

# ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO DE 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)

*Rodríguez González C.G, Manrique Rodríguez S, 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 y actualmente 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. 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. Tras la autoevaluación realizada en febrero de 2008 con la colaboración de una consultora externa, el Sistema de Gestión de la Calidad del S.F. obtuvo una puntuación de 373,8.

## OBJETIVO

Análisis de los resultados de la autoevaluación del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio para identificar los puntos fuertes y posibles actividades de mejora, priorizarlas y establecer un plazo para su desarrollo con objeto de asegurar la consecución del Sello de Excelencia Europea 300+ y valorar la posibilidad de presentación al Sello 400+ en noviembre de 2008.

## MATERIAL Y MÉTODOS

En marzo de 2008 el equipo evaluador y la consultora externa se reunieron en una sesión de consenso para analizar los resultados de la autoevaluación y designar responsables de las acciones de mejora.

## RESULTADOS



PUNTOS FUERTES	ÁREAS DE MEJORA y tiempo estimado para su desarrollo		
	Mayo 2008	Julio 2008	Noviembre 2008
<p>Destaca la existencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 sólidamente establecido.</li> <li>✓ Comité de Dirección constituido por los responsables de área para la gestión de la organización.</li> <li>✓ Plan Estratégico elaborado por los líderes con objetivos definidos para cada área.</li> <li>✓ Objetivos anuales de calidad definidos según la Guía de Evaluación y Mejora de la S.E.F.H.</li> <li>✓ Plan de Formación para personal farmacéutico que se revisa y evalúa sistemáticamente.</li> <li>✓ El Instituto del Medicamento para la detección de necesidades de Atención Primaria.</li> <li>✓ Sistema de detección de necesidades y expectativas de diferentes grupos de interés.</li> <li>✓ Elevada capacidad innovadora y amplio desarrollo de las tecnologías.</li> <li>✓ Alta capacidad investigadora.</li> <li>✓ Proceso de certificación por la Norma ISO 14001.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaborar Planes de Acogida para todos los grupos de interés.</li> <li>❖ Realizar encuestas de clima laboral y de satisfacción de la formación entre el personal del S.F.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incrementar la difusión de la Política de Calidad del S.F.</li> <li>❖ Elaborar un cuadro de mandos integral del S.F.</li> <li>❖ Incrementar la utilización de la web del S.F. por el personal del Hospital.</li> <li>❖ Implantar un buzón de sugerencias en la web del S.F.</li> <li>❖ Implantar estándares definidos sobre aspectos medioambientales y un sistema de control de consumo de los recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollar un Plan de Comunicación integral.</li> <li>❖ Implantar un procedimiento para la protección de la propiedad intelectual generada por el S.F.</li> <li>❖ Desarrollar un mapa de riesgos laborales.</li> </ul>

## CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la autoevaluación y el desarrollo de las actividades de mejora identificadas permitirán al S.F. asegurar la obtención del sello de Excelencia Europea 300+ y optar al Sello de 400+ en noviembre de 2008.