



# CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



**ZARAGOZA  
25 DE SEPTIEMBRE DE 2009**



## PROGRAMA CIENTÍFICO viernes 25

09:00 - 10:30  
Sala 2.3

### 4.2. Grupo de Trabajo Desarrollo del Quadro de Mandos

Cuadro de Mandos Jerarquizado de un Servicio de Farmacia

**Dr. Javier García Pellicer**

Servicio de Farmacia, Hospital Universitario La Fe, Valencia

**Dra. Alicia Herrero Ambrosio**

Servicio de Farmacia, Hospital La Paz, Madrid

**Dr. Andrés Navarro Ruiz**

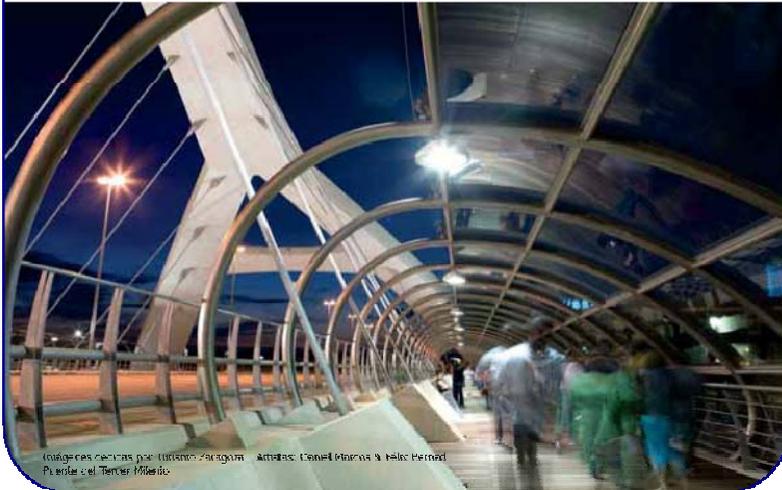
Servicio de Farmacia, Hospital General Universitario de Elche, Alicante

**Dra. Elisa Pascual Jiménez**

Servicio de Farmacia, Hospital Campo Grande, Grupo Recoletas, Valladolid

**Dra. María Inmaculada Torre Lloveras**

Servicio de Farmacia, Fundació Hospital Esperit Sant, Santa Coloma de Gramenet, Barcelona



Consejo de Políticas de Gestión y Desarrollo  
Poderes y el Tercer Mundo



## PRESENTACIÓN

Dr. Javier García Pellicer



## METODOLOGIA - I

Dra. Elisa Pascual Jimenez



## METODOLOGÍA - II

Dr. Andrés Navarro Ruiz



## INDICADORES I

Dra. Inma Torre Lloveras



## INDICADORES II

Dra. Alicia Herrero Ambrosio



## APLICACIÓN INFORMÁTICA

Dr. Javier García Pellicer



## RUEGOS Y PREGUNTAS



# RAZÓN DE SER DEL PROYECTO

 DENTRO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2008-2011 DE LA ACTUAL JUNTA DIRECTIVA

↳ EN LA LÍNEA ESTRATÉGICA "6.1.- CONOCIMIENTO PARA LA ACCIÓN"

↳ SE ENCUENTRA EL OBJETIVO OPERATIVO "6.1.1.- CONSTRUIR PLATAFORMAS QUE FACILITEN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO"



.. en base al cual se quiere desarrollar ..

## HERRAMIENTA DE CUADRO DE MANDOS

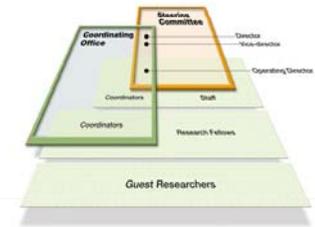
HERRAMIENTA BÁSICA PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE UN SERVICIO DE FARMACIA, AL IGUAL QUE PARA CUALQUIER OTRA ORGANIZACIÓN.



## RAZÓN DE SER DEL PROYECTO

Esta estructura de cuadro mandos:

- Incluirá niveles e indicadores estratégicos y operativos
- Los articulará 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
  - ✓ 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.



Asimismo, esta estructura definida se vehiculizará mediante:

- ↳ Aplicación informática desarrollada a tal efecto
  - ↳ Sistema centralizado anónimo de comparación de los valores de los indicadores propios, con la media del resto de hospitales.



## ¿QUÉ ES EL GDP “CUADRO DE MANDOS”?

- Grupo de trabajo especial cuya duración se circunscribe al periodo de desarrollo de los objetivos encomendados.



- Inicio actividades: Marzo 2009
- Fin actividades: 1er Trimestre 2010



## COMPONENTES





## COMPONENTES



- Componentes núcleo trabajo (Comité Coordinación).

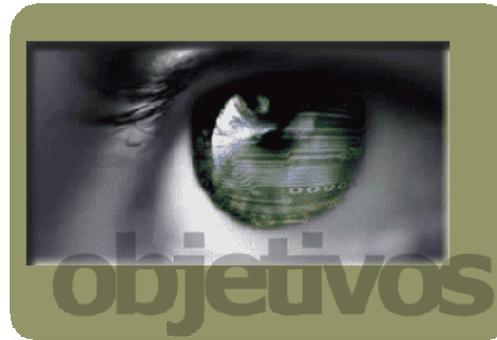
- Jose Ramón del Prado  
- Alicia Herrero  
- Maite Inaraja  
- Amelia de la Rubia

- Andrés Navarro  
- Elisa Pascual  
- Inmaculada Torre  
- Nekane Mauleon

Javier García Pellicer

Reuniones: 12 de Marzo, 11 de Mayo y 29 de Junio de 2009.

- Componentes Validación Documento Cuadro de Mandos: Voluntarios (ya solicitados a través de la Lista SEFH).



- Desarrollar una estructura base general de niveles/indicadores estratégicos y operativos del Servicio de Farmacia, así como la ponderación numérica y relaciones entre ellos.
- Validar la herramienta informática que soportará la estructura anteriormente definida, y que se repartirá a los Servicios de Farmacia.
- Validar el sistema centralizado de comparación de valores de indicadores.



- 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



### Reuniones presenciales: 5

- 12/03/2009: Reunión inicial
- 11/05/2009: Reunión seguimiento
- 29/06/2009: Consensuar documento definitivo preliminar (envío a Adheridos en 4º Trimestre 2009)
- 1<sup>er</sup> Trimestre 2010: Consensuar documento definitivo
- 2º Trimestre 2010: Proyecto comparativo de indicadores

### Correo electrónico.

### Trabajo a distancia: Repositorio documentos en Web GDP – Web SEFH.



# METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL GRUPO

Grupos de Trabajo - Windows Internet Explorer  
http://www.sefh.es/sefhgrupotrabajo/grupodetrabajo\_introduccion.php?idgrupo=11

Foros del grupo Zona Reservada

## Grupos de Trabajo

Componentes **Introducción** Objetivos Publicaciones Enlaces Descargas Reuniones

### Introducción

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

Es intención de la SEFH desarrollar una estructura de cuadro mandos, incluyendo los niveles e indicadores estratégicos y operativos necesarios, articulandolos 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.

Asimismo, esta estructura definida se vehiculará mediante una aplicación informática desarrollada a tal efecto, y finalmente, se dispondrá de un sistema centralizado anónimo de comparación de los valores de los indicadores propios, con la media del resto de hospitales.

Con el fin de desarrollar esta herramienta y su contenido, se ha creado el Grupo de Desarrollo del Proyecto "Cuadro de Mandos", consistente en un grupo de trabajo cuya duración se circunscribe al periodo de desarrollo del objetivo encomendando.

Internet | Modo protegido: activado 100%

Grupos de Trabajo - Windows Internet Explorer  
http://www.sefh.es/sefhgrupotrabajo/grupodetrabajo\_zonareservada0.php

Foros del grupo Zona Reservada

## Grupos de Trabajo

Componentes **Introducción** Objetivos Publicaciones Enlaces Descargas Reuniones

### Zona Reservada

Introduzca el usuario y la contraseña del grupo de trabajo para poder acceder a esta sección

usuario:

clave:

Acceder

Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. C/ Rafael de Riego, 38 - 28045 Madrid  
Tfno.: 91 571 44 87 - E-Mail: [sefh@sefh.es](mailto:sefh@sefh.es)  
Horario de oficina: 9 a 14h y de 16h a 18h

Internet | Modo protegido: activado 100%



## PATROCINIO DEL PROYECTO



- El proyecto está patrocinado por AMGEN a través de una donación a la SEFH.
  
- El patrocinio cubre:
  - ✓ Costes de las reuniones
  - ✓ Coste de desarrollo de la aplicación informática
  - ✓ Coste desarrollo sistema comparación centralizado
  - ✓ Costes desarrollo material de promoción





# CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



## METODOLOGÍA I

**DRA. ELISA PASCUAL JIMENEZ**



# ¿QUÉ ES UN CUADRO DE MANDOS?

Cuadro de mando - Wikipedia, la enciclopedia libre

http://es.wikipedia.org/wiki/Cuadro\_de\_mando

Registrarse/Entrar

artículo discusión editar historial

## Cuadro de mando

El concepto de **cuadro de mando** deriva del concepto denominado *Tableau de bord* en Francia, que traducido de manera literal, vendría a significar algo así como tablero de mandos, o cuadro de instrumentos, como en el **salpicadero** de un coche.

La gestión de las **empresas** requiere un sistema de indicadores que nos faciliten la toma de decisiones y el control. Se requiere un sistema completo de análisis financiero.

El sistema de **indicadores** debe organizarse en un cuadro de mando. El cuadro de mando recoge los principales indicadores y los presenta de un modo claro y útil. El cuadro de mando es un sistema que nos informa de la evolución de los parámetros fundamentales del negocio.

Existe infinidad de posibles indicadores que podemos utilizar. Algunos ratios o indicadores son de uso muy general. Los más habituales son, por ejemplo, los **indicadores de ventas**, **margen**, **rotación del inventario** y **rentabilidad**.

Otros indicadores deberán ser elaborados expresamente para analizar una empresa concreta.

Los cuadros de mando han de presentar sólo aquella información que sean imprescindible, de una forma sencilla y por supuesto, sinóptica y resumida.

**Véase también** [editar]



Cuadro de mando: Mercedes 170 DS

buscar

Ir Buscar

navegación

- Portada
- Portal de la comunidad
- Actualidad
- Cambios recientes
- Página aleatoria
- Ayuda
- Donaciones

crear un libro

- Añadir esta página
- Ayuda de libros

herramientas

Lo que enlaza aquí



## ¿QUÉ ES UN CUADRO DE MANDOS?

- Toda organización necesita un sistema de indicadores para su control y para la “toma de decisiones”.
- Es una “HERRAMIENTA DE GESTIÓN” que recoge, organiza y presenta, de forma sinóptica, los indicadores de una organización.
- Es un sistema que informa de la evolución de los parámetros fundamentales para la organización.

Nota: Definición de sinóptica.- Que presenta las partes principales de un asunto de manera clara, rápida y resumida (ejemplo: cuadros sinópticos).





# ¿QUÉ ES UN CUADRO DE MANDOS INTEGRAL?

Cuadro de mando integral - Wikipedia, la enciclopedia libre

http://es.wikipedia.org/wiki/BSC

Más visitados Comenzar a usar Firefox Últimas noticias HDCity - Index Apple Yahoo! Google Maps YouTube Wikipedia Noticias Populares Registrarse/Entrar

artículo discusión editar historial

## Cuadro de mando integral

(Redirigido desde [BSC](#))

Este artículo o sección sobre **cultura** necesita ser **wikificado** con un formato adecuado a las convenciones de estilo. Por favor, **éditalo** para cumplir con ellas. No elimines este aviso hasta que lo hayas hecho. (Colabora wikificando!)

El concepto de **cuadro de mando integral** - CMI (**Balanced Scorecard** - BSC) fue presentado en el número de Enero/Febrero de 1992 de la revista *Harvard Business Review*, con base en un trabajo realizado para una empresa de semiconductores (La empresa en cuestión sería Analog Devices Inc.). Sus autores, **Robert Kaplan** y **David Norton**, plantean que el CMI es un sistema de administración o sistema administrativo (*Management system*), que va más allá de la perspectiva financiera con la que los gerentes acostumbraban evaluar la marcha de una empresa.

Es un método para medir las actividades de una compañía en términos de su visión y estrategia. Proporciona a los administradores una mirada global de las prestaciones del negocio.

Es una herramienta de administración de empresas que muestra continuamente cuándo una compañía y sus empleados alcanzan los resultados definidos por el plan estratégico. También es una herramienta que ayuda a la compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia.

Según el libro *"The Balanced ScoreCard: Translating Strategy into Action"*, Harvard Business School Press, Boston, 1996:

"el BSC es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión, a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar el desempeño futuro. Usa medidas en cuatro categorías -desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios y aprendizaje y crecimiento- para alinear iniciativas individuales, organizacionales y trans-departamentales e identifica procesos enteramente nuevos para cumplir con objetivos del cliente y accionistas. El BSC es un robusto sistema de aprendizaje para probar, obtener realimentación y actualizar la estrategia de la organización. Provee el sistema gerencial para que las compañías inviertan en el largo plazo -en clientes, empleados, desarrollo de nuevos productos y sistemas más bien que en gerenciar la última línea para bombear utilidades de corto plazo. Cambia la manera en que se mide y gerencia un negocio".

