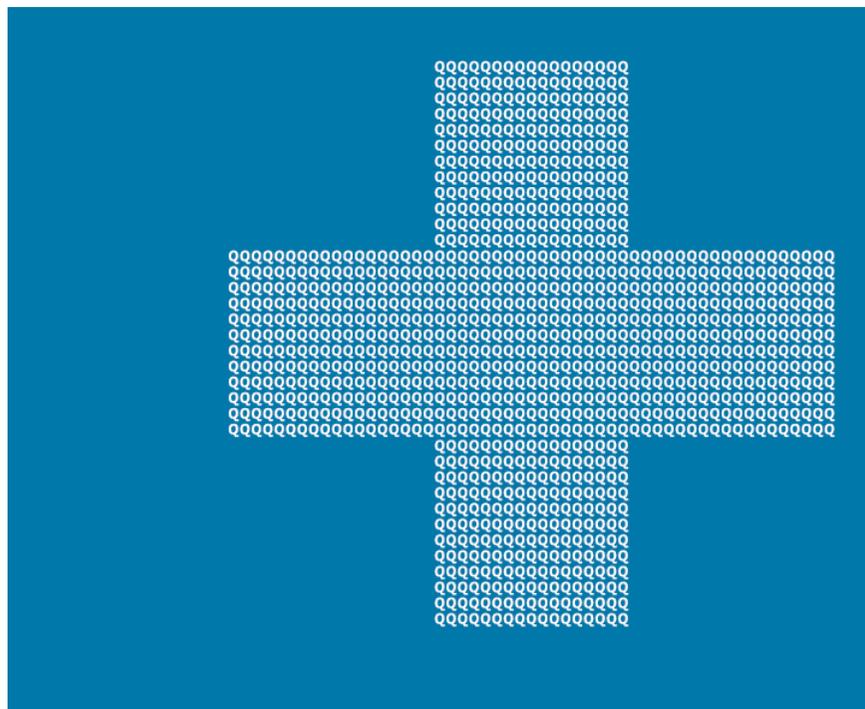


Norma de gestión de la calidad para servicios de farmacia hospitalaria

Proyecto de implantación y certificación



CONSEJO GENERAL
DE COLEGIOS OFICIALES
DE FARMACÉUTICOS

ENTORNO ACTUAL

CARACTERIZADO POR:

-  **Globalización de mercados**
-  **Aumento de la calidad de vida**
-  **Acceso a la información**
-  **Mayor nivel de formación y cultura**



...lo que deriva en una sociedad exigente con el papel de los gobiernos e instituciones.

ENTORNO ACTUAL



Crisis global



Gestión actual



Directivo



Crisis individual

La calidad desde el punto de vista clínico

UN SISTEMA SANITARIO EXCELENTE...

...Implica **altos costes**



...Precisa de **gestores especializados capaces de adaptarse a un entorno empresarial**

...Tiene que **cuidar al profesional sanitario, verdadero eje de todo el sistema**



La calidad desde el punto de vista clínico

¿HACIA DÓNDE SE DEBE AVANZAR ?

- ✓ Gestión compartida y auto gobierno de las unidades clínicas
- ✓ Acercamiento de cultura clínica y de gestión, implicando a los profesionales



¿Qué es la Calidad?

Según RAE

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”

