



*Comprometidos  
Contigo*

**LA VOZ DEL CLIENTE: QUÉ SE ESPERA  
DEL FARMACÉUTICO**

**Vicente Gil Suay**

**Gerente del DSI Manises.**

**CONGRESO NACIONAL  
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA  
HOSPITALARIA**

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015



# Encargo...

---

## LA VOZ DEL CLIENTE: QUÉ SE ESPERA DEL FARMACÉUTICO

- ¿Qué se espera del Servicio de Farmacia del Hospital?
- ¿Qué se obtiene realmente de la actividad de los farmacéuticos?
- ¿Qué cambios considera que debiera plantear un Servicio de Farmacia en este sentido?

---

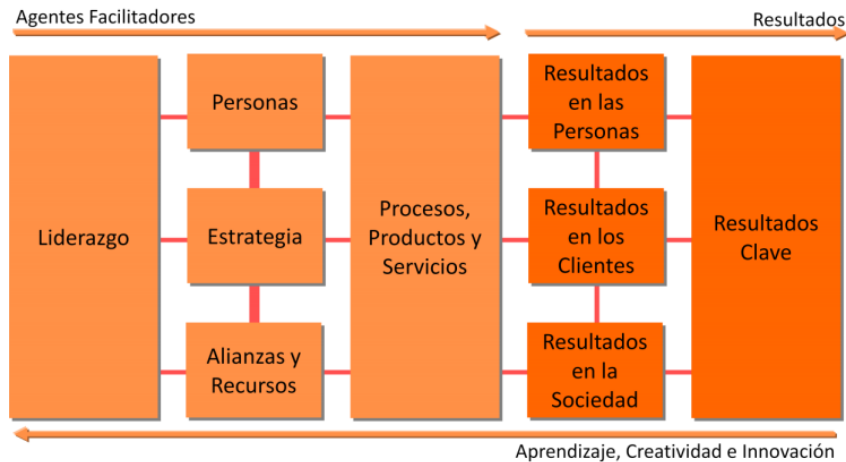
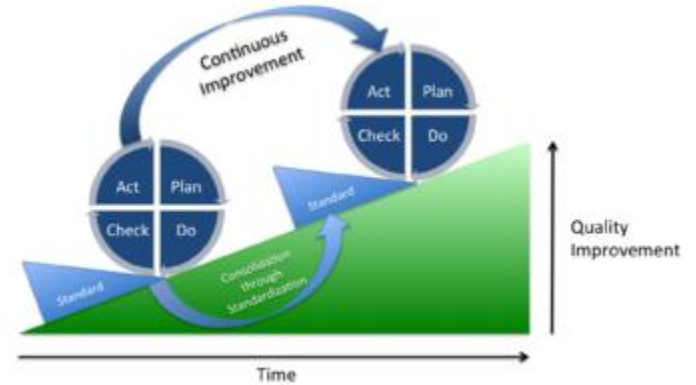
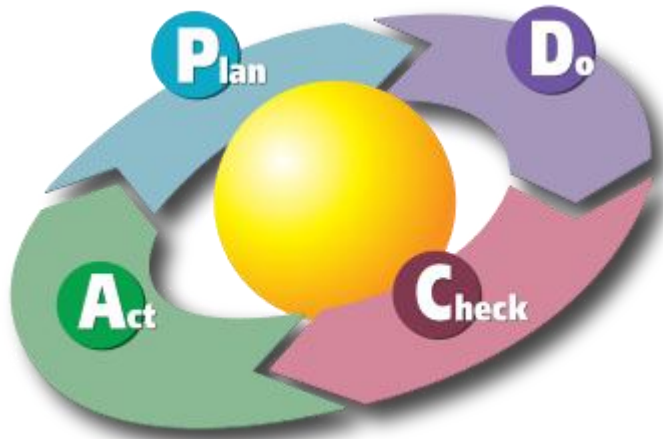
## Qué se espera

- Valor añadido
- Calidad
- Calidad total

## Qué cambio: Qué nos viene o nos vendrá

- Cuidado de la Salud Basado en Valor (Value-Based Health Care)

# Calidad: PDCA, Mejora Continua, Modelo de Calidad Total



# Lo primero es ubicarse ...

---

## ¿En qué organización estamos?

- Departamento de Salud Integrado (OSI), Concesión; Empresa de Salud sin ánimo de lucro (Sanitas-BUPA).