El CMI sugiere que veamos a la organización desde cuatro perspectivas, cada una de las cuales debe responder a una pregunta determinada:

- Desarrollo y Aprendizaje (Learning and Growth): ¿Podemos continuar mejorando y creando valor?
- Interna del Negocio (Internal Business): ¿En qué debemos sobresalir?
- Del cliente (Customer): ¿Cómo nos ven los clientes?
- Financiera (Financial): ¿Cómo nos vemos a los ojos de los accionistas?

El CMI es por lo tanto un sistema de gestión estratégica de la empresa, que consiste en:

- Formular una estrategia consistente y transparente.
- Comunicar la estrategia a través de la organización.
- Coordinar los objetivos de las diversas unidades organizativas.
- Conectar los objetivos con la planificación financiera y presupuestaria.
- Identificar y coordinar las iniciativas estratégicas.
- Medir de un modo sistemático la realización, proponiendo acciones correctivas oportunas.

**Contenido** [ocultar]

- Conceptos principales
- Perspectivas
  - Perspectiva financiera
  - Perspectiva del cliente



## OBJETIVO

■ Desarrollar una herramienta de gestión que permita:

- ⇒ El pilotaje / 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, así como el estado de sus niveles estratégicos y operativos, y la evolución de estos parámetros en el tiempo.





## **METODOLOGÍA DESARROLLO “CUADRO DE MANDOS”**



## NECESIDADES

- 1.- Una estrategia.
- 2.- Un sistema de indicadores que permita medir el desarrollo o seguimiento de la estrategia y/o el funcionamiento del Servicio de Farmacia.
- 3.- Una herramienta informática para el control y seguimiento del sistema de indicadores. Debe permitir construir la estructura de indicadores de forma completa, y hacer un seguimiento de la misma en el tiempo.





## NECESIDADES - ESTRATEGIA

- Viene definida por la Misión y la Visión del Servicio de Farmacia.
- A partir de ellas se definen los “Factores Críticos de Éxito”:
  - ⇒ Responden a la pregunta: ¿Qué se necesita crear para tener éxito? .
  - ⇒ Son las formas como el Servicio de Farmacia debe operar, y el personal debe actuar, para desarrollar la misión y alcanzar su visión.
  - ⇒ Al definirlos, permiten identificar las áreas en que el Servicio de Farmacia debe enfocarse, ya que estos factores críticos de éxito son aquellos que más contribuyen al logro de la misión y la visión.





## NECESIDADES - ESTRATEGIA

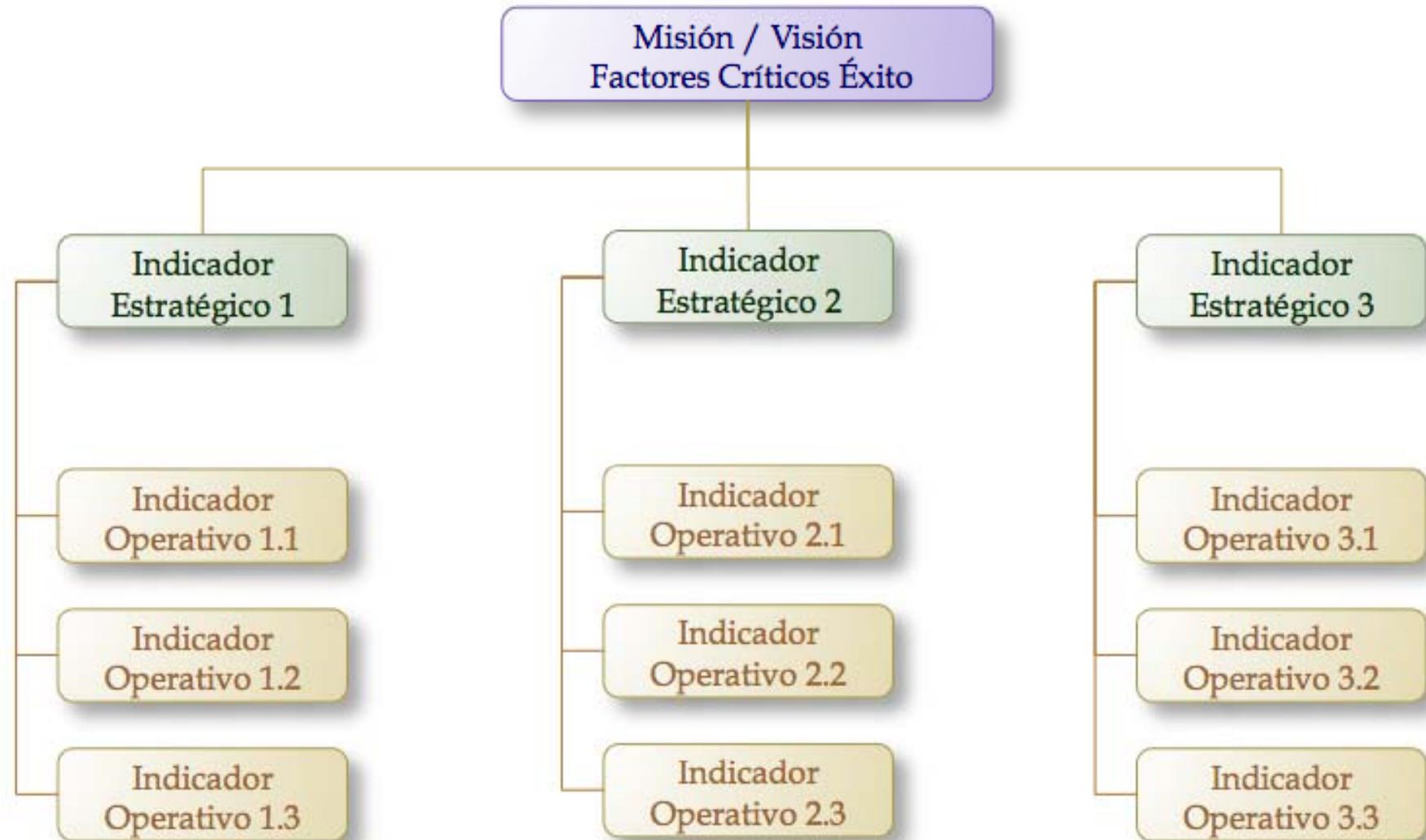
### ■ Implantación de la estrategia

PLAN	LÍDERES	PERSONAS	RECURSOS	ACCIÓN	<i>ÉXITO</i>
	LÍDERES	PERSONAS	RECURSOS	ACCIÓN	<i>CONFUSIÓN</i>
PLAN		PERSONAS	RECURSOS	ACCIÓN	<i>ANSIEDAD</i>
PLAN	LÍDERES		RECURSOS	ACCIÓN	<i>LENTITUD</i>
PLAN	LÍDERES	PERSONAS		ACCIÓN	<i>FRUSTRACIÓN</i>
PLAN	LÍDERES	PERSONAS	RECURSOS		<i>SUEÑOS</i>





## NECESIDADES – SISTEMA DE INDICADORES





## NECESIDADES – SISTEMA DE INDICADORES

### ➔ Indicadores estratégicos.

- En nuestro modelo se equiparan con las áreas o los procesos del Servicio de Farmacia, de forma que cada proceso representa y es, un indicador estratégico.

### ➔ Indicador global Servicio de Farmacia.

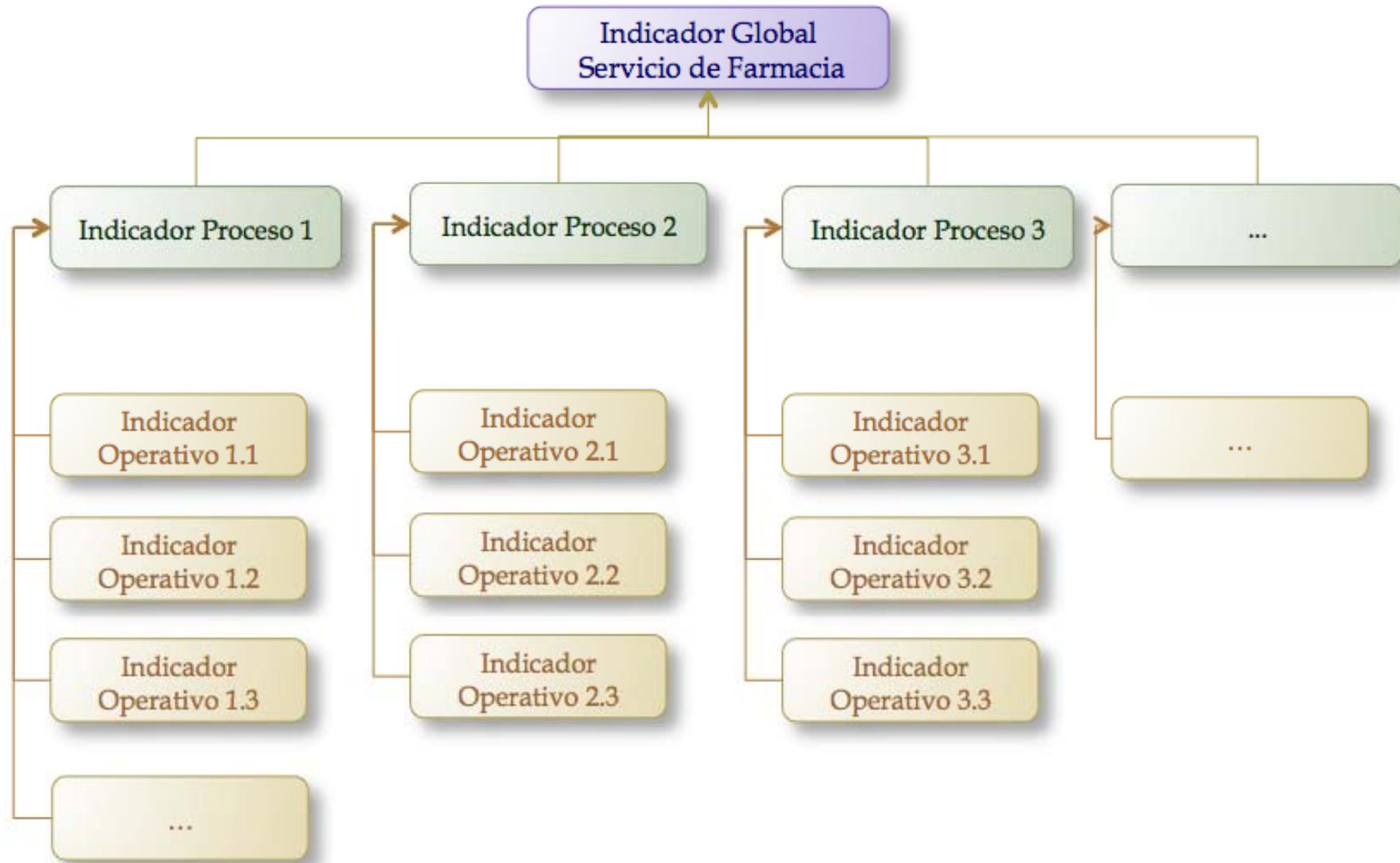
- Proviene de la ponderación conjunta de los indicadores estratégicos, es decir de los procesos.

### ➔ Indicadores operativos.

- Son los indicadores “per se”. Definidos con sus características completas. Diversos tipos: calidad, eficiencia, eficacia, económicos, actividad. Interesa que haya: pocos pero buenos, que sean fáciles de medir, representativos, etc.
- Cada indicador estratégico tiene sus indicadores operativos.



# NECESIDADES – SISTEMA DE INDICADORES





## NECESIDADES – SISTEMA DE INDICADORES

Así, para el desarrollo del sistema de indicadores se necesita:

- ⇒ Indicadores estratégicos: Procesos del Servicio de Farmacia.
- ⇒ Indicadores operativos de cada Proceso.
- ⇒ Ponderación numérica entre indicadores ó dicho de otra forma, las relaciones entre ellos y sus superiores jerárquicos en el cuadro de mandos. Esta ponderación se realiza a dos niveles:
  - Operativos por Proceso
  - Procesos – Global Servicio de Farmacia





## NECESIDADES – HERRAMIENTA INFORMÁTICA

Ha de permitir:

- ⇒ Plasmar o representar gráficamente esta estructura o sistema de indicadores.
- ⇒ Representarla de forma completa.
- ⇒ Hacer un seguimiento de la evolución de los indicadores en el tiempo.

Aplicación:

“Cuadro de Mandos Jerarquizado para Servicios de Farmacia Hospitalaria”





## SISTEMA SEMÁFORO DE COLORES

- ⇒ Tanto para el Indicador Global del Servicio de Farmacia, como para los Indicadores Estratégicos (Procesos), 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).

- ⇒ La aplicación muestra el valor numérico del indicador y el color de fondo correspondiente a la franja de valoración definida, creando así un sistema de alerta visual mediante colores, tipo semáforo





## NECESIDADES – HERRAMIENTA INFORMÁTICA

  
**SOCIEDAD ESPAÑOLA FARMACIA HOSPITALARIA**

**ACTA**

**PREMIO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA HOSPITALARIA**  
**II CONCURSO "BECAS DE INVESTIGACIÓN PARA IDEAS CREATIVAS Y SOLUCIONES INNOVADORAS"**

*Patrocinado por AstraZeneca*

En Valencia, a 24 de Octubre de 2008 dentro del 53 Congreso de la SEFH, el Tribunal, reunido al efecto, y formado por:

**PRESIDENTE:** Dr. Jose Luis Foveda Andrés  
**SECRETARIO:** Dra. Ana Valladolid Welch  
**VOCALES:** Dra. Mónica Clemente Martí  
Dr. Enrique Soler Conary  
Dra. Eva Romé Sánchez

Después de la lectura y evaluación de los trabajos presentados, se **ACUERDA** conceder las siguientes premias:

**PRIMER PREMIO SOLUCIONES INNOVADORAS**  
Dotado con 3.000,-€ brutos  
**CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA**  
Dr. D. Javier García Pallares  
Servicio de Farmacia, Hospital La Fe, Valencia

**ACCESIT SOLUCIONES INNOVADORAS**  
Dotado con 1.500,-€ brutos  
**INFALIMED: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MEDICAMENTO CON ALIMENTOS**  
Dr. D. Jaime González López, Dr. D. Carlos Crespo Diz y Dra. Dña. Teresa Chacó Cuevas  
Servicio de Farmacia, Complejo Hospitalario Universitario Santiago de Compostela, A Coruña.