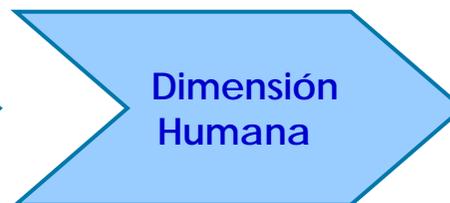
Según ISO 9000

“grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

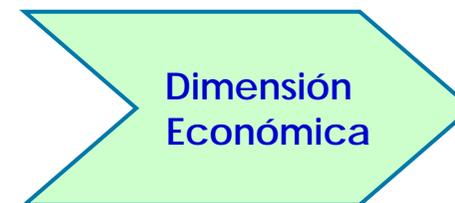
DIMENSIONES DE LA CALIDAD



engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio

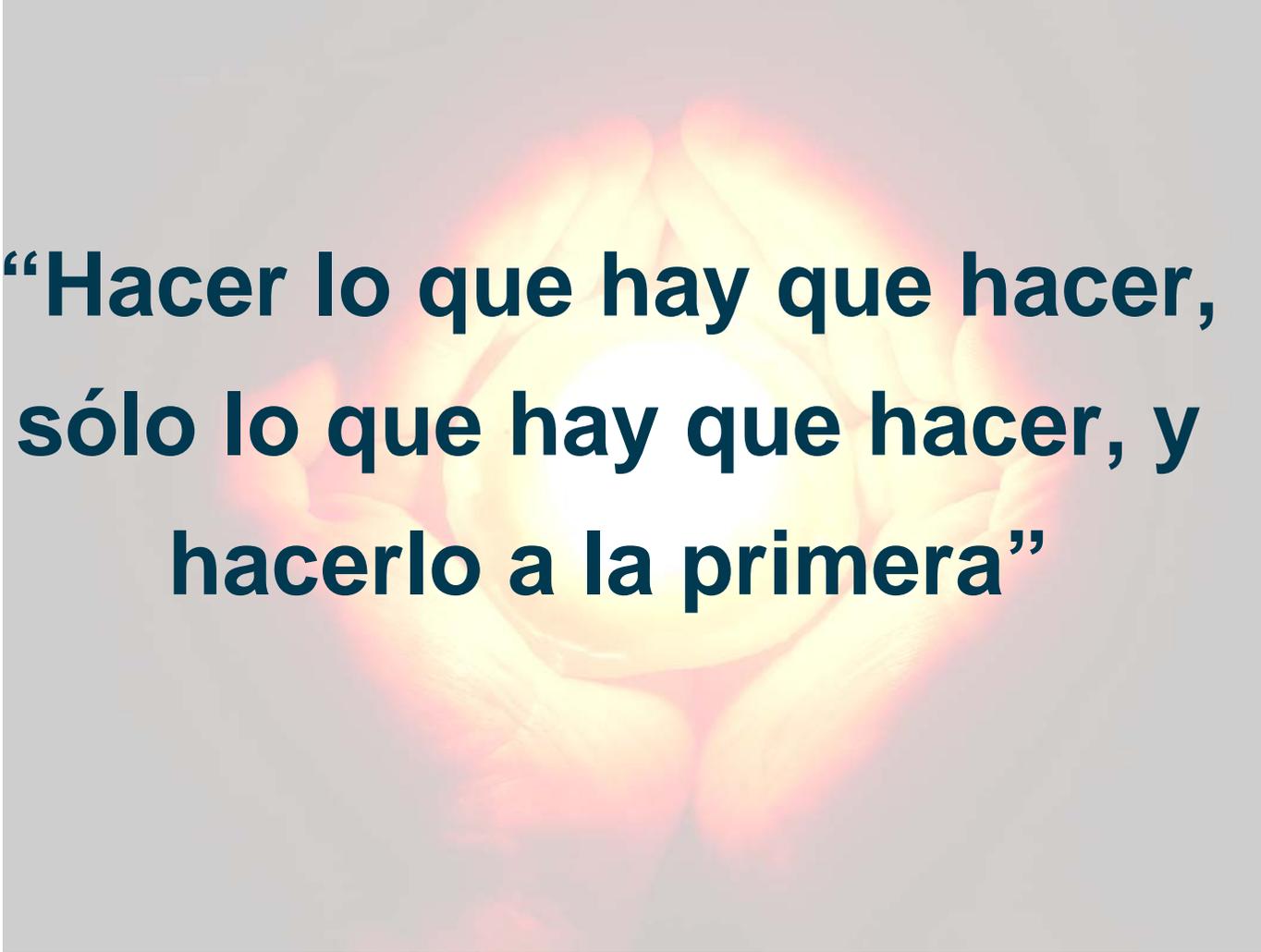


cuida las buenas relaciones con los grupos de interés (clientes, empresas, sociedad, administración...)



intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa

¿Qué es la Calidad?



