



*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?

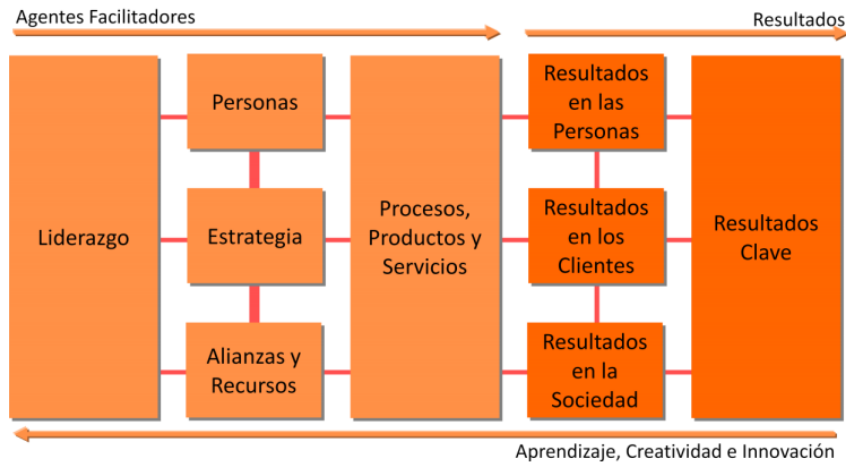
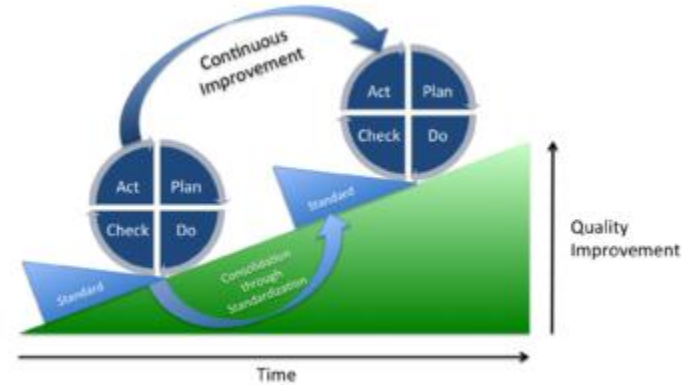
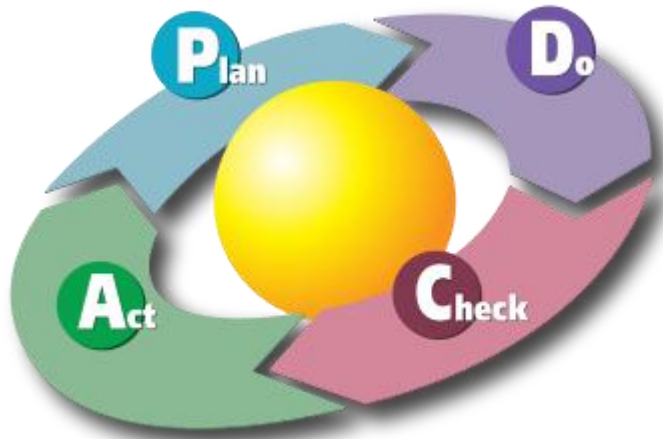
Qué se espera

- 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.