## ¿Qué estrategia tiene?

- Misión, Visión, Valores, Líneas estratégicas, objetivos y metas, etc.

## ¿Qué modelo organizativo, asistencial y de gestión despliega?

- Organización matricial, áreas definidas, modelos asistencial, modelo de gestión.

**El servicio de Farmacia debe alinearse con la Organización a la que pertenece en todos los elementos que lo caracterizan.**



# Ubicarse: Misión, visión, valores

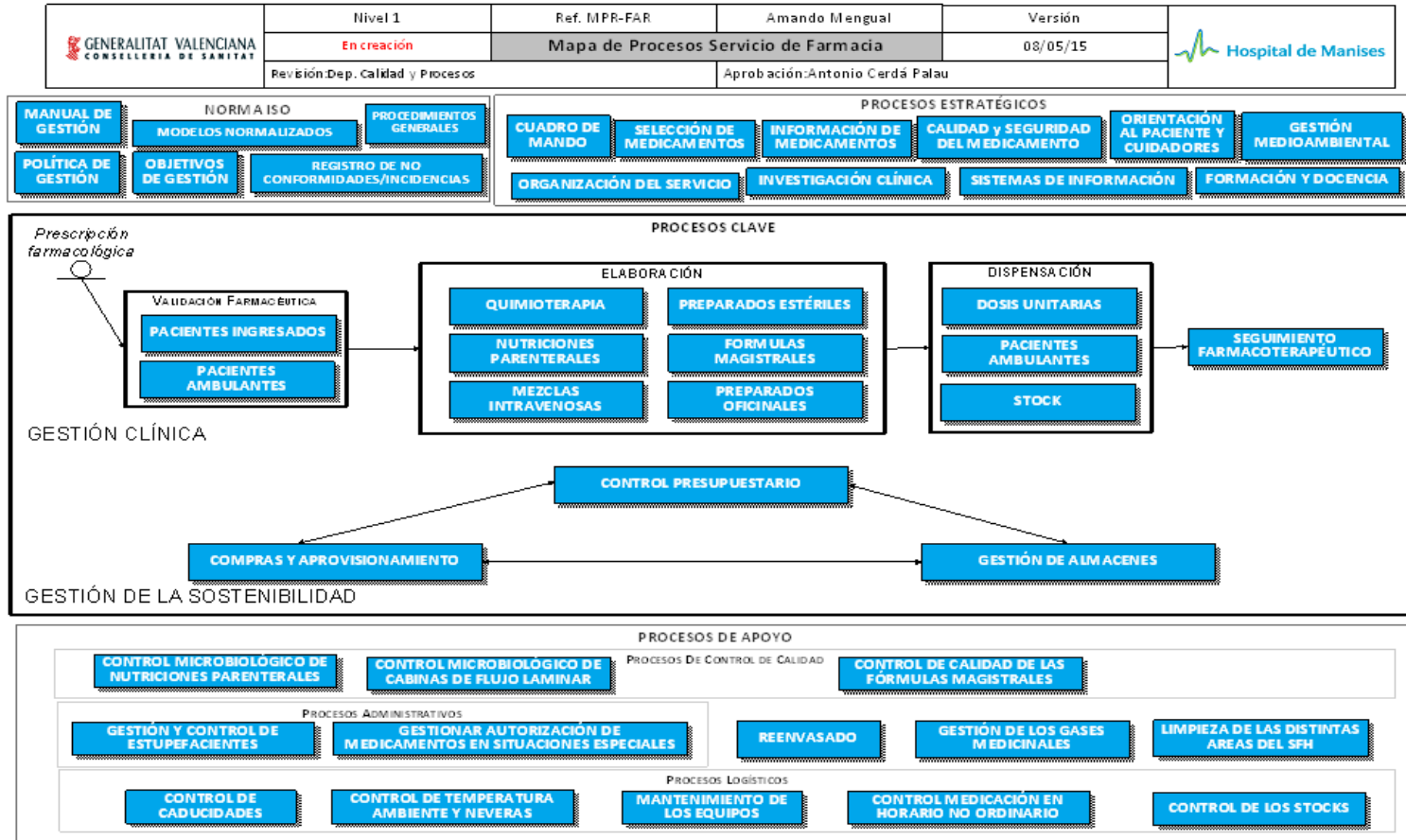
---

## Para qué me sirve?

- Identificarme con lo qué es, lo qué hace y para qué lo hace la organización a la que pertenezco y establecer dónde quiero llegar dentro y fuera de mi organización como servicio.
- Mi servicio podrá obtener más fácilmente los soportes necesarios para conseguirlo.
- Dispondremos de un motivo potente e ilusionante para hacer las cosas.
- Sabemos a qué atenernos y la hoja de ruta para conseguirlo.
- Los valores ayudarán a conseguir lo que queremos hacer en los momentos difíciles o conflictivos.
- ....

