

INTRODUCCIÓN

En el Proyecto 2020 se recomienda a los servicios de Farmacia disponer de un sistema de gestión de calidad para acreditar que las actividades que realizan sigan unas normas que le confieran una garantía de buena práctica. Sin embargo, la docencia en general y la formación sanitaria especializada (FSE) en particular, son actividades que con frecuencia no se incluyen en el sistema de gestión de calidad.

OBJETIVO

Describir la implementación de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 en el área de Docencia Especializada de un Servicio de Farmacia.

MATERIAL Y MÉTODO

Se revisaron todas las actividades relacionadas con la FSE en el ámbito de la Farmacia Hospitalaria que se realizan en nuestro centro. Se realizaron reuniones con los responsables de calidad, el Jefe de Estudios del hospital, tutores y uno de los residentes para hacer partícipe a todo el personal.

RESULTADOS

Se estableció la docencia especializada como procedimiento en el mapa de procesos definido en el modelo de gestión de calidad. Se elaboró la siguiente documentación específica del proceso: **Ficha del proceso de Docencia Especializada** (subprocesos de Acreditación de la Unidad Docente y del tutor de residentes y Tutorización), **diagramas de proceso correspondientes** (figura 1) y **pauta de actuación**.

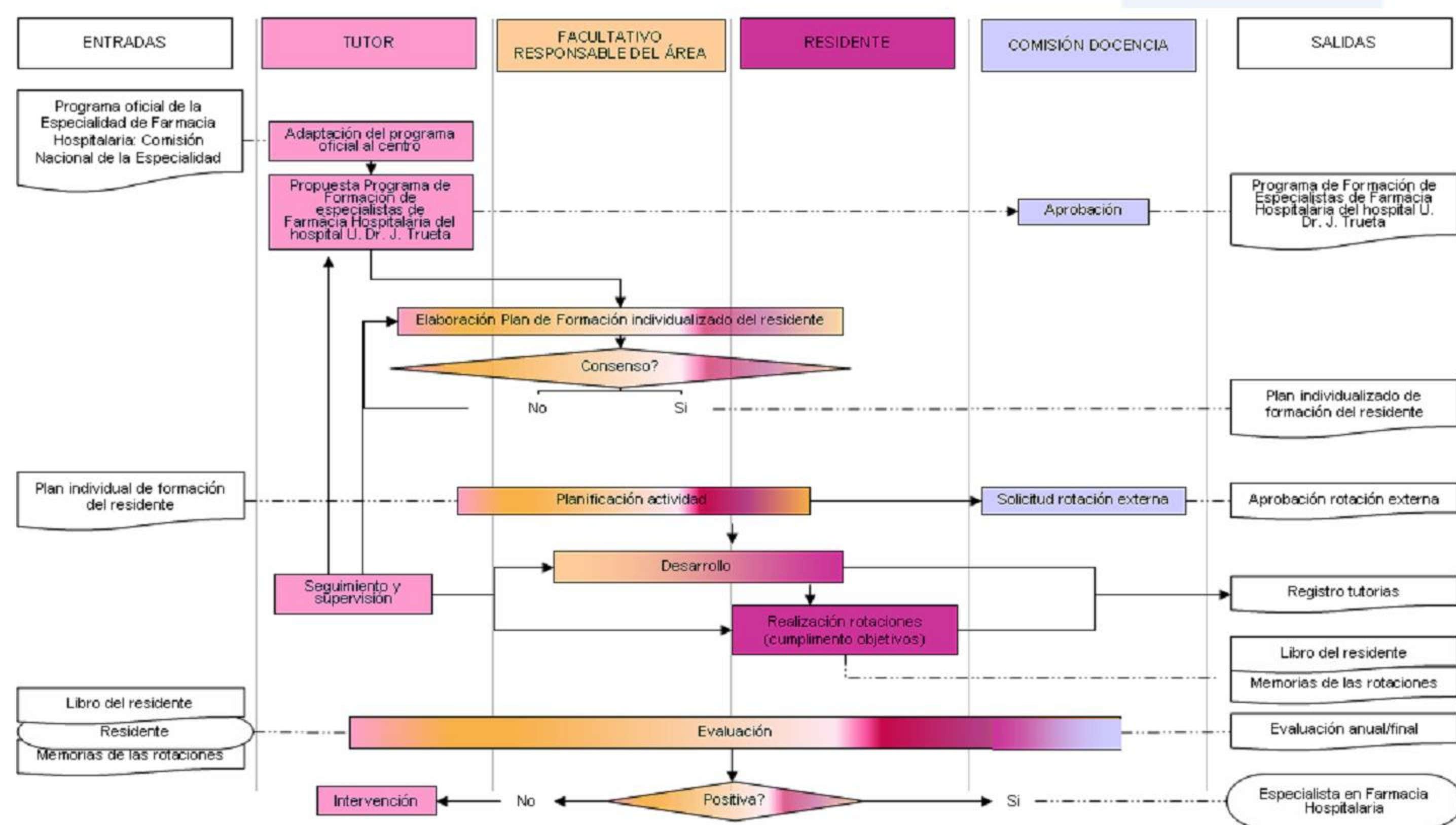


Figura 1: Diagrama del proceso de Tutorización

Se elaboraron documentos para registrar las diferentes actividades relacionadas como el **registro de objetivos cumplidos** por el residente (figura 2).

PROCESO DE DOCENCIA ESPECIALIZADA: HOJA REGISTRO CUMPLIMIENTO OBJETIVOS	
RESIDENTE	
ROTACIÓN	
DURACIÓN	
OBJETIVOS PROGRAMADOS	OBJETIVOS CONSEGUIDOS
	SI NO
OBSERVACIONES RESIDENTE	
OBSERVACIONES ADJUNTO RESPONSABLE ÁREA	
OBSERVACIONES TUTOR	

Figura 2: Hoja de registro de objetivos

Como indicadores de calidad se definieron: a) Porcentaje de tutorías estructuradas entre tutor y residente respecto a las programadas y b) Porcentaje de objetivos docentes cumplidos para cada rotación. Finalmente se estableció un sistema de registro de incidencias y de acciones de mejora.

CONCLUSIONES

La Docencia Especializada debe considerarse como una actividad más a gestionar a través de un sistema de gestión de calidad. Esta metodología permite detectar el grado de cumplimiento de los objetivos docentes y establecer las acciones de mejora necesarias para una mejora continua de la calidad.