**PRIMER PREMIO IDEAS CREATIVAS**  
Dotado con 2.000,-€ brutos  
**INFOMEQ: SISTEMA DE INFORMACION DE MEDICAMENTOS MEDIANTE CÓDIGOS QR**  
Dr. D. Jaime González López, Dr. D. Carlos Crespo Diz y Dra. Dña. Teresa Chacó Cuevas  
Servicio de Farmacia, Complejo Hospitalario Universitario Santiago de Compostela, A Coruña.

**ACCESIT IDEAS CREATIVAS**  
Dotado con 1.000,-€ brutos  
**PROGRAMA INFORMÁTICO PARA LA SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS EN HOSPITALES BASADO EN FUNCIONES DE UTILIDAD MULTICRITERIO**  
Dr. D. Francisco Javier Carrero Hueso  
Servicio de Farmacia, Hospital Dr. Moliner, Sierra, Valencia.

Y para que así conste, a los efectos oportunos, se firma en Valencia a 24 de Octubre del 2008.

  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

  
**SECRETARIO TRIBUNAL**



C/ RAFAEL DE RIEGO, 36 LOCAL – 28045 MADRID – ESPAÑA – TEL. 01 671 44 87 FAX. 01 671 45 66 – EMAIL: [safh@sefh.es](mailto:safh@sefh.es)  
C.I.F.: G.78239041





## NECESIDADES

En resumen, hay que:

⇒ Estrategia.

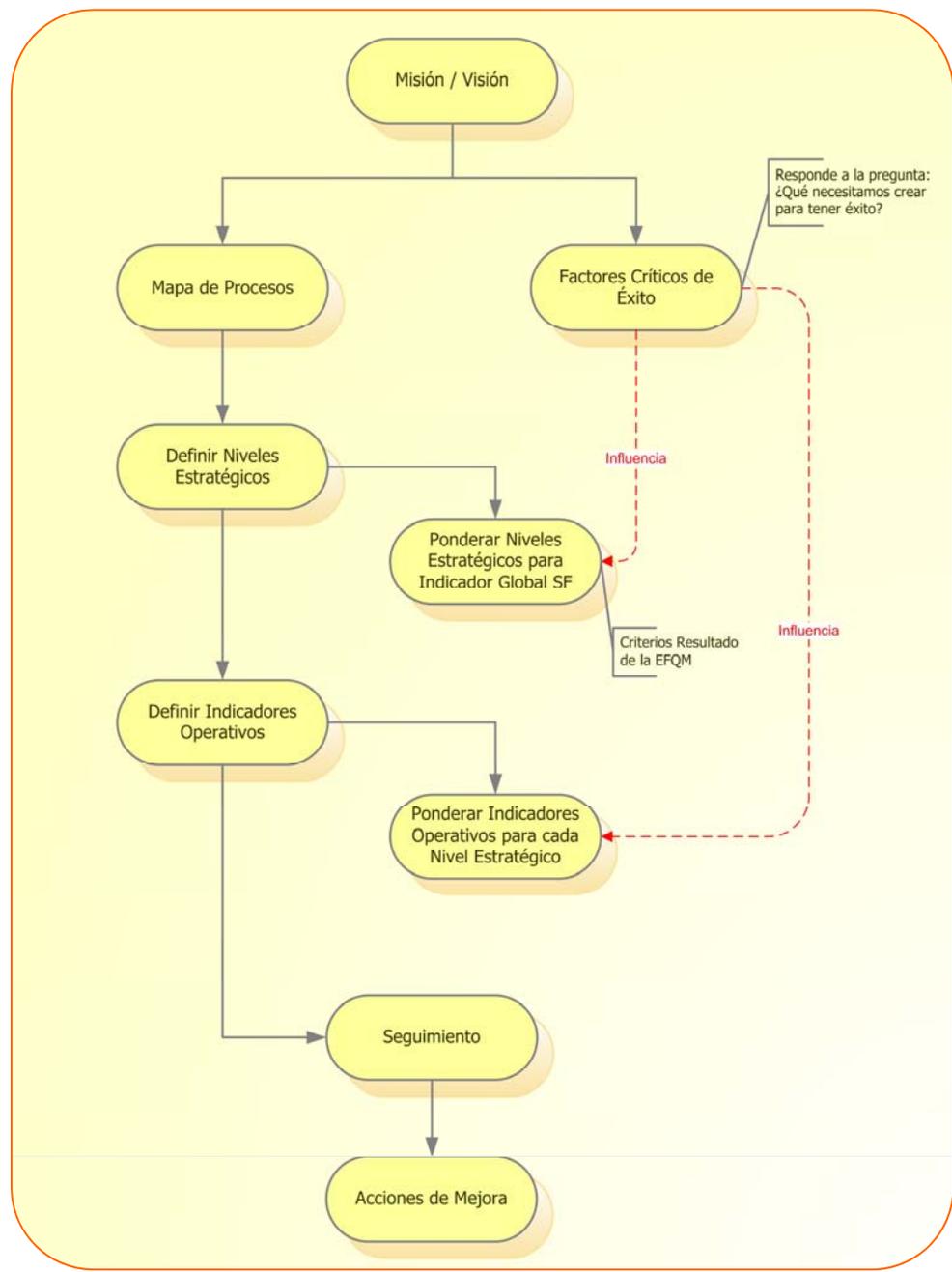
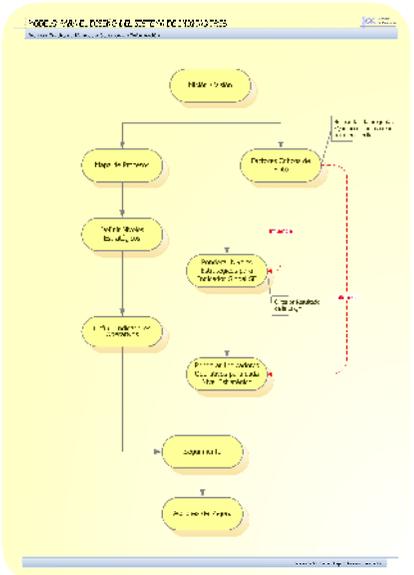
- 1.1.- Definir Misión y Visión Servicio de Farmacia.
- 1.2.- Definir Factores Críticos de Éxito.

⇒ Sistema de indicadores.

- 2.1.- Definir Indicadores Estratégicos (Procesos).
- 2.2.- Definir Indicadores Operativos de cada Proceso.
- 2.3.- Definir ponderación numérica entre indicadores.

⇒ Herramienta Informática.

- 3.1.- Incorporar sistema de indicadores.
- 3.2.- Introducir valores de indicadores y hacer seguimiento.





# CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



## METODOLOGÍA II

**DR. ANDRÉS NAVARRO RUIZ**



## MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA

### ■ Misión Servicio de Farmacia Hospital X:

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.

### ■ Visión Servicio de Farmacia Hospital X:

Estar entre los mejores proveedores de farmacoterapia y ser reconocido por profesionales, pacientes y entorno social como una organización excelente.

### ■ Valores Servicio de Farmacia Hospital X:

Para el desarrollo de su misión y visión el Servicio de Farmacia se sustentará en los conocimientos profesionales, dedicación, integridad, afán de superación, credibilidad y fiabilidad de sus miembros, en su capacidad de innovación y creatividad, así como en el desarrollo del trabajo en equipo que permita una adecuada comunicación, sinergia y flexibilidad. Su trabajo será dinámico, abierto y con visión de futuro, siempre desde el compromiso con la organización y dentro de los límites de la ética y la equidad.



## FACTORES CLAVE DE ÉXITO

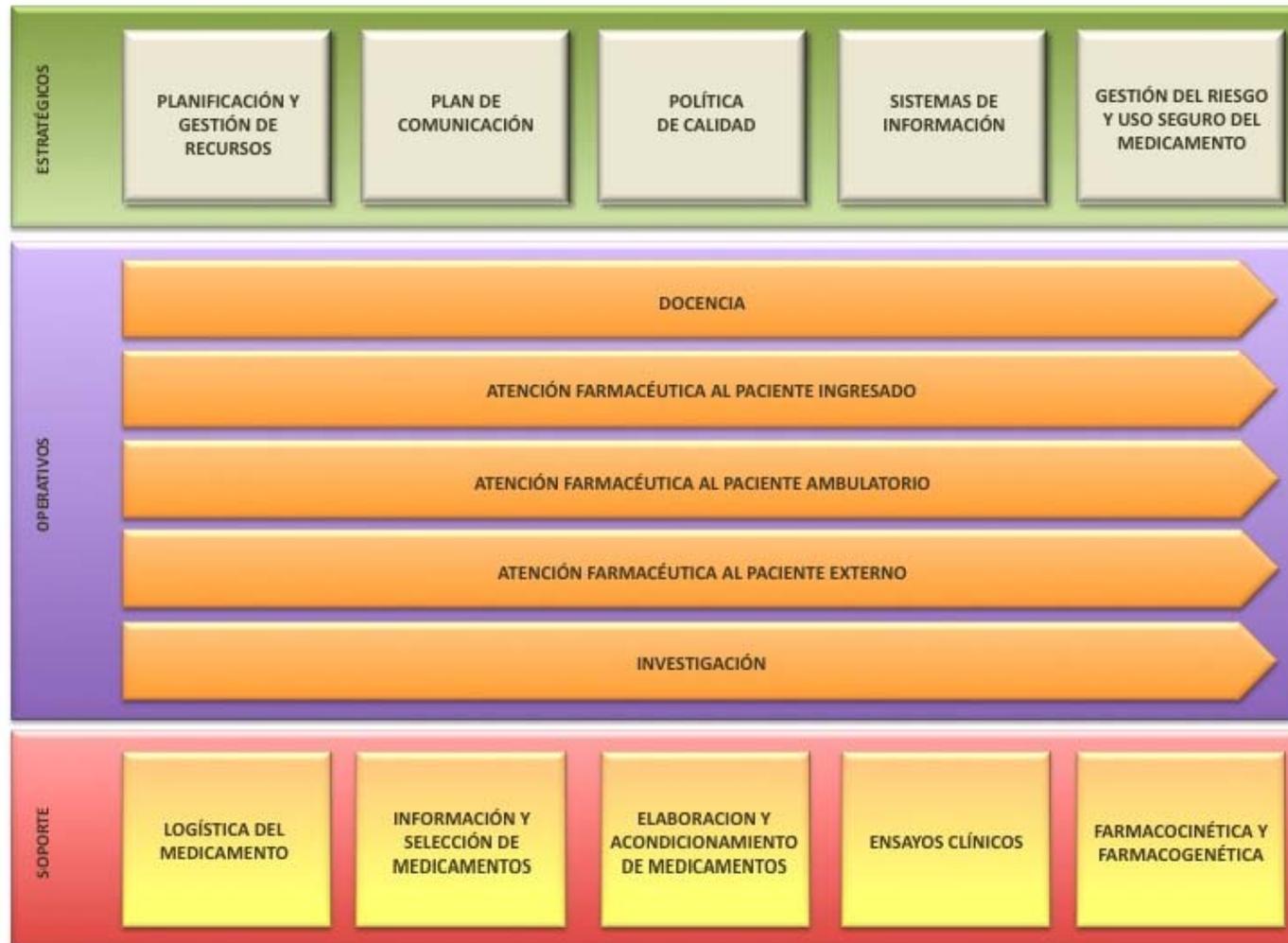
- Responden a la pregunta: ¿Qué se necesita crear para tener éxito? .
- Son las formas como el Servio de Farmacia debe operar, y el personal debe actuar, para desarrollar la misión y alcanzar su visión.
- Al definirlos, permiten identificar las áreas en que el Servicio de Farmacia debe enfocarse, ya que estos factores críticos de éxito son los que más contribuyen a lograr la misión y visión.

⇒ A modo de ejemplo:

- Eficacia y efectividad en el uso de recursos.
- Uso seguro de medicamentos.
- Satisfacción de Clientes Internos y Externos.
- Visibilidad del Servicio de Farmacia.



# INDICADORES ESTRATÉGICOS - PROCESOS



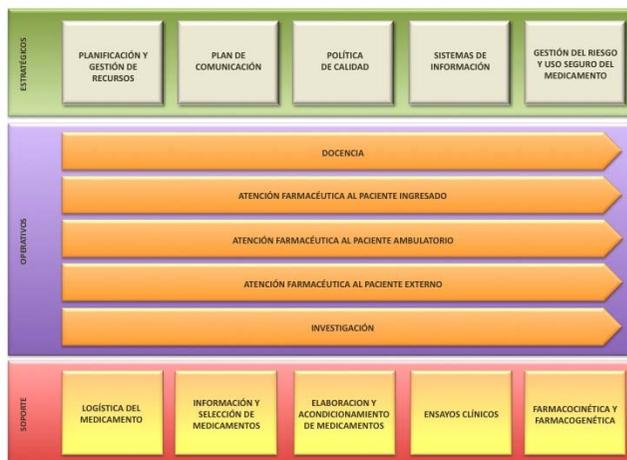


# INDICADORES ESTRATÉGICOS - PROCESOS

⇒ Equiparar Indicadores Estratégicos a los procesos del SF.