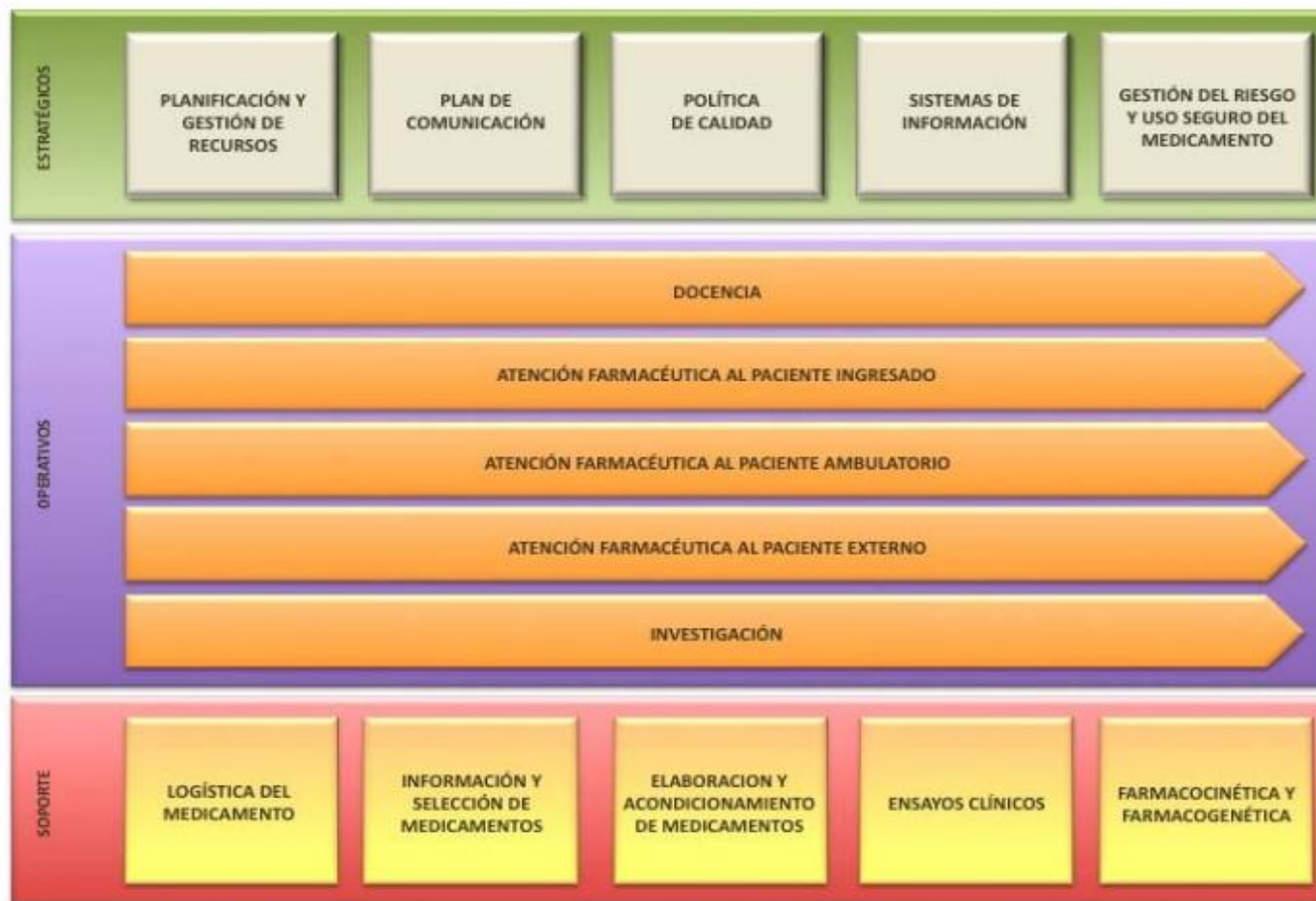
# Definir los Procesos

## Mapa de Procesos





# Ya se está liderando desde la SEFH





# Procesos, palabra clave

---

## ¿Qué ventajas tiene la gestión por procesos?

- Centrarse en el usuario (Voz del paciente/usuario/cliente)
- Sistematiza las actividades
- Mejor uso de los recursos
- Ahorro de costes
- Identifica lo superfluo
- Facilita la mejora continua (PDCA)
- Ayuda a visualizar el valor añadido del producto
- Mejora la interrelación ≠ Silos
- Permite la prevención, detección y corrección de errores
- Disminuye los tiempos de respuesta
- Mejora la cultura organizacional
- Mejora la satisfacción del cliente ext. e int.
- Mejora la implicación del grupo (ownership) a través de la delegación y participación