**“Hacer lo que hay que hacer,
sólo lo que hay que hacer, y
hacerlo a la primera”**

Ventajas de las normas sectoriales

-  **Más allá de ISO 9000 o del modelo EFQM, se evoluciona hacia **NORMAS SECTORIALES****
-  **Los centros sanitarios todavía no disponen de **MODELOS PROPIOS****
-  **Ad Qualitatem elabora normas específicas para las diferentes profesiones sanitarias**

Normalización en la Calidad

Las normas son documentos técnicos con las siguientes características:

1. De aplicación voluntaria
2. Elaboradas por consenso de partes interesadas
3. Basados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico

VENTAJAS PARA LOS CONSUMIDORES/USUARIOS

Establece niveles de calidad y seguridad de los productos y servicios

VENTAJAS PARA LA EMPRESA

Mejora la gestión
Reduce costes
Da valor añadido

VENTAJAS

NORMAS

Ad Qualitatem

- documentos específicos frente a los estándares generalistas
- desarrolladas para los diferentes ámbitos de la sanidad

¿Qué es Ad Qualitatem?

Fundación sin ánimo de lucro creada en el **año 2004** para la **promoción y el desarrollo de la excelencia en la gestión** de los profesionales socio sanitarios, tanto en el ámbito de la actuación pública como privada.

Propósito; dar **respuesta a las necesidades que en materia de calidad y excelencia** tienen las profesiones socio sanitarias en España.

Mediante; elaboración de normas y modelos de gestión que aporten **valor añadido y garantía** a la actividad profesional y asistencial de dichas profesiones.

¿Cuál es su Misión?

- **ELABORACIÓN DE NORMAS Y MODELOS EN EL SECTOR SANITARIO**
para las profesiones socio sanitarias
Certificación y validación de estos
- **VALIDACIÓN DE REFERENCIALES** desarrollados por otras entidades dentro del ámbito socio sanitario.
- **FORMACIÓN CONTINUADA** de los profesionales sanitarios
- **CONGRESOS Y REUNIONES CIENTÍFICAS** sobre calidad y excelencia; organización y participación
- **COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES** con las que se compartan todos o algunos de los fines de Ad Qualitatem.

El Proyecto



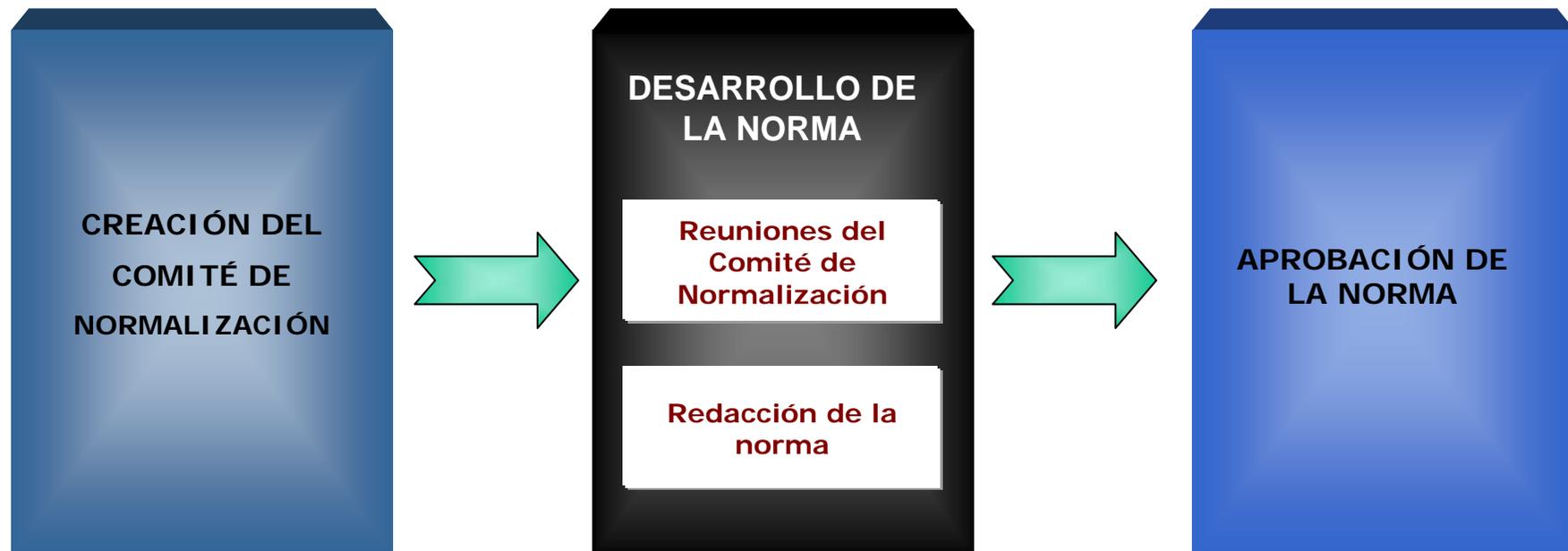
Han impulsado el **DESARROLLO, IMPLANTACIÓN y CERTIFICACIÓN**
de la **Norma de Calidad para Servicios de Farmacia Hospitalaria**