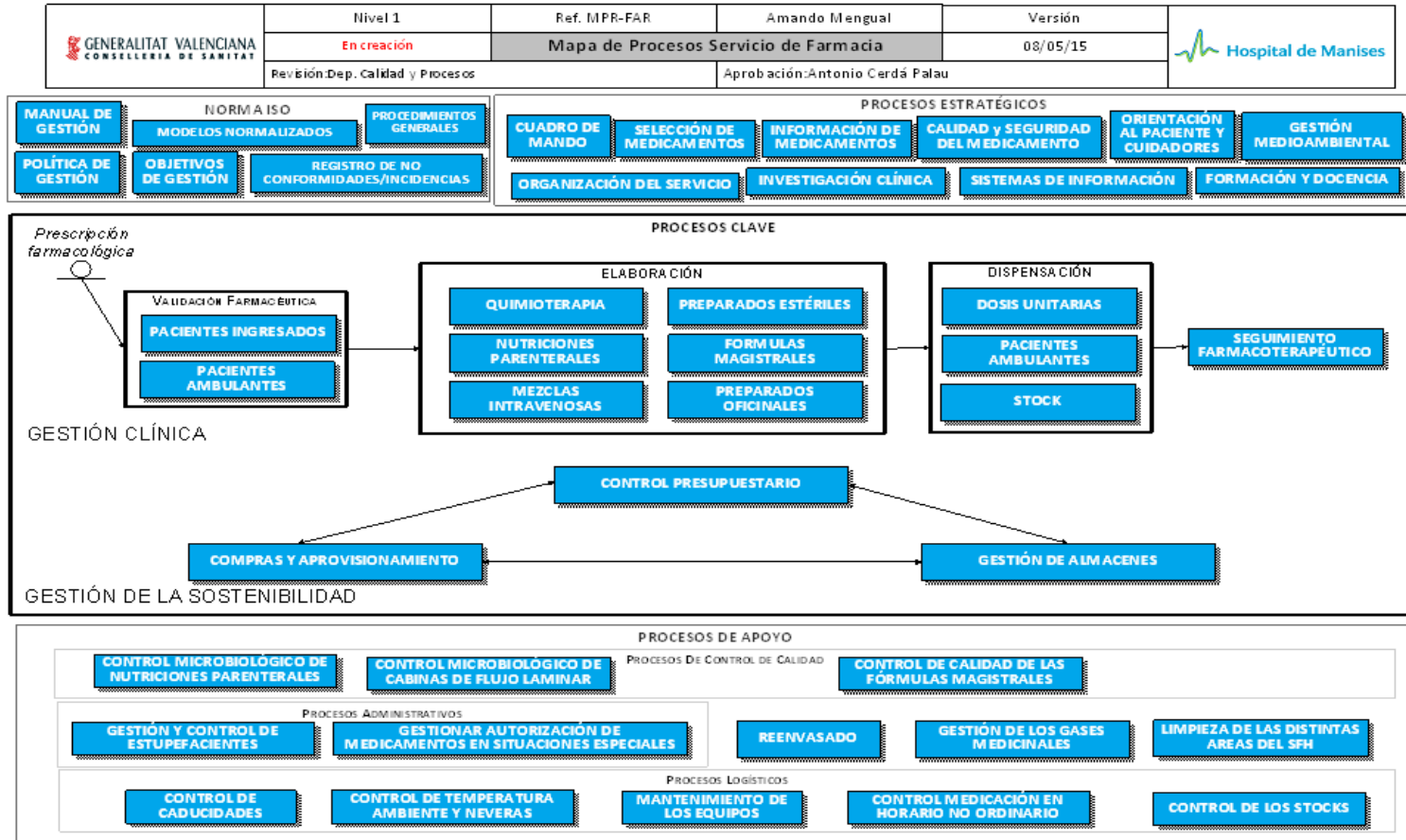
Ubicarse: Misión, visión, valores

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



PROCESOS DE APOYO

CONTROL MICROBIOLÓGICO DE NUTRICIONES PARENTERALES

CONTROL MICROBIOLÓGICO DE CABINAS DE FLUJO LAMINAR

PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD

CONTROL DE CALIDAD DE LAS FÓRMULAS MAGISTRALES

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

GESTIÓN Y CONTROL DE ESTUPEFACIENTES

GESTIONAR AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS EN SITUACIONES ESPECIALES

