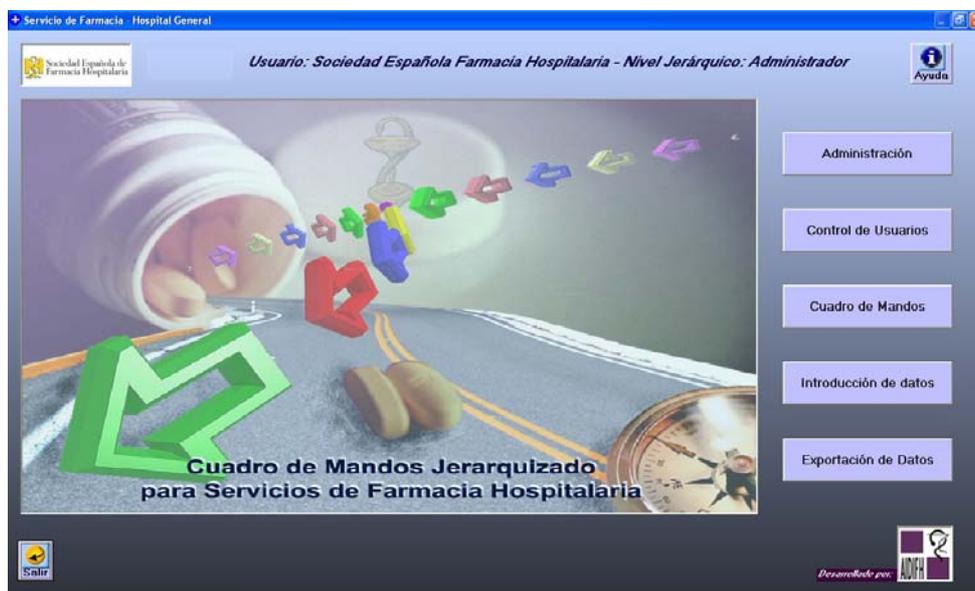


	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

CUADRO DE MANDOS JERAR QUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA HOSPITALARIA

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO DE UN SERVICIO DE FARMACIA

INDICE

1.- PRESENTACIÓN	3
2.- INTRODUCCIÓN	5
3.- MISIÓN, VISIÓN Y FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	10
3.1.- MISIÓN Y VISIÓN Y VALORES	10
3.2.- FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	10
4.- NIVELES ESTRATÉGICOS	12
4.1.- PONDERACIÓN NIVELES ESTRATÉGICOS / PROCESOS	13
5.- INDICADORES OPERATIVOS	16
5.1.- SELECCIÓN INDICADORES OPERATIVOS	17
5.2.- PONDERACIÓN INDICADORES OPERATIVOS.....	17
6.- INDICADORES OPERATIVOS POR PROCESO (NIVEL ESTRATÉGICO)	19
6.1.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS	19
6.2.- PLAN DE COMUNICACIÓN	24
6.3.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL DEL GASTO.....	27
6.4.- GESTIÓN DEL RIESGO Y USO SEGURO DE LOS MEDICAMENTOS.....	33
6.5.- GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	37
6.6.- DOCENCIA Y FORMACIÓN	40
6.7.- ATENCIÓN FARMACEUTICA AL PACIENTE INGRESADO	44
6.8.- ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE AMBULATORIO	48
6.9.- ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE EXTERNO	52
6.10.- INVESTIGACIÓN.....	56
6.11.- LOGÍSTICA DEL MEDICAMENTO	60
6.12.- ELABORACIÓN DE MEDICAMENTOS.....	66
6.13.- INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS.....	70
6.14.- FARMACOCINÉTICA Y FARMACOGENÉTICA.....	74
6.15.- ENSAYOS CLÍNICOS	78

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

1.- PRESENTACIÓN

RAZÓN DE SER DEL PROYECTO

Dentro del Plan Estratégico 2008-2011 de la actual Junta Directiva de la SEFH, en la línea estratégica “6.1.- Conocimiento para la acción”, se encuentra el objetivo operativo “6.1.1.- Construir plataformas que facilitan el intercambio de información y la gestión del conocimiento”, en base al cual se justifica el desarrollo de una herramienta de cuadro de mandos, herramienta básica para la dirección estratégica de un Servicio de Farmacia, al igual que para cualquier otra organización.

Para ello, desde la SEFH se ha elaborado una estructura general de cuadro mandos, incluyendo los niveles e indicadores estratégicos y operativos necesarios, articulándolos de forma adecuada, con el fin de poder pilotar y realizar el seguimiento del funcionamiento del Servicio de Farmacia, en base a la estrategia adoptada, así como conocer en cualquier momento el estado actual del Servicio de Farmacia según una escala de valoración global sustentada sobre las valoraciones de los niveles estratégicos y operativos.

Por otro lado, se ha considerado adecuado que ésta estructura definida se vehiculice mediante una aplicación informática desarrollada a tal efecto, y finalmente, que en el futuro, si es posible, y si es considerado útil por los socios, se disponga de un sistema centralizado anónimo de comparación de los valores de los indicadores propios, con la media del resto de hospitales.

GRUPO DESARROLLO PROYECTO CUADRO DE MANDOS

El Grupo de Desarrollo del Proyecto Cuadro de Mandos (GDPCM) es un nuevo tipo de grupo de trabajo de la SEFH cuya duración se circunscribe al periodo de desarrollo de los objetivos encomendados.

El GDPCM está formado por un grupo de socios que ejercen de núcleo de trabajo y que forman el Comité de Coordinación del grupo. Son sus componentes:

- Javier García Pellicer (Coordinador)
- Alicia Herrero Ambrosio
- M^a Teresa Inaraja Bobo
- Nekane Mauleon Echeverria
- Andrés Navarro Ruiz
- Elisa Pascual Jimenez
- Inmaculada Torre Lloveras
- Amelia de la Rubia Nieto
- Jose Ramón del Prado Llergo

Esta composición se determinó buscando la necesaria diversidad en cuanto a criterios de tamaño de hospital, carácter público o privado del mismo, y diferentes ámbitos territoriales.

Aparte de ellos, el GDPCM está compuesto de forma anónima por todos los socios que respondieron a la solicitud vía mensaje a la Lista SEFH en la que se indicaba que todos aquellos socios de la SEFH que estuvieran interesados en la revisión del documento preliminar lo comunicaran al coordinador del grupo. Ellos recibirán el documento elaborado por el Comité de Coordinación, y en base a su revisión y sugerencias, se cerrará definitivamente dicho documento.

Los objetivos del GDPCM son:

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

- Desarrollar una estructura base general de niveles/indicadores estratégicos y operativos del Servicio de Farmacia, así como la ponderación numérica y relaciones entre ellos. Su contenido será el núcleo del presente documento, “Cuadro de Mandos Jerarquizado de un Servicio de Farmacia”.
- Validar la herramienta informática que soportará la estructura anteriormente definida, y que se repartirá a los Servicios de Farmacia.
- Validar, en su caso, un futuro sistema centralizado de comparación de valores de indicadores.

Las características de los productos finales de este grupo de trabajo son:

- El procedimiento “Cuadro de Mandos Jerarquizado de un Servicio de Farmacia” se pondrá a disposición de los socios a través de la Web SEFH.
- La herramienta informática desarrollada se pondrá a disposición de los socios y/o Servicios de Farmacia de forma gratuita (descarga gratuita vía Web SEFH).
- La herramienta dispondrá de un repositorio de indicadores y una estructura de cuadro de mandos general estándar incorporado.
- No obstante la aplicación será flexible para el desarrollo de nuevos indicadores y edición del cuadro de mandos, de forma que cada Servicio de Farmacia pueda configurarse aquel que más se adapte a sus necesidades

PATROCINIO

El proyecto “Cuadro de Mandos Jerarquizado de un Servicio de Farmacia” se encuentra patrocinado por Laboratorios AMGEN, a quien desde aquí queremos transmitir nuestro agradecimiento por su apoyo.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

2.- INTRODUCCIÓN

Toda organización necesita un sistema de indicadores para su control y para la toma de decisiones. Los indicadores son necesarios para poder mejorar, ya que lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar. No se pueden tomar decisiones por simple intuición, y los indicadores muestran los puntos problemáticos de un proceso y su evolución, ayudando a caracterizarlos, comprenderlos y confirmarlos.

Así, el cuadro de mandos consiste en una herramienta de gestión que recoge, organiza y presenta, de forma sinóptica (es decir, de forma clara, rápida y resumida) los indicadores de una organización, e informa de la evolución de los mismos.

El Servicio de Farmacia, como toda organización, necesita una estructura de cuadro mandos, que incorpore los niveles e indicadores estratégicos y operativos necesarios en función de su idiosincrasia particular, articulándolos de forma adecuada, con el fin de poder pilotar y realizar el seguimiento del funcionamiento del Servicio de Farmacia, en base a la estrategia adoptada por el mismo, así como conocer en cualquier momento el estado actual del Servicio de Farmacia según una escala o indicador de valoración global sustentada sobre las valoraciones de sus niveles estratégicos y operativos. Esta estructura definida se vehiculiza mediante una aplicación informática desarrollada a tal efecto, con el objetivo de facilitar y agilizar la consecución de los fines del cuadro de mandos.

Por tanto, los objetivos que se persiguen al desarrollar un Cuadro de Mandos son:

- Desarrollar una herramienta que permita el pilotaje y/o seguimiento del funcionamiento del Servicio de Farmacia, en base a la estrategia adoptada.
- Conocer el estado actual del Servicio de Farmacia sobre una escala de valoración del mismo, y de sus niveles estratégicos y operativos.

Las necesidades para el desarrollo de un Cuadro de Mandos son:

a) Estrategia. Por un lado viene definida por la Misión, Visión y Valores del Servicio de Farmacia, y por otro, en función del entorno cambiante, aunque siempre derivados de los anteriores, por los “Factores Críticos de Éxito”, los cuales responden a la pregunta: ¿Qué se necesita crear para tener éxito?. Es decir, son las formas como la organización debe operar y el personal debe actuar para desarrollar la misión y alcanzar la visión, dentro de su contexto actual. Al definirlos, se identifican las áreas en que el Servicio de Farmacia debe enfocarse, ya que son aquellos que más contribuyen al logro de la misión y la visión.

Obviamente, esta estrategia es propia de cada Servicio de Farmacia y puede ir cambiando en el tiempo.

b) Sistema de indicadores. Permite medir la implantación, desarrollo o seguimiento de la estrategia adoptada. Un modelo general de estructura de indicadores para un cuadro de mandos se muestra en la Figura 1.

Para el desarrollo del presente cuadro de mandos de un Servicio de Farmacia se han realizado algunas modificaciones sobre el modelo de sistema de indicadores general, de forma que nuestro modelo está compuesto por:

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

- Indicadores ó niveles estratégicos. En nuestro modelo se equiparan con los procesos del Servicio de Farmacia, por lo que cada Proceso se convierte en un Indicador Estratégico. En otros modelos se podrían equiparan con áreas o unidades funcionales.
- Indicador global del Servicio de Farmacia. Proviene de la ponderación conjunta de los indicadores estratégicos, es decir, de los procesos del Servicio de Farmacia.
- Indicadores operativos. Son los indicadores “per se”. Definidos con sus características completas. Pueden ser de diversos tipos como calidad, eficiencia, eficacia, económicos, actividad. Interesa que haya pocos pero buenos, que sean fáciles de medir, representativos, y que midan en la medida de lo posible los factores críticos de éxito definidos.

Así, para desarrollar este modelo de sistema de indicadores se hace necesario definir los procesos (niveles estratégicos), los indicadores operativos de cada proceso (nivel estratégico) y la ponderación numérica (relaciones) entre ellos y sus superiores. Esta ponderación se realiza a dos niveles: Operativos – Proceso, y Procesos – Global Servicio de Farmacia.

El modelo específico de estructura de indicadores seguido en este documento, para el cuadro de mandos del Servicio de Farmacia, se muestra en la Figura 2.

