

MAPEX

**Logro de la Certificación
QPEX: Guía Integral para
la Excelencia en la Calidad
de las Unidades de Pacientes
Externos de Farmacia
Hospitalaria (UPEFH)
en España**

An abstract graphic consisting of several overlapping, flowing blue waves that sweep upwards from the bottom left towards the right side of the page.

Versión 1. Junio-2025

© 2025. SEFH. SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA HOSPITALARIA

ISBN: 978-84-09-73338-5

Editado por: Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria
Calle Serrano n. 40 2º Dcha.
28001 Madrid

sefh@sefh.es
www.sefh.es

Ninguna parte de esta publicación podrá reproducirse o transmitirse por medio alguno o en forma alguna, bien sea electrónica o mecánicamente, tales como el fotocopiado y la grabación o a través de cualquier sistema de almacenamiento y recuperación de información sin el previo consentimiento escrito de los Autores y/o de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.

Aunque se ha tenido el máximo cuidado en la recopilación y verificación de la información contenida en esta publicación con el objeto de asegurar su veracidad, los Autores y la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria no se responsabilizarán de la actualización continuada de la información ni de cualquier omisión, inexactitud o error expresado en esta publicación. Tampoco se responsabilizarán de los posibles perjuicios y/o daños que se pudieran ocasionar a individuos o instituciones que pudieran ser consecuencia de la utilización de la información, métodos, productos, instrucciones e ideas que se proporcionen en esta publicación. Dado el rápido progreso con el que avanzan las ciencias médicas, los Autores y la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria recomiendan que se realicen las comprobaciones oportunas al margen de los diagnósticos y dosificaciones que se indican en esta publicación. La inclusión o exclusión de cualquier producto no implica que su uso esté recomendado o rechazado. El uso que se haga de marcas comerciales se destina únicamente a meros fines de identificación del producto y no implica el respaldo o patrocinio del mismo.

Índice de Contenidos

-Capítulo 1: Introducción a QPEX: Elevando la Calidad en los Servicios de Farmacia para Pacientes Externos.

- A. El Contexto Estratégico: MAPEX-SEFH y el Impulso hacia la Excelencia en las UPEFH.
- B. Definiendo QPEX: Propósito, Alcance y Significado de la Certificación.
- C. Beneficios de Alcanzar la Certificación QPEX.

-Capítulo II. Deconstruyendo la Norma QPEX: Requisitos y Dominios.

- A. Visión General del Marco: Los Dominios Clave de la Norma QPEX.
- B. Comprendiendo los 118 Requisitos: Una Mirada Detallada.
- C. Clasificación de Requisitos: Obligatorios, Básicos, Medios y Avanzados Explicados.

-Capítulo III. Los Niveles de Certificación QPEX.

- A. La Estructura Escalonada: Niveles Básico, Medio y Avanzado.
- B. Tabla: Niveles de Certificación QPEX y Umbrales de Cumplimiento.
- C. Logro Progresivo: Construyendo Hacia Niveles de Certificación Superiores.

-Capítulo IV. El Camino hacia la Certificación: Proceso, Auditorías y Cronograma.

- A. Fase 1: Preparación Interna – Autoevaluación e Implementación.
- B. Fase 2: Auditoría Formal – Interacción con la Entidad Certificadora.
- C. Interpretando los Resultados de la Auditoría: Abordando No Conformidades y Aprovechando Observaciones.

-Capítulo V. Documentación y Recursos Esenciales para QPEX.

- A. Documentación Central de la SEFH: Manual, Reglamento y Anexos de Certificación.
- B. Desarrollo de Documentación Interna Robusta: Procedimientos, Protocolos e Indicadores de Calidad.
- C. Sinergias con Herramientas MAPEX: Integrando CMO, Telefarmacia y otras Guías Relevantes.

-Capítulo VI. Estrategia Práctica de Implementación para la UPEFH.

- A. Compromiso del Liderazgo y Movilización del Equipo.
- B. Realización de un Análisis de Brechas Exhaustivo.
- C. Desarrollo de Planes de Acción Específicos para la Mejora.
- D. Integración de una Cultura de Mejora Continua (PDCA).

-Capítulo VII. Conclusión: QPEX como Catalizador para el Avance Continuo en la Atención al Paciente.

- A. Resumen del Papel de QPEX.
- B. Consideraciones Finales para Empezar el proceso de la Certificación.

-Capítulo VIII. Estrategia y Recomendaciones Prácticas para la Certificación.

Capítulo 1: Introducción a QPEX: Elevando la Calidad en los Servicios de Farmacia para Pacientes Externos

A. El Contexto Estratégico: MAPEX-SEFH y el Impulso hacia la Excelencia en las UPEFH

La Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) ha demostrado un compromiso sostenido con la mejora de la atención sanitaria a través de diversas iniciativas estratégicas. Una de las más significativas es el proyecto MAPEX (Mapa estratégico de Atención farmacéutica al Paciente Externo), lanzado en 2014.¹ Este proyecto nació como respuesta a los crecientes desafíos en el ámbito de la farmacia hospitalaria, particularmente en las Unidades de Pacientes Externos (UPEFH). Factores como el aumento del volumen de pacientes externos, la cronicidad de las enfermedades, el envejecimiento poblacional, la escasez de recursos y la variabilidad en la práctica asistencial impulsaron la necesidad de un marco estratégico común.¹

El objetivo fundamental de MAPEX es definir, promover y valorar la contribución del farmacéutico hospitalario (FH) en la atención a estos pacientes, estableciendo un marco ideal de actuación a nivel macro, meso y micro.⁴ MAPEX busca anticiparse a las necesidades presentes y futuras de los pacientes externos en los ámbitos asistencial, docente y de investigación, áreas donde el FH ejerce un papel de liderazgo.⁴ La visión de MAPEX se fundamenta en principios de atención multidisciplinar y multidimensional, excelencia en el conocimiento y evaluación de resultados.¹

La evolución de MAPEX ha sido dinámica, marcada por encuestas de situación realizadas en 2016 y 2021 en numerosos hospitales españoles⁸, conferencias de consenso y la definición de líneas de trabajo estratégicas, como las establecidas para el periodo 2024-2027.¹ Dentro de este marco, se han desarrollado herramientas y modelos clave, como el modelo de Atención Farmacéutica (AF) CMO (Capacidad, Motivación, Oportunidad), diseñado para personalizar la atención al paciente mediante estratificación, entrevista motivacional y el aprovechamiento de la telefarmacia.² Asimismo, MAPEX ha sentado las bases para la expansión de la telefarmacia como complemento a la atención presencial.⁴

Desde el año 2017 y como pieza clave dentro de la estrategia y desarrollo de la iniciativa MAPEX se consideró fundamental desarrollar una norma pionera para asegurar externamente la calidad de la atención recibida en consultas externas. Fue a partir de ese momento cuando se empezó a desarrollar la norma de certificación QPEX, pionera a nivel mundial, puesta en marcha a partir de 2019. Es crucial comprender que la certificación QPEX no es una iniciativa aislada, sino una pieza integral dentro de esta estrategia nacional más amplia que busca transformar y homogeneizar la calidad de la atención farmacéutica ambulatoria en España.¹⁵ Derivada directamente de MAPEX¹⁶, QPEX se alinea con los objetivos a largo plazo del proyecto¹, convirtiéndose en una herramienta para la implementación y verificación de las mejores prácticas promovidas por la

SEFH. Este contexto posiciona a QPEX no solo como un estándar de auditoría, sino como un instrumento de alineación estratégica para los servicios de Farmacia Hospitalaria.