(para realizar el seguimiento del funcionamiento del Servicio de Farmacia, es necesario representar todos los niveles de funcionamiento del mismo, con independencia de su importancia)

⇒ La ponderación de los procesos sobre el Indicador Global del SF permite incorporar la estrategia adoptada, otorgando diferentes pesos a los procesos del SF.



PROCESO	TIPO DE PROCESO
Planificación y Gestión de Recursos	Estratégico
Plan de Comunicación	Estratégico
Sistemas de Información	Estratégico
Gestión de Calidad	Estratégico
Gestión del Riesgo y uso Seguro del Medicamento	Estratégico
Docencia	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



# INDICADORES ESTRATÉGICOS - PROCESOS

PROCESO	TIPO DE PROCESO
Planificación y Gestión de Recursos	Estratégico
Plan de Comunicación	Estratégico
Sistemas de Información	Estratégico
Gestión de Calidad	Estratégico
Gestión del Riesgo y uso Seguro del Medicamento	Estratégico
Docencia	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



## PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)

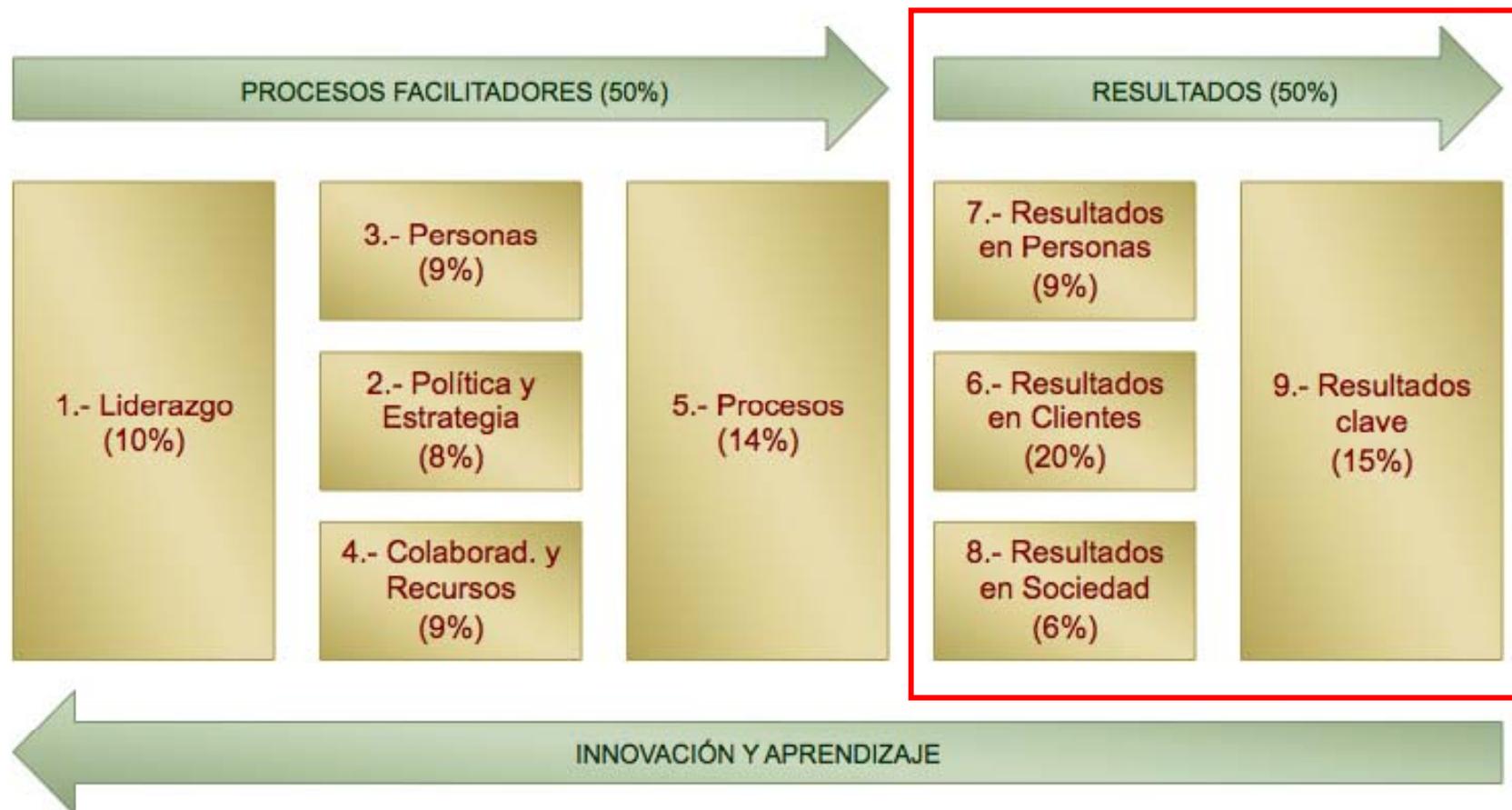
- ⇒ Criterio inicial de ponderación: Enfrentar los Procesos a los Criterios de Resultado de la EFQM.





## PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)

- ⇒ Criterio inicial de ponderación: Enfrentar los procesos a los Criterios de Resultado de la EFQM.





## PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)

- ⇒ De la ponderación relativa obtendremos la ponderación cuantitativa o numérica (es decir, cuanto pesa cada proceso sobre el 100% del indicador global del Servicio de Farmacia).

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



## PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)

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

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

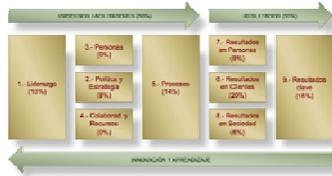
34,1%

Criterio 6 (2 x 20) + Criterio 7 (1 x 9) + Criterio 8 (2 x 6) + Criterio 9 (1 x 15): 76 puntos

29,1%



# PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)



	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%
Plan de 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 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%

Niveles estratégicos Servicio de Farmacia ponderados.



# PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)



2\*20=40

	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%
Plan de 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 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%

Niveles estratégicos Servicio de Farmacia ponderados.



# PONDERACIÓN PROCESOS (I.E.)



$$40+27+12+45=124$$

	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%
Plan de 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 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%

Niveles estratégicos Servicio de Farmacia ponderados.



## INDICADORES OPERATIVOS

- ⇒ Desarrollar por separado cada uno de los procesos, incorporando los indicadores operativos que mejor lo representen, así como la ponderación numérica entre ellos para calcular el indicador global del proceso.



- ⇒ Se incluyen indicadores de control propios del cuadro de mandos, y también indicadores de actividad de cada proceso (tenerlos recogidos, hacer seguimiento, etc.).

A estos indicadores de actividad les asignamos un porcentaje de ponderación igual a cero, es decir, **NO INFLUYEN** en los indicadores de los procesos ni en el indicador global del Servicio de Farmacia.



## INDICADORES OPERATIVOS

- ⇒ Cada indicador del cuadro de mandos que se incorpore se debe definir de forma completa.

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
(a / b)		Numérico		Mensual
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo Cálculo	Fórmula cálculo
4	12	6	Intervalos	>=7: 10 6,9 – 6: 8 5,9 – 5: 5 4,9 - 4: 3 < 4: 0
Alertar cuando...			Dirigir alerta a...	
			Dr. ----	
Responsable del indicador			Frecuencia revisión indicador	
Dr. ---			Anual	



# INDICADORES OPERATIVOS - VALOR

⇒ Cada indicador operativo toma un valor según su dato real:

Indicador Operativo	Dato	Valor	Ponderación
Índice Rotación Global del Hospital	7.825	10	17 %
Relación Adquisiciones/Consumos	1.027	10	16 %
Índice Rotación Almacén General Farmacia	14	7	15 %
Número de Fichas de Medicamentos tipo 1 y 2 sin mínimo definido	21	0	14 %
% Caducidades acumulado anual	0,026	4	14 %
<b>% Reguladora acumulado anual</b>	0,013	4	14 %
% Unidades reenvasadas de forma programada	74	7,4	10 %

Editar Indicador Operativo

Datos del Indicador Operativo:

Indicador Operativo: % Reguladora acumulado anual

Fecha Inicio: Enero de 2008

Fecha Fin: Enero de 2015

Descripción Indicador Operativo: Describe el % del consumo global atribuible a la unidad reguladora, de forma acumulada en el año en curso.

Tipo de Indicador Operativo: Eficiencia

Tipo de Cálculo: Intervalos

Nº Intervalos	10	> =		Y <	0,002	=	10
		> =	0,002	Y <	0,004	=	9
		> =	0,004	Y <	0,006	=	8
		> =	0,006	Y <	0,008	=	7
		> =	0,008	Y <	0,01	=	6
		> =	0,01	Y <	0,012	=	5
		> =	0,012	Y <	0,014	=	4
		> =	0,014	Y <	0,016	=	3
		> =	0,016	Y <	0,018	=	2
		> =	0,018	Y <	0,5	=	1

Aceptar

Cancelar



# INDICADORES OPERATIVOS - VALOR

⇒ Cada indicador operativo toma un valor según su dato real:

Indicador Operativo	Dato	Valor	Ponderación
Índice Rotación Global del Hospital	7.825	10	17 %
Relación Adquisiciones/Consumos	1.027	10	16 %
Índice Rotación Almacén General Farmacia	14	7	15 %
Número de Fichas de Medicamentos tipo 1 y 2 sin mínimo definido	21	0	14 %
% Caducidades acumulado anual	0,026	4	14 %
% Reguladora acumulado anual	0,013	4	14 %
% Unidades reenvasadas de forma programada	74	7,4	10 %

Editar Indicador Operativo

Datos del Indicador Operativo:

Indicador Operativo: % Reguladora acumulado anual

Fecha Inicio: Enero de 2008

Fecha Fin: Enero de 2015

Descripción Indicador Operativo: Describe el % del consumo global atribuible a la unidad reguladora, de forma acumulada en el año en curso.

Tipo de Indicador Operativo: Eficiencia

Tipo de Cálculo: Intervalos

Nº Intervalos: 10

>=		Y <	0,002	=	10
>=	0,002	Y <	0,004	=	9
>=	0,004	Y <	0,006	=	8
>=	0,006	Y <	0,008	=	7
>=	0,008	Y <	0,01	=	6
>=	0,01	Y <	0,012	=	5
>=	0,012	Y <	0,014	=	4
>=	0,014	Y <	0,016	=	3
>=	0,016	Y <	0,018	=	2
>=	0,018	Y <	0,5	=	1

Aceptar

Cancelar



## SELECCIÓN INDICADORES OPERATIVOS

- ⇒ Para seleccionar los indicadores operativos de un proceso se puede:
  - Definir los clientes del proceso y determinar 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 desarrollar un Diagrama de Ishikawa del proceso, identificando los Inductores de Actuación Clave (teniendo en cuenta las actividades críticas del proceso y las exigencias de los clientes).



**Definir los Indicadores Operativos en función de los Factores Críticos de Éxito del SF y del Proceso (Inductores Acción Clave).**



## SELECCIÓN INDICADORES OPERATIVOS

- ⇒ Se incluyen en Indicadores propios del Cuadro de Mandos:
  - Indicadores definidos para el control y seguimiento del proceso
  - Indicadores de productividad derivados del acuerdo de gestión
  
- ⇒ Se pueden incluir Indicadores de Actividad (ponderación 0%):
  - Indicadores actividad para estadística hospital
  - Indicadores de actividad para Organismo financiadores
  - Indicadores incluidos en productividad que afectan a otros servicios
  - Cualquier otro indicador que afecte a los del Cuadro de Mandos



## PONDERACIÓN INDICADORES OPERATIVOS

⇒ Mecanismo similar a los indicadores estratégicos (procesos).

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

En este nivel, el “Criterio Clientes” se enfoca a los clientes del proceso, mientras que el “Criterio Resultados Clave” se enfoca a los resultados clave (factores de éxito) del Servicio de Farmacia (- se incorpora la estrategia -).



# EJEM: INFORMACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Grado de aceptación de informes de alternativas terapéuticas	Resultado	%	Información y selec. Mtos.	7,78%
Grado de cumplimiento de la GFT	Resultado	%	Logística y aprovisionamiento	12,55%
Nº de Grupos Terapéuticos aprobados por la CFT para la aplicación de políticas de Equivalente Terapéutico	Resultado	Nº	Planificación y Gestión	10,60%
Tiempo de demora en la contestación a consultas según tiempo prefijado	Resultado	Días	Información y selec. Mtos.	13,23%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de evaluación para la Comisión de Farmacia y Terapéutica	Resultado	Días	Información y selec. Mtos.	15,18%
Concordancia entre las decisiones adoptadas por la CFT y las recomendaciones de informes de evaluación	Resultado	%	Información y selec. Mtos.	11,09%
Actualización de la GFT	Resultado	Días	Información y selec. Mtos.	17,22%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de Uso Compasivo	Resultado	Días	Información y selec. Mtos.	6,61%
Grado de aceptación por parte de la Dirección de las recomendaciones de los informes de Uso Compasivo	Resultado	%	Información y selec. Mtos.	5,74%



## EJEM: INFORMACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

⇒ Clientes del Proceso. Expectativas.