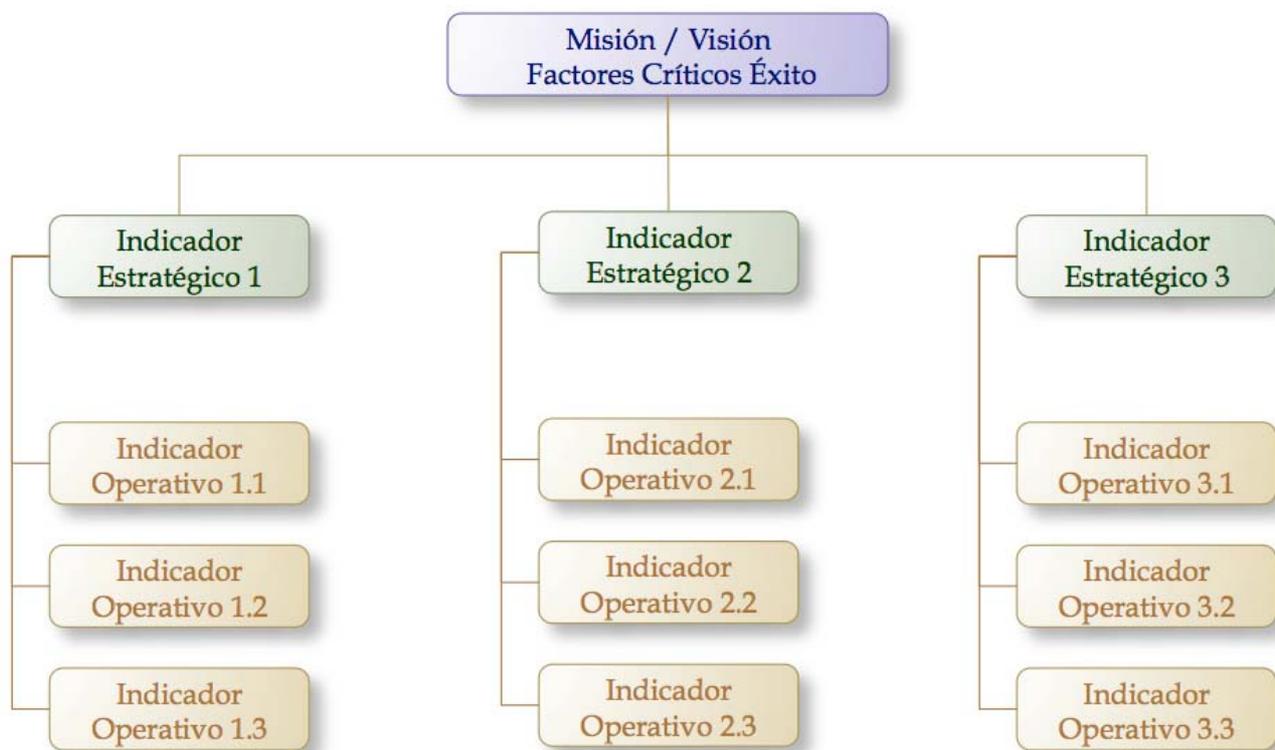


Figura 1.- Modelo general de estructura de un Sistema de Indicadores

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

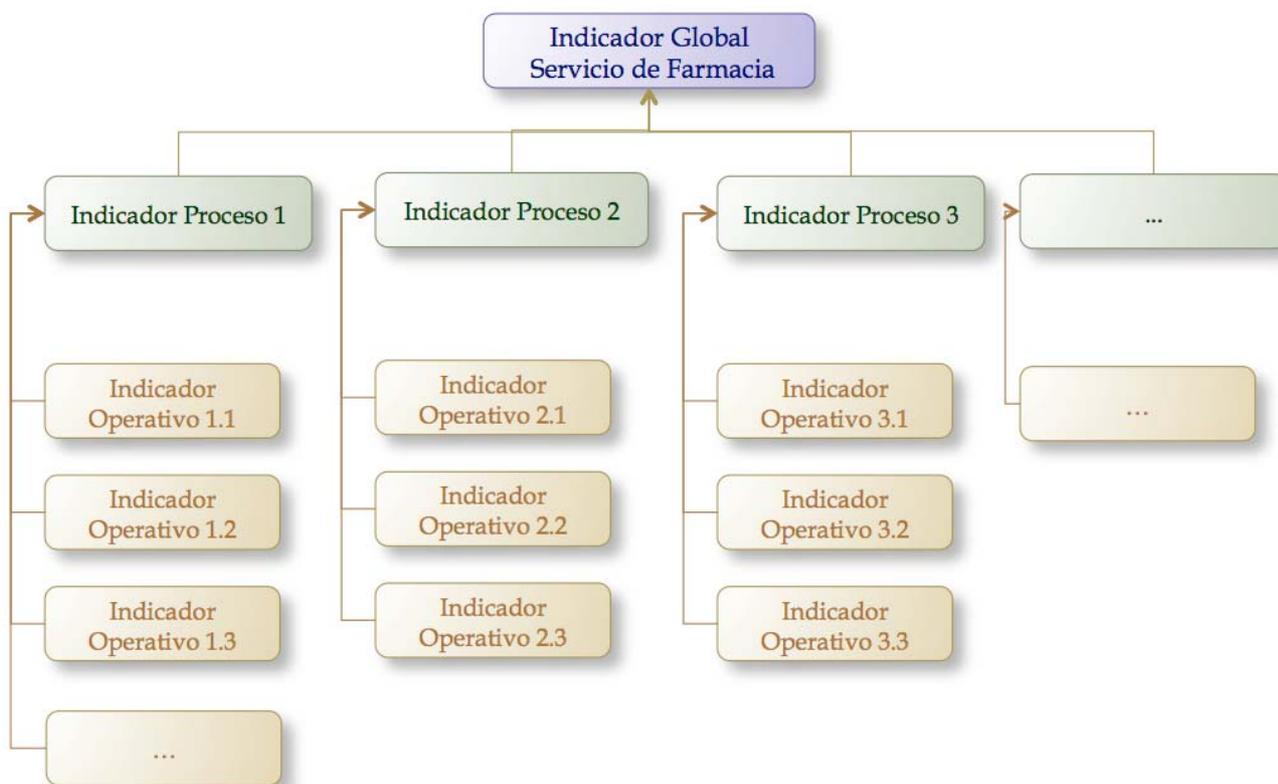


Figura 2.- Modelo específico de Sistema de Indicadores para el Servicio Farmacia

c) Herramienta informática para el control y seguimiento del sistema de indicadores. Debe permitir construir la estructura de indicadores definida de forma completa, y hacer un seguimiento de la misma en el tiempo.

El modelo de actuación que se ha seguido para el diseño del sistema de indicadores del Servicio de Farmacia en el presente documento se muestra en la Figura 3.

De la estructura mostrada en la Figura 2, se derivan tres niveles de interacción con el Cuadro de Mandos:

- a) El Indicador Global del Servicio de Farmacia. Se corresponde con el nivel de Jefe de Servicio, el cual rápidamente, mediante el éste indicador global del SF y los indicadores de cada nivel estratégico puede percibir la situación actual del Servicio, y realizar un seguimiento de la misma.
- b) Los Indicadores de Proceso (Nivel Estratégico). Se corresponden con el nivel de los Gestores de Proceso, de forma que cada uno de ellos puede rápidamente, mediante su indicador y los indicadores operativos del mismo, percibir la situación actual del proceso, y realizar un seguimiento del mismo.
- c) Los Indicadores Operativos. Se corresponden con el personal que realiza las actividades de los diferentes procesos, y que son los encargados de introducir los valores de los mismos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Estos niveles de acceso se corresponden con los habilitados en la herramienta informática disponible para el Cuadro de Mandos.

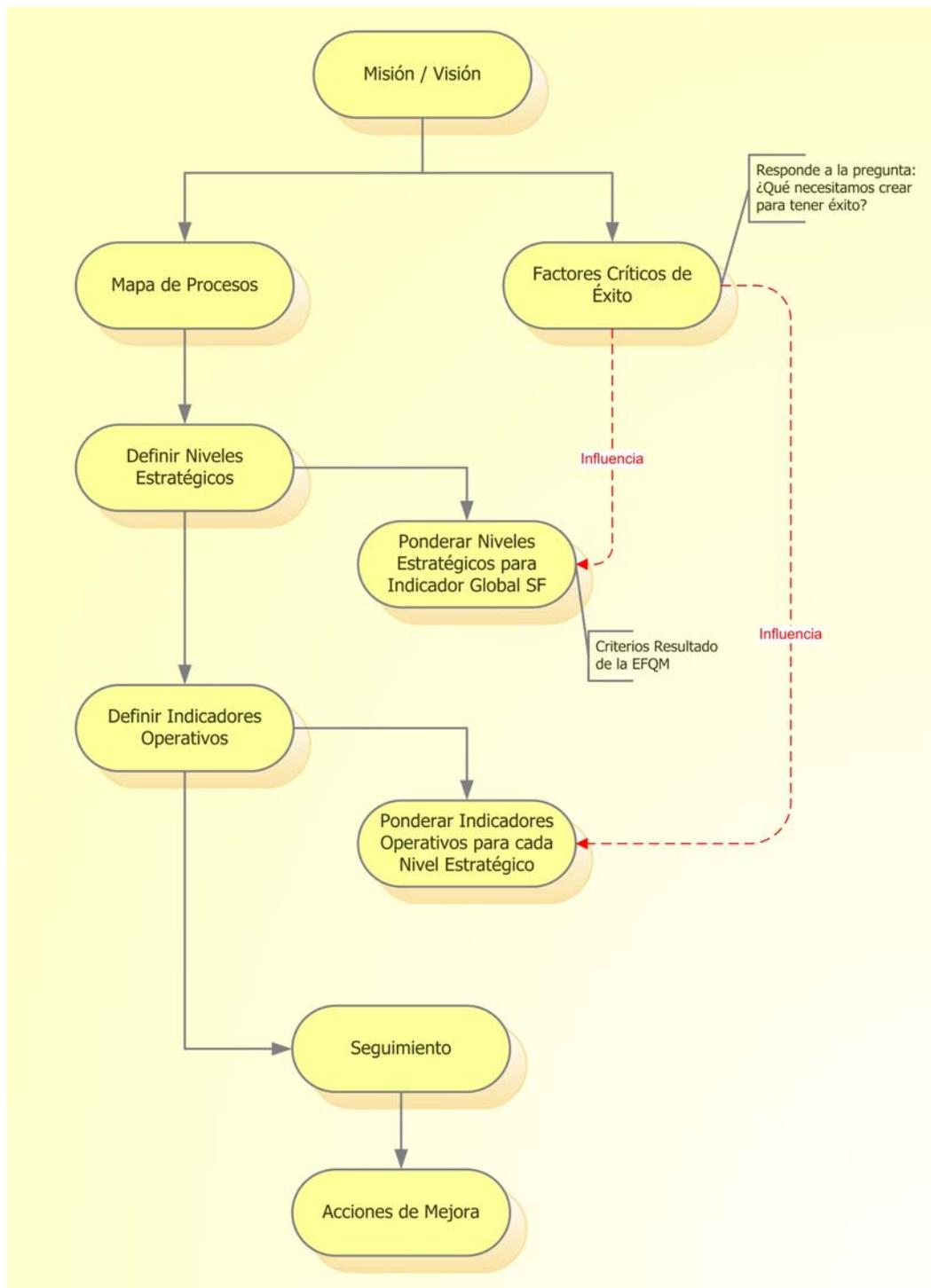


Figura 3.- Modelo de actuación para el diseño de un Sistema de Indicadores

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Por otro lado, tanto para el Indicador Global del Servicio de Farmacia, como para los Indicadores de Proceso (Niveles Estratégicos), se definen los intervalos numéricos para los cuales el valor del indicador se considera óptimo (color verde), medio (color amarillo) y no aceptable (color rojo). Así, la aplicación informática muestra junto con el valor numérico del indicador, el color de fondo correspondiente a la franja de valoración definida, creando así un sistema de alerta visual mediante colores, tipo semáforo. En la Figura 4 se muestra un ejemplo de la pantalla de control global figurada de la aplicación del Cuadro de Mandos, donde se puede apreciar el sistema de alerta mediante colores.

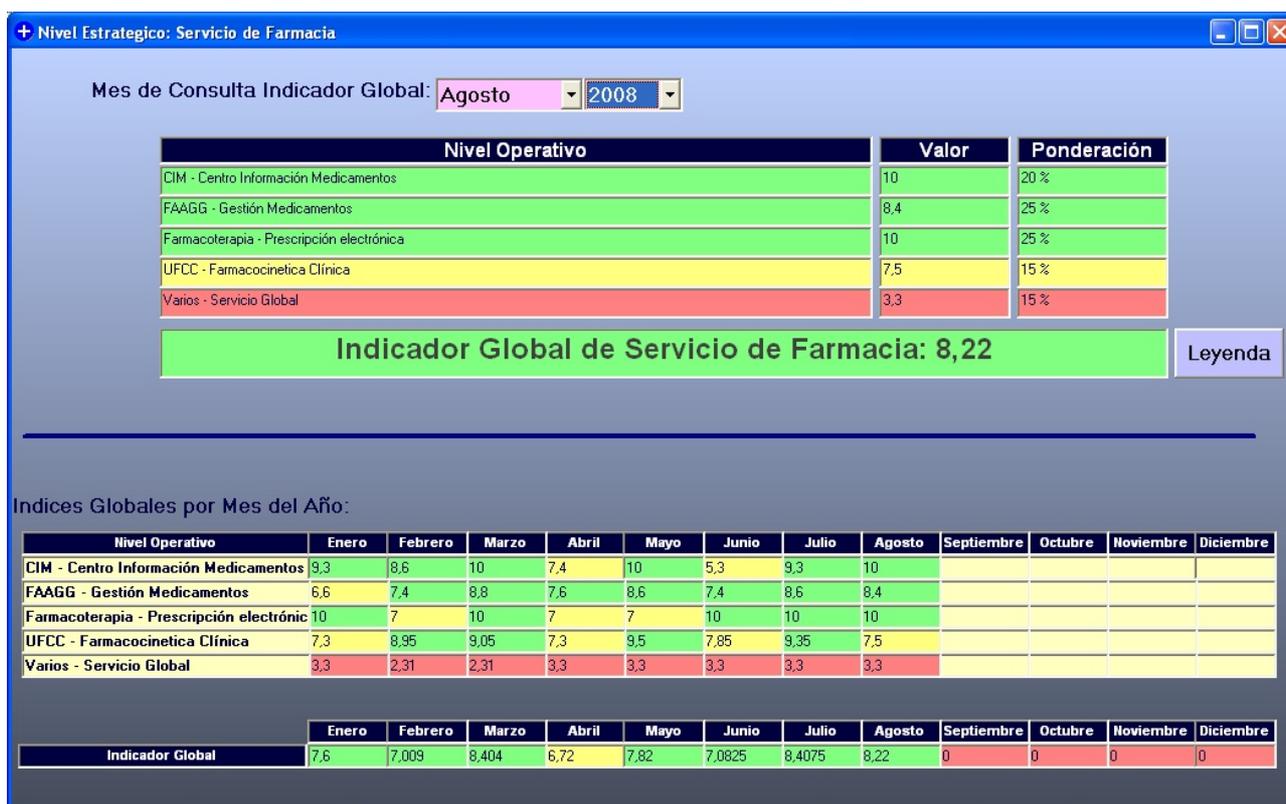


Figura 4.- Sistema de alerta mediante colores

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

3.-MISIÓN, VISIÓN Y FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

3.1.- MISIÓN Y VISIÓN Y VALORES

La misión y visión del Servicio de Farmacia, base de la estrategia del mismo, son propias de cada uno de los Servicios, por lo que en este documento tan solo se recojen algunas misiones y visiones de diferentes Servicios de Farmacia, a modo de ejemplo siendo cada SF el que debe definir las suyas propias.