A fecha de publicación de este documento son ya 16 Servicios de Farmacia Hospitalaria en España los que han logrado alguno de los niveles de certificación de esta norma:

Año	Hospital	Certificación
2024	Hospital Virgen de la Arrixaca (Murcia)	Básico
2024	Hospital La Paz (Madrid)	Medio
2024	Hospital de Fuenlabrada (Madrid)	Básico
2024	Hospital Virgen de la Victoria (Málaga)	Básico
2024	Hospital Reina Sofía (Murcia)	Básico
2024	Hospital San Juan de Dios (Córdoba)	Básico
2023	Hospital Universitari Josep Trueta (Girona)	Intermedio
2023	Complejo Hospitalario Universitario de Pontevedra	Básico
2023	Hospital de Poniente (El Ejido - Almería)	Básico
2023	Hospital Universitario Fundación de Alcorcón (Madrid)	Básico
2022	Hospital Gregorio Marañón (Madrid)	Avanzado
2022	Hospital de Getafe (Madrid)	Medio
2022	Complejo Hospitalario A Coruña	Básico
2022	Hospital Costa del Sol de Marbella (Málaga)	Básico
2022	Hospital de Valme (Sevilla)	Medio Recertificación
2022	Hospital General de Castellón	Básico Recertificación

2019	Hospital de Valme (Sevilla)	Básico
2019	Hospital General de Castellón	Básico

B. Definiendo QPEX: Propósito, Alcance y Significado de la Certificación

QPEX es la norma específica desarrollada y registrada por la SEFH para la certificación de la calidad de la atención farmacéutica proporcionada a los pacientes externos en las UPEFH.⁸ Su propósito principal es establecer un estándar de referencia que proporcione directrices claras y requisitos concretos para alcanzar la excelencia en todas las actividades desarrolladas en estas unidades, abarcando no solo la asistencia clínica directa, sino también la docencia y la Investigación, Desarrollo e innovación (I+D+i).¹⁶

La norma QPEX busca activamente promover la adopción de las mejores prácticas en todo el proceso de atención al paciente externo dentro de los Servicios de Farmacia Hospitalaria del Sistema Nacional de Salud (SNS).¹⁶ Al hacerlo, persigue objetivos clave como homogeneizar la atención, garantizar las máximas garantías de calidad y seguridad, e incrementar la satisfacción tanto de los usuarios como de los profesionales implicados.¹⁶ Representa el primer sello de calidad registrado formalmente por la SEFH, subrayando el compromiso de la sociedad con la mejora continua y la excelencia.¹

Un aspecto distintivo de QPEX es su carácter pionero a nivel internacional.¹⁶ Esta característica no es menor, ya que sitúa a la Farmacia Hospitalaria española en una posición de liderazgo potencial en el ámbito global de la atención farmacéutica ambulatoria.¹⁶ La obtención de la certificación QPEX, por tanto, trasciende la mera validación interna de la calidad. Ofrece un reconocimiento externo significativo y abre la puerta a oportunidades de benchmarking internacional. Para un hospital, lograr esta certificación no es solo cumplir con un estándar, sino obtener una marca de distinción que puede realzar su reputación y demostrar un compromiso con prácticas avanzadas de atención farmacéutica, tanto a nivel nacional como, potencialmente, en el escenario internacional.¹⁶

C. Beneficios de Alcanzar la Certificación QPEX

La decisión de emprender el proceso de certificación QPEX conlleva una serie de beneficios tangibles e intangibles para múltiples partes interesadas. Estos beneficios constituyen un fuerte argumento para justificar la inversión de tiempo y recursos que requiere la preparación y el mantenimiento de la certificación.

- **Para los Pacientes:** El beneficio más directo se traduce en una mejora sustancial de la calidad y seguridad de la atención farmacéutica recibida. La estandarización de procesos basada en las mejores prácticas garantiza una atención más homogénea, rigurosa y centrada en las necesidades del paciente, lo que puede conducir a mejores resultados en salud y a un aumento de la satisfacción con el servicio.¹⁶
- **Para los Profesionales:** La certificación QPEX proporciona un marco de trabajo claro y

definido, lo que facilita el desempeño profesional y fomenta el desarrollo de competencias. Supone una oportunidad de crecimiento profesional y reconocimiento de la pericia del equipo.¹¹ Además, la mejora de los procesos y la posible integración en equipos multidisciplinares pueden aumentar la satisfacción laboral.

- **Para la Institución (Hospital y Servicio de Farmacia):** A nivel institucional, la certificación QPEX eleva los estándares de calidad de la UPEFH, lo que contribuye a la reputación general del hospital.¹⁶ Proporciona un marco robusto para la mejora continua ¹¹, puede optimizar la eficiencia de los procesos y sirve como un aval externo del compromiso del centro con la excelencia asistencial.²⁵ Este reconocimiento puede, además, representar una ventaja competitiva.

La articulación clara de estos beneficios multifacéticos – centrados en el paciente, el profesional y la institución – es fundamental para generar la motivación necesaria dentro del Servicio de Farmacia y obtener el respaldo de la dirección del hospital para iniciar y sostener el esfuerzo requerido por el proceso de certificación QPEX.¹¹

Capítulo II. Deconstruyendo la Norma QPEX: Requisitos y Dominios

A. Visión General del Marco: Los Dominios Clave de la Norma QPEX

La norma QPEX se estructura en torno a diez dominios fundamentales que abarcan todas las áreas relevantes para la gestión de la calidad en una UPEFH. Estos dominios clave son ¹⁵:

1. **Contexto:** Comprensión de la organización, sus partes interesadas y el alcance del sistema de gestión.
2. **Liderazgo:** Compromiso de la dirección, política de calidad y roles organizativos.
3. **Planificación:** Acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación para lograrlos.
4. **Gestión de los Recursos (Soporte):** Recursos necesarios (personal, infraestructura, ambiente de trabajo, conocimiento).
5. **Atención al Paciente Externo (PE) en la Farmacia Hospitalaria (FH) (Operación):** Planificación y control operacional específico de la UPEFH.
6. **Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i):** Fomento de la investigación y la innovación en la atención farmacéutica.
7. **Evaluación del Desempeño:** Seguimiento, medición, análisis, evaluación y auditoría interna.
8. **Mejora:** Gestión de no conformidades, acciones correctivas y mejora continua.