Clientes	Expectativas / Exigencias
Comisión Farmacia y Terapéutica	Que los IEM lleguen sin retraso
	Que se conozcan las decisiones de la CFT por la Organización
	Que se cumplan las decisiones de la CFT por la Organización
	Que los IEM sean fiables
Facultativos SF	Tener disponible el trabajo realizado en el CIM para su consulta y utilización
Personal Hospital / Otros Procesos	Que se respondan las Consultas FCT en tiempo adecuado
Unidad Diagnóstico Prenatal	Que se reciban los informes de teratogenia en la fecha pactada

⇒ Factores críticos de éxito para el Proceso:

### FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- ⇒ Que se elaboren o entreguen los productos del proceso (informes técnicos de evaluación de medicamentos, informes de teratogenia y consultas farmacoterapéuticas) en plazo de tiempo adecuado.
- ⇒ Dar visibilidad a las decisiones de la CFT y al trabajo del CIM.
- ⇒ Que se cumplan las decisiones adoptadas por la CFT
- ⇒ Que coincidan las recomendaciones del CIM con las resoluciones de la CFT
- ⇒ Elaborar los productos del proceso al menor coste posible, o enfocado de otra forma, responder en tiempo adecuado con los recursos disponibles.



# EJEM: INFORMACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

⇒ La tabla de cálculo de ponderaciones:



	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
Grado de aceptación de informes de alternativas terapéuticas	1	20	1	9	1	6	3	45	80	7,78%
Grado de cumplimiento de la GFT	3	60	2	18	1	6	3	45	129	12,55%
Nº de Grupos Terapéuticos aprobados por la CFT para la aplicación de políticas de Equivalente Terapéutico	2	40	2	18	1	6	3	45	109	10,60%
Tiempo de demora en la contestación a consultas según tiempo prefijado	2	40	3	60	1	6	2	30	136	13,23%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de evaluación para la Comisión de Farmacia y Terapéutica	3	60	3	60	1	6	2	30	156	15,18%
Concordancia entre las decisiones adoptadas por la CFT y las recomendaciones de informes de evaluación	3	60	2	18	1	6	2	30	114	11,09%
Actualización de la GFT	3	60	3	60	2	12	3	45	177	17,22%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de Uso Compasivo	1	20	3	27	1	6	1	15	68	6,61%
Grado de aceptación por parte de la Dirección de las recomendaciones de los informes de Uso Compasivo	1	20	2	18	1	6	1	15	59	5,74%



# CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



## INDICADORES I

**DRA. INMACULADA TORRE LLOVERAS**



## PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
El Servicio de Farmacia (SF) dispone de una Cartera de Servicios actualizada y difundida en el hospital	C.M.	Sí/No	Planificación y Gestión	16,15%
Cumplimiento del plan anual	C.M.	%	Planificación y Gestión	15,36%
Registro y documentación periódica de los procesos con indicadores de calidad establecidos	C.M.	Sí/No	Planificación y Gestión	15,36%
Plan de Comunicación actualizado y conocido por el personal	C.M.	Encuesta	Planificación y Gestión	10,81%
El SF dispone de un mapa de procesos con asignación de responsables y recursos humanos necesarios en cada uno de ellos	C.M.	Sí/No	Plan de Calidad	16,82%
Elaboración y seguimiento anual del Presupuesto	C.M.	Sí/No	Sistemas de Información	9,90%
Seguimiento de indicadores económicos del coste farmacoterapéutico	C.M.	%	Sistemas de Información	16,41%



# PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS

Objetivos, procesos nuevos implantados	Actividad	Nº	Planificación y Gestión de recursos	0%
Participación 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%
Elaboración del presupuesto	Económico	Sí/No	Planificación y Gestión de recursos	0%
Elaboración de informes económicos mensuales	Económico	Nº	Planificación y Gestión de recursos	0%
Reuniones de seguimiento presupuestario con gestión y con los Servicios	Actividad	Nº	Planificación y Gestión de recursos	0%



## PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
El Servicio de Farmacia dispone de una Cartera de Servicios actualizada y difundida en el hospital	2	40	3	27	2	12	3	45	124	16,15%
Cumplimiento del Plan Anual	2	40	3	27	1	6	3	45	118	15,36%
Registro y documentación periódica de los procesos con indicadores de calidad establecidos	2	40	3	27	1	6	3	45	118	15,36%
Plan de Comunicación actualizado y conocido por el personal	1	20	3	27	1	6	2	30	83	10,81%
El SF dispone 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	16,82%
Elaboración y seguimiento anual del Presupuesto	2	40	1	9	2	12	1	15	76	9,90%
Seguimiento de indicadores económicos del coste farmacoterapéutico	3	60	1	9	2	12	3	45	126	16,41%



## PLAN DE COMUNICACIÓN

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Cumplimiento de las reuniones del personal facultativo en el SF programadas de rutina	C.M.	%	Plan de Comunicación	19 %
Participación del SF en el plan de acogida del personal del centro	C.M.	Si/No	Plan de Comunicación	23 %
Reuniones programadas de rutina con otros servicios del Hospital	C.M.	Si/No	Plan de Comunicación	27 %
Participa el SF en la página web del hospital	C.M.	Si/No	Plan de Comunicación	12 %
Nº comunicaciones a Congresos por farmacéutico	C.M.	Nº	Plan de Comunicación	19 %



# SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL DEL GASTO

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Elaboración de indicadores operativos en el tiempo establecido	C.M.	Nº	Sistemas de información	26%
Cuadro de mandos elaborado y evaluado en el tiempo establecido	C.M.	Nº	Sistemas de información	21%
Acciones de mejora y/o no conformidades realizadas	C.M.	Nº	Sistemas de información	24%
Elaboración de informes a Dirección-Gerencia-Consejería para control y seguimiento en el tiempo establecido	C.M.	%	Sistemas de información	29 %



# GESTIÓN DEL RIESGO Y USO SEGURO DEL MEDICAMENTO

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
¿Participa el SF en la comisión de Seguridad?	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 %
% personal del SF que participa en el plan de formación en seguridad del paciente	C.M.	%	Gestión del riesgo y uso seguro de los medicamentos	25 %
% Alertas transmitidas respecto a 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 %



# GESTIÓN DE LA CALIDAD

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	29%
¿Dispone el Servicio de Farmacia de un Plan de Gestión de la Calidad activo?	C.M.	Sí / No	Gestión de la Calidad	23%
¿Dispone el Servicio de Farmacia de una GFT actualizada?	C.M.	Sí / No	Gestión de la Calidad	28%
¿Dispone el Servicio de Farmacia de una Guía de Intercambio Terapéutico actualizada?	C.M.	Sí / No	Gestión de la Calidad	20%



## DOCENCIA Y FORMACIÓN

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



# ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE INGRESADO

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%



# ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE AMBULATORIO

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% pacientes con conciliación de la medicación al ingresar en Observación de URG	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	25 %
% pacientes atendidos en hemodiálisis con atención farmacéutica	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	25 %
% pacientes atendidos en Onco-hematología con atención farmacéutica	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	25 %
% pacientes onco-hematológicos con prescripción electrónica	C.M.	%	AF al paciente hospitalizado no ingresado	25 %



# CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA



## INDICADORES II

**DRA. ALICIA HERRERO AMBROSIO**



## ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE EXTERNO

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% Prescripciones validadas por farmacéutico	C.M.	%	AF Pacientes Externos	17 %
% Primeras Consultas atendidas por un farmacéutico	C.M.	%	AF Pacientes Externos	19 %
% Cambios de Tratamiento atendidos por un farmacéutico	C.M.	%	AF Pacientes Externos	19 %
% Pacientes externos atendidos con tiempo de espera inferior a 5 minutos	C.M.	%	AF Pacientes Externos	21 %
Indice rotación anual UFPE	C.M.	Número	AF Pacientes Externos	16 %
% Pacientes externos con Prescripción Electrónica	C.M.	%	AF Pacientes Externos	8 %



# INVESTIGACIÓN

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
% de farmacéuticos no doctores en el SF con el programa de doctorado en realización o realizado	C.M.	%	Responsable del Servicio /tutor	12%
% de farmacéuticos doctores en el SF	C.M.	%	Responsable del Servicio /tutor	12%
% de farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) que participan en un proyecto de investigación	C.M.	%	Responsable del Servicio /tutor	28%
% de farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) que presentan una comunicación a un congreso dentro de los 3 primeros autores	C.M.	%	Responsable del Servicio /tutor	24%
% de farmacéuticos (adjuntos y residentes > R1) con una publicación dentro del año	C.M.	%	Responsable del Servicio /tutor	24%



# LOGÍSTICA DEL MEDICAMENTO

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Índice de Rotación de Stocks	C.M.	Número	Logística y Aprovisionamiento	17 %
Índice de Eficacia	C.M.	Número	Logística y Aprovisionamiento	17 %
Índice de regularizaciones	C.M.	Número	Logística y Aprovisionamiento	17 %
% Caducidad de medicamentos acumulada anual	C.M.	%	Logística y Aprovisionamiento	17 %
Índice de Roturas de Stock	C.M.	Número	Logística y Aprovisionamiento	17 %
% de incidencias en la dispensación de pedidos	C.M.	%	Logística y Aprovisionamiento	15 %



## ELABORACIÓN DE MEDICAMENTOS

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
(Interno) N° de elaboraciones desechadas en el SF por cualquier causa/ total de elaboraciones	C.M.	%	Elaboración Mdtos.	21,5 %
(Externo) N° de reclamaciones realizadas al SF por problemas en el proceso de elaboración y acondicionamiento	C.M.	n°	Elaboración Mdtos.	31 %
Fichas de elaboración correctamente cumplimentadas / total de fichas cumplimentadas	C.M.	%	Elaboración Mdtos.	20 %
Tiempo medio de demora en la elaboración de Citotóxicos, Nutrición parenteral, fórmulas magistrales no estériles, fórmulas magistrales estériles.	C.M.	n°	Elaboración Mdtos.	27,5 %



## INFORMACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Grado de aceptación de informes de alternativas terapéuticas	C.M.	%	Información y selec. Mtos.	7,78%
Grado de cumplimiento de la GFT	C.M.	%	Logística y aprovisionamiento	12,55%
Nº de Grupos Terapéuticos aprobados por la CFT para la aplicación de políticas de Equivalente Terapéutico	C.M.	Nº	Planificación y Gestión	10,60%
Tiempo de demora en la contestación a consultas según tiempo prefijado	C.M.	Días	Información y selec. Mtos.	13,23%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de evaluación para la Comisión de Farmacia y Terapéutica	C.M.	Días	Información y selec. Mtos.	15,18%
Concordancia entre las decisiones adoptadas por la CFT y las recomendaciones de informes de evaluación	C.M.	%	Información y selec. Mtos.	11,09%
Actualización de la GFT	C.M.	Días	Información y selec. Mtos.	17,22%
Tiempo de demora en la elaboración de informes de Uso Compasivo	C.M.	Días	Información y selec. Mtos.	6,61%
Grado de aceptación por parte de la Dirección de las recomendaciones de los informes de Uso Compasivo	C.M.	%	Información y selec. Mtos.	5,74%



# FARMACOCINÉTICA Y FARMACOGENÉTICA

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
1-(% de muestras enviadas a otros centros para determinación analítica pese a constar en cartera de servicios)	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	10,53%
1- (% muestras desechadas (no analizadas tras su recepción)	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	10,53%
1- (% solicitudes analizadas y contestadas sin informe de FC por falta de datos)	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	12,31%
% pacientes ingresados monitorizados de [X] (X= antibióticos aminoglucósidos, vancomicina, litio, etc.) con niveles plasmáticos dentro del ámbito terapéutico	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	11,55%
% pacientes ingresados con insuficiencia renal (ClCr<50 ml/min) en tratamiento con aminoglucósido a los que se le monitorizan niveles plasmáticos	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	11,55%
% pacientes < 1 año de edad en tratamiento con aminoglucósido a los que se les determinan niveles plasmáticos	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	11,55%
% pacientes ingresados mayores de 65 años en tratamiento con [X] a los que se les determinan niveles plasmáticos de [X]	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	11,55%
% pacientes monitorizados con niveles plasmáticos de los fármacos incluidos en la cartera de servicios dentro del ámbito habitualmente considerado terapéutico	C.M.	%	Farmacocinética y Farmacogenética	6,35%
Determinaciones urgentes informadas antes de 3 horas	C.M.	Número	Farmacocinética y Farmacogenética	14,09%
Porcentaje de fármacos con utilidad clínica de monitorización farmacocinética incluidos en la cartera de servicios	C.M.	Número	Farmacocinética y Farmacogenética	13,79%



## ENSAYOS CLÍNICOS

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	%	Ensayos Clínicos.	37%
Desviaciones de Temperatura. % de registros de temperatura fuera de rango.	CM	%	Ensayos Clínicos	22%
% Incidencias en la dispensación de E.C..	CM	%	Ensayos Clínicos	22%
¿EC incluidos en Historia Farmacoterapéutica?.	CM	Sí / No	Ensayos Clínicos	19%