NACE DE LA
NECESIDAD DE CREAR

un modelo integrado de

- **gestión de la calidad**
- **el medio ambiente**
- **los riesgos laborales**
- **y la responsabilidad corporativa para estos servicios**

Desarrollo de la Norma



Desarrollo de la Norma

Para el desarrollo de la norma se ha contado con un **COMITÉ NORMALIZADOR** compuesto por:

- **M^a Esperanza Jiménez Caballero** Coordinadora del Comité y Vocal del **CGCFE**
- **Montserrat Perez Encinas** Jefe área Fundación **Hospital de Alcorcón**
- **Amalia Torralba Arranz** Jefe servicio farmacia del **Hospital Puerta de Hierro**
- **M^a Carmen López Arranz** Jefe servicio farmacia **Hospital General de Segovia**
- **Isabel Font Noguera** Jefe servicio farmacia **Hospital la Fe de Valencia**
- **Alicia Herrero Ambrosio** Jefe servicio de farmacia **Hospital La Paz**
- **Francisco Ramos Díaz** Adjunto servicio farmacia **Hospital Príncipe de Asturias**
- **Federico Tutau Gómez** Adjunto servicio farmacia **Hospital La Paz**
- **Marta Calvín Lamas** Adjunto servicio farmacia **Hospital Juan Canalejo**
- **Begoña Feal Cortizas** Adjunto servicio farmacia **Hospital Juan Canalejo**
- **Germán Rodríguez Cachafeiro** Jefe proyectos Ad Qualitatem
- **Joaquín Estévez Lucas** Secretario general técnico Ad Qualitatem

Contenido de la Norma

Establece requisitos aplicables a

-Planificación del servicio y diseño de objetivos estratégicos

-Definición de los recursos necesarios, tanto humanos (cualificación y formación) como materiales

-Relación del servicio con su entorno y grupos de interés

-Gestión medioambiental, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social corporativa

-Gestión de la información y de la comunicación

-Gestión de los Procesos asistenciales, docentes y de investigación del servicio

-Herramientas y recursos para la mejora del sistema de calidad



Estructura de la Norma

- 1 INTRODUCCIÓN
- 2 OBJETO Y ALCANCE
- 3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- 4 LIDERAZGO
- 5 GESTIÓN DOCUMENTAL
- 6 RELACIONES DEL SERVICIO CON SU ENTORNO
- 7 RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA
- 8 PERSONAS
- 9 PROCESOS ASISTENCIALES, DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN
- 10 GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
- 11 GESTIÓN SOCIAL
- 12 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ANEXO 1. Definiciones

ANEXO 2. Esquema tipo para Comunicación

ANEXO 3. Equipamiento, instrumental y mobiliario

ANEXO 4. Marco Legal

ANEXO 5: Bibliografía

¿Qué aporta esta Norma?

- **Realizada por:**
PROFESIONALES PARA PROFESIONALES
- **Basado en:**
MODELOS DE EFICACIA COMPROBADA
- **MEJOR COORDINACION** del servicio de **FARMACIA** con **DIRECCIÓN** del centro en que esté ubicado
- **SERVICIO CERTIFICADO** con una norma de calidad **ES UN “SERVICIO ESTRELLA”** dentro del centro en donde está ubicado



¿Qué aporta esta Norma?