Es fundamental destacar que esta estructura de diez dominios está alineada con la denominada "Estructura de Alto Nivel" (High-Level Structure - HLS) que es común a las normas internacionales de sistemas de gestión de ISO, como la conocida ISO 9001.¹⁵ Esta alineación representa una ventaja práctica considerable. Aquellos hospitales que ya cuenten con certificaciones ISO previas (por ejemplo, ISO 9001, referenciada en los estudios sobre QPEX ¹⁷) podrán aprovechar gran parte de su sistema de gestión de calidad (SGC) existente. La familiaridad con la estructura HLS facilitará la comprensión e implementación de QPEX, permitiendo mapear los requisitos específicos de QPEX sobre el marco ISO ya establecido, adaptar la documentación existente (políticas, procedimientos, registros) e identificar las particularidades de QPEX, especialmente en el dominio operativo central de "Atención al PE en la FH", en lugar de tener que construir un sistema desde cero. Esta sinergia puede reducir significativamente el esfuerzo y los recursos necesarios para la preparación de la certificación QPEX.

B. Comprendiendo los 118 Requisitos: Una Mirada Detallada

Dentro de los diez dominios mencionados, la norma QPEX se desglosa en un total de 118 requisitos o indicadores específicos.¹⁵ Estos 118 puntos constituyen los criterios detallados que se utilizarán durante la auditoría externa para evaluar el nivel de cumplimiento y desempeño de la UPEFH.

Si bien la lista exhaustiva y detallada de cada uno de los 118 requisitos se encuentra en la documentación oficial de la SEFH, particularmente en la "Herramienta de Certificación de Calidad" ¹¹, es útil comprender la naturaleza de estos requisitos. A modo de ejemplo, estos pueden abarcar aspectos como:

- Procedimientos documentados para la validación de prescripciones médicas.¹⁵
- Protocolos de dispensación adaptados a la tipología y nivel de los pacientes.¹⁵
- Sistemas para la gestión de citas y la organización de la agenda de consultas.²⁴
- Procesos para la acogida inicial del paciente y el seguimiento farmacoterapéutico.¹⁹
- Mecanismos para la gestión y seguimiento de indicadores de calidad, incluyendo la definición de objetivos.¹⁵
- Planes de formación y desarrollo para el personal de la UPEFH (implícito en dominio Recursos ¹⁷).
- Procedimientos para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (implícito en dominio Mejora ¹⁵).
- Controles ambientales.
- Integración con equipos multidisciplinarios y coordinación con otros niveles asistenciales (implícito en Atención al PE ¹⁷).
- Actividades de I+D+i relacionadas con la atención al paciente externo.²²

Estos ejemplos ilustran el nivel de detalle y la amplitud de áreas cubiertas por la norma. Proporcionan una idea concreta del tipo de procesos, controles y evidencias que una UPEFH debe tener implementados y documentados para afrontar con éxito la certificación. El objetivo no es solo cumplir formalmente, sino demostrar una gestión sistemática y orientada a la calidad en todas las facetas de la atención al paciente externo.

C. Clasificación de Requisitos: Obligatorios, Básicos, Medios y Avanzados Explicados

No todos los 118 requisitos tienen el mismo peso o nivel de exigencia dentro de la norma QPEX. Se clasifican en cuatro categorías distintas, diseñadas para facilitar una implantación progresiva y reconocer diferentes niveles de madurez y excelencia en la gestión de la UPEFH ¹⁵:

- **Obligatorios:** Son los requisitos imprescindibles. El cumplimiento del 100% de estos requisitos es condición *sine qua non* para poder acceder a *cualquier* nivel de certificación QPEX (Básico, Medio o Avanzado).¹⁷ Son la base fundamental del sistema.
- **Básicos:** Aunque no son obligatorios para obtener una certificación (siempre que se cumplan los obligatorios), se consideran requisitos fundamentales que, en general, no presentan un grado de dificultad especialmente elevado para su implantación.¹⁷ Constituyen el siguiente escalón tras los obligatorios.
- **Medios:** Estas cláusulas exigen un nivel adicional de desarrollo y madurez en el sistema de

gestión de la UPEFH.¹⁷ Implican procesos más elaborados y un mayor grado de integración de la calidad en las operaciones.

- **Avanzados:** Representan el nivel más alto de dificultad y excelencia.¹⁷ Cumplir con estos requisitos demuestra un compromiso excepcional con la calidad, la innovación y la mejora continua, situando a la UPEFH en un nivel de referencia.

La distribución cuantitativa de los 118 requisitos entre estas categorías es la siguiente ¹⁵:

- **Obligatorios:** 19 requisitos
- **Básicos:** 36 requisitos
- **Medios:** 40 requisitos
- **Avanzados:** 23 requisitos

Esta clasificación tiene una implicación práctica inmediata y crucial para la planificación de la implementación. Dado que el cumplimiento del 100% de los 19 requisitos Obligatorios es la puerta de entrada indispensable a la certificación ¹¹, estos deben ser la prioridad absoluta en la fase de preparación. El primer paso estratégico para cualquier UPEFH que aspire a la certificación es identificar con precisión estos 19 requisitos (utilizando la herramienta oficial de la SEFH) y asegurar, sin margen de error, que existen procesos robustos, documentación completa y evidencias sólidas que demuestren su cumplimiento. La asignación de recursos y esfuerzos iniciales debe reflejar esta prioridad crítica.

Capítulo III. Los Niveles de Certificación QPEX

A. La Estructura Escalonada: Niveles Básico, Medio y Avanzado

La norma QPEX establece un sistema de certificación escalonado que permite reconocer diferentes grados de madurez y cumplimiento por parte de las UPEFH. Existen tres niveles de certificación alcanzables: Básico, Medio y Avanzado.¹⁵ Estos niveles se otorgan en función del porcentaje de cumplimiento alcanzado en cada una de las categorías de requisitos (Obligatorios, Básicos, Medios, Avanzados).

Si una UPEFH no cumple con los criterios mínimos, particularmente el 100% de los requisitos Obligatorios o el umbral mínimo de los Básicos, no obtendrá la certificación ("No Certificación").¹¹ La experiencia práctica ya ha demostrado que los hospitales pueden alcanzar los distintos niveles: los hospitales piloto iniciales obtuvieron un nivel Básico tras implementar acciones correctivas ¹⁵, mientras que otros centros han logrado posteriormente certificaciones de nivel Medio ²² e incluso Avanzado ³, demostrando la viabilidad de progresar en la escala de excelencia.

