

# AUTOEVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE FARMACIA HOSPITALARIA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE EXCELENCIA DE LA EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (E.F.Q.M.)

*Manrique Rodríguez S., Rodríguez González C.G., Caro González L., Sanjurjo Sáez M.*

Servicio de Farmacia, Hospital General Universitario Gregorio Marañón, Madrid.

## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Farmacia (S.F) está certificado por la Norma ISO 9001-2000 desde julio de 2005. Con objeto de avanzar en la misma línea de mejora continua, se encuentra en proceso de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el Modelo de Excelencia de la E.F.Q.M., con una mayor orientación hacia los resultados, principalmente en cuanto a la satisfacción del personal y de sus clientes.

Este Modelo permite evaluar la gestión de la organización y otorga un máximo de mil puntos en base a nueve criterios según su importancia relativa. De acuerdo a la puntuación obtenida, la organización puede optar a uno de los tres siguientes sellos de Excelencia Europea: 200+, 300+, 400+ ó 500+.

## OBJETIVO

Realizar una autoevaluación del Servicio de Farmacia que permita conocer el grado de excelencia de la organización y la posibilidad de optar a alguno de los Sellos que otorga el Modelo.

## MATERIAL Y MÉTODOS

En noviembre de 2007, el S.F, en colaboración con una consultora externa con experiencia en la implantación del Modelo, estableció un cronograma con las siguientes fases:

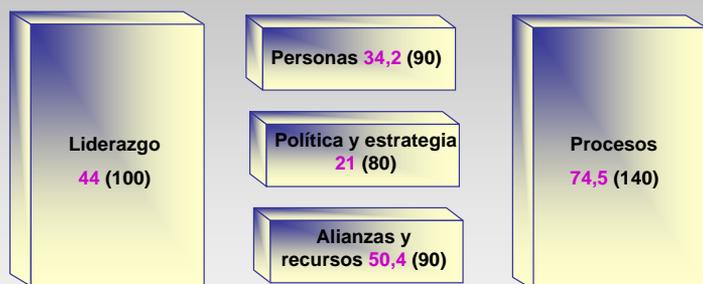


El equipo evaluador fue constituido por el Jefe del Servicio, seis farmacéuticos coordinadores de área, la Supervisora de Enfermería del S.F. y dos residentes de tercer año. En febrero de 2008, tras un período de formación de diez horas de duración, cada miembro dispuso de quince días para realizar la autoevaluación individual. La autoevaluación se realizó siguiendo un conjunto de reglas basadas en la llamada "matriz REDER" (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión) y se evaluaron los cinco criterios facilitadores *Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos y Procesos* y los cuatro criterios de resultados en *Personas, Clientes, Sociedad y Resultados Clave*.

## RESULTADOS

El proceso de autoevaluación finalizó el 26 de febrero de 2008. Tras una sesión de consenso entre el equipo evaluador y la consultora externa, el S.F. obtuvo una puntuación de **373,8** puntos.

### AGENTES FACILITADORES(50%)



### RESULTADOS (50%)



■ Puntuación obtenida en el SF

■ Puntuación máxima

## CONCLUSIONES

Tras obtener nuestra puntuación de referencia con respecto al Modelo, el S.F. se considera en disposición de optar al Sello de Excelencia Europea 300+. Un futuro análisis exhaustivo de los resultados de la autoevaluación permitirá identificar los puntos fuertes y áreas de mejora con objeto de incrementar la puntuación final en una segunda autoevaluación y poder optar al Sello de Excelencia 400+.