REENVASADO

GESTIÓN DE LOS GASES MEDICINALES

LIMPIEZA DE LAS DISTINTAS ÁREAS DEL SFH

PROCESOS LOGÍSTICOS

CONTROL DE CADUCIDADES

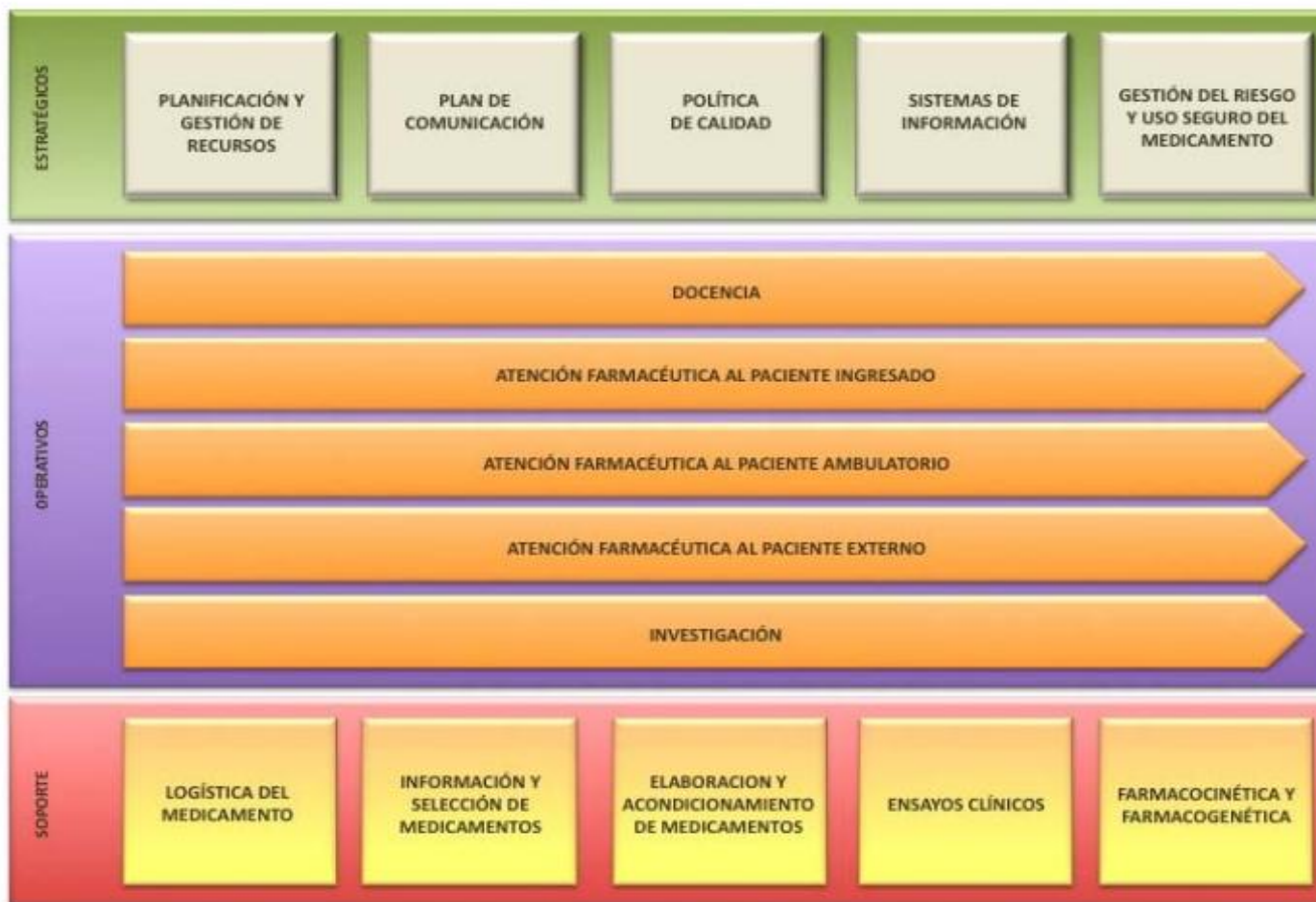
CONTROL DE TEMPERATURA AMBIENTE Y NEVERAS

MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS

CONTROL MEDICACIÓN EN HORARIO NO ORDINARIO

CONTROL DE LOS STOCKS

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

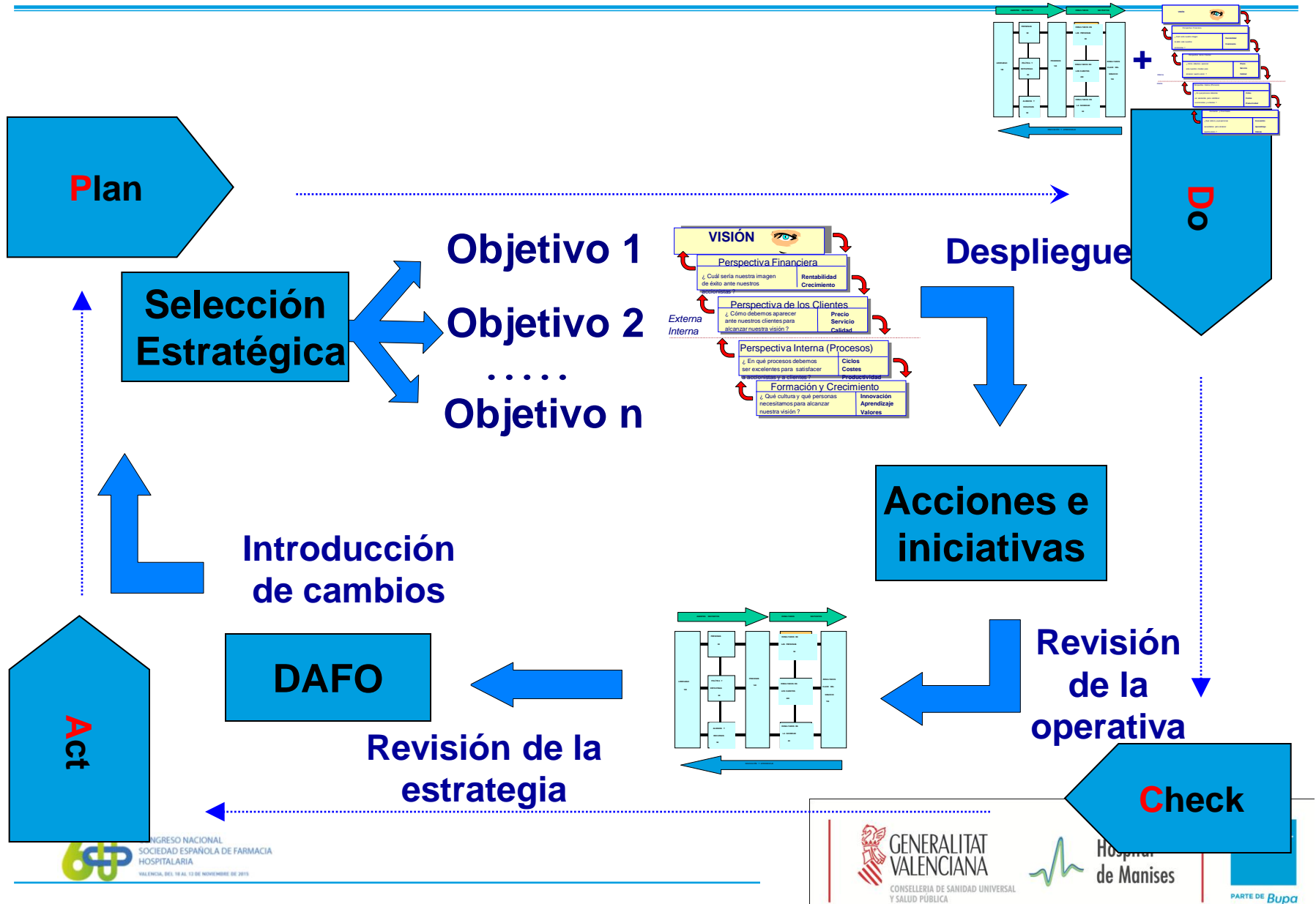
Cuadro de Mando Integral (SEFH)



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 = -----

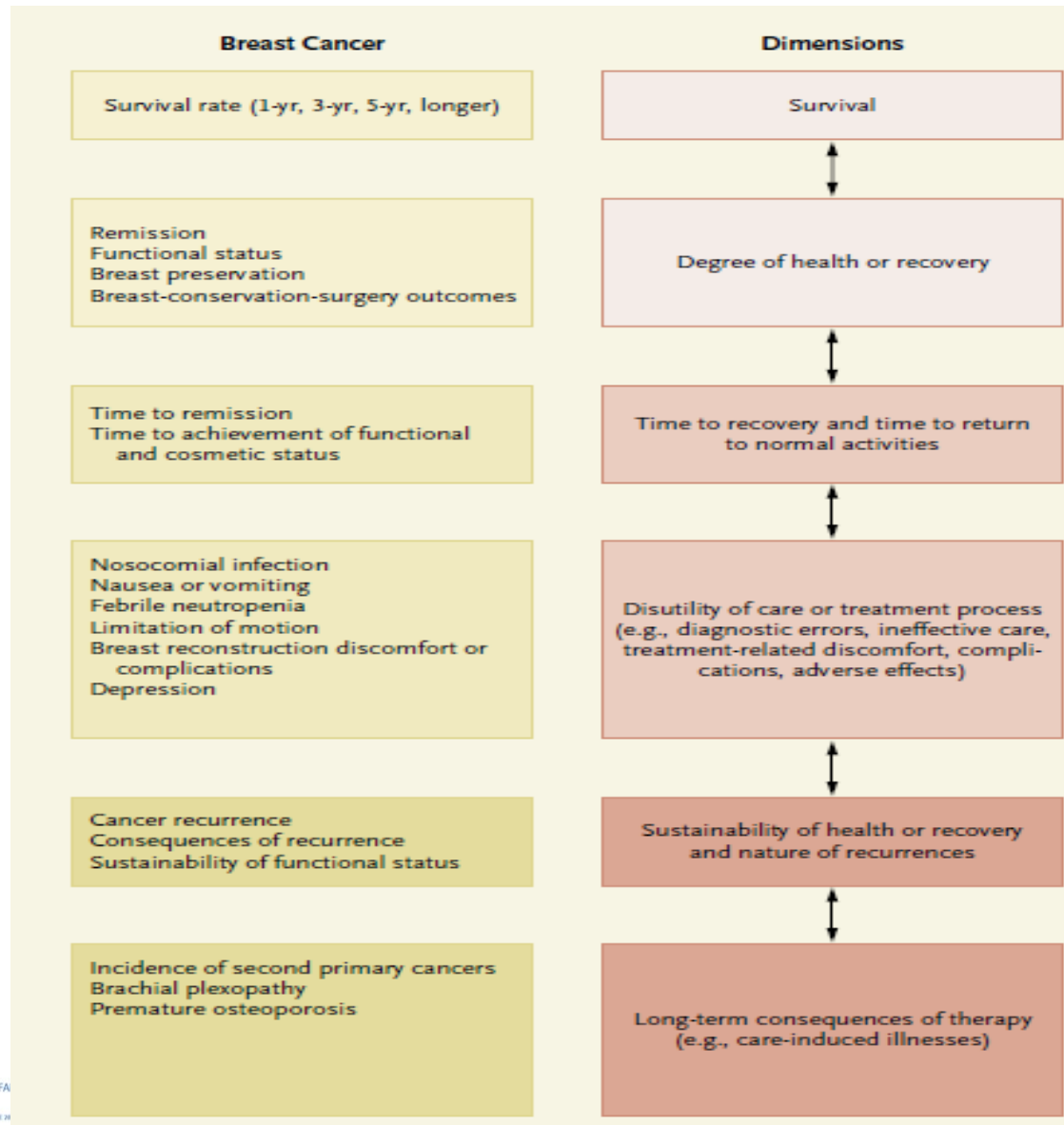
Coste de obtención de los resultados

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



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