B. Tabla: Niveles de Certificación QPEX y Umbrales de Cumplimiento

Para una comprensión clara de los requisitos específicos para cada nivel, la siguiente tabla resume los porcentajes mínimos de cumplimiento necesarios en cada categoría de requisitos. Estos datos se basan en la información oficial proporcionada por la SEFH.¹¹

Nivel de Certificación UPEFH	Obligatorios (% Cumplimiento)	Básicos (% Cumplimiento)	Medios (% Cumplimiento)	Avanzados (% Cumplimiento)
No Certificación	<100%	<70%	-	-
Básico	100%	≥70%	-	-
Medio	100%	100%	≥70%	-
Avanzado	100%	100%	100%	≥80%

Esta tabla es una herramienta fundamental para cualquier UPEFH en proceso de certificación. Permite visualizar de forma concisa y directa los objetivos a alcanzar para cada nivel. Destaca la

naturaleza acumulativa del sistema ¹⁸: para lograr un nivel superior, es imprescindible cumplir con todos los criterios de los niveles inferiores. Por ejemplo, no se puede alcanzar el nivel Medio sin cumplir al 100% los Obligatorios y los Básicos. Esto ayuda a las UPEFH a establecer metas realistas y a monitorizar su progreso durante la fase de autoevaluación y preparación.

C. Logro Progresivo: Construyendo Hacia Niveles de Certificación Superiores

La estructura acumulativa y escalonada de los niveles de certificación QPEX no es casual; está diseñada intencionadamente para fomentar y facilitar un camino de mejora continua.¹¹ Reconoce que alcanzar el máximo nivel de excelencia (Avanzado) puede requerir un esfuerzo considerable y sostenido en el tiempo. Por ello, el sistema permite a las UPEFH iniciar su camino hacia la certificación estableciendo como objetivo un nivel alcanzable según su punto de partida (por ejemplo, el nivel Básico), consolidar sus prácticas durante el primer ciclo de certificación de 3 años ¹⁶, y planificar estratégicamente el avance hacia niveles superiores (Medio o Avanzado) en los ciclos de recertificación posteriores.

Esta aproximación por fases hace que los altos estándares del nivel Avanzado sean más accesibles a largo plazo. La experiencia de los hospitales piloto, que alcanzaron el nivel Básico tras implementar medidas correctivas ¹⁵, ilustra este enfoque pragmático. La certificación QPEX no debe verse como una meta final única, sino como un marco para la evolución constante de la calidad en la UPEFH, alineado con el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) que subyace en la norma.²¹

Capítulo IV. El Camino hacia la Certificación: Proceso, Auditorías y Cronograma

El proceso para obtener la certificación QPEX se divide en dos fases principales: una fase de preparación interna por parte del hospital y una fase de auditoría formal externa.¹⁵

A. Fase 1: Preparación Interna – Autoevaluación e Implementación

Esta fase es crucial y precede a cualquier contacto formal con la entidad certificadora. Requiere un compromiso interno significativo y una planificación meticulosa.¹⁵ Los pasos clave incluyen:

1. **Comprensión Profunda de la Norma:** El equipo de la UPEFH debe estudiar a fondo la norma QPEX, utilizando el Manual y el Reglamento de Certificación proporcionados por la SEFH.¹¹
2. **Autoevaluación Rigurosa (Gap Analysis):** Realizar una autoevaluación exhaustiva utilizando la "Herramienta de Certificación de Calidad" oficial de la SEFH.¹¹ Esta herramienta es fundamental, ya que guía la evaluación sistemática del cumplimiento frente a cada uno de los 118 requisitos, permitiendo identificar objetivamente las brechas o áreas de no cumplimiento.
3. **Plan de Acción y Corrección:** Basándose en los resultados de la autoevaluación, desarrollar e implementar planes de acción específicos para cerrar las brechas identificadas. Esto puede implicar la creación o modificación de procedimientos, la mejora de registros, la realización de formaciones, etc. La experiencia de los hospitales piloto subraya la importancia de adoptar medidas y acciones correctivas.¹⁵
4. **Recopilación y Organización de Evidencias:** Reunir y organizar toda la documentación necesaria (procedimientos normalizados de trabajo - PNTs, protocolos, registros, indicadores de calidad, informes de auditoría interna, etc.) que servirá como evidencia del cumplimiento durante la auditoría externa.

La calidad y minuciosidad de esta fase de preparación interna son determinantes para el éxito posterior en la auditoría externa. El uso efectivo de la herramienta de autoevaluación proporcionada por SEFH ¹¹ es, en este sentido, un factor crítico, ya que permite al hospital anticipar las posibles no conformidades y abordarlas proactivamente.

B. Fase 2: Auditoría Formal – Interacción con la Entidad Certificadora

Una vez que la UPEFH considera que ha alcanzado el nivel de cumplimiento deseado y ha reunido la evidencia necesaria, puede iniciar el proceso formal de auditoría contratando los servicios correspondientes.¹⁵ Este proceso sigue un ciclo de certificación de tres años:

1. **Auditoría Inicial de Certificación (Año "n"):** Es la primera auditoría externa, realizada in situ por auditores cualificados. Su objetivo es verificar el cumplimiento de la UPEFH con los

requisitos de la norma QPEX para el nivel solicitado.¹⁵ Esta auditoría puede constar de varias fases, involucrando a una entidad certificadora externa y culminando con la decisión final y emisión del certificado por parte de la SEFH.¹⁵ La duración de la auditoría se dimensiona previamente en función de las características del hospital.¹⁸ Durante la auditoría, el hospital debe presentar la documentación y las evidencias requeridas (ver Anexo I ¹¹).

2. **Auditoría de Seguimiento (Año "n" + 18 meses):** Aproximadamente a los 18 meses de la auditoría inicial, se realiza una auditoría de seguimiento. Esta auditoría se lleva a cabo generalmente de forma remota ("en modalidad en remoto").¹⁶ Su propósito es asegurar que el sistema de gestión de calidad se mantiene activo, que se ha progresado en la implementación de mejoras y que se siguen cumpliendo los requisitos de la norma. Requiere la presentación de documentación específica (ver Anexo II ¹¹).
3. **Auditoría de Recertificación (Año "n+3"):** Al finalizar el ciclo de tres años, si el hospital desea mantener la certificación, debe someterse a una auditoría de recertificación.¹⁷ Esta auditoría es similar en alcance a la inicial (aunque su duración puede ajustarse, por ejemplo, al 75% de la inicial, dependiendo de la madurez del sistema ¹⁸) y se realiza nuevamente in situ. Su superación permite renovar el certificado QPEX por otros tres años.

