



# Cuadro de Mando de Indicadores en Telefarmacia

*ESTRATEGIA DE DESARROLLO Y EXPANSIÓN DE LA TELEFARMACIA EN ESPAÑA*

*Documentos de apoyo metodológico*



© Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, 2022

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra colectiva, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito del titular del copyright.

Editor: Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria - Serrano, 40 2º Dcha. 28001 Madrid

ISBN: 978-84-09-38452-5

© Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, 2022

## *Índice de contenido*

1. Introducción: Cuadro de Mando de Indicadores en Telefarmacia .....	5
2. Resumen ejecutivo .....	6
3. Justificación y objetivos .....	8
4. Metodología de desarrollo .....	9
5. Cuadro de Mando de Indicadores .....	14
6. Recomendaciones para el uso del Cuadro de Mando .....	22
Anexo I. Fichas descriptivas de los indicadores .....	25
Anexo II. Repositorio de variables y glosario de términos .....	77
Bibliografía .....	82

## Abreviaturas

<b>DEI</b>	Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia
<b>FH</b>	Farmacia Hospitalaria
<b>LCSP</b>	Ley de Contratos del Sector Público
<b>LODPGDD</b>	Ley de protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
<b>PNT</b>	Protocolo Normalizado de Trabajo
<b>PREMs</b>	Experiencias Reportadas por el Paciente ( <i>Patient Reported Experience Measures</i> )
<b>PROMs</b>	Resultados Reportados por el Paciente ( <i>Patient-Reported Outcome Measures</i> )
<b>RGDP</b>	Reglamento General de Protección de Datos
<b>SEFH</b>	Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria
<b>SFH</b>	Servicio de Farmacia Hospitalaria
<b>SFT</b>	Seguimiento farmacoterapéutico

## 1. Introducción: Cuadro de Mando de Indicadores en Telefarmacia

El presente documento “**Cuadro de Mando de Indicadores en Telefarmacia**” se enmarca en la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España