# DAFO-CAME

## Para qué me sirve?

- Punto de partida de mi realidad (foto) y de la que me rodea e influye en mi evolución como servicio.
- Me empuja a tener que escoger una estrategia para la mejora.

| DAFO/CAME     | FORTALEZAS                        | DEBILIDADES                             |
|---------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|
| OPORTUNIDADES | ESTRATEGIAS OFENSIVAS (Explotar)  | ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (Corregir) |
| AMENAZAS      | ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (Mantener) | ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (Afrontar) |

- De él puedo obtener las **líneas estratégicas** que contienen los **objetivos estratégicos**.
- De cada objetivo decido las **iniciativas o acciones** a poner en marcha para conseguirlo y el correspondiente **indicador y meta** para la **evaluación y seguimiento** del logro.

## Mi realidad > Diagnóstico Interno > Autoevaluación EFQM

# Líneas estratégicas

---

## Para qué me sirve?

### LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Conseguir que nuestra población tenga vidas más largas, más sanas y más felices

Los objetivos a alcanzar en esta línea son:

- 1 Construir una base sólida de **integración** entre los distintos niveles asistenciales
- 2 Desplegar estrategias de **promoción y prevención** primaria, secundaria y terciaria
- 3 Hacer a la **persona participe** en el cuidado de su salud.
- 4 Aplicar la **metodología excelente** a todos los niveles y en todos nuestros procesos
- 5 Incrementar los **sistemas e-health** en la organización
- 6 Generar cultura de **innovación**

# Cuadro de Mandos Integral



## CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



**ZARAGOZA  
25 DE SEPTIEMBRE DE 2009**

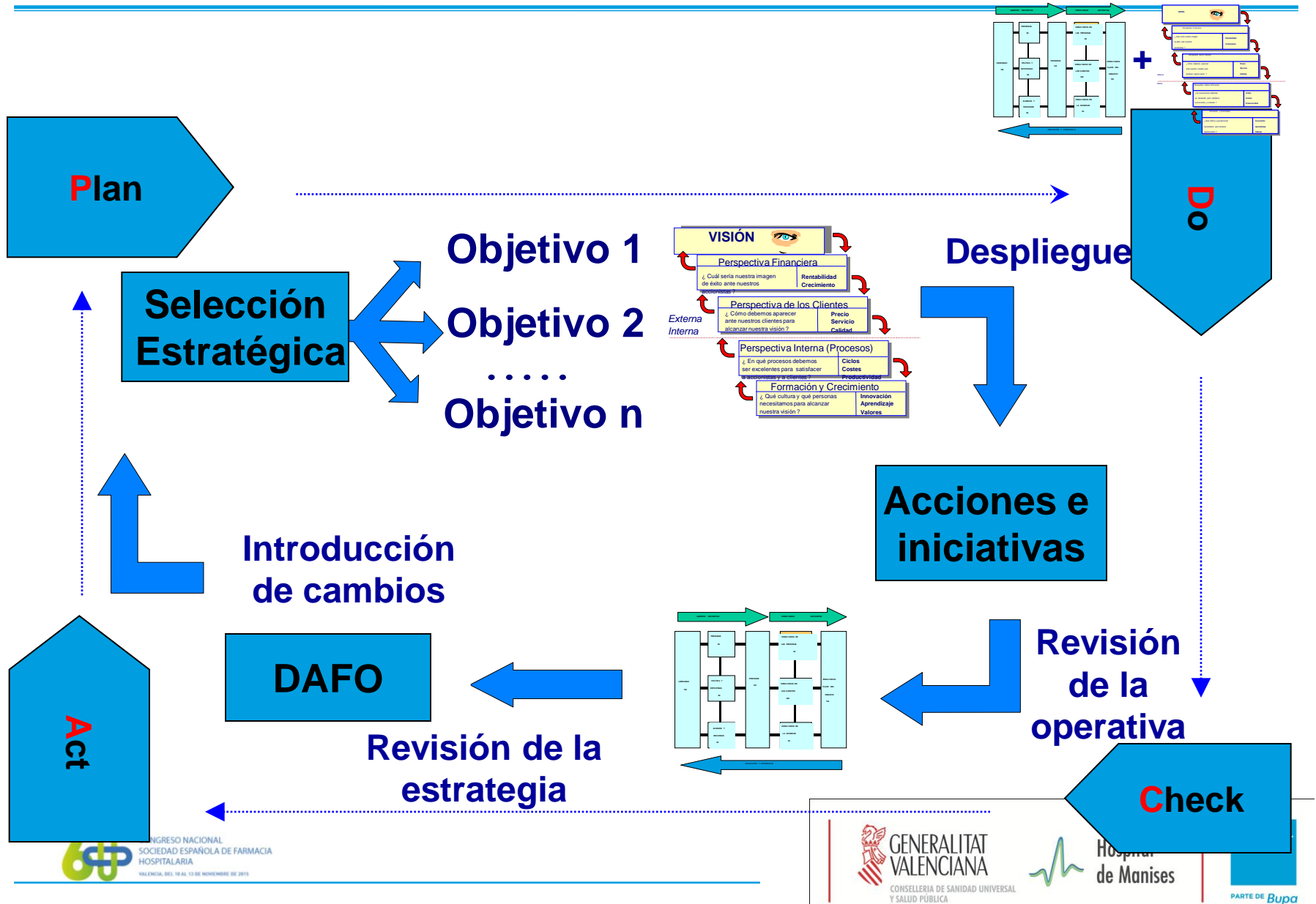
# Cuadro de Mando Integral (SEFH)