El certificado QPEX tiene una validez de tres años, siempre y cuando se supere satisfactoriamente la auditoría de seguimiento intermedia.¹⁶ Es importante destacar que este ciclo definido (auditoría inicial, seguimiento remoto, recertificación) implica que la certificación QPEX no es un logro puntual, sino un compromiso continuo que requiere planificación y asignación de recursos a largo plazo. Los hospitales deben prepararse no solo para el esfuerzo inicial, sino también para el mantenimiento del sistema, la preparación específica para la auditoría remota de seguimiento y la auditoría completa de recertificación cada tres años, reforzando así la filosofía de mejora continua.

C. Interpretando los Resultados de la Auditoría: Abordando No Conformidades y Aprovechando Observaciones

Como resultado de las auditorías (inicial, de seguimiento o de recertificación), el equipo auditor emitirá un informe que puede contener diferentes tipos de hallazgos ¹⁵:

- **No Conformidad (NC):** Se identifica cuando existe una evidencia objetiva de incumplimiento de un requisito aplicable de la norma QPEX. Por ejemplo, la falta de verificación de los termómetros de las neveras fue una NC en un hospital piloto.¹⁵ Las NC deben ser abordadas mediante un plan de acciones correctivas por parte del hospital. El cierre efectivo de estas acciones puede ser verificado en auditorías posteriores.¹⁵
- **Observación (OBS):** Indica un incumplimiento potencial o una situación que, aunque no es una desviación actual, podría convertirse en una si no se aborda. También puede referirse a incumplimientos menores que no justifican una NC. Las observaciones merecen atención y

seguimiento por parte del hospital para prevenir futuras no conformidades. Ejemplos de OBS se pueden encontrar en los resultados del pilotaje.¹⁵

- **Oportunidad de Mejora (OM):** Es una sugerencia realizada por el equipo auditor sobre un aspecto del sistema de gestión que, sin ser un incumplimiento, podría ser mejorado objetivamente para aumentar la eficiencia, la eficacia o la satisfacción.¹⁵ Son aportaciones valiosas para ir más allá del cumplimiento básico.
- **Punto Fuerte (PF):** Destaca un aspecto particularmente positivo o una buena práctica implementada por la UPEFH que merece ser reconocida.¹⁵ Sirven como refuerzo positivo y pueden ser ejemplos a mantener o expandir.

Es responsabilidad ineludible del hospital desarrollar e implementar acciones correctivas eficaces para todas las No Conformidades identificadas, dentro de los plazos establecidos por el proceso de certificación, para poder obtener o mantener el certificado QPEX.¹⁵ Sin embargo, una visión estratégica de la calidad implica ir más allá de la simple corrección de NC. Las Observaciones y, especialmente, las Oportunidades de Mejora, deben ser consideradas como un feedback experto y valioso. Abordar proactivamente estos hallazgos, aunque no sean incumplimientos obligatorios, demuestra un compromiso maduro con la mejora continua y puede facilitar el logro de niveles de certificación superiores en el futuro, además de optimizar el funcionamiento real de la UPEFH.

Capítulo V. Documentación y Recursos Esenciales para QPEX

A. Documentación Central de la SEFH: Manual, Reglamento y Anexos de Certificación

La SEFH proporciona un conjunto de documentos oficiales que son la base indispensable para cualquier UPEFH que aspire a la certificación QPEX. Estos documentos están disponibles para su descarga en la web de la SEFH ¹¹ y su conocimiento es fundamental:

1. **Manual de Certificación UPEFH:** Es el documento que establece los principios generales del sistema de gestión, describe los requisitos técnicos de la norma y ofrece una visión general del modelo QPEX.¹¹
2. **Reglamento de Certificación UPEFH:** Detalla las reglas del proceso de certificación, define los niveles, la estructura de requisitos, el ciclo de auditorías y las responsabilidades de las partes.¹¹
3. **Herramienta de Certificación de Calidad:** Es la hoja de cálculo o checklist oficial que contiene los 118 requisitos específicos y permite a la UPEFH realizar su autoevaluación de cumplimiento.¹¹
4. **Anexo I - Listado de documentación Q-PEX Fase I Certificación:** Proporciona una lista orientativa de la documentación que típicamente se requiere o revisa durante la auditoría inicial de certificación.¹¹
5. **Anexo II - Listado de documentación Q-PEX Fase Seguimiento Certificación:** Análogo al anterior, pero enfocado en la documentación relevante para la auditoría de seguimiento.¹¹

Los Anexos I y II son herramientas preparatorias de gran valor estratégico. Las UPEFH deben utilizarlos de forma proactiva desde las primeras etapas de la preparación. Funcionan como listas de verificación que permiten identificar qué tipos de documentos (políticas, PNT, registros, informes, actas, etc.) serán probablemente solicitados por los auditores. Usar estos anexos ayuda a localizar la documentación existente, evaluar su adecuación y, crucialmente, identificar las lagunas donde es necesario desarrollar nuevos procedimientos o mejorar los registros existentes *antes* de enfrentarse a la auditoría. Una preparación documental sistemática basada en estos anexos puede agilizar enormemente el proceso de auditoría y minimizar el riesgo de No Conformidades relacionadas con documentación insuficiente o inadecuada.

B. Desarrollo de Documentación Interna Robusta: Procedimientos, Protocolos e Indicadores de Calidad

Más allá de los documentos marco proporcionados por la SEFH, la UPEFH debe desarrollar y mantener su propio sistema de documentación interna. Este sistema es fundamental, ya que constituye la *evidencia* principal que los auditores revisarán para verificar que las prácticas diarias de la unidad cumplen consistentemente con los requisitos de la norma QPEX. La documentación

interna debe ser:

- **Completa:** Cubriendo todos los procesos relevantes exigidos por la norma.
- **Estandarizada:** Utilizando formatos unificados para procedimientos y protocolos, como se sugiere en los hallazgos del pilotaje.¹⁵
- **Actualizada:** Revisada periódicamente y mantenida al día.
- **Accesible:** Disponible para el personal que la necesita.
- **Controlada:** Gestionada para asegurar que se utilizan las versiones correctas.

Elementos clave de este sistema documental interno incluyen:

- Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT) y protocolos clínicos específicos de la UPEFH.
- Un sistema definido de indicadores de calidad, con objetivos medibles y mecanismos para su seguimiento y análisis.¹⁵
- Registros de las actividades realizadas (ej. dispensaciones, intervenciones farmacéuticas, formación del personal, auditorías internas, acciones correctivas, control de temperaturas, etc.).
- Documentación organizativa: organigrama, descripciones de puestos de trabajo (implícito en dominios Liderazgo y Recursos ¹⁷).
- Análisis de riesgos y planes de mejora continua (implícito en dominios Planificación y Mejora ¹⁷).

Es vital entender que esta documentación no es un fin en sí misma ni mera burocracia. Es la materialización del sistema de gestión de calidad y la base sobre la cual se asienta la demostración del cumplimiento ante los auditores. Un sistema documental interno débil, incompleto o desactualizado se traducirá casi inevitablemente en dificultades durante la auditoría y en la identificación de No Conformidades.