3.1.1.- Misiones

Misión SF Hospital La Fe: Proveer una farmacoterapia integral y eficiente a los pacientes del Hospital y su área de influencia de forma corresponsable con el resto del equipo, añadiendo calidad al proceso asistencial de modo que contribuya a mejorar el estado de salud de la población.

Misión SF Hospital La Paz: Estar 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.

Misión SF Hospital Donostia: Contribuir en la gestion del proceso asistencial proporcionando ATENCION FARMACEUTICA de calidad, que garantice el aprovisionamiento de los Medicamentos y Productos Sanitarios más adecuados y promoviendo un uso racional de los mismos, basado en la evidencia científica ,con criterios de seguridad, eficacia y eficiencia, en los pacientes atendidos en el Hospital y en su área de influencia.

Misión SF Hospital General Universitario Elche: Colaborar en el cuidado del paciente, mediante el uso correcto de los medicamentos.

3.1.2.- Visiones

Visión SF Hospital Universitario La Fe: Estar entre los mejores proveedores de farmacoterapia y ser reconocido por profesionales, pacientes y entorno social como una organización excelente.

Visión SF Hospital Universitario La Paz: Ser reconocidos por profesionales, pacientes y entorno social como una organización excelente en el proceso farmacoterapéutico del paciente.

Visión SF Hospital General Universitario de Elche: La búsqueda de los mejores resultados sobre la salud de los pacientes mediante el empleo eficiente y seguro de los medicamentos.

3.2.- FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Como ya se ha comentado, en este nivel estratégico, los factores críticos de éxito son las respuestas a la pregunta: ¿Qué se necesita crear para tener éxito?. Es decir, son las formas como la organización debe operar y el personal debe actuar para desarrollar la misión y alcanzar la visión. Se definen en la estrategia ya que permiten identificar

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

las áreas en que la organización debe enfocarse, debido a que son los factores que más contribuyen al logro de la misión y la visión.

Los factores críticos de éxito definidos para el Servicio de Farmacia son:

- ✓ Seguridad en el Uso de los Medicamentos
- ✓ Uso eficiente de los recursos asignados
- ✓ Satisfacción del Personal del Servicio de Farmacia
- ✓ Satisfacción de los clientes internos y externos del Servicio de Farmacia
- ✓ Visibilidad del Servicio de Farmacia

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

4.- NIVELES ESTRATÉGICOS

Dado que uno de los objetivos del Cuadro de Mandos es poder realizar el seguimiento del funcionamiento del Servicio de Farmacia, es necesario representar todos los niveles de funcionamiento del mismo. Por ello, en nuestro modelo, se decidió equiparar los Niveles o Indicadores Estratégicos del Cuadro de Mandos a los procesos definidos en el Servicio de Farmacia, a través de su Mapa de Procesos.

La posterior ponderación otorgada a los diferentes procesos (niveles estratégicos) permitirá incorporar la estrategia adoptada por el Servicio de Farmacia, otorgando diferentes pesos a los procesos del Servicio con respecto al Indicador Global del Servicio de Farmacia, sin que por ello se pierda la capacidad de realizar el seguimiento en el funcionamiento de todos los procesos del Servicio.

Los procesos (niveles estratégicos) definidos por consenso del grupo de trabajo, para el Cuadro de Mandos del Servicio de Farmacia se muestran en la Tabla 1. Se incluye asimismo que tipo de proceso constituye cada uno de ellos (estratégico, clave o soporte).

PROCESO	TIPO DE PROCESO
Planificación y Gestión de Recursos	Estratégico
Comunicación	Estratégico
Sistemas de Información	Estratégico
Gestión de la Calidad	Estratégico
Gestión del Riesgo y Uso Seguro del Medicamento	Estratégico
Docencia y Formación	Clave
Atención Farmacéutica al Paciente Externo	Clave
Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado	Clave
Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio	Clave
Investigación	Clave
Información y Selección de Medicamentos	Soporte
Logística del Medicamento	Soporte
Elaboración y Acondicionamiento	Soporte
Ensayos Clínicos	Soporte
Farmacocinética / Farmacogenética	Soporte

Tabla 1.- Procesos / Niveles Estratégicos definidos para el Servicio de Farmacia

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

4.1.- PONDERACIÓN NIVELES ESTRATÉGICOS / PROCESOS

Para la ponderación de los niveles estratégicos o procesos del Servicio de Farmacia, es decir para determinar el peso sobre el total (100%) que tiene cada uno de ellos, y poder calcular así el indicador global del Servicio de Farmacia, se utiliza como criterio inicial la relación que cada uno de estos niveles estratégicos o procesos tiene con los criterios de resultado de la EFQM. Estos criterios de resultado, así como su peso y factores que los integran, definidos por la propia EFQM, se muestran en la Tabla 2.

Esta decisión se ha basado en que el modelo EFQM es el Modelo de Calidad adoptado por algunos hospitales de nuestro ámbito, y que asimismo, estos criterios ya viene cuantificados por la propia EFQM, de forma que permite usarlos como base para la necesaria ponderación numérica de los niveles estratégicos. Por otro lado, esta clasificación no difiere mucho de las clásicas perspectivas del modelo de Kaplan y Norton (perspectiva económica, perspectiva de los usuarios, perspectiva de los procesos internos, perspectiva de innovación y desarrollo, y perspectiva de personal).

CRITERIO 6 (20%)	RESULTADOS EN LOS CLIENTES	<p>Que logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos.</p> <p>6.a.- Medidas de percepción: La percepción que tienen los clientes externos de la Organización.</p> <p>6.b.- Indicadores de rendimiento: indicadores internos de la actuación que conducen, influyen, o predicen los de percepción</p>
CRITERIO 7 (9%)	RESULTADOS EN LAS PERSONAS	<p>Que logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran.</p> <p>7.a.- Medidas de percepción: La percepción de la organización que tienen las personas que la integran.</p> <p>7.b.- Indicadores de rendimiento: medidas internas utilizadas por la Organización para supervisar, predecir y mejorar el rendimiento de las personas</p>
CRITERIO 8 (6%)	RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	<p>Que logros está alcanzando la organización en la sociedad a nivel local, nacional o internacional (lo pertinente).</p> <p>8.a.- Medidas de percepción: La percepción de la organización por la Sociedad.</p> <p>8.b.- Indicadores de rendimiento: medidas internas de rendimiento para supervisar, entender y predecir la percepción de la Sociedad en general.</p>
CRITERIO 9 (15%)	RESULTADOS CLAVE	<p>Que logros está alcanzando la organización en relación con relación al rendimiento planificado.</p> <p>9.a.- Resultados clave del rendimiento de la organización.</p> <p>9.b.- Indicadores clave del rendimiento de la organización.</p>

Tabla 2.- Criterios de resultado de la EFQM

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

La metodología para la ponderación se muestra en la Figura 5, de forma que para cada nivel estratégico o proceso se determina si existe “Mucha relación” (3 puntos), “Algo de relación” (2 puntos), “Poca relación” (1 punto) o “Ninguna relación” (0 puntos), con cada uno de los criterios de Resultado de la EFQM.

Nivel / Indicador Estratégico	Crit. 6	Crit. 7	Crit. 8	Crit. 9
Nivel estratégico 1	✓✓ ✓		✓	✓✓
Nivel estratégico 2	✓	✓✓	✓	✓✓ ✓
Nivel estratégico 3	✓✓	✓	✓✓	✓✓

✓ : Poca relación, ✓✓ : Algo de relación ✓✓✓ : Mucha relación

Figura 5.- Relaciones Niveles Estratégicos / Criterios de Resultado EFQM.

A partir de la determinación del grado de relación, se cuantifican numéricamente estas relaciones mediante los porcentajes de peso establecidos por la EFQM para los criterios de resultado, y el grado de relación existente. En la Figura 6 se muestra el ejemplo de cuantificación de las relaciones mostradas en la Figura 5.

Criterio 6 (3 x 20) + Criterio 7 (0 x 9) + Criterio 8 (1 x 6) + Criterio 9 (2 x 15): 96 puntos	36,8%
Criterio 6 (1 x 20) + Criterio 7 (2 x 9) + Criterio 8 (1 x 6) + Criterio 9 (3 x 15): 89 puntos	34,1%
Criterio 6 (2 x 20) + Criterio 7 (1 x 9) + Criterio 8 (2 x 6) + Criterio 9 (1 x 15): 76 puntos	29,1%

Figura 6.- Ejemplo de cuantificación numérica de Niveles Estratégicos

Así, y aplicando esta metodología a los procesos definidos (niveles estratégicos) en el punto anterior para el Servicio de Farmacia, por consenso del grupo de trabajo, se obtienen las relaciones y ponderaciones numéricas que se muestran en la Tabla 3, y que permiten ponderar los pesos relativos de cada proceso (nivel estratégico) sobre el Indicador Global del Servicio de Farmacia.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
Planificación y Gestión de Recursos	2	40	3	27	2	12	3	45	124	8,35%
Comunicación	3	60	3	27	2	12	3	45	144	9,70%
Gestión del Riesgo y Uso Seguro del Medicamento	3	60	2	18	3	18	3	45	141	9,49%
Sistemas de Información	2	40	2	18	0	0	3	45	103	6,94%
Gestión de la Calidad	2	40	2	18	1	6	3	45	109	7,34%
Docencia y Formación	1	20	2	18	2	12	1	15	65	4,38%
Atención Farmacéutica al Paciente Externo	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Investigación	1	20	2	18	2	12	1	15	65	4,38%
Información y Selección de Medicamentos	2	40	1	9	2	12	2	30	91	6,13%
Logística del Medicamento	3	60	2	18	1	6	3	45	129	8,69%
Elaboración y Acondicionamiento	2	40	1	9	1	6	2	30	85	5,72%
Ensayos Clínicos	1	20	0	0	1	6	1	15	41	2,76%
Farmacocinética / Farmacogenética	2	40	0	0	0	0	1	15	55	3,70%

Tabla 3.- Procesos (niveles estratégicos) del Servicio de Farmacia ponderados.

Esta ponderación inicial puede verse modificada posteriormente en base a cambios de estrategia del Servicio de Farmacia, derivados de cambios en el entorno de la organización, de forma que se ponderen más unos niveles frente a otros, para adaptarse a la nueva estrategia.

Es importante insistir que esta ponderación resulta del consenso de los miembros del grupo, pero que no tiene porque coincidir con las valoraciones que otros socios o Servicios de Farmacia otorguen, en cuyo caso se insta a cada Servicio de Farmacia a utilizar las suyas propias o las que crea más adecuadas.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

5.- INDICADORES OPERATIVOS

Concluida la definición y ponderación de los procesos (niveles estratégicos) de nuestro modelo, el siguiente punto para la construcción del sistema de indicadores consiste en desarrollar por separado cada uno de los procesos definidos, incorporando a cada uno de ellos los indicadores operativos que mejor lo representen, así como la ponderación numérica entre estos indicadores operativos para calcular el indicador global del proceso (nivel estratégico).

Además de los indicadores operativos propios del cuadro de mandos, en la herramienta informática se pueden incorporar indicadores de actividad de cada uno de los procesos (niveles estratégicos) con el fin de tenerlos recogidos y poderles realizar un seguimiento, y tenerlos agrupados junto con los indicadores correspondientes del cuadro de mandos, para así disponer de la información necesaria de posibles picos de actividad que hayan afectado a los indicadores del cuadro de mandos. A estos indicadores de actividad, en caso de incorporarlos, se les pondrá un porcentaje de ponderación igual a cero, es decir, no influirán en los indicadores de proceso ni en el indicador global del Servicio de Farmacia.

Cada indicador operativo que se incorpore se debe definir de forma completa. El modelo de definición de indicadores operativos del presente trabajo se muestra en la Tabla 4.

Código		Nombre			
GC-3		¿Dispone el Servicio de Farmacia de una Guía Farmacoterapéutica actualizada?			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Dispone el SF de una Guía Farmacoterapéutica y se ha actualizado ésta desde la última Comisión de Farmacia?.			Gestión de Calidad		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
---		Sí / No		Responsable Calidad	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Sí	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Mensual		

Tabla 4.- Definición de un Indicador Operativo.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

5.1.- SELECCIÓN INDICADORES OPERATIVOS

Para un determinado proceso (nivel estratégico), los pasos a dar para la selección de los indicadores operativos pueden ser:

- ✓ Definir los clientes del proceso y sus expectativas y/o exigencias
- ✓ Identificar las variables críticas para el buen funcionamiento del proceso. Equivale a preguntarse: ¿cómo sabremos que estamos logrando el objetivo?. Para ello se puede o bien definir los factores críticos de éxito del proceso o bien desarrollar un Diagrama de Ishikawa del proceso, identificando los Inductores de Actuación Clave (teniendo en cuenta actividades críticas del proceso y exigencias de los clientes).
- ✓ Definir los Indicadores Operativos en función de los factores críticos de éxito o de los inductores de acción clave.