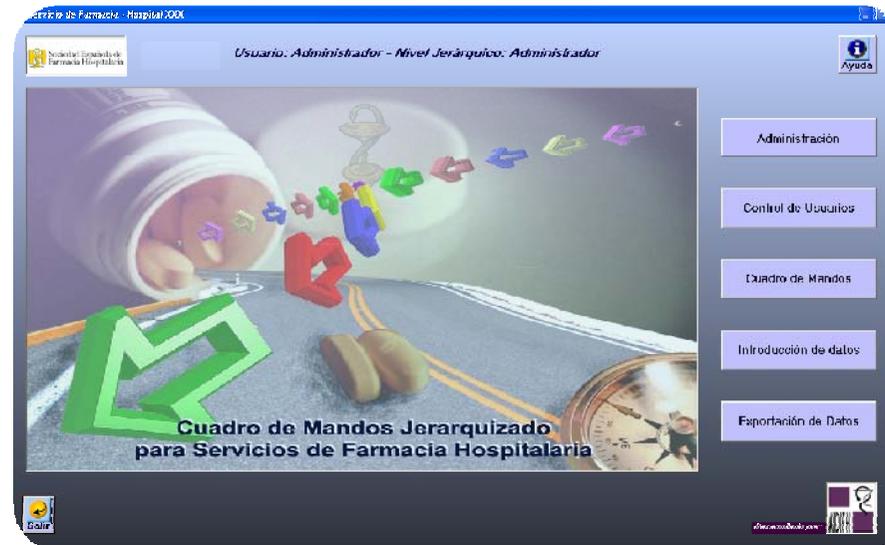


# CUADRO DE MANDOS JERARQUIZADO PARA SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA

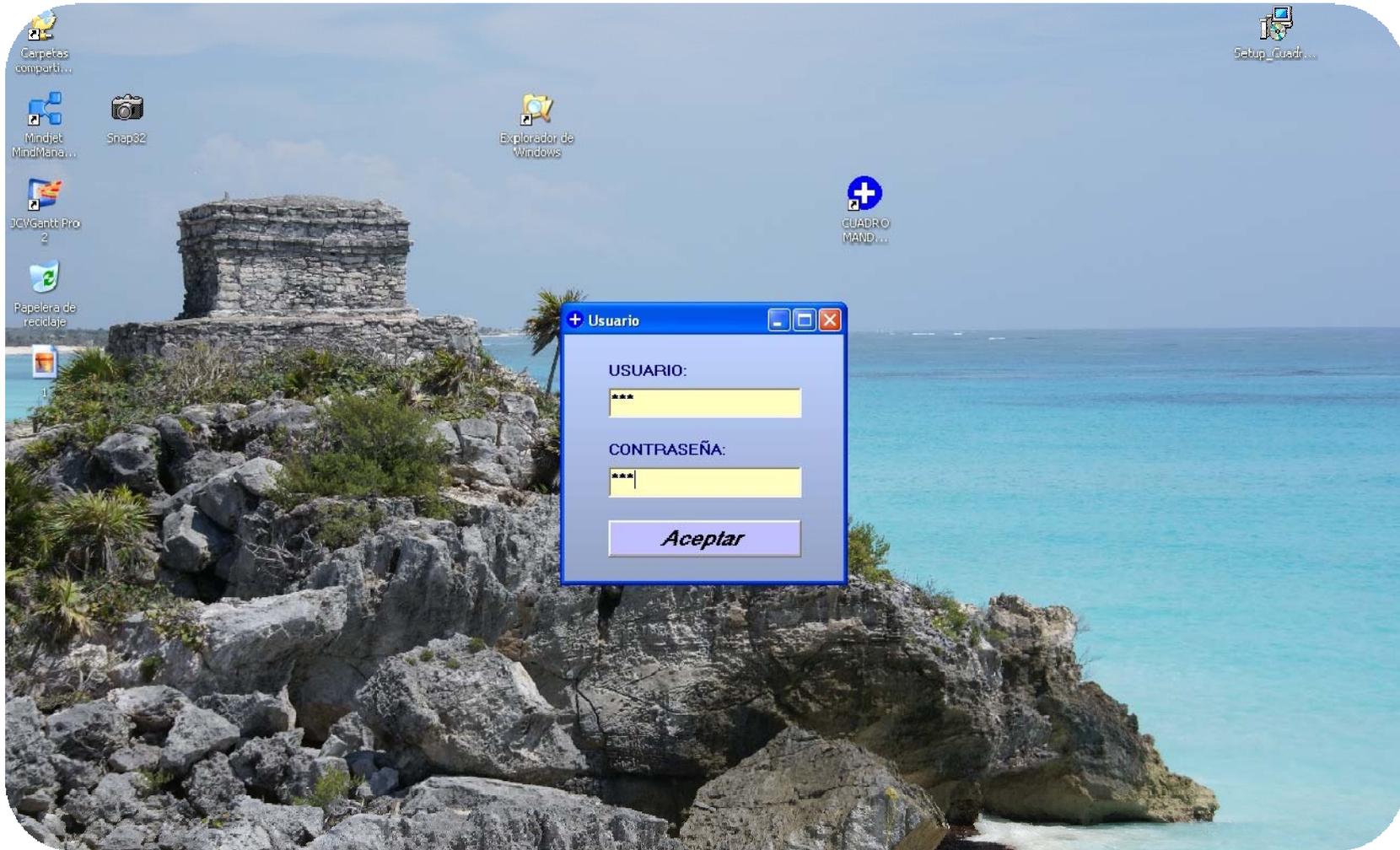


**APLICACIÓN**

**DR. JAVIER GARCÍA PELLICER**



- GRATUITA PARA TODOS LOS SOCIOS DE LA SEFH
- DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE LA WEB SEFH
- COMPATIBLE CON SISTEMAS OPERATIVOS WINDOWS





### NIVEL JERÁRQUICO: "ADMINISTRADOR"

- Acceso completo a la aplicación.
- Diseña la estructura del cuadro de mandos

### NIVEL JERÁRQUICO: "JEFE DE SERVICIO"

- Acceso completo salvo al módulo de administración

### NIVEL JERÁRQUICO: "GESTOR DE PROCESO"

- Acceso completo pero exclusivamente a los procesos asignados

### NIVEL JERÁRQUICO: "INTRODUCCIÓN DE DATOS"

- Acceso exclusivamente a introducción de datos de los procesos que tenga asignados





## NIVEL JERÁRQUICO: "ADMINISTRADOR"

Servicio de Farmacia - Hospital XXX

Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria

*Usuario: Administrador - Nivel Jerárquico: Administrador*

Ayuda

**Cuadro de Mandos Jerarquizado para Servicios de Farmacia Hospitalaria**

- Administración
- Control de Usuarios
- Cuadro de Mandos
- Introducción de datos
- Exportación de Datos

Salir

Desarrollado por:



## NIVEL JERÁRQUICO: "JEFE DE SERVICIO / GESTOR DEL PROCESO"

Servicio de Farmacia - Hospital XXX

Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria

*Usuario: Jefe Servicio - Nivel Jerárquico: Jefe de Servicio*

Ayuda



**Cuadro de Mandos Jerarquizado para Servicios de Farmacia Hospitalaria**

Cuadro de Mandos

Introducción de datos

Exportación de Datos

Salir

Desarrollado por: ANFSA



## NIVEL JERÁRQUICO: "INTRODUCCIÓN INDICADORES"

Servicio de Farmacia - Hospital XXX

Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria

Usuario: Introdutor Indicadores - Nivel Jerárquico: Introducción Indicadores

Ayuda



**Cuadro de Mandos Jerarquizado para Servicios de Farmacia Hospitalaria**

Cuadro de Mandos

Introducción de datos

Exportación de Datos

Saltr

Desarrollado por ANDIFE



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVELES JERÁRQUICOS"

Administración del Cuadro de Mandos

<b>Niveles Jerárquicos</b>	Nivel Global	Niveles Estratégicos	Indicadores Operativos	Librería Indicadores
----------------------------	--------------	----------------------	------------------------	----------------------

Nivel Jerárquico
Jefe de Servicio
Gestor del Proceso
Introducción Indicadores

**Editar**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL GLOBAL"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    **Nivel Global**    Niveles Estratégicos    Indicadores Operativos    Librería Indicadores

Nivel Global	>=	0	Y <	5	=	
Servicio de Farmacia	>=	5	Y <	7,5	=	
	>=	7,5	Y <	10	=	

**Valor Óptimo** 7.5

Misión	Visión
Proveer una farmacoterapia integral y eficiente a los pacientes del Hospital Universitario La Fe 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.	Estar entre los mejores proveedores de farmacoterapia y ser reconocido por profesionales, pacientes y entorno social como una organización excelente.

**Editar**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    **Niveles Estratégicos**    Indicadores Operativos    Librería Indicadores

Nivel Estratégico	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	>=	<	Color
<input type="radio"/> Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Aten. Farmac. Paciente Externo	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Aten. Farmac. Paciente Ingresado	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Docencia e Investigación	Enero 2008	Diciembre 2015	8,65 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Elaboración de Mdts.	Enero 2008	Diciembre 2015	4,98 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Gestión Conocimiento y Selección Mdts.	Enero 2008	Diciembre 2015	7,69 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Plan de Comunicación Integral	Enero 2008	Diciembre 2015	8,16 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
<input type="radio"/> Planificación y Gestión de Recursos	Enero 2008	Diciembre 2015	10,12 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green

**Editar**    **Nuevo**    **Eliminar**    **Ponderación**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – NUEVO NIVEL"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    **Niveles Estratégicos**    Indicadores Operativos    Librería Indicadores

Nivel Estratégico	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	>=	<	Color
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	6	Red
Aten. Farmac. Paciente Externo			9,55 %	6	8	Amarillo
Aten. Farmac. Paciente Ingresado			9,55 %	8	10	Verde
Docencia e Investigación			8,65 %	5	8	Amarillo
Elaboración de Mdtos.			4,98 %	8	10	Verde
Gestión Conocimiento y Selección Mdtos			7,69 %	0	5	Red
Plan de Comunicación Integral			8,16 %	6	8	Amarillo
Planificación y Gestión de Recursos			10,12 %	8	10	Verde

**+ Añadir Nuevo Nivel Operativo**

**Datos del Nuevo Nivel Estratégico:**

Nivel Estratégico:

Fecha Inicio:  de

Fecha Fin:  de

Ponderación Global:

Valor Optimo:

Intervalos de Color: >=  Y <  =

>=  Y <  =

>=  Y <  =

**Insertar**      **Cancelar**

**Editar**    **Nuevo**    **Eliminar**    **Ponderación**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – EDITAR NIVEL"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    **Niveles Estratégicos**    Indicadores Operativos    Librería Indicadores

Nivel E

**+ Modificar Nivel Estratégico**

**Modificar Datos del Nivel Estratégico:**

**Nivel Estratégico**    Aten. Farmac. Paciente Externo

**Fecha Inicio**    Enero    de    2008

**Fecha Fin**    Diciembre    de    2015

**Ponderación Global**    9.55 %

**Valor Optimo**    8

**Intervalos de Color**

>= 0	< 5	=	Color
>= 5	< 8	=	Color
>= 8	< 10	=	Color

**Aceptar**    **Cancelar**

**Edítar**    **Nuevo**    **Eliminar**    **Ponderación**

	>=	<	Color
%	0	6	Color
%	6	8	Color
%	8	10	Color
%	0	5	Color
%	5	8	Color
%	8	10	Color
%	0	5	Color
%	5	8	Color
%	8	10	Color
%	0	6	Color
%	6	8	Color
%	8	10	Color
%	0	6	Color
%	6	8	Color
%	8	10	Color
%	0	5	Color
%	5	8	Color
%	8	10	Color



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – COMPROBACIÓN DE PONDERACIONES"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    **Niveles Estratégicos**    Indicadores Operativos    Librería Indicadores

Nivel Estratégico	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	>=	<	Color
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
Aten. Farmac. Paciente Externo	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green
Aten. Farmac. Paciente Ingresado	Enero 2008	Diciembre 2015	9,55 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green
Docencia e Investigación	Enero 2008	Diciembre 2015	8,65 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
Elaboración de Mdts.	Enero 2008	Diciembre 2015	4,98 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
Gestión Conocimiento y Selección Mdts.	Enero 2008	Diciembre 2015	7,69 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green
Plan de Comunicación Integral	Enero 2008	Diciembre 2015	8,16 %	0	6	Red
				6	8	Yellow
				8	10	Green
Planificación y Gestión de Recursos	Enero 2008	Diciembre 2015	10,12 %	0	5	Red
				5	8	Yellow
				8	10	Green

**CuadroMandos**

Ponderaciones Correctas. SI SUMAN 100

Aceptar

*Editar*    *Nuevo*    *Eliminar*    *Ponderación*



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – INDICADORES OPERATIVOS"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    Niveles Estratégicos    **Indicadores Operativos**    Librería Indicadores

Busca el Nivel Estratégico:

Nivel Estratégico	Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	Tipo de Cálculo
<input type="checkbox"/>		Visitas sucesivas AF Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		1ª Visitas AF Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. MEPP Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. UC Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		% Pac. Ambul. con Prescrip. Electrónica	Enero 2009	Diciembre 2020	25	Formula
<input type="checkbox"/>		% Pac. Ambulat. con Inf. sobre sus Mdts	Enero 2009	Diciembre 2020	25	Formula
<input type="checkbox"/>		% Aceptac. Interv. Farmac. Pac. Ambulatorius	Enero 2009	Diciembre 2020	25	Formula
<input type="checkbox"/>		% Pac. Ambulat. con AF nivel 1	Enero 2009	Diciembre 2020	25	Formula
Nivel Estratégico	Aten. Farmac. Paciente Externo	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	Tipo de Cálculo
<input type="checkbox"/>		Visitas Sucesivas Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		1ª Visitas AF Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Disp. Pac. Externos	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Interv. Pac. Externos	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. MEPP Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – INDICADORES OPERATIVOS – ASIGNAR INDICADOR A NIVEL ESTRATÉGICO"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    Niveles Estratégicos    **Indicadores Operativos**    Librería Indicadores

Buscador Nivel Estratégico

**+ Asignar Indicador Operativo**

Nivel Estratégico:

Indicador Operativo:

- Incremento coste paciente ambulatorio
- Nº URVs AF paciente ambulatorio
- Visitas sucesivas AF Pac. Ambul.