C. Sinergias con Herramientas MAPEX: Integrando CMO, Telefarmacia y otras Guías Relevantes

Como se ha reiterado, QPEX es una emanación del proyecto estratégico MAPEX. Por lo tanto, las UPEFH pueden y deben explorar otros recursos y herramientas desarrollados bajo el paraguas de MAPEX, ya que pueden ser de gran ayuda para implementar los requisitos de QPEX, especialmente aquellos de nivel Medio y Avanzado, aunque no sean explícitamente exigidos por la norma de certificación en sí misma. Algunos ejemplos relevantes incluyen:

- **Modelo CMO (Capacidad, Motivación, Oportunidad):** Las directrices y herramientas asociadas a este modelo (estratificación de pacientes, entrevista motivacional, atención personalizada) ² son directamente aplicables para cumplir y superar los requisitos del dominio "Atención al PE en la FH".

- **Guías y Documentos de Telefarmacia:** La SEFH ha desarrollado documentos metodológicos y de posicionamiento sobre telefarmacia.⁴ Estos recursos pueden guiar la implementación de servicios de atención farmacéutica no presencial, abordando aspectos de gestión de recursos, tecnología e innovación contemplados en QPEX.
- **Guías sobre PROMs y PREMs:** El creciente énfasis de MAPEX en la medición de resultados reportados por los pacientes (PROMs) y experiencias (PREMs)³¹ se alinea con los conceptos avanzados de calidad y evaluación del desempeño de QPEX.
- **Guías Específicas por Patología:** MAPEX ha impulsado el desarrollo de guías o adaptaciones del modelo CMO para patologías concretas como VIH, Esclerosis Múltiple o Enfermedad Inflamatoria Intestinal¹⁰, que pueden servir de base para protocolizar la atención en esas áreas.

En esencia, mientras QPEX define el "qué" (el nivel de calidad a alcanzar y verificar), muchos otros recursos de MAPEX proporcionan el "cómo" (metodologías y herramientas prácticas para implementar procesos asistenciales avanzados). Aprovechar este conjunto de herramientas MAPEX puede ser una estrategia muy eficaz para facilitar el cumplimiento de los requisitos de QPEX y avanzar hacia los niveles de certificación más exigentes.

Capítulo VI. Estrategia Práctica de Implementación para la UPEFH

Abordar la certificación QPEX requiere un enfoque estructurado y planificado. A continuación, se propone una estrategia práctica de implementación:

A. Compromiso del Liderazgo y Movilización del Equipo

El éxito de la implantación de QPEX depende fundamentalmente del compromiso visible y sostenido de la dirección del hospital y, especialmente, de la jefatura del Servicio de Farmacia. Este liderazgo es, de hecho, uno de los dominios evaluados por la norma.¹⁵ Es esencial designar un responsable o crear un pequeño equipo interno dedicado a liderar el proyecto de certificación. Igualmente, importante es comunicar eficazmente a todo el personal de la UPEFH los objetivos, el proceso y los beneficios de la certificación, fomentando su implicación y participación activa desde el inicio.

B. Realización de un Análisis de Brechas Exhaustivo

Utilizando la "Herramienta de Certificación de Calidad" proporcionada por la SEFH ¹¹, se debe llevar a cabo una autoevaluación sistemática y honesta del estado actual de la UPEFH frente a cada uno de los 118 requisitos de la norma QPEX. Este análisis debe identificar claramente:

- Los requisitos que se cumplen totalmente y la evidencia disponible para demostrarlo.
- Los requisitos que se cumplen parcialmente y qué aspectos faltan.
- Los requisitos que no se cumplen en absoluto. Este diagnóstico inicial es la base para toda la planificación posterior.

C. Desarrollo de Planes de Acción Específicos para la Mejora

A partir de las brechas identificadas en el gap analysis, se deben elaborar planes de acción concretos. Estos planes deben ser SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con Plazo definido). Para cada brecha, el plan debe detallar las acciones correctivas o de mejora necesarias, quién es el responsable de llevarlas a cabo y cuál es el plazo previsto para su finalización. La priorización de estas acciones debe seguir la lógica de la norma: abordar primero los requisitos Obligatorios, luego los Básicos, y así sucesivamente, según el nivel de certificación objetivo. La experiencia del pilotaje inicial demostró la necesidad de estas acciones correctivas para alcanzar incluso el nivel Básico.¹⁵

D. Integración de una Cultura de Mejora Continua (PDCA)

Es fundamental abordar la certificación QPEX no como un proyecto con un principio y un fin, sino como la adopción de una filosofía de trabajo basada en la mejora continua, siguiendo el ciclo

PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) mencionado explícitamente como base del modelo QPEX.²¹ La propia estructura de la norma, con sus dominios de Evaluación del Desempeño y Mejora ¹⁵, y el ciclo de auditorías con seguimiento y recertificación ¹⁶, están diseñados para impulsar esta dinámica. Esto implica establecer mecanismos permanentes como:

- Realización periódica de auditorías internas.
- Monitorización continua de indicadores de calidad.
- Recogida y análisis de feedback de pacientes y profesionales.
- Reuniones regulares de revisión del sistema por la dirección.
- Implementación sistemática de acciones correctivas y preventivas.

Lograr la certificación es solo el primer paso. Mantenerla y, sobre todo, obtener beneficios reales y sostenidos de ella, requiere que los principios y prácticas de calidad de QPEX se integren en la cultura y el quehacer diario de la UPEFH. Un enfoque de "proyecto" centrado únicamente en pasar la auditoría inicial será insuficiente a largo plazo. La sostenibilidad del sistema de gestión y la mejora continua son claves.¹⁶

Capítulo VII. Conclusión: QPEX como Catalizador para el Avance Continuo en la Atención al Paciente

A. Resumen del Papel de QPEX

La norma de certificación QPEX, desarrollada en el seno del proyecto estratégico MAPEX de la SEFH, se erige como el estándar de referencia en España para asegurar, certificar y promover la calidad en las Unidades de Pacientes Externos de Farmacia Hospitalaria.¹ Su implementación impulsa la estandarización de procesos basada en las mejores prácticas, fomenta la adopción de un enfoque de gestión sistemático y cataliza la mejora continua en la atención farmacéutica ambulatoria.¹⁵ Los beneficios derivados de su adopción repercuten positivamente en los pacientes, los profesionales sanitarios y la eficiencia global del sistema de salud.

B. Consideraciones Finales para Empezar el proceso de la Certificación

Embarcarse en el proceso de certificación QPEX es, sin duda, un desafío que requiere rigor, dedicación y recursos. Sin embargo, debe considerarse como una inversión estratégica en la calidad y el futuro del servicio.¹¹ El éxito en este empeño depende en gran medida del apoyo explícito del liderazgo, del esfuerzo coordinado de todo el equipo de la UPEFH y de la utilización inteligente de los recursos y herramientas proporcionados por la SEFH.