5.2.- PONDERACIÓN INDICADORES OPERATIVOS

De forma similar a como se ha realizado anteriormente, para la ponderación de los indicadores operativos de un proceso (nivel estratégico), es decir para determinar el peso sobre el total (100%) que tiene cada uno de ellos, y poder calcular así el indicador del proceso (nivel estratégico), se utiliza como criterio inicial la relación que cada uno de estos indicadores operativos tiene con los criterios de resultado de la EFQM. Estos criterios de resultado, así como su peso y factores que los integran, se mostraban en la Tabla 2.

La metodología para la ponderación se muestra en la Figura 7, de forma que para cada indicador operativo se determina si existe “Mucha relación” (3 puntos), “Algo de relación” (2 puntos), “Poca relación” (1 punto) o “Ninguna relación” (0 puntos), con cada uno de los criterios de Resultado de la EFQM. En este caso, el Criterio Clientes se enfoca exclusivamente a los clientes del proceso, mientras que el Criterio Resultados Clave se enfoca a los resultados clave de la organización, es decir del Servicio de Farmacia.

Indicadores Operativos	Crit. 6	Crit. 7	Crit. 8	Crit. 9
Indicador Operativo 1	✓✓ ✓		✓	✓✓
Indicador Operativo 2	✓	✓✓	✓	✓✓ ✓
Indicador Operativo 3	✓✓	✓	✓✓	✓✓

✓ : Poca relación, ✓✓ : Algo de relación ✓✓✓ : Mucha relación

Figura 7.- Relaciones Nindicadores Operativos / Criterios de Resultado EFQM.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

A partir de la determinación del grado de relación, se cuantifican numéricamente estas relaciones mediante los porcentajes de peso establecidos por la EFQM para los criterios de resultado, y el grado de relación existente, del mismo modo a como se mostraba anteriormente en la Figura 6, aunque en este caso para los indicadores operativos de cada uno de los procesos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.- INDICADORES OPERATIVOS POR PROCESO (NIVEL ESTRATÉGICO)

6.1.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
¿Dispone el Servicio de Farmacia (SF) de una Cartera de Servicios actualizada y difundida en el hospital?	C.M.	Sí/No	Planificación y Gestión de Recursos	19,30%
% Cumplimiento del plan anual de objetivos del SF	C.M.	%	Planificación y Gestión de Recursos	18,38%
% Procesos con registro y documentación periódica de indicadores de calidad	C.M.	%	Planificación y Gestión de Recursos	18,38%
¿Dispone el SF de un plan de Comunicación actualizado y conocido por el personal?	C.M.	Sí/No	Planificación y Gestión de Recursos	12,93%
¿Dispone el SF de un mapa de procesos con asignación de responsables y recursos humanos necesarios en cada uno de ellos?	C.M.	Sí/No	Gestión de la Calidad	19,16%
% Cumplimiento de reuniones de seguimiento presupuestario con Dirección y Servicios Clínicos	C.M.	%	Planificación y Gestión de Recursos	11,85%

Nº de farmacéuticos que participan en equipos interdisciplinarios	Actividad	Nº	Planificación y Gestión de recursos	0%
Nº de informes elaborados para las Comisiones de Calidad	Actividad	Nº	Planificación y Gestión de Recursos	0%
Nº de informes económicos elaborados mensualmente	Actividad	Nº	Planificación y Gestión de Recursos	0%

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	2	40	3	27	2	12	3	45		
¿Dispone el Servicio de Farmacia (SF) de una Cartera de Servicios actualizada y difundida en el hospital?	2	40	3	27	2	12	3	45	124	19,30%
% Cumplimiento del plan anual de	2	40	3	27	1	6	3	45	118	18,38%

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	

Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009

objetivos del SF										
% Procesos con registro y documentación periódica de indicadores de calidad	2	40	3	27	1	6	3	45	118	18,38%
¿Dispone el SF de un plan de Comunicación actualizado y conocido por el personal?	1	20	3	27	1	6	2	30	83	12,93%
¿Dispone el SF de un mapa de procesos con asignación de responsables y recursos humanos necesarios en cada uno de ellos?	3	60	3	27	1	6	2	30	123	19,16%
% Cumplimiento de reuniones de seguimiento presupuestario con Dirección y Servicios Clínicos	2	40	1	9	2	12	1	15	76	11,85%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
PyG-1		¿Dispone el Servicio de Farmacia de una Cartera de Servicios actualizada y difundida en el Hospital			
Definición			Nivel Estratégico		
En Cartera de Servicios constan todos los procesos del Servicio de Farmacia y existen métodos de acceso (difusión en papel, intranet...) para su conocimiento por otros Servicios u hospitales.			Planificación y Gestión de Recursos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
---		Sí/No		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Mensual			
Límite bajo		Límite alto		Meta	
No		Sí		Sí	
Tipo Cálculo		Fórmula cálculo			
Sí/No		Sí ⇒ 10 No ⇒ 0			
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr...		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
----			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
PyG-2		% Cumplimiento del Plan Anual			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° objetivos implantados y revisados(a), dividido N° de objetivos propuestos en el Plan Anual (b)			Planificación y Gestión de Recursos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = a / b * 100		%		Responsable proceso	
Frecuencia medida					
Mensual					
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo		Fórmula cálculo
0,6	1	0,9	Fórmula		X * 0,1
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
PyG-3		% Procesos con registro y documentación periódica de indicadores de calidad			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° de procesos con indicadores de calidad que se miden de forma periódica (a), dividido N° total de procesos del Servicio de Farmacia (b).			Planificación y Gestión de Recursos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = a / b * 100		%		Responsable proceso	
Frecuencia medida					
Mensual					
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo		Fórmula cálculo
0,6	1	0,9	Fórmula		X * 0,1
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
PyG-4		¿Dispone el SF de un plan de Comunicación actualizado y conocido por el personal?			
Definición			Nivel Estratégico		
Existe un Plan de Comunicación eficaz entre los diferentes profesionales del SF, promoviendo la coordinación para la consecución de los objetivos y la mejora continua			Planificación y Gestión de Recursos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
---		Sí/No		Responsable proceso	Anual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Sí	Sí	Sí/No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
PyG-5		¿Dispone el SF de un mapa de procesos con asignación de responsables y recursos humanos necesarios en cada uno de ellos?			
Definición			Nivel Estratégico		
Dispone o no el Servicio de Farmacia de un mapa de procesos donde se relacionan los diferentes procesos con la asignación de los responsables más idóneos e identificar las necesidades de recursos humanos de cada proceso			Planificación y Gestión de Recursos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
---		Sí/No		Responsable proceso	Anual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Sí	Sí	Sí/No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
PyG-6		% Cumplimiento de reuniones de seguimiento presupuestario con Dirección y Servicios Clínicos			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° de reuniones de seguimiento presupuestario realizadas con Dirección y Servicios Clínicos (a), dividido N° total de reuniones planificadas (b).			Planificación y Gestión de Recursos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = a / b * 100		%		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Mensual			
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
0,7	1	> 0,9	Fórmula	X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.2.- COMUNICACIÓN

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Cumplimiento de las reuniones del personal facultativo en el SF programadas	C.M.	%	Comunicación	23 %
Participación del SF en el plan de acogida del personal del centro	C.M.	Si/No	Comunicación	28 %
Reuniones programadas con otros servicios del Hospital	C.M.	%	Comunicación	33,5 %
Participación del SF en la página web pública del hospital	C.M.	Si/No	Comunicación	15,5 %

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La comunicación entre los trabajadores dentro del SF
- La comunicación entre el SF y el resto de servicios dentro del hospital
- La comunicación con los pacientes/población
- La comunicación con el resto de profesionales farmacéuticos

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Indicador Operativo	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
% Cumplimiento reuniones del personal facultativo en el SF programadas	0	0	3	27	2	12	3	45	84	22,95 %
Participación del SF en el plan de acogida del personal del centro	2	40	3	27	1	6	2	30	103	28,15 %
Reuniones programadas con otros servicios del Hospital	3	60	3	27	1	6	2	30	123	33,60 %
Participación del SF en la página web pública del hospital	1	20	1	9	2	12	1	15	56	15,30 %

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
PC-1		% Cumplimiento de las reuniones del personal facultativo en el SF programadas			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el n° de reuniones realizadas (a) / n° de reuniones programadas (b)			Plan de Comunicación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
X = a/b * 100		%		Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
60	100	> 80	Intervalos	>=95 ⇒ 10 < 95 y >= 90 ⇒ 9 < 90 y >=80 ⇒ 8 < 80 y >=70 ⇒ 6 < 70 y >=60 ⇒ 5 < 60 y >= 50 ⇒ 3 < 50 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
PC-2		Participación del SF en el plan de acogida del personal del centro			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Participa el SF en el plan de acogida de personal del centro?			Plan de Comunicación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
---		Si/No		Responsable proceso	Trimestral
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Si	Si	Si/No	Si ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
PC-3		% Cumplimiento de las reuniones programadas con otros servicios del hospital			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el nº reuniones realizadas (a) / nº reuniones programadas			Plan de Comunicación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = a/b * 100		%		Responsable proceso	
Mensual					
Límite bajo		Límite alto		Meta	
60		100		> 80	
Tipo Cálculo		Fórmula cálculo			
Intervalos		>=95 ⇒ 10 < 95 y >= 90 ⇒ 8 < 90 y >=80 ⇒ 7 < 80 y >=70 ⇒ 6 < 70 y >=60 ⇒ 5 < 60 y >= 50 ⇒ 3 < 50 ⇒ 0			
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
PC-4		Participación del SF en la página web pública del hospital			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Dispone el SF de un área propia actualizada en la página web del hospital?			Plan de Comunicación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
---		Si/No		Responsable proceso	
Mensual					
Límite bajo		Límite alto		Meta	
No		Si		Si	
Tipo Cálculo		Fórmula cálculo			
Si / No		Si ⇒ 10 No ⇒ 0			
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.3.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL DEL GASTO

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Cuadro de mandos elaborado y evaluado en el tiempo establecido	C.M.	Si / No	Sistemas de información	13,5%
% Cumplimiento en la elaboración de informes programados a Dirección, Gerencia o Consejería para control y seguimiento	C.M.	%	Sistemas de información	18,5%
Seguimiento presupuestario	C.M.	Sí/No	Sistemas de Información	17%
Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes ingresados	C.M.	%	Sistemas de Información	17%
Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes ambulatorios	C.M.	%	Sistemas de Información	17%
Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes externos	C.M.	%	Sistemas de Información	17%

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Indicador Operativo	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	1	20	2	18	1	6	3	45		
Cuadro de mandos elaborado y evaluado en el tiempo establecido	1	20	2	18	1	6	3	45	89	13,63%
% Cumplimiento en la elaboración de informes programados a Dirección, Gerencia o Consejería para control y seguimiento	3	60	1	9	1	6	3	45	120	18,37%
Seguimiento presupuestario	3	60	1	9	2	12	2	30	111	17%
Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes ingresados	3	60	1	9	2	12	2	30	111	17%
Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes ambulatorios	3	60	1	9	2	12	2	30	111	17%
Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes externos	3	60	1	9	2	12	2	30	111	17%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
SI-1		Cuadro de mandos elaborado y evaluado en el tiempo establecido			
Definición			Nivel Estratégico		
¿ Se ha actualizado y evaluado el cuadro de mandos del SF antes del día límite planificado y/o establecido para el mes en curso?			Sistemas de Información		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
---		SI / No		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Mensual			
Límite bajo		Límite alto		Meta	
No		Si		Si	
Tipo Cálculo		Fórmula cálculo			
Si / No		Si ⇒ 10 No ⇒ 0			
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
SI-2		% Cumplimiento en la elaboración de informes programados a Dirección, Gerencia o Consejería para control y seguimiento			
Definición			Nivel Estratégico		
Nº de informes programados de seguimiento y control del gasto realizados para Dirección / Gerencia / Consejerías, realizados en tiempo y forma correcta, sobre el total de informes realizados.			Sistemas de Información		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
$X = a/b * 100$		Numérico		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Mensual			
Límite bajo		Límite alto		Meta	
< 90		100		100	
Tipo Cálculo		Fórmula cálculo			
Intervalos		$\geq 99 \Rightarrow 10$ $< 99 \text{ y } \geq 95 \Rightarrow 8$ $< 95 \text{ y } \geq 85 \Rightarrow 6$ $< 85 \text{ y } \geq 75 \Rightarrow 5$ $< 75 \text{ y } \geq 60 \Rightarrow 3$ $< 60 \Rightarrow 0$			
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
SI-3		Seguimiento presupuestario		
Definición				Nivel Estratégico
Seguimiento y análisis de la variación en el gasto global de medicamentos (a) / respecto al presupuesto establecido (b)				Sistemas de Información
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
$X = a/b * 100$	%	Responsable proceso	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
---	15%	< 7%	Intervalos	< 4 \Rightarrow 10 \geq 4 y < 6 \Rightarrow 9 \geq 6 y < 7 \Rightarrow 8 \geq 7 y < 8 \Rightarrow 7 \geq 8 y < 9 \Rightarrow 6 \geq 9 y < 10 \Rightarrow 5 \geq 10 y < 13 \Rightarrow 4 \geq 13 y < 15 \Rightarrow 3 \geq 15 \Rightarrow 0
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor indicador sobrepase el límite superior			Dr. ---	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