Ponderación dentro del Nivel Estratégico:

**Aceptar**    **Cancelar**

Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	Tipo de Cálculo
Nº Interv. Pac. Externos	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
Nº Tramit. MEPP Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
Nº Tramit. UC Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula

**Asignar**    **DesAsignar**    **Ponderación**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – INDICADORES OPERATIVOS – PONDERACIÓN"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    Niveles Estratégicos    **Indicadores Operativos**    Librería Indicadores

Busca el Nivel Estratégico: **Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio**

Nivel Estratégico	Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ponderación	Tipo de Cálculo
<input type="checkbox"/>		1ª Visitas AF Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. MEPP Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. UC Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		% Pac. Ambul. con Prescrip. Electrónica			25	Formula
<input type="checkbox"/>		% Pac. Ambulat. con Inf. sobre sus Mdts			25	Formula
<input type="checkbox"/>		% Aceptac. Interv. Farmac. Pac. Ambulatorios			25	Formula
<input type="checkbox"/>		% Pac. Ambulat. con AF nivel 1			25	Formula
<input type="checkbox"/>		Visitas Sucesivas Pac. Externo			0	Formula
<input type="checkbox"/>		1ª Visitas AF Pac. Externo			0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Disp. Pac. Externos	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Interv. Pac. Externos	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. MEPP Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula
<input type="checkbox"/>		Nº Tramit. UC Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	0	Formula

**CuadroMandos**

Nivel Estratégico Gestión Conocimiento y Selección Mdts. Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Unidad Logística Mdts. Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Unidad Apoyo FCT Indiv. Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Aten. Farmac. Paciente Ingresado Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Planificación y Gestión de Recursos Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Plan de Comunicación Integral Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Política Calidad y Gestión Riesgo Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Docencia e Investigación Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Aten. Farmac. Paciente Externo Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Elaboración de Mdts. Correcto. SI suma 100%  
Nivel Estratégico Sist. Información y Control Gasto Correcto. SI suma 100%

Aceptar

**Asignar**    **DesAsignar**    **Ponderación**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – LIBRERÍA INDICADORES"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    Niveles Estratégicos    Indicadores Operativos    **Librería Indicadores**

Tipo Indicador	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
Actividad	% Adquisiciones asignado por LCAP	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	% Factor VIII RCB sobre total	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	% Global de Camas con Dosis Unitarias	Enero 2008	Diciembre 2015	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	1ª Visitas AF Pac. Ambul.	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	1ª Visitas AF Pac. Externo	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	1ª Visitas AF Pac. Ingresados	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Caducidades (€) en el periodo (mes)	Enero 2008	Diciembre 2015	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Coste EPD Pac. Externo Hematología	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Coste EPD Pac. Externo Oncología	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Coste por estancia (acumulado anual)	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Coste por ingreso (acumulado anual)	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Coste por Visita Paciente Externo (promedio anual)	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Nº Informes CFT	Enero 2008	Diciembre 2015	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Nº alumnos en prácticas en el periodo	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
	Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
	Nº Artículos publicados en revistas	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula

**Editar**    **Nuevo**    **Eliminar**



## MÓDULO ADMINISTRACIÓN: "NIVEL ESTRATÉGICO – LIBRERÍA INDICADORES – NUEVO INDICADOR"

Administración del Cuadro de Mandos

Niveles Jerárquicos    Nivel Global    Niveles Estratégicos    Indicadores Operativos    **Librería Indicadores**

### + Nuevo Indicador Operativo

Datos del Nuevo Indicador Operativo:

Indicador Operativo

Fecha Inicio  de

Fecha Fin  de

Descripción Indicador

Tipo de Indicador Operativo

Valor Optimo

Tipo de Cálculo

*Insertar*

*Cancelar*

Nº Informes CFT	Enero 2008	Diciembre 2015	Formula
Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
Nº alumnos en prácticas en el periodo	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula
Indicador Operativo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Cálculo
Nº Artículos publicados en revistas	Enero 2009	Diciembre 2020	Formula

*Editar*    *Nuevo*    *Eliminar*



## MÓDULO GESTIÓN USUARIOS: "GESTIÓN DE USUARIOS"

**Gestión de usuarios**

**Nombre:**

**Usuario:**  **Contraseña:**

**Nivel Jerárquico Activo**

- Administrador*
- Jefe de Servicio*
- Gestor del Proceso*
- Introducción Indicadores*

**Niveles Estratégicos Activos**

- Gestión Conocimiento y Selección Mdtos.*
- Unidad Logística Mdtos.*
- Unidad Apoyo FCT Indiv.*
- Aten. Farmac. Paciente Ingresado*
- Planificación y Gestión de Recursos*
- Plan de Comunicación Integral*
- Política Calidad y Gestión Riesgo*
- Docencia e Investigación*



## MÓDULO GESTIÓN DE USUARIOS

- MÓDULO GESTIÓN USUARIOS: "GESTIÓN DE USUARIOS - CONFIGURACIÓN"

**Gestión de usuarios**

Nombre:  Configuración

**Configuración**

Servicio:

Organización:

Logo:  ...

*Aceptar* *Cancelar*

*Docencia e Investigación*

*Nuevo* *Editar* *Eliminar*



## MÓDULO INTRODUCCIÓN DATOS (ACCESO SEGÚN JERARQUÍA)

Introducir Datos

Elaboración de Mdts.	Gestión Conocimiento y Selección Mdts.	Plan de Comunicación Integral	Planificación y Gestión de Recursos
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	Aten. Farmac. Paciente Externo	Aten. Farmac. Paciente Ingresado	Docencia e Investigación
Política Calidad y Gestión Riesgo	Sist. Información y Control Gasto	Unidad Apoyo FCT Indiv.	Unidad Logística Mdts.

Mes de Consulta de Indicadores: Enero 2009 Seguimiento Anual

Indicador Operativo	Dato	Valor	Ponderación	Observaciones
Índice Rotación Global del Hospital	7,41	10,00	17 %	?
Relación Adquisiciones/Consumos	1,01	10,00	16 %	?
Índice Rotación Almacén General Farmacia	13,52	7,00	15 %	?
Número de Fichas de Medicamentos tipo 1 y 2 sin mínimo definido	15,00	5,00	14 %	?
% Caducidades acumulado anual	0,00	10,00	14 %	?
% Reguladora acumulado anual	0,00	10,00	14 %	?
% Unidades reenvasadas de forma programada	70,00	7,00	10 %	?
% Global de Camas con Dosis Unitarias	76,75	76,75	0 %	?
Nº pedidos urgentes a proveedor	9,00	9,00	0 %	?
Stock medio mensual global (Hosp. La Fe)	13.110.764,00	13.110.764,00	0 %	?
Nº líneas de pedido a proveedor	1.394,00	1.394,00	0 %	?
Nº Unidades reenvasadas	61.681,00	61.681,00	0 %	?
% Adquisiciones asignado por LCAP	33,83	33,83	0 %	?
Nº total pedidos a proveedor	923,00	923,00	0 %	?
Nº Dispensaciones Dosis Unitarias	298.292,00	298.292,00	0 %	?
Nº Dispensaciones Estupefacientes	778,00	778,00	0 %	?
Nº dispensaciones por reposición paciente/día	1.030,00	1.030,00	0 %	?
Nº Dispensaciones por Stock a Unidades Enfermería	49.717,00	49.717,00	0 %	?
Caducidades (€) en el periodo (mes)	0,00	0,00	0 %	?

**Modificar Datos**      **Borrar Datos**      **Insertar Datos Nuevos**

**Indicador Nivel Estratégico "Unidad Logística Mdts." : 8,55**      **INDICADOR GLOBAL**







## MÓDULO INTRODUCCIÓN DATOS (ACCESO SEGÚN JERARQUÍA)

Introducir Datos

Elaboración de Mdts.    Gestión Conocimiento y Selección Mdts.    Plan de Comunicación Integral    Planificación y Gestión de Recursos  
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio    Aten. Farmac. Paciente Externo    Aten. Farmac. Paciente Ingresado    Docencia e Investigación  
Política Calidad y Gestión Riesgo    Sist. Información y Control Gasto    Unidad Apoyo FCT Indiv.    **Unidad Logística Mdts.**

Mes de Consulta de Indicadores: Mayo 2009 Seguimiento Anual

Indicador Operativo	Dato	Valor	Ponderación	Observaciones
% Reguladora acumulado anual		0		?
Relación Adquisiciones/Consumos				
Índice Rotación Global del Hospital				
Número de Fichas de Medicamentos tipo 1 y 2 sin mínimo definido				
Índice Rotación Almacén General Farmacia				
% Caducidades acumulado anual				
Nº pedidos urgentes a proveedor				
Stock medio mensual global (Hosp. La Fe)				

Modificar Datos    Borrar Datos    Aceptar Datos Insertados

Indicador Nivel Estratégico "Unidad Logística Mdts." : 0,00    INDICADOR GLOBAL





## INDICADOR SERVICIO DE FARMACIA

Mes de Consulta Indicador Operativo Global: **Marzo** 2009

**Indicador Operativo Global de Servicio de Farmacia: 7,36**

Nivel Estratégico	Valor	Ponderación
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	6,88	9,55 %
Aten. Farmac. Paciente Externo	5,16	9,55 %
Aten. Farmac. Paciente Ingresado	8,03	9,55 %
Docencia e Investigación	7,22	8,65 %
Elaboración de Mdtos.	8,35	4,98 %
Gestión Conocimiento y Selección Mdtos.	7,83	7,69 %
Plan de Comunicación Integral	8,50	8,16 %
Planificación y Gestión de Recursos	7,45	10,12 %
Política Calidad y Gestión Riesgo	7,51	8,65 %
Sist. Información y Control Gasto	8,25	9,06 %
Unidad Apoyo FCT Individ.	7,96	4,98 %
Unidad Logística Mdtos.	6,21	9,06 %





## INDICADOR SERVICIO DE FARMACIA - SEGUIMIENTO

Indicadores Globales por Mes del Año:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Indicador Operativo Global</b>	7,76	7,75	7,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Nivel Estratégico</b>												
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	6,78	6,60	6,88									
Aten. Farmac. Paciente Externo	6,01	6,47	5,16									
Aten. Farmac. Paciente Ingresado	7,57	7,98	8,03									
Docencia e Investigación	8,16	8,10	7,22									
Elaboración de Mdts.	7,96	8,05	8,35									
Gestión Conocimiento y Selección Mdts	7,83	7,97	7,83									
Plan de Comunicación Integral	10,00	10,00	8,50									
Planificación y Gestión de Recursos	7,60	7,20	7,45									
Política Calidad y Gestión Riesgo	7,51	7,51	7,51									
Sist. Información y Control Gasto	7,75	8,75	8,25									
Unidad Apoyo FCT Indiv.	8,05	8,17	7,96									
Unidad Logística Mdts.	8,55	6,98	6,21									

Indicadores Globales por Mes del Año:

	Enero	Febrero	Marzo
<b>Indicador Operativo Global</b>	7,76	7,75	7,36
<b>Nivel Estratégico</b>			
Aten. Farmac. Paciente Ambulatorio	6,78	6,60	6,88
Aten. Farmac. Paciente Externo	6,01	6,47	5,16
Aten. Farmac. Paciente Ingresado	7,57	7,98	8,03
Docencia e Investigación	8,16	8,10	7,22
Elaboración de Mdts.	7,96	8,05	8,35
Gestión Conocimiento y Selección Mdts	7,83	7,97	7,83
Plan de Comunicación Integral	10,00	10,00	8,50
Planificación y Gestión de Recursos	7,60	7,20	7,45
Política Calidad y Gestión Riesgo	7,51	7,51	7,51
Sist. Información y Control Gasto	7,75	8,75	8,25
Unidad Apoyo FCT Indiv.	8,05	8,17	7,96
Unidad Logística Mdts.	8,55	6,98	6,21



## MÓDULO CUADRO DE MANDOS

### INDICADOR SERVICIO DE FARMACIA - SEGUIMIENTO

Mes de Consulta de Indicadores: Enero 2009

"Unidad Logística Mdtos." : 8,55

Indicador Operativo	Dato	Valor	Ponderación
Indice Rotación Global del Hospital	7,412	10	17 %
Relación Adquisiciones/Consumos	1,009	10	16 %
Indice Rotación Almacén General Farmacia	13,519	7	15 %
Número de Fichas de Medicamentos tipo 1 y 2 sin mínimo	15	5	14 %
% Caducidades acumulado anual	0	10	14 %
% Reguladora acumulado anual	0,002	10	14 %
% Unidades reenvasadas de forma programada	70	7	10 %