Es fundamental adoptar una perspectiva a largo plazo, enfocada en la mejora continua más que en el mero cumplimiento puntual para una auditoría. El creciente número de hospitales que ya han obtenido la certificación QPEX en sus distintos niveles (Básico, Medio y Avanzado) ³ es un testimonio de su viabilidad y del valor percibido por la comunidad de Farmacia Hospitalaria. Esta creciente comunidad de práctica puede ser, además, una fuente valiosa de aprendizaje e intercambio de experiencias. Aquellas UPEFH que inician ahora su camino podrían beneficiarse enormemente de establecer contacto (posiblemente facilitado por la SEFH) con centros ya certificados para compartir conocimientos y buenas prácticas, lo que podría acelerar y enriquecer su propio proceso de preparación.

En definitiva, la norma QPEX ofrece a las UPEFH españolas una hoja de ruta clara y un marco robusto para avanzar hacia la excelencia en la atención farmacéutica al paciente externo, contribuyendo así a la mejora global de la calidad asistencial en el Sistema Nacional de Salud.

Capítulo VIII. Estrategia y Recomendaciones Prácticas para la Certificación

Para los hospitales y Servicios de Farmacia que decidan emprender el camino hacia la certificación QPEX, se recomiendan las siguientes estrategias y pasos prácticos para maximizar las posibilidades de éxito:

1. **Asegurar el Compromiso de la Dirección:** Antes de iniciar, es crucial obtener el respaldo explícito y visible de la dirección del hospital y la jefatura del Servicio de Farmacia. Este apoyo es vital para asignar recursos y superar obstáculos.¹⁵
2. **Formar un Equipo de Calidad QPEX:** Designar un responsable claro y, si es posible, un pequeño equipo multidisciplinar dentro de la UPEFH dedicado a liderar y coordinar el proceso de preparación.¹⁵
3. **Dominar la Documentación Oficial:** Estudiar a fondo el Manual, el Reglamento y, sobre todo, la Herramienta de Certificación de Calidad de la SEFH. Son la brújula del proceso.¹¹
4. **Realizar una Autoevaluación Honesta y Exhaustiva:** Utilizar la Herramienta de Certificación para realizar un análisis de brechas (Gap Analysis) riguroso. Identificar sin ambigüedades qué requisitos no se cumplen o se cumplen parcialmente.¹¹
5. **Priorizar los Requisitos Obligatorios:** Enfocar los esfuerzos iniciales en asegurar el cumplimiento del 100% de los 19 requisitos Obligatorios. Sin esto, la certificación no es posible.¹¹
6. **Planificar la Implementación por Fases:** Establecer un objetivo de nivel de certificación realista (Básico, Medio, Avanzado) para el primer ciclo, basado en el “Gap Analysis”. Desarrollar planes de acción SMART para cerrar las brechas, priorizando según la clasificación de requisitos.¹⁵
7. **Documentar de Forma Proactiva y Sistemática:** Utilizar los Anexos I y II de la SEFH como guía para revisar, actualizar o crear la documentación interna necesaria. Asegurar que la documentación sea completa, estandarizada y accesible.¹¹
8. **Integrar las Herramientas MAPEX:** Aprovechar activamente los recursos desarrollados bajo el proyecto MAPEX (Modelo CMO, guías de telefarmacia, PROMs/PREMs, guías por patología) para implementar las mejores prácticas asistenciales que exige QPEX.²
9. **Fomentar la Cultura de Calidad y Mejora Continua:** Implementar mecanismos de seguimiento (indicadores, auditorías internas) y aplicar el ciclo PDCA. La certificación es un proceso continuo, no un evento único.¹⁶
10. **Comunicar y Formar al Equipo:** Mantener informado a todo el personal de la UPEFH sobre el proceso, su importancia y los cambios implementados. Proporcionar la formación necesaria para asegurar la correcta aplicación de los nuevos procedimientos.
11. **Aprender de Otros:** Si es posible, contactar con hospitales ya certificados para compartir experiencias y buenas prácticas. La comunidad QPEX puede ser un recurso valioso.³
12. **Enfocarse en el Valor Real:** Recordar que el objetivo final no es solo el certificado, sino

mejorar tangiblemente la calidad y seguridad de la atención farmacéutica proporcionada a los pacientes externos.¹⁶

Siguiendo estos pasos de manera estructurada y con un compromiso sostenido, las UPEFH pueden navegar con éxito el proceso de certificación QPEX y establecer una base sólida para la excelencia continua en la atención al paciente.

Autores (equipo creador de la norma QPEX-MAPEX-SEFH)

-Marta Calvin Lamas

-Amaya Teresa de Jesús Delgado Latorre.

-Raúl Ferrando Piqueres

-Ramón Morillo Verdugo

-Eva Negro Vega

-Begoña Tortajada Goitia

Agradecimiento a todos los colaboradores de la red de hospitales QPEX que han aportado su visión para poder elaborar este documento.

Bibliografía

1. Prioritisation of 2024–2027 initiatives of the strategic Map for outpatient pharmaceutical care of the Spanish Society of Hospital Pharmacy | Farmacia Hospitalaria - revistafarmaciahospitalaria.es, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es/es-prioritisation-20242027-initiatives-strategic-avance-S1130634324001387>
2. Mapex muestra sus últimas novedades | @diariofarma, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://diariofarma.com/2023/07/05/mapex-muestra-sus-ultimas-novedades>
3. Certificación de nivel avanzado en la atención farmacéutica del Hospital Gregorio Marañón, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://iefs.es/atencion-farmaceutica-en-el-hospital-gregorio-maranon/>
4. The project - MAPEX - SEFH, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.sefh.es/mapex/index-eng.php>
5. El Proyecto - MAPEX - SEFH, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.sefh.es/mapex/>
6. Atención farmacéutica dual. La gran oportunidad - ILAPHAR | Revista de la OFIL, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.ilaphar.org/atencion-farmaceutica-dual-la-gran-oportunidad/>
7. La SEFH presenta MAPEX 2021 sobre la atención farmacéutica al paciente externo, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://elglobalfarma.com/farmacia/la-sefh-presenta-mapex-2021-sobre-la-atencion-farmaceutica-al-paciente-externo/>
8. Análisis 2016-2021 del desarrollo del proyecto de atención farmacéutica al paciente externo MAPEX por Comunidades Autónomas | Farmacia Hospitalaria - revistafarmaciahospitalaria.es, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es/es-analisis-2016-2021-del-desarrollo-del-articulo-S1130634323003495>
9. elglobalfarma.com, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://elglobalfarma.com/farmacia/la-sefh-presenta-mapex-2021-sobre-la-atencion-farmaceutica-al-paciente-externo/#:~:text=La%20Sociedad%20Espa%C3%B1ola%20de%20Farmacia,de%20137%20centros%20de%20con>
10. Priorización de iniciativas 2024–2027 del mapa estratégico de atención farmacéutica al paciente externo de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria - revistafarmaciahospitalaria.es, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es/es-priorizacion-iniciativas-20242027-del-mapa-articulo-S1130634324000497>
11. Q-PEX - MAPEX - SEFH, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.sefh.es/mapex/q-pex.php>
12. Adaptación del Modelo de Atención Farmacéutica CMO al Paciente con Esclerosis Múltiple - SEFH, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.sefh.es/mapex/documentos/adaptacion-cmo-paciente-esclerosis-multiple.pdf>
13. Nuevos resultados de la encuesta del Proyecto Mapex - iSanidad, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://isanidad.com/234917/atencion-farmaceutica-al-paciente-externo-mejora->