Figura 4.- Sistema de alerta mediante colores

¿Para qué?

# Evaluación y corrección del plan utilizando EFQM y CMI



# Pero se está cumpliendo?

---

## Cuál es su desarrollo en los Servicios de Farmacia?

- Estrategia 2020?, Cómo se va a implantar? Qué alianzas hay que buscar para su implantación? Cómo la vamos a seguir? O será sólo una recomendación?

## Y en mi hospital, existe ésta cultura de gestión?

- Existe una estrategia propia? Mapa de procesos?, sistema organizativo, delegación, CMI, sistema de evaluación de la estrategia ...

## Nos evaluamos por agentes externos? Peer review?

- SEFH.
- Asociación Europea de Farmacia (EAHP).
- ISO 9001.2008, EFQM, JCAHO.
- Referencias cruzadas del plan 2020.



# Qué puede aportar a la farmacia hospitalaria un modelo de calidad total como EFQM?

---

## Criterios Estrategia y Liderazgo:

- Papel del Servicio como Clínico Asistencial
- Papel de la Comisión de Farmacia y terapéutica
- ...

## Criterio Personas. Alianzas y Recursos

- Gestión del cambio. Formación y Tecnología

## Criterio

# SISTEMA DE GESTIÓN EXCELENTE

- S
- Seguridad
- Interacciones
- Adherencia
- Conciliación
- **Criterio Resultados: Personas. Clientes. Sociedad. Clave**

# Qué nos viene o vendrá?

---

La necesidad de una reforma estructural profunda del cuidado de la salud.

## Value Based Health Care:

- La cuestión fundamental en el cuidado de la salud es el Valor del cuidado que damos.
- El Valor se define por los resultados en salud por unidad monetaria gastada (€).
- El Valor es la única meta que une los intereses de todos los participantes del Sistema.
- Una mejora significativa en Valor requerirá de una reestructuración de los cuidados en salud que damos y no de mejoras incrementales.