Nota: El indicador SI-3 puede referirse en vez de forma global a diferentes áreas de coste Farmacoterapéutico. A efecto del documento se ha utilizado el coste global en medicamentos. Se deja a criterio de cada Servicio de Farmacia su contenido.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
SI-4		Seguimiento del Coste Farmacoterapéutico en pacientes ingresados			
Definición			Nivel Estratégico		
Seguimiento y análisis del coste de la atención a pacientes ingresados: Variaciones entre períodos establecidos en el Cociente entre el coste FT intrahospitalario (a) y el nº de pacientes ingresados en un período determinado (b)			Sistemas de Información		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
$X = (a1/b1 - a2/b2)/(a1/b1) * 100$		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	10%	<6%	Intervalos	$\geq 15 \Rightarrow 0$ $\geq 12 \text{ y } < 15 \Rightarrow 2$ $\geq 10 \text{ y } < 12 \Rightarrow 4$ $\geq 8 \text{ y } < 10 \Rightarrow 6$ $\geq 6 \text{ y } < 8 \Rightarrow 8$ $\geq 4 \text{ y } < 6 \Rightarrow 9$ $< 4 \Rightarrow 10$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor numérico del indicador supere el límite superior.			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: los intervalos de cálculo se ponen a efectos del documento, pero son totalmente variables en función de las características de base de cada Servicio de Farmacia, por lo que cada uno deberá ajustarlos a su realidad.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
SI-5		Seguimiento del coste Farmacoterapéutico por paciente ambulatorio		
Definición				Nivel Estratégico
<p>Seguimiento y análisis del coste medio por proceso: Variaciones entre períodos establecidos en el Cociente entre el coste FT en paciente ambulatorio (a) y el nº de pacientes atendidos en un período determinado (b)</p> <p>Este indicador se puede calcular para el conjunto del hospital o por servicios o por áreas de actividad asistencial o por proceso (ej.: por tipo de patología neoplásica tratada, por diagnóstico, por ciclo)</p>				Sistemas de Información
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
$X = (a1/b1 - a2/b2) / (a1/b1) * 100$	Numérico	Responsable proceso	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
---	20%	<15%	Intervalos	$\geq 25 \Rightarrow 0$ $\geq 22 \text{ y } < 25 \Rightarrow 2$ $\geq 20 \text{ y } < 22 \Rightarrow 4$ $\geq 15 \text{ y } < 20 \Rightarrow 6$ $\geq 13 \text{ y } < 15 \Rightarrow 8$ $\geq 10 \text{ y } < 13 \Rightarrow 9$ $< 10 \Rightarrow 10$
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor numérico del indicador supere límite superior			Dr. ---	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

Nota: los intervalos de cálculo se ponen a efectos del documento, pero son totalmente variables en función de las características de base de cada Servicio de Farmacia, por lo que cada uno deberá ajustarlos a su realidad.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
SI-6		Seguimiento Coste Farmacoterapéutico por paciente externo		
Definición				Nivel Estratégico
<p>Seguimiento y análisis del coste medio por proceso: Variaciones entre períodos establecidos en el Cociente entre el coste FT en pacientes externos (a) y el nº de pacientes atendidos en un período determinado (b)</p> <p>Este indicador se puede calcular para el conjunto del hospital o por servicios o por áreas de actividad asistencial o por proceso (ej.: por tipo diagnóstico, por dispensación realizada)</p>				Sistemas de Información
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
$X = (a1/b1 - a2/b2) / (a1/b1) * 100$	Numérico	Responsable proceso	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
---	20%	<15%	Intervalos	$\geq 25 \Rightarrow 0$ $\geq 22 \text{ y } < 25 \Rightarrow 2$ $\geq 20 \text{ y } < 22 \Rightarrow 4$ $\geq 15 \text{ y } < 20 \Rightarrow 6$ $\geq 13 \text{ y } < 15 \Rightarrow 8$ $\geq 10 \text{ y } < 13 \Rightarrow 9$ $< 10 \Rightarrow 10$
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor numérico del indicador supere límite superior.			Dr. ---	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

Nota: los intervalos de cálculo se ponen a efectos del documento, pero son totalmente variables en función de las características de base de cada Servicio de Farmacia, por lo que cada uno deberá ajustarlos a su realidad.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.4.- GESTIÓN DEL RIESGO Y USO SEGURO DE LOS MEDICAMENTOS

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
¿Participa el SF en la Comisión de Seguridad del Centro?	C.M.	Si/No	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	18 %
¿Colabora el SF en Plan de Farmacovigilancia?	C.M.	Si/No	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	18 %
% Cumplimiento del plan de formación en seguridad del paciente	C.M.	%	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	25 %
% Alertas transmitidas sobre Seguridad de Medicamentos	C.M.	%	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	18 %
% Cumplimiento medidas establecidas en el Plan de Prevención de errores de medicación	C.M.	%	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	21 %

Nº de errores de medicación en un periodo determinado	Actividad	%	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	0%
Nº RAMs notificadas	Actividad	Numérico	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	0%
Nº de alertas de seguridad enviadas	Actividad	Numérico	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La preparación/formación del personal sanitario que manipula fármacos
- El riesgo de que se produzca un EM
- La capacidad de detectar, comunicar y corregir los EM para que no vuelvan a ocurrir

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Indicador Operativo	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	1	20	1	9	1	6	2	30		
Participa el SF en la comisión de Seguridad	1	20	1	9	1	6	2	30	65	18 %
Colabora SF en Plan Farmacovigilancia	1	20	1	9	1	6	2	30	65	18 %
% Cumplimiento del plan de formación en seguridad del paciente	2	40	2	18	1	6	2	30	94	25 %
% Alertas transmitidas sobre Seguridad de Medicamentos	1	20	1	9	1	6	2	30	65	18 %
% Cumplimiento de medidas establecidas dentro del Plan de Prevención de errores de	1	20	2	18	1	6	2	30	74	21 %

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

medicación									
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
GRyUSM-1		¿Participa el SF en la Comisión de Seguridad?			
Definición			Nivel Estratégico		
Participa o no el Servicio de Farmacia en la Comisión de Seguridad del Hospital			Gestión de Riesgo y Uso Seguro de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Sí/No	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Sí	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
GRyUSM-2		¿Colabora el SF en el Plan de Farmacovigilancia?			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Dispone el SF de un Plan de Farmacovigilancia en aplicación?			Gestión de Riesgo y Uso Seguro de Medicamento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Sí / No	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Sí	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
GRyUSM-3		% Cumplimiento del plan de formación en Seguridad del Paciente			
Definición			Nivel Estratégico		
Nº de reuniones del plan de formación en seguridad del paciente (a)/nº reuniones programadas (b)			Gestión de Riesgo y Uso Seguro de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a/b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
50	100	> 80	Intervalos	>=95 ⇒ 10 < 95 y >= 90 ⇒ 8 < 90 y >=80 ⇒ 7 < 80 y >=70 ⇒ 6 < 70 y >=60 ⇒ 5 < 60 y >= 50 ⇒ 3 < 50 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
GRyUSM-4		% Alertas transmitidas por el SF sobre Seguridad de Medicamentos			
Definición			Nivel Estratégico		
Nº alertas comunicadas al hospital referentes a la seguridad mdtos. (a) / Nº total alertas recibidas referentes a seguridad mdtos. (b)			Gestión de Riesgo y Uso Seguro de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a/b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
90	100	100	Intervalos	>=95 ⇒ 10 < 95 y >= 90 ⇒ 8 < 90 y >= 85 ⇒ 5 < 85 y >= 80 ⇒ 3 < 80 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
GRyUSM-5		% Cumplimiento de medidas establecidas dentro del plan de prevención de EM		
Definición			Nivel Estratégico	
Nº medidas cumplidas (a) / nº medidas establecidas (b)			Gestión de Riesgo y Uso Seguro de Medicamentos	
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
50	100	90	Intevalos	>=95 ⇒ 10 < 95 y >= 90 ⇒ 9 < 90 y >= 80 ⇒ 8 < 80 y >= 70 ⇒ 5 < 70 y >= 50 ⇒ 3 < 50 ⇒ 0
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.5.- GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Quejas recibidas en el SF contestadas antes de 15 días	C.M.	%	Gestión de la Calidad	27,5%
¿Dispone el Servicio de Farmacia de un Plan de Gestión de la Calidad activo?	C.M.	Sí / No	Gestión de la Calidad	22%
¿Participa el SF en algún programa de acreditación de la calidad propio o institucional?	C.M.	Sí / No	Información y Selección Medicamentos	28,5%
% Acciones de mejora y/o no conformidades realizadas	C.M.	N%	Sistemas de información	22%

Nº Quejas recibidas en el SF	Actividad	Número	Gestión de la Calidad	0%
Nº horas participación farmacéuticos en comisiones de calidad	Actividad	Número	Gestión de la Calidad	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- Determinar la existencia de un Plan de Gestión de Calidad y el seguimiento de su implantación
- Determinar el grado de respuesta ante las quejas recibidas en el Servicio de Farmacia

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	3	60	1	9	2	12	3	45		
% Quejas recibidas en el SF contestadas antes de 15 días	3	60	1	9	2	12	3	45	126	27,7%
¿Dispone el Servicio de Farmacia de un Plan de Gestión de la Calidad?	2	40	1	9	1	6	3	45	100	22,0%
¿Participa el SF en algún programa de acreditación de la calidad propio o institucional?	3	60	2	18	1	6	3	45	129	28,3%
Acciones de mejora y/o no conformidades realizadas	2	40	1	9	1	6	3	45	100	22,0%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre	
GC-1		% Quejas recibidas en el SF contestadas antes de 15 días	
Definición		Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el número de quejas oficiales (SAIP o similares) recibidas en el SF contestadas antes de 15 días (a), dividido por el número total de quejas recibidas (b).		Gestión de Calidad	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	Numérico	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
50 %	100	> 80%	Fórmula
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

Código		Nombre	
GC-2		¿Dispone el Servicio de Farmacia de un Plan de Gestión de la Calidad activo?	
Definición		Nivel Estratégico	
¿Dispone el SF de un plan de gestión de la calidad actualizado y en aplicación?.		Gestión de Calidad	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
---	Sí / No	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
No	Sí	Sí	Sí / No
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
---		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
GC-3		¿Participa el SF en algún programa de acreditación de la calidad propio o institucional?			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Participa el SF en algún programa de acreditación de la calidad propio o institucional?			Gestión de Calidad		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Sí / No	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
No	Sí	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
GC-4		% Acciones de mejora y/o no conformidades realizadas			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre las acciones de mejora y/o no conformidades realizadas en el Sistema de Gestion de Calidad del Servicio (a) / respecto del nº total de acciones de mejora planificadas (b)			Sistemas de Información		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
$X = a/b * 100$		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
60%	100%	>90%	Fórmula	$X * 0,1$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor numérico del indicador supere el límite inferior.			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.6.- DOCENCIA Y FORMACIÓN

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Cumplimiento de las sesiones planificadas del Plan de Formación para el periodo	C.M.	%	Docencia y Formación	17%
% Asistencia de farmaceuticos a las sesiones planificadas en el periodo	C.M.	%	Docencia y Formación	19%
Valoración media global de las rotaciones de residentes activos	C.M.	Puntos (0-4)	Docencia y Formación	34%
Valoración encuesta anual de residente	C.M.	Puntos (0-4)	Docencia y Formación	30%

Nº de sesiones realizadas en el periodo	Actividad	Número	Docencia y Formación	0%
Nº de alumnos en prácticas en el periodo	Actividad	Número	Docencia y Formación	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- El cumplimiento y asistencia al del plan de formación continua del Servicio de Farmacia (se basa en un Plan definido que obviamente será variable por Servicio, pero se trata de ver su cumplimiento)
- Seguimiento del aprovechamiento de los periodos de rotación por parte de los residentes
- La opinión que tienen los residentes de su periodo de formación

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
% Cumplimiento de las sesiones planificadas para el periodo	1	20	2	18	1	6	2	30	74	17,33%
% Asistencia de farmaceuticos a las sesiones planificadas en el periodo	1	20	2	18	2	12	2	30	80	18,74%
Valoración media global de las rotaciones de residentes activos	3	60	3	27	2	12	3	45	144	33,72%
Valoración encuesta anual de residente	3	60	3	27	2	12	2	30	129	30,21%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
DyF-1		% Cumplimiento de las sesiones programadas del plan de formación para el periodo			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el N° sesiones realizadas del plan de formación (a), dividido por el N° total de sesiones programadas (b).			Docencia / Formación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		Numérico		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Meta		Tipo Cálculo	
Mensual		90		Intervalos	
Límite bajo		Límite alto		Fórmula cálculo	
75		100		$\geq 95 \Rightarrow 10$ $< 95 \text{ y } \geq 90 \Rightarrow 9$ $< 90 \text{ y } \geq 80 \Rightarrow 8$ $< 80 \text{ y } \geq 75 \Rightarrow 6$ $< 75 \text{ y } \geq 60 \Rightarrow 5$ $< 60 \text{ y } \geq 50 \Rightarrow 3$ $< 50 \Rightarrow 0$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
DyF-2		% Asistencia de residentes a las sesiones del plan de formación			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de farmacéuticos que han asistido a las reuniones del plan de formación del periodo (a), dividido por el número total de farmacéuticos por el n° de reuniones realizadas (b).			Docencia / Formación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		Numérico		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Meta		Tipo Cálculo	
Mensual		90		Fórmula	
Límite bajo		Límite alto		Fórmula cálculo	
75		100		X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
DyF-3		Valoración media global de las rotaciones de los residentes activos			
Definición			Nivel Estratégico		
Suma de las valoraciones obtenidos en todos los periodos de formación realizados por los residentes activos (a), dividido por el número total de periodos de formación realizados por los residentes activos (b).			Docencia / Formación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = a / b		Numérico		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Tipo Cálculo		Fórmula cálculo	
Mensual		Intervalos		$\geq 2,5 \Rightarrow 10$ $\geq 2,25 \text{ y } < 2,50 \Rightarrow 8$ $\geq 2 \text{ y } < 2,25 \Rightarrow 7$ $\geq 1,75 \text{ y } < 2 \Rightarrow 6$ $\geq 1,5 \text{ y } < 1,75 \Rightarrow 5$ $\geq 1,25 \text{ y } < 1,5 \Rightarrow 3$ $< 1,25 \Rightarrow 0$	
Límite bajo		Límite alto		Meta	
1,5		3		2,25	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Notas:

- La valoración parte de un sistema de valoración de cada periodo de rotación de un residente que oscila entre 0 y 4, valorado por el responsable del área donde se realiza la rotación.
- Presupone la existencia de una aplicación donde se recojen las valoraciones de todos los periodos de rotación de todos los residentes. No obstante también puede calcularse de forma manual.
- El indicador funciona como una métrica móvil permanente de las valoraciones de las rotaciones de los residentes.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
DyF-4		Valoración encuesta anual de residentes		
Definición			Nivel Estratégico	
Sumatorio de la valoración realizada por cada residente en la encuesta anual (a), dividido por el número total de valoraciones realizadas (b).			Docencia / Formación	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
$X = a / b$	Numérico		Encuesta anual satisfacción residentes	Anual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
1,5	3	2,25	Intervalos	$\geq 2,5 \Rightarrow 10$ $\geq 2,25 \text{ y } < 2,50 \Rightarrow 8$ $\geq 2 \text{ y } < 2,25 \Rightarrow 7$ $\geq 1,75 \text{ y } < 2 \Rightarrow 6$ $\geq 1,5 \text{ y } < 1,75 \Rightarrow 5$ $\geq 1,25 \text{ y } < 1,5 \Rightarrow 3$ $< 1,25 \Rightarrow 0$
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

Notas:

- En realidad el valor lo da directamente la Comisión de Docencia del Hospital, de forma anual, que es quien realiza la encuesta de satisfacción.
- El indicador toma el mismo valor durante todo un año, aunque se introduce en el cuadro de mandos mes a mes (mismo valor) hasta obtener la nueva encuesta.
- A efectos de documento se ha tomado una valoración que oscila entre 1 y 3, aunque en cada Servicio de Farmacia, ésta deberá ajustarse al criterio de medición establecido por la comisión de docencia del centro.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.7.- ATENCIÓN FARMACEUTICA AL PACIENTE INGRESADO

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Prescripciones médicas validadas por farmacéutico	C.M.	%	AF Paciente Hospitalizado	21,5%
% Pacientes a los que se realiza seguimiento preventivo de riesgos relacionados con la farmacoterapia	C.M.	%	AF Paciente Hospitalizado	20%
% Pacientes con informe farmacoterapéutico al alta	C.M.	%	AF Paciente Hospitalizado	21,5%
% Pacientes con conciliación de la medicación al ingreso	C.M.	%	AF Paciente Hospitalizado	18%
% Camas y/o pacientes con Prescripción Electrónica	C.M.	%	AF Paciente Hospitalizado	19%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La cobertura de atención farmacéutica que reciben los pacientes
- Implantación de la conciliación de medicación
- Implantación del sistema de prescripción electrónica

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	3	60	3	27	1	6	3	45		
% Prescripciones médicas validadas por farmacéutico	3	60	3	27	1	6	3	45	138	21,50%
% Pacientes a los que se realiza seguimiento preventivo de riesgos relacionados con la farmacoterapia	3	60	2	18	1	6	3	45	129	20,09%
% Pacientes con informe farmacoterapéutico al alta	3	60	3	27	1	6	3	45	138	21,50%
% Pacientes con conciliación de la medicación al ingreso	3	60	2	18	1	6	2	30	114	17,76%
% Pacientes con Prescripción Electrónica	3	60	3	27	1	6	2	30	123	19,16%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
AFPI-1		% Prescripciones validadas por el farmacéutico		
Definición		Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de prescripciones validadas por un farmacéutico (a), y el total de prescripciones recibidas (b).		Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado		
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
$X = (a / b) * 100$	%	Sistema Gestión	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Formula cálculo
---	100	---	Fórmula	$X * 0,1$
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----		
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---		Anual		

Nota: no se incorpora limite bajo ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora.

Código		Nombre		
AFPI-2		% Pacientes a los que se realiza seguimiento preventivo de riesgos relacionados con la farmacoterapia (nefrotoxicidad, hepatotoxicidad, terapia secuencial, interacciones)		
Definición		Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de pacientes en seguimiento (a), dividido por el número total de pacientes susceptibles de seguimiento (b).		Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado		
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
$X = (a / b) * 100$	%	Responsable proceso	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Formula cálculo
---	---	---	Fórmula	$X * 0,1$
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----		
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---		Anual		

Nota: Hay que establecer los programas de seguimiento farmacoterapéutico. Tampoco se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
AFPI-3		% Pacientes con informe farmacoterapéutico al alta (seleccionados en base a criterios establecidos)/ población diana			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de pacientes al alta con informe (a), dividido por el número de pacientes diana (b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		%		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Meta		Tipo Cálculo	
Mensual		---		Fórmula	
Límite bajo		Límite alto		Formula cálculo	
---		---		X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: No se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora.

Código		Nombre			
AFPI-4		% pacientes con conciliación de la medicación al ingreso (seleccionados en base a criterios establecidos)/ población diana			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de pacientes con conciliación de medicación (a), dividido por el número de pacientes diana (b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		%		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Meta		Tipo Cálculo	
Mensual		---		Fórmula	
Límite bajo		Límite alto		Formula cálculo	
---		---		X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: No se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre	
AFPI-5		% Camas / Pacientes con prescripción electrónica	
Definición		Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el número de camas con prescripción electrónicas (a), y total de camas susceptibles de prescripción (b).		Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	%	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
---	---	---	Fórmula
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

Nota: No se incorpora límite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.8.- ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE AMBULATORIO

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Pacientes a los que se les ha realizado conciliación de la medicación habitual del paciente al ingresar en URG	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	22 %
% Pacientes atendidos en hemodiálisis con atención farmacéutica	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	20 %
% Pacientes atendidos en URG con intervención farmacéutica	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	20 %
% Pacientes atendidos con atención (validación) farmacéutica en Hosp. Día	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	20 %
% Pacientes onco-hematológicos con prescripción electrónica	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	18 %

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La visibilidad del farmacéutico en URG y que la hoja de medicación habitual del paciente se considere un instrumento más con el que el médico cuenta
- El correcto uso de la EPO
- La contribución del SF junto con todo el equipo de profesionales al buen funcionamiento del Hospital de Día

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Indicador Operativo	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	3	60	3	27	3	18	3	45		
% pacientes a los que se les ha realizado conciliación de la medicación habitual del paciente al ingresar en URG	3	60	3	27	3	18	3	45	145	22 %
% pacientes atendidos en hemodiálisis con atención farmacéutica	3	60	3	27	2	12	3	45	133	20,2 %
% Pacientes atendidos en URG con intervención farmacéutica	3	60	3	27	2	12	3	45	133	20,2 %

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	

Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009

% pacientes atendidos en Hosp. Día con atención farmacéutica	3	60	3	27	2	12	3	45	133	20,2 %
% Pacientes onco-hematológicos con prescripción electrónica	2	40	2	18	2	12	3	45	115	17,4 %

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
AFPA-1	% pacientes con conciliación de la medicación al ingresar en Observación de URG en horas con farmacéutico				
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de pacientes conciliados (a), dividido por el número total de pacientes en Obs de URG (b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio		
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida	
$X = (a / b) * 100$	%	Responsable proceso		Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	---	Fórmula	$X * 0,1$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: No se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
AFPA-2		% pacientes en hemodiálisis con atención farmacéutica		
Definición			Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el nº pacientes con atención farmacéutica (a), dividido por el número total de pacientes en HD(b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio	
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
50	100	70	Intervalos	>= 70 ⇒ 10 <= 70 y > 60 ⇒ 8 <= 60 y > 50 ⇒ 5 <= 50 y > 40 ⇒ 3 < 40 ⇒ 0
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

Código		Nombre		
AFPA-3		% Pacientes atendidos en URG con intervención farmacéutica		
Definición			Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre N° pacientes con atención farmacéutica en Urgencias (a), dividido por N° total pacientes Urgencias (b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio	
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
50	100	70	Intervalos	>= 70 ⇒ 10 <= 70 y > 60 ⇒ 8 <= 60 y > 50 ⇒ 5 <= 50 y > 40 ⇒ 3 < 40 ⇒ 0
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
AFPA-4		% pacientes atendidos en Hosp. Día con atención farmacéutica			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° pacientes con atención farmacéutica en Hosp. Día (a), dividido por N° total pacientes Hosp. Día (b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
50	100	70	Intervalos	>= 70 ⇒ 10 <= 70 y > 60 ⇒ 8 <= 60 y > 50 ⇒ 5 <= 50 y > 40 ⇒ 3 < 40 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
AFPA-5		% Pacientes onco-hematológicos con prescripción electrónica			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre n° pacientes onco-hemastológicos con prescripción electrónica (a), dividido por n° total pacientes atendidos (b).			Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = a / b * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
50	100	70	Intervalos	>= 70 ⇒ 10 <= 70 y > 60 ⇒ 8 <= 60 y > 50 ⇒ 5 <= 50 y > 40 ⇒ 3 < 40 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.9.- ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE EXTERNO

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Prescripciones validadas por farmacéutico	C.M.	%	AF Pacientes Externos	21 %
% Primeras Consultas atendidas por un farmacéutico	C.M.	%	AF Pacientes Externos	24,5 %
% Cambios de Tratamiento atendidos por un farmacéutico	C.M.	%	AF Pacientes Externos	24,5 %
Índice rotación anual UFPE	C.M.	Número	Logística del medicamento	20 %
% Pacientes externos con Prescripción Electrónica	C.M.	%	AF Pacientes Externos	10 %

1ª visitas AF a pacientes externos en aspectos concreto de FCT	Actividad	Número	AF Pacientes Externos	0%
Visitas sucesivas AF a pacientes externos en aspectos concreto de FCT	Actividad	Número	AF Pacientes Externos	0%
Nº Tramitaciones Med Extranjero por paciente	Actividad	Número	AF Pacientes Externos	0%
Nº dispensaciones/tratamientos a pacientes externos	Actividad	Número	AF Pacientes Externos	0%
Nº pacientes externos	Actividad	Número	AF Pacientes Externos	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La cobertura de atención farmacéutica que reciben los pacientes externos
- La gestión económica del inmovilizado de esta unidad debido a su importancia y peso sobre el global del consumo e inventario del Servicio de Farmacia.
- Implantación del sistema de prescripción electrónica

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Criterio 6 - Clientes (20%)	Criterio 7 - Personas (9%)	Criterio 8 - Sociedad (6%)	Criterio 9 - Resultados clave (15%)	Total Puntos Proceso	% Ponderación
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---	----------------------------	------------------

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	

Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009

% Prescripciones validadas por farmacéutico	2	40	1	9	2	12	2	30	91	21,06%
% Primeras Consultas atendidas por un farmacéutico	2	40	1	9	2	12	3	45	106	24,53%
% Cambios de Tratamiento atendidos por un farmacéutico	2	40	1	9	2	12	3	45	106	24,53%
Índice rotación anual UFPE	2	40	1	9	1	6	2	30	85	19,67%
% Pacientes externos con Prescripción Electrónica	1	20	1	9	0	0	1	15	44	10,18%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
AFPE-1		% Prescripciones validadas por el farmacéutico			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el número de prescripciones validadas por un farmacéutica de atención a pacientes externos (a), dividido por el número total de prescripciones recibidas (b).			Atención Farmacéutica a Pacientes Externos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo		Fórmula cálculo
---	---	---	Fórmula		X * 0,1
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: No se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

Código		Nombre	
AFPE-2		% primeras consultas atendidas por un farmacéutico	
Definición		Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el número de primeras consultas atendidas por un farmacéutica de atención a pacientes externos (a), dividido por el número total de primeras consultas ocurridos (b).		Atención Farmacéutica a Pacientes Externos	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	%	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
---	---	---	Fórmula
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

Nota: No se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora

Código		Nombre	
AFPE-3		% cambios de tratamiento atendidos por un farmacéutico	
Definición		Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el número de cambios de tratamiento validados por un farmacéutica de atención a pacientes externos (a), dividido por el número total de cambios de tratamiento recibidos (b).		Atención Farmacéutica a Pacientes Externos	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	Numérico	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
---	---	---	Fórmula
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

Nota: No se incorpora limite bajo, alto, ni meta, ni intervalos para el cálculo, al ser estos totalmente dependiente de la situación actual de cada SF y sus posibilidades de mejora

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
AFPE-4		Indice Rotación anual de la Unidad de Atención Farmacéuticas a Pacientes Externos			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre consumo mdtos. de los últimos 12 meses (a), dividido por el inventario medio del mismo periodo (b).			Atención Farmacéutica a Pacientes Externos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
X = a / b		Numérico		Sistema Gestión	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
14	24	20	Intervalos	> 22 ⇒ 10 > 21 y < 22 ⇒ 9 > 20 y < 21 ⇒ 8 > 19 y < 20 ⇒ 7 > 17 y < 19 ⇒ 6 > 15 y < 17 ⇒ 5 > 13 y < 15 ⇒ 4 > 11 y < 13 ⇒ 3 < 11 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
AFPE-5		% Pacientes externos con prescripcion electrónica			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° pacientes externos con prescripción electrónica (a), dividido por el N° total de pacientes atendidos (b).			Atención Farmacéutica a Pacientes Externos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
X = a / b * 100		%		Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
50	100	85	Fórmula	X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.10.- INVESTIGACIÓN