[la-planificacion-y-organizacion-de-las-consultas-mediante-sistemas-de-citacion/](#)

14. Mapa Estratégico de Atención Farmacéutica al Paciente Externo (MAPEX) en las noticias | @diariofarma, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://diariofarma.com/tag/mapa-estrategico-de-atencion-farmaceutica-al-paciente-externo-mapex>
15. Desarrollo de la norma Q-PEX de certificación de calidad de la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de - SEFH, fecha de acceso: mayo 5, 2025, https://www.sefh.es/mapex/images/QPEX_ARTICULO.pdf
16. La SEFH otorga la certificación Q-PEX a cinco servicios de FH por su calidad en la atención a pacientes externos - El Globalfarma, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://elglobalfarma.com/farmacia/la-sefh-otorga-la-certificacion-q-pex-a-cinco-servicios-de-fh-por-su-calidad-en-la-atencion-a-pacientes-externos/>
17. Desarrollo de la norma Q-PEX de certificación de calidad de la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de Farmacia | Journal of Healthcare Quality Research - Elsevier, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-desarrollo-norma-q-pex-certificacion-calidad-S2603647921000683>
18. Reglamento de Certificación QPEX - SEFH, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.sefh.es/mapex/images/reglamento-de-certificacion-qpex.pdf>
19. 240203 H Univ Poniente Certificación Q-PEX Farmacia, fecha de acceso: mayo 5, 2025, https://www.hospitaldeponiente.es/noticias/20240203_2261.pdf
20. ▷ La unidad de Farmacia del Hospital Virgen de la Victoria recibe la Certificación de Calidad Q-PEX - Diario Alhaurín, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.alhaurindelatorre.com/la-unidad-de-farmacia-del-hospital-virgen-de-la-victoria-recibe-la-certificacion-de-calidad-q-pex/>
21. Acreditación Q-PEX; la convocatoria para candidatos, a finales de año - Diariofarma, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://diariofarma.com/2020/11/27/acreditacion-q-pex-la-convocatoria-para-candidatos-a-finales-de-ano>
22. La SEFH otorga la certificación Q PEX al servicio de Farmacia Hospitalaria del Hospital Universitario La Paz | IM Médico, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.immedicohospitalario.es/noticia/49489/la-sefh-otorga-la-certificacion-qpex-al-servicio-de-farmacia-hospita.html>
23. SEFH actualizará los indicadores en VIH y fármacos 'long-acting' en mayo, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.redaccionmedica.com/secciones/farmacia-hospitalaria/sefh-actualizara-los-indicadores-en-vih-y-farmacos-long-acting-en-mayo-7521>
24. El Hospital de Getafe obtiene una Certificación de Calidad por su programa de atención farmacéutica a pacientes externos - Comunidad de Madrid |, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.comunidad.madrid/hospital/getafe/noticia/hospital-getafe-obtiene-certificacion-calidad-su-programa-atencion-farmaceutica-pacientes-externos>
25. La unidad de Farmacia del Hospital Virgen de la Victoria recibe la Certificación de Calidad Q-PEX - Servicio Andaluz de Salud, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hospital/virgen-victoria/hospital/noticias/la-unidad-de-farmacia-del-hospital-virgen-de-la-victoria-recibe-la-certificacion-de-calidad-q-pex>
26. La unidad de Farmacia del Hospital Virgen de la Victoria recibe la Certificación de Calidad

- Q-PEX - Junta de Andalucía, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/todas-noticia/la-unidad-de-farmacia-del-hospital-virgen-de-la-victoria-recibe-la-certificacion-de-calidad-q-pex>
27. Consultas externas de Farmacia del Hospital Fuenlabrada reciben la certificación Q-PEX, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://diariofarma.com/2025/01/21/las-consultas-externas-de-farmacia-del-hospital-de-fuenlabrada-reciben-la-certificacion-q-pex>
28. La Unidad de Farmacia del Hospital Universitario Poniente recibe la Certificación de Calidad Q-PEX - Noticias - D-Cerca, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.d-cerca.com/noticia-43639/la-unidad-de-farmacia-del-hospital-universitario-poniente-recibe-la-certificaci%C3%B3n-de-calidad-q-pex.aspx>
29. El Hospital público La Paz recibe una certificación de calidad por la atención farmacéutica a pacientes externos | Comunidad de Madrid, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.comunidad.madrid/noticias/2025/01/22/hospital-publico-paz-recibe-certificacion-calidad-atencion-farmaceutica-pacientes-externos>
30. Análisis de la situación de la atención farmacéutica a pacientes con enfermedades inflamatorias inmunomediadas antes y después de la pandemia COVID-19 | Farmacia Hospitalaria - Elsevier, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-analisis-situacion-atencion-farmaceutica-pacientes-S1130634324000850?referer=buscador>
31. El proyecto MAPEX se consolida tras una década en las consultas externas de Farmacia Hospitalaria - El Globalfarma, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://elglobalfarma.com/farmacia/farmacia-hospitalaria-sefh-mapex/>
32. La SEFH lanza una nueva Guía Mapex para consolidar el uso de PROMs y PREMs, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://diariofarma.com/2025/04/22/la-sefh-lanza-una-nueva-guia-mapex-para-consolidar-el-uso-de-proms-y-prems>
33. Priorización de iniciativas 2024–2027 del mapa estratégico de atención farmacéutica al paciente externo de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria - revistafarmaciahospitalaria.es, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es/en-priorizacion-iniciativas-20242027-del-mapa-articulo-S1130634324000497>
34. La SEFH otorga la certificación Q-PEX al Servicio de Farmacia del Hospital Universitario La Paz - PMFarma, fecha de acceso: mayo 5, 2025, <https://www.pmfarma.com/app/noticias/58409-la-sefh-otorga-la-certificacion-q-pex-al-servicio-de-farmacia-del-hospital-universitario-la-paz>