Resultados en Salud

Valor = -----

Coste de obtención de los resultados

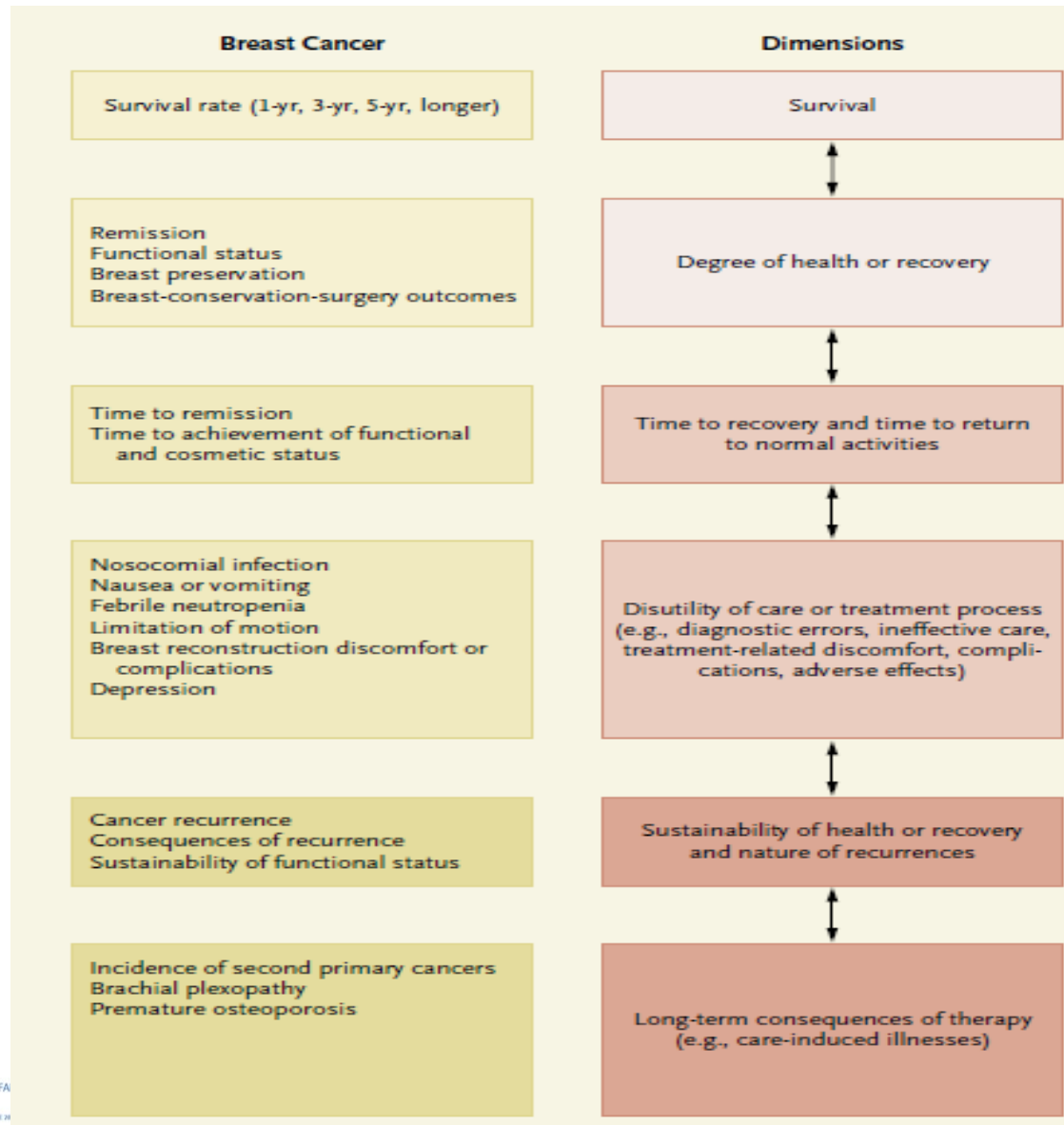
Fuente: M. E. Porter. . 2009. N Engl J Med. 361;2.

# Algunas consideraciones sobre resultados en salud

---

- En el cuidado de la salud, los resultados deben estar centrados en el paciente, no en las unidades asistenciales individuales o las especialidades que intervienen en la atención.
- Para el cuidado especializado, los resultados deben medirse para cada condición médica o conjunto de circunstancias médicas del paciente que están interrelacionadas.
- La condición médica incluye complicaciones comunes, condiciones coexistentes o que ocurren al mismo tiempo en el paciente.
- Los resultados deben medir el ciclo completo de la condición médica incluyendo la atención aguda, las complicaciones relacionadas, la rehabilitación y las recurrencias.

# Jerarquía de resultados en el cáncer de mama



Fuente: M. E. Porter. 2010.

N Engl J Med. 363;23

# MUCHAS GRACIAS

[vgil@hospitalmanises.es](mailto:vgil@hospitalmanises.es)



CONGRESO NACIONAL  
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA  
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 18 AL 23 DE NOVIEMBRE DE 2019



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL  
Y SALUD PÚBLICA



Hospital  
de Manises



PARTE DE Bupa