.
 - Ley 16/2003. 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
 - Ley 44/2003. de Ordenación de las Profesiones Sanitarias.
 - Ley 41/2002. Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
 - Ley Orgánica 13/1995, de Protección de Datos de carácter personal.
 - Ley 29/2006. de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
 - Real Decreto 1345/2007. por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano fabricados industrialmente.
 - Real Decreto-ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones.
 - Ley 19/1998. de Ordenación y Atención Farmacéutica de la Comunidad de Madrid.
 - Farmacéutica de la Comunidad de Madrid.
 - Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria- Código de Ética Farmacéutica.

- Real Decreto Legislativo 3/2011, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
 - Real Decreto 1015/2009, por el que se regula la disponibilidad de medicamentos en situaciones especiales.

- Real Decreto 175/2001, por el que se aprueban las normas de correcta elaboración y control de calidad de fórmulas magistrales y preparados oficinales.
 - Guía de buenas prácticas de preparación de medicamentos en servicios de farmacia hospitalaria, 2014. Dirección General de Cartera Básica de Servicios del SNS y Farmacia. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- Real Decreto 374/2001, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
 - Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Real Decreto 833/1988, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

- Real Decreto 1718/2010, sobre receta médica y ordenes de dispensación.
 - Real Decreto 1675/2012, por el que se regulan las condiciones de uso de los dispositivos de prescripción y dispensación de estupefacientes para uso humano y veterinario.
 - Resolución 15/2012 del Director General de Gestión Farmacéutica por la que se aprueba el procedimiento para la prescripción y dispensación de medicamentos excluidos parcialmente de la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud.

- Resolución 14/03 de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios por la que se establecen los procedimientos para el registro, autorización y localización de Pacientes Externos en los Servicios de Farmacia Hospitalaria de la Red Sanitaria de utilización pública de la Comunidad de Madrid.
 - Resoluciones posteriores de actualización de la relación de medicamentos de Diagnóstico Hospitalario incluidos en el Programa de Asistencia Farmacoterapéutica a Pacientes Externos en los Servicios de Farmacia Hospitalaria de la Comunidad de Madrid.