- **FOMENTA** la **PARTICIPACIÓN** de los profesionales en la **GESTIÓN** de su servicio.
- **HERRAMIENTA FACILITADORA** del trabajo, buscando **REDUCIR BUROCRACIA** en aras de la **EFICIENCIA**
- **MEJORA** en la **ATENCIÓN SANITARIA** que se traduce en aumento de la **SEGURIDAD TERAPEUTICA**
- **Relación MÁS_BENEFICIOSA** con sus **PROVEEDORES** y **GRUPOS DE INTERES**

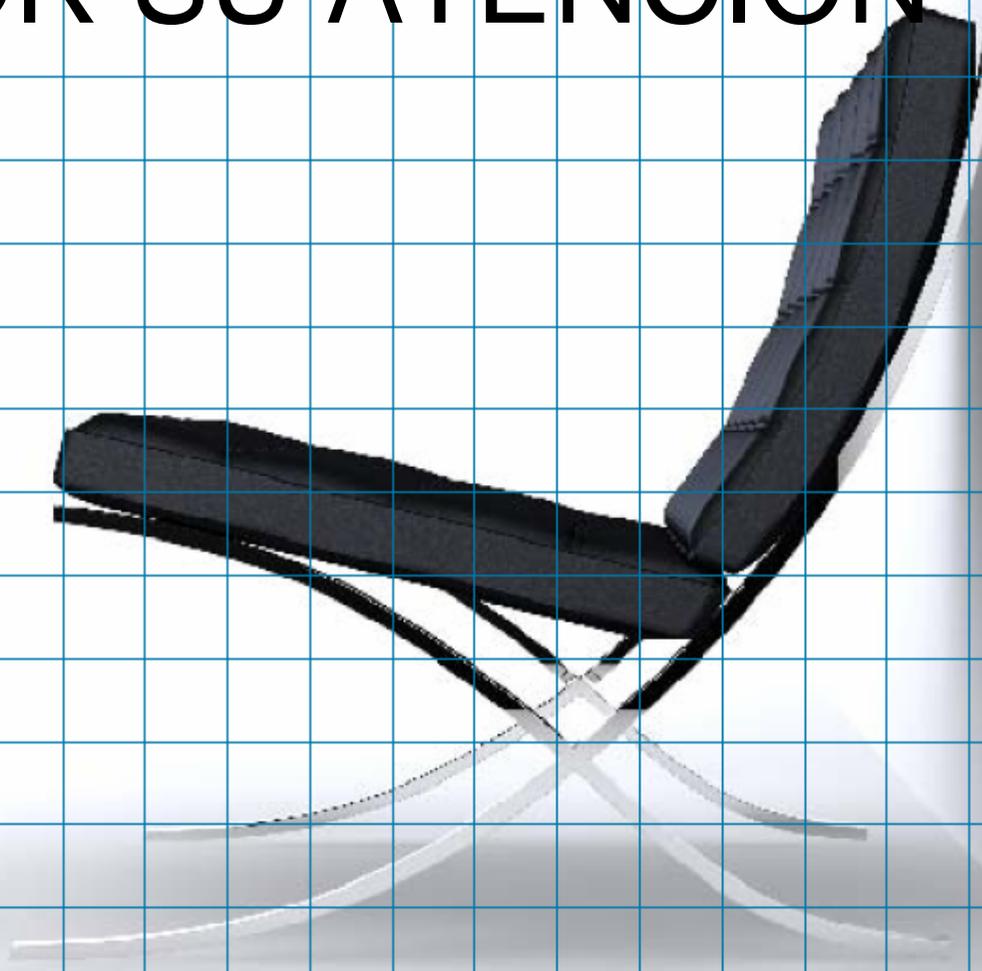


¿Cuáles son los siguientes pasos?

- ✓ **Plan de difusión y divulgación**
- ✓ **Implantación en los servicios de farmacia**
- ✓ **Certificación por el Consejo General a través de**

Ad Qualitatem

MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN



Fundación Ad Qualitatem
Villanueva, 24
Madrid 28001
[T] 91 575 97 59
info@funda.org
www.funda.org