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Farmacéuticos no doctores en el SF con el programa de doctorado en realización o realizado	C.M.	%	Investigación	12%
% Farmacéuticos doctores en el SF	C.M.	%	Investigación	12%
% Farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) que participan en proyectos o líneas de investigación del SF	C.M.	%	Investigación	28%
Nº Comunicaciones a Congresos por farmacéutico en los últimos 12 meses	C.M.	%	Investigación	24%
% Farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) con una publicación dentro de los últimos 12 meses	C.M.	%	Investigación	24%

Nº proyectos de investigación en curso	Actividad	Número	Investigación	0%
Nº comunicaciones a congresos el último año	Actividad	Número	Investigación	0%
Nº de publicaciones nacionales el último año	Actividad	Número	Investigación	0%
Nº de publicaciones internacionales último año	Actividad	Número	Investigación	0%
Nº de tesis doctorales leídas último año	Actividad	Número	Investigación	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La producción científica del servicio
- La promoción académica de los miembros del servicio

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	0	0	3	27	0	0	1	15		
% Farmacéuticos no doctores en el SF con el programa de doctorado en realización o realizado	0	0	3	27	0	0	1	15	42	12,07%
% Farmacéuticos doctores en el SF	0	0	3	27	0	0	1	15	42	12,07%

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	

Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009

% Farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) que participan en proyecto o líneas de investigación del SF	1	20	3	27	1	6	3	45	98	28,16%
Nº Comunicaciones a Congresos por farmacéutico en los últimos 12 meses	1	20	3	27	1	6	2	30	83	23,85%
% Farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) con una publicación dentro de los 12 últimos meses	1	20	3	27	1	6	2	30	83	23,85%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
I-1	% Farmacéuticos no doctores en el SF con el programa de doctorado en realización o realizado				
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre Nº de farmacéuticos no doctores en el SF con el programa de doctorado en realización o realizado (a), dividido Nº total de farmacéuticos no doctores (b).			Investigación		
Fórmula cálculo	Tipo Indicador		Fuente datos		Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	Investigación		Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo		Fórmula cálculo
50	100	80	Fórmula		$X * 0,1$
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
I-2		% Farmacéuticos doctores en el SF			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° de farmacéuticos doctores en el SF(a), dividido N° total de farmacéuticos (b).			Investigación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		%		Responsable proceso	
Límite bajo		Límite alto		Meta	
10		100		50	
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...			
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----			
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
I-3		% Farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) que participan en un proyectos o líneas de investigación del SF			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° de farmacéuticos que participan en un proyectos o líneas de investigación (a), dividido N° total de farmacéuticos del SF (b).			Investigación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		%		Responsable proceso	
Límite bajo		Límite alto		Meta	
20		100		50	
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...			
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior		Dr. ----			
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
I-4		Nº Comunicaciones a Congresos por farmacéutico en los últimos 12 meses			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el nº comunicaciones a congresos presentadas en los últimos 12 meses (a) / nº farmacéuticos del SF			Plan de Comunicación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = a/b		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
> 0,5	> 1	> 0,6	Intervalos	> 0,7 ⇒ 10 ≤ 0,7 y > 0,64 ⇒ 9 ≤ 0,64 y > 0,56 ⇒ 8 ≤ 0,56 y > 0,5 ⇒ 7 ≤ 0,5 y > 0,42 ⇒ 6 ≤ 0,42 y > 0,34 ⇒ 5 ≤ 0,34 y > 0,28 ⇒ 4 ≤ 0,28 y > 0,2 ⇒ 3 ≤ 0,2 y > 0,12 ⇒ 2 ≤ 12 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: se trata de una media móvil de los últimos 12 meses a fin de soslayar sesgos y variaciones derivados de las fechas de realización de los congreso.

Código		Nombre			
I-5		% Farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) con una publicación en los últimos 12 meses			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° de farmacéuticos con una publicación en los últimos 12 meses (a), dividido N° total de farmacéuticos (b).			Investigación		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
10	100	50	Fórmula	X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.11.- LOGÍSTICA DEL MEDICAMENTO

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Índice de Rotación de Stocks	C.M.	Número	Logística del medicamento	17 %
Relación adquisiciones / consumos	C.M.	Número	Logística del medicamento	17 %
% Regularización acumulado anual	C.M.	%	Logística del medicamento	16 %
% Caducidad medicamentos acumulada anual	C.M.	%	Logística del medicamento	15,5 %
Índice Roturas de Stock	C.M.	Número	Logística del medicamento	18 %
% Incidencias en dispensación de pedidos	C.M.	%	Logística del medicamento	16,5 %

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- El importe que supone los medicamentos caducados
- El importe de medicamentos regularizados (= no controlados)
- El importe del stock del que se dispone
- La urgencia en los pedidos por rotura de stock (=falta de prevision)

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Indicador Operativo	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	3	60	2	18	3	18	3	45		
Índice Rotación de Stocks	3	60	2	18	3	18	3	45	141	16,85 %
Relación adquisiciones / consumos	3	60	2	18	3	18	3	45	141	16,85 %
% Regularización acumulado anual	3	60	2	18	2	12	3	45	135	16,13 %
% Caducidades acumuladas anuales	3	60	1	9	3	18	3	45	132	15,77 %
Índice Roturas de Stock	3	60	3	27	3	18	3	45	150	17,92 %
% Incidencias en dispensación de pedidos	3	60	3	27	1	6	3	45	138	16,49 %

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
LM-1		Indice de Rotación de Stock			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el importe del consumo (a), dividido por el importe inventario medio (b).			Logística del Medicamento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b)		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
6	15	10	Intervalos	> 12 ⇒ 10 <= 12 y < 10 ⇒ 8 <= 10 y < 8 ⇒ 7 <= 8 y < 7 ⇒ 6 <= 7 y < 6 ⇒ 5 <= 6 y < 4 ⇒ 3 < 4 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
LM-2		Relación adquisiciones / consumos			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el importe del compras (a), dividido por el importe consumos (b).			Logística del Medicamento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b)		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
1,15	< 1	1,10	Intervalos	< 1,05 ⇒ 10 >= 1,05 y < 1,10 ⇒ 8 >= 1,10 y < 1,15 ⇒ 6 >= 1,15 y < 1,20 ⇒ 4 > 1,20 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador aumente por encima límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
LM-3		% Regulación acumulada anual			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el importe en € regularizados acumulado anual (a), dividido por el consumo acumulado anual (b).			Logística del Medicamento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) *100		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
0,002	0,005	0,025	Intervalos	< 0,002 ⇒ 10 <= 0,002 y > 0,003 ⇒ 9 <= 0,003 y > 0,004 ⇒ 8 <= 0,004 y > 0,005 ⇒ 7 <= 0,005 y > 0,006 ⇒ 6 <= 0,006 y > 0,007 ⇒ 5 <= 0,007 y > 0,008 ⇒ 4 <= 0,008 y > 0,009 ⇒ 3 <= 0,009 y > 0,001 ⇒ 2 <= 0,01 y > 0,02 ⇒ 1 > 0,02 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador supere el límite superior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
LM-4		% Caducidades acumulada anual			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre caducidades acumuladas en el año en € (a), dividido por consumo acumulado en el año en € (b).			Logística del Medicamento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) *100		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
0	0,06	0,03	Intervalos	$< 0,02 \Rightarrow 10$ $\leq 0,02 \text{ y } > 0,03 \Rightarrow 9$ $\leq 0,03 \text{ y } > 0,04 \Rightarrow 8$ $\leq 0,04 \text{ y } > 0,05 \Rightarrow 7$ $\leq 0,05 \text{ y } > 0,06 \Rightarrow 6$ $\leq 0,06 \text{ y } > 0,07 \Rightarrow 5$ $\leq 0,07 \text{ y } > 0,08 \Rightarrow 4$ $\leq 0,08 \text{ y } > 0,09 \Rightarrow 3$ $\leq 0,09 \text{ y } > 0,1 \Rightarrow 2$ $\leq 0,1 \text{ y } > 0,2 \Rightarrow 1$ $> 0,2 \Rightarrow 0$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador supere el límite superior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
LM-5		Índice de Roturas de Stocks			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el nº de pedidos urgentes por rotura de stocks (a), dividido por el nº total de pedidos a proveedor (b).			Logística del Medicamento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		Numérico	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
0	5	2	Intervalos	< 1 ⇒ 10 ≤ 1 y > 2 ⇒ 9 ≤ 2 y > 3 ⇒ 7 ≤ 3 y > 5 ⇒ 5 ≤ 5 y > 7 ⇒ 3 ≤ 7 y > 10 ⇒ 1 > 10 ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador supere el límite superior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre		
LM-6		% Incidencias en la dispensación de pedidos		
Definición			Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el nº de incidencias detectadas en la dispensación de pedidos del mes (a), dividido por el nº total de dispensaciones de pedidos del mes (b).			Logística del Medicamento	
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
X = (a / b)		Numérico	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
0	5	2	Intervalos	$< 1 \Rightarrow 10$ $\leq 1 \text{ y } > 2 \Rightarrow 9$ $\leq 2 \text{ y } > 3 \Rightarrow 7$ $\leq 3 \text{ y } > 5 \Rightarrow 5$ $\leq 5 \text{ y } > 7 \Rightarrow 3$ $\leq 7 \text{ y } > 10 \Rightarrow 1$ $> 10 \Rightarrow 0$
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.12.- ELABORACIÓN DE MEDICAMENTOS

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Elaboraciones desechadas en el SF por cualquier causa	C.M.	%	Elaboración Mdtos.	17 %
% Reclamaciones realizadas al SF por problemas en el proceso de elaboración y acondicionamiento	C.M.	nº	Elaboración Mdtos.	24,5 %
% Fichas de elaboración individualizadas de FM correctamente cumplimentadas	C.M.	%	Elaboración Mdtos.	15,5 %
Tiempo medio de demora en la elaboración de Citotóxicos	C.M.	nº	Elaboración Mdtos.	21,5 %
Tiempo medio de demora en la elaboración de nutrición parenteral	C.M.	nº	Elaboración Mdtos.	21,5 %

Nº preparaciones QT / mes	Actividad	Número	Elaboración Mdtos.	0
---------------------------	-----------	--------	--------------------	---

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La buena práctica en la elaboración
- La satisfacción de los servicios clínicos a través de reclamaciones

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

Indicador Operativo	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	1	20	2	18	1	6	3	45		
% Elaboraciones desechadas por cualquier causa	1	20	2	18	1	6	3	45	89	16,83%
% Reclamaciones realizadas al SF por problemas en el proceso de elaboración y acondicionamiento	3	60	2	18	1	6	3	45	129	24,38%
% Fichas de elaboración individualizadas de FM correctamente cumplimentadas	1	20	3	27	1	6	2	30	83	15,69%
Tiempo medio de demora en la elaboración de Citotóxicos.	3	60	2	18	1	6	2	30	114	21,55%
Tiempo medio de demora en la elaboración de nutrición parenteral.	3	60	2	18	1	6	2	30	114	21,55%

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
EA-1		% Elaboraciones desechadas en el SF por cualquier causa			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el N° de elaboraciones desechadas en el SF por cualquier causa (a), dividido por el N° total de elaboraciones realizadas (b).			Elaboración y acondicionamiento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	---	Fórmula	X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: cada SF debe decidir su nivel de calidad

Código		Nombre			
EA-2		% Reclamaciones recibidas en el SF por problemas en el proceso de elaboración y acondicionamiento			
Definición			Nivel Estratégico		
N° de reclamaciones recibidas en el SF por problemas en el proceso de elaboración y acondicionamiento / N° total de elaboraciones			Elaboración y acondicionamiento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida	
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso	Mensual	
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	---	Fórmula	X * 0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: cada SF debe decidir su nivel de calidad

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
EA-3		% Fichas de elaboración individualizada de FM correctamente cumplimentadas			
Definición			Nivel Estratégico		
Fichas de elaboración correctamente cumplimentadas (a) / total de fichas cumplimentadas (b)			Elaboración y acondicionamiento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	---	Fórmula	X*0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: cada SF debe decidir su nivel de calidad

Código		Nombre			
EA-4		Tiempo medio de demora en la elaboración de Citotóxicos.			
Definición			Nivel Estratégico		
Tiempo transcurrido entre la recepción de una petición de un citostático y su envío			Elaboración y acondicionamiento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Numérico	Responsable del proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	---	Intervalos	---	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: cada SF debe decidir su nivel de calidad

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
EA-5		Tiempo medio de demora en la elaboración de Nutriciones Parenterales.			
Definición			Nivel Estratégico		
Tiempo transcurrido entre la recepción de una petición de nutrición parenteral y su envío			Elaboración y acondicionamiento		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Numérico	Responsable del proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	---	Intervalos	---	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Nota: cada SF debe decidir su nivel de calidad

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

6.13.- INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Grado de cumplimiento de la GFT	C.M.	%	Logística del medicamento	21 %
Tiempo de demora en la elaboración de informes de evaluación para la Comisión de Farmacia y Terapéutica	C.M.	Días	Información y selec. Mtos.	20 %
Concordancia entre las decisiones adoptadas por la CFT y las recomendaciones de informes de evaluación	C.M.	%	Información y selec. Mtos.	18,5 %
¿Dispone el SF de una GFT actualizada?	C.M.	Sí / No	Información y selec. Mtos.	23 %
¿Dispone el SF de una GIT actualizada?	C.M.	Sí / No	Información y selec. Mtos.	17,5 %

Nº de consultas resultas	Actividad	Numérico	Información y selec. Mtos.	0%
Nº de Informes para las Comisión de Farmacia	Actividad	Numérico	Información y selec. Mtos.	0%
Nº de Boletines FT elaborados	Actividad	Numérico	Información y selec. Mtos.	0%
Nº de hojas informativas elaboradas	Actividad	Numérico	Información y selec. Mtos.	0%

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
Grado de cumplimiento de la GFT	3	60	2	18	1	6	3	45	129	20,84%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de evaluación para la Comisión de Farmacia y Terapéutica	3	60	3	27	1	6	2	30	123	19,87%
Concordancia entre las decisiones adoptadas por la CFT y las recomendaciones de informes de evaluación	3	60	2	18	1	6	2	30	114	18,41%
¿Dispone el SF de una GFT actualizada?	3	60	3	27	2	12	3	45	144	23,26%
¿Dispone el SF de una GIT actualizada?	2	40	2	18	1	6	3	45	109	17,60%

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
IM-1		Grado de cumplimiento de la Guía Farmacoterapéutica			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre nº de medicamentos adquiridos que están disponibles en GFT(a), dividido por el número total de especialidades adquiridas (b). Este indicador se puede aplicar también en términos económicos			Información y selección de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		Numérico	Logística y Aprovechamiento		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
90	100	95	Fórmula	X*0,1	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
IM-2		Tiempo de demora en la elaboración de informes de evaluación para la CFT			
Definición			Nivel Estratégico		
Días transcurridos entre la recepción de la petición del informe y la elaboración del mismo y envío a la CFT (a).			Información y selección de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = a		Numérico		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Mensual			
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	50	30	Intervalos	$< 20 \Rightarrow 10$ $\geq 20 \text{ y } < 30 \Rightarrow 9$ $\geq 30 \text{ y } < 40 \Rightarrow 7$ $\geq 40 \text{ y } < 50 \Rightarrow 5$ $\geq 50 \text{ y } < 60 \Rightarrow 2$ $\geq 60 \Rightarrow 0$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador supere límite alto			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
IM-3		Concordancia entre decisiones de la CFT y recomendaciones de informes de evaluación			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente entre el nº de decisiones concordantes con los informes (a), dividido por el nº de informes de evaluación elaborados (b).			Información y selección de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
$X = (a / b) * 100$		%		Responsable proceso	
Frecuencia medida		Mensual			
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
50	100	80	Fórmula	$X * 0,1$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
IM-4		¿Dispone el SF de una GFT actualizada?			
Definición			Nivel Estratégico		
Dispone, sí o no, el SF de una GFT actualizada.			Información y selección de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Sí / No	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
IM-5		¿Dispone el SF de una GIT actualizada?			
Definición			Nivel Estratégico		
Dispone, Sí o no, el SF de una GIT actualizada.			Información y selección de Medicamentos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Sí / No	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.14.- FARMACOCINÉTICA Y FARMACOGENÉTICA

Los indicadores operativos definidos para el proceso y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% de muestras enviadas a otros centros para determinación analítica pese a constar en cartera de servicios.	C.M.	%	Farmacocinética clínica	18%
% pacientes ingresados con insuficiencia renal (ClCr<50 ml/min) en tratamiento con [X] a los que se le monitorizan niveles plasmáticos	C.M.	%	Farmacocinética clínica	20%
% pacientes monitorizados con niveles plasmáticos de los fármacos incluidos en la cartera de servicios dentro del ámbito habitualmente considerado terapéutico	C.M.	%	Farmacocinética clínica	11%
% Determinaciones urgentes informadas antes de 3 horas	C.M.	Número	Farmacocinética clínica	24%
% Fármacos con utilidad clínica de monitorización farmacocinética incluidos en la cartera de servicios	C.M.	Número	Farmacocinética clínica	27%

Nº informes de farmacocinética elaborados	Actividad	Número	Farmacocinética clínica	0%
Nº informes de toxicología elaborados	Actividad	Número	Farmacocinética clínica	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- La cartera de farmacocinética
- La cobertura de las necesidades farmacocinéticas
- La cobertura farmacocinética que reciben los pacientes
- La gestión técnica de la Unidad

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	1	20	2	18	0	0	3	45		
% de muestras enviadas a otros centros para determinación analítica pese a constar en cartera de servicios	1	20	2	18	0	0	3	45	83	18,01%

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	

Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009

% pacientes ingresados con insuficiencia renal (ClCr<50 ml/min) en tratamiento con [X] a los que se le monitorizan niveles plasmáticos	2	40	1	9	2	12	2	30	91	19,74%
% pacientes monitorizados con niveles plasmáticos de los fármacos incluidos en la cartera de servicios dentro del ámbito habitualmente considerado terapéutico	1	20	1	9	1	6	1	15	50	10,85%
% Determinaciones urgentes informadas antes de 3 horas	3	60	1	9	2	12	2	30	111	24,01%
% Fármacos con utilidad clínica de monitorización farmacocinética incluidos en la cartera de servicios	3	60	1	9	2	12	3	45	126	27,33%

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso, pertenecientes al cuadro de mandos.

Código		Nombre			
FC-1	% de muestras enviadas a otros centros para determinación analítica pese a constar en cartera de servicios				
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° muestras enviadas a otros centros para determinación analítica pese a constar en cartera de servicios (a), dividido N° solicitudes de determinaciones analíticas dentro de cartera de servicios (b).			Farmacocinética clínica		
Fórmula cálculo	Tipo Indicador		Fuente datos		Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	%		Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo		Fórmula cálculo
> 5%	0%	< 2,5%	Intervalos		$< 1 \Rightarrow 10$ $\geq 1 \text{ y } < 2,5 \Rightarrow 9$ $\geq 2,5 \text{ y } < 5 \Rightarrow 7$ $\geq 5 \text{ y } < 7,5 \Rightarrow 5$ $\geq 7,5 \text{ y } < 10 \Rightarrow 2$ $\geq 10 \Rightarrow 0$
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor numérico del indicador supere el límite inferior.			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
FC-2		% pacientes ingresados con insuficiencia renal (ClCr<50 ml/min) en tratamiento con [X] a los que se le monitorizan niveles plasmáticos			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el N° pacientes ingresados con IR monitorizados de [X], dividido N° pacientes ingresados con IR tratados con [X] (b).			Farmacocinética clínica		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		%		Responsable proceso	
Mensual		Frecuencia medida			
Límite bajo		Límite alto		Meta	
25		100		50	
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...			
Valor numérico del indicador supere el límite inferior.		Dr. ----			
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
FC-3		% pacientes monitorizados con niveles plasmáticos de los fármacos incluidos en la cartera de servicios dentro del ámbito habitualmente considerado terapéutico			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre N° pacientes monitorizados con niveles plasmáticos de los fármacos incluidos en la cartera de servicios dentro del ámbito habitualmente considerado terapéutico, dividido N° pacientes monitorizados totales (b).			Farmacocinética clínica		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	
X = (a / b) * 100		%		Responsable proceso	
Mensual		Frecuencia medida			
Límite bajo		Límite alto		Meta	
60		100		80	
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...			
Valor numérico del indicador supere el límite inferior.		Dr. ----			
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO		
	Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO	CÓDIGO	
	Cuadro Mandos Jerarquizado SF	GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos	Fecha aprobación: 17/11/2.009	

Código		Nombre	
FC-4		% Determinaciones urgentes informadas antes de 3 horas	
Definición		Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el de N° determinaciones urgentes informadas antes de 3 horas (a), dividido el N° determinaciones urgentes totales (b).		Farmacocinética clínica	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	%	Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
80	100	95	Fórmula
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
Valor numérico del indicador supere el límite inferior.		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

Código		Nombre	
FC-5		% Fármacos con utilidad clínica de monitorización farmacocinética incluidos en la cartera de servicios	
Definición		Nivel Estratégico	
Cociente numérico entre el N° fármacos con utilidad de monitorización farmacocinética incluidos en la cartera de servicios (a), dividido por el N° de fármacos con utilidad clínica de la monitorización farmacocinética totales (b).		Farmacocinética clínica	
Fórmula cálculo	Tipo Indicador	Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$	%	Responsable proceso	Anual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo
60	100	80	Fórmula
Alertar cuando...		Dirigir alerta a...	
Valor numérico del indicador supere el límite inferior.		Dr. ----	
Responsable del indicador		Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---		Anual	

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

6.15.- ENSAYOS CLÍNICOS

Los indicadores operativos definidos para el proceso de ensayos clínicos y su ponderación se muestran a continuación.

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
¿Existen pacientes retirados de EC por incidencias relacionadas con la gestión de medicamentos en investigación por el SF?	CM	Sí / No	Ensayos Clínicos.	37%
Desviaciones de Temperatura. % de registros de temperatura dentro de rango.	CM	%	Ensayos Clínicos	22%
% Incidencias en la dispensación de EC	CM	%	Ensayos Clínicos	22%
¿EC incluidos en Historia Farmacoterapéutica?.	CM	Sí / No	Ensayos Clínicos	19%

Nº EC activos	Actividad	Número	Ensayos Clínicos	0%
Nº EC nuevos	Actividad	Número	Ensayos Clínicos	0%
Nº líneas dispensación EC	Actividad	Número	Ensayos Clínicos	0%
Nº visitas monitores EC	Actividad	Número	Ensayos Clínicos	0%

Dentro del proceso se busca medir mediante los indicadores:

- Seguimiento de la Gestión de los Ensayos Clínicos
- Inclusión de los EC en la historia farmacoterapéutica de los pacientes

La ponderación obtenida de cruzar los indicadores operativos propios del cuadro de mandos relativos al proceso, con los criterios de la EFQM, se muestra a continuación.

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
	3	60	1	9	2	12	3	45		
¿Existen pacientes retirados de EC por incidencias relacionadas con la gestión de medicamentos en investigación por el SF?	3	60	1	9	2	12	3	45	126	36,73%
Desviaciones de Temperatura. % de registros de temperatura dentro de rango.	2	40	0	0	1	6	2	30	76	22,16%
% Incidencias en la dispensación de E.C.	2	40	0	0	1	6	2	30	76	22,16%
¿EC incluidos en Historia Farmacoterapéutica?.	1	20	1	9	1	6	2	30	65	18,95%

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

A continuación se especifican las definiciones de los indicadores operativos del proceso.

Código		Nombre			
EC-1		¿Existen pacientes retirados de EC por incidencias relacionadas con la gestión de medicamentos en investigación por el SF?			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Existen pacientes retirados, si o no, y cuantos?			Ensayos Clínicos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
---		Si / No		Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	No	Sí / No	Sí \Rightarrow 0 No \Rightarrow 10	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor del Indicador: Sí			Dr. ---		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
EC-2		% Registros de temperatura dentro de rango.			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el nº de determinaciones de temperatura de muestras de EC dentro de rango (a), dividido por el número total de determinaciones de temperatura de EC realizadas (b).			Ensayos Clínicos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador		Fuente datos	Frecuencia medida
$X = (a / b) * 100$		%		Responsable proceso	Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
97%	100%	> 99%	Intervalos	$\geq 99,5\% \Rightarrow 10$ $\geq 99\% \text{ y } < 99,5\% \Rightarrow 8$ $\geq 97\% \text{ y } < 99\% \Rightarrow 6$ $\geq 95\% \text{ y } < 97\% \Rightarrow 4$ $\geq 90\% \text{ y } < 95\% \Rightarrow 2$ $< 90\% \Rightarrow 0$	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

	GRUPO Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		
	DOCUMENTO Cuadro Mandos Jerarquizado SF	CÓDIGO GDPCM-1	
Preparado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Tipo documento: Procedimiento	
Versión: 1.0	Aprobado por: Grupo Desarrollo Proyecto Cuadro de Mandos		Fecha aprobación: 17/11/2.009

Código		Nombre			
EC-3		% Incidencias en la dispensación de EC			
Definición			Nivel Estratégico		
Cociente numérico entre el nº de incidencias detectadas en la dispensación de EC en el periodo (a), dividido por el número total de dispensaciones de EC en el periodo (b).			Ensayos Clínicos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
X = (a / b) * 100		%	Responsable proceso		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
> 0,3%	0%	< 0,1%	Intervalos	>= 0,5% ⇒ 0 >= 0,4% y < 0,5% ⇒ 3 >= 0,3% y < 0,4% ⇒ 5 >= 0,2% y < 0,3% ⇒ 6 >= 0,1% y < 0,2% ⇒ 7 >= 0,05% y < 0,1% ⇒ 8 < 0,05% ⇒ 10	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
Valor indicador disminuya por debajo límite inferior			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		

Código		Nombre			
EC-4		¿EC incluidos en Historia Farmacoterapéutica?.			
Definición			Nivel Estratégico		
¿Está disponible la información sobre EC prescritos / dispensados en la HªCª y/o FCT, al validar la prescripción médica?			Ensayos Clínicos		
Fórmula cálculo		Tipo Indicador	Fuente datos		Frecuencia medida
---		Sí / No	Responsable Farmacoterapia		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo	
---	---	Sí	Sí / No	Sí ⇒ 10 No ⇒ 0	
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...		
---			Dr. ----		
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador		
Dr. ---			Anual		