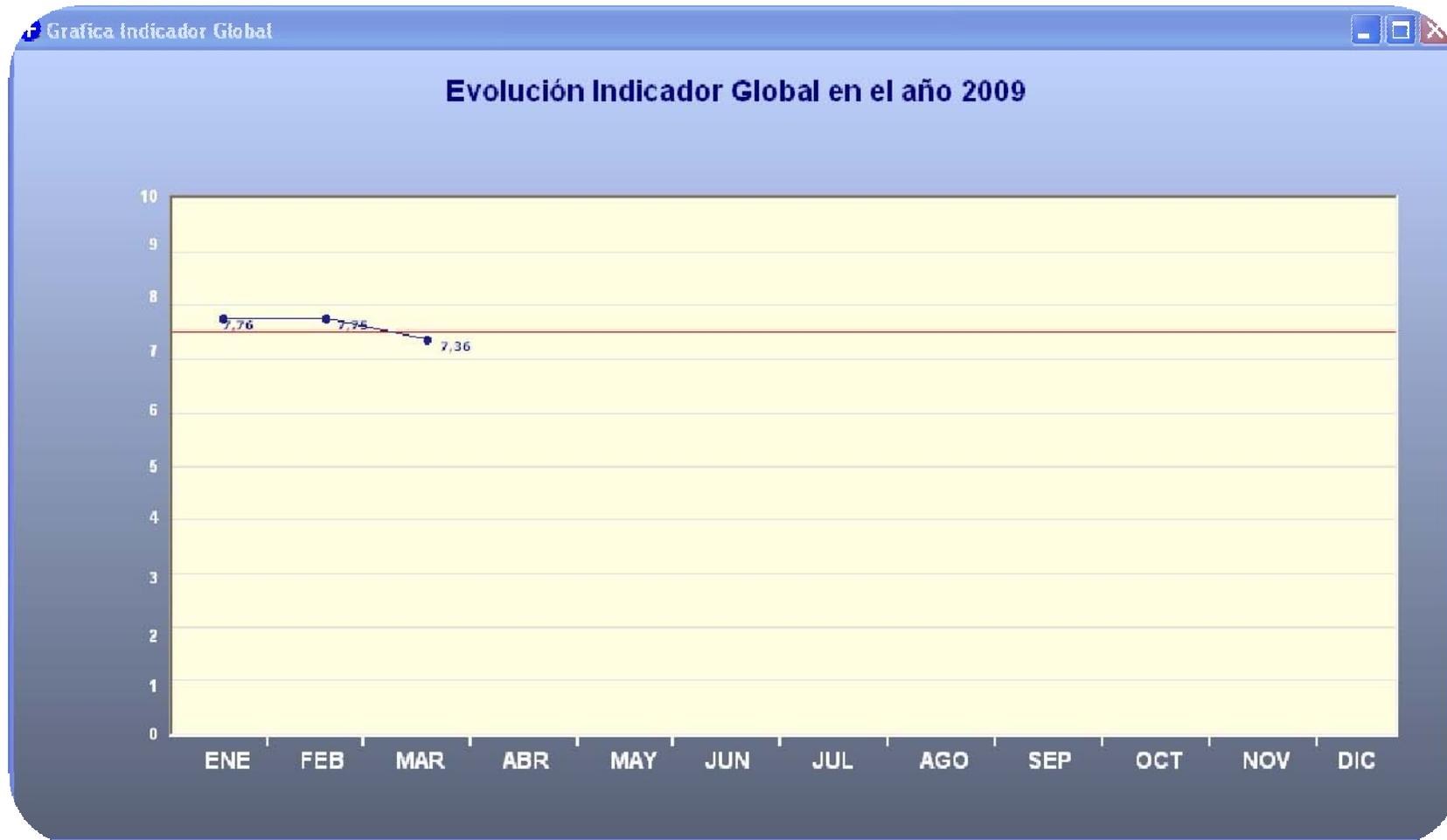
Mes de Consulta de Indicadores: Marzo 2009

"Unidad Logística Mdtos." : 6,21

Indicador Operativo	Dato	Valor	Ponderación
Indice Rotación Global del Hospital	7,825	10	17 %
Relación Adquisiciones/Consumos	1,027	10	16 %
Indice Rotación Almacén General Farmacia	14	7	15 %
Número de Fichas de Medicamentos tipo 1 y 2 sin mínimo	21	0	14 %
% Caducidades acumulado anual	0,026	4	14 %
% Reguladora acumulado anual	0,013	4	14 %
% Unidades reenvasadas de forma programada	74	7,4	10 %

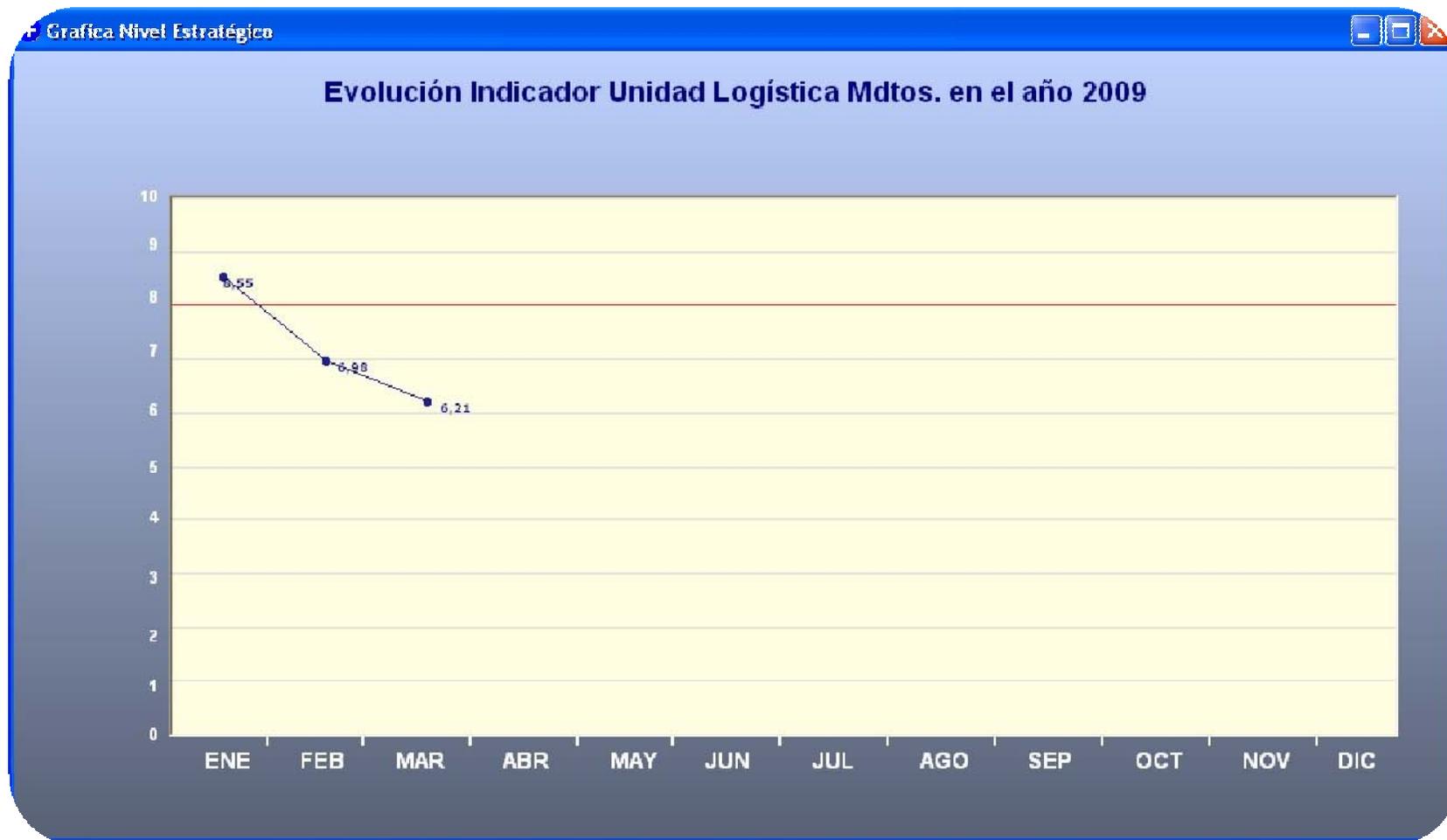


## MÓDULO CUADRO DE MANDOS (ACCESO SEGÚN JERARQUÍA)





## MÓDULO CUADRO DE MANDOS (ACCESO SEGÚN JERARQUÍA)





## MÓDULO EXPORTACIÓN DE DATOS

**Exportar Indicador Operativo a Excel**

*Rango de Fechas a Exportar*

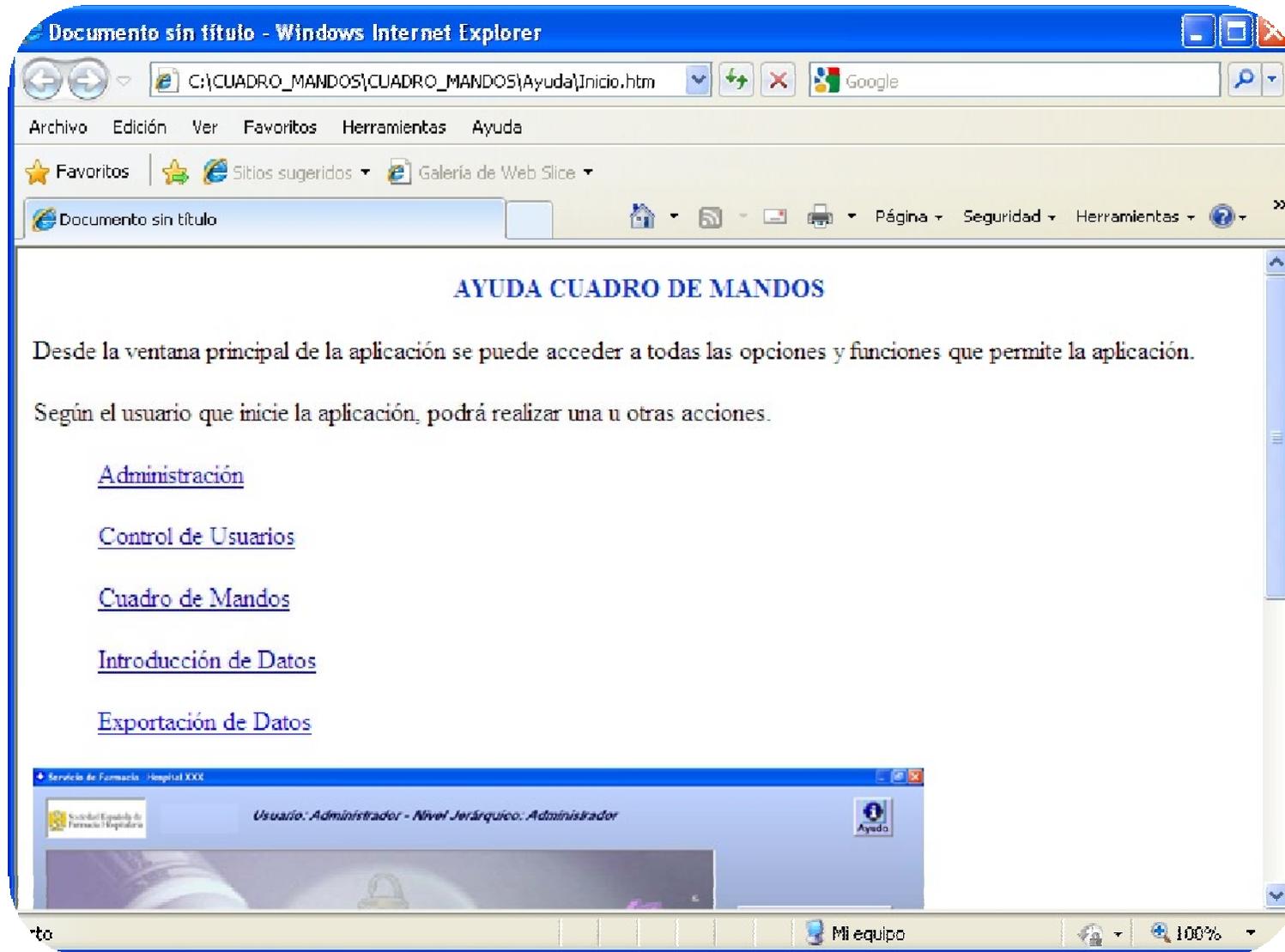
*Fecha Inicio* Enero 2008

*Fecha Fin* Diciembre 2020

*Niveles Estratégicos a Exportar*

- Gestión Conocimiento y Selección Mdts.*
- Unidad Logística Mdts.*
- Unidad Apoyo FCT Indiv.*
- Aten. Farmac. Paciente Ingresado*
- Planificación y Gestión de Recursos*
- Plan de Comunicación Integral*
- Política Calidad y Gestión Riesgo*
- Docencia e Investigación*

**Exportar** **Cancelar**

 AYUDA

Documento sin título - Windows Internet Explorer

C:\CUADRO\_MANDOS\CUADRO\_MANDOS\Ayuda\Inicio.htm

Google

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Sitios sugeridos Galería de Web Slice

Documento sin título

## AYUDA CUADRO DE MANDOS

Desde la ventana principal de la aplicación se puede acceder a todas las opciones y funciones que permite la aplicación.

Según el usuario que inicie la aplicación, podrá realizar una u otras acciones.

- [Administración](#)
- [Control de Usuarios](#)
- [Cuadro de Mandos](#)
- [Introducción de Datos](#)
- [Exportación de Datos](#)

Servicio de Farmacia - Hospital XXX

Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria

Usuario: Administrador - Nivel Jerárquico: Administrador

Ayuda

to

Mi equipo 100%



**MUCHAS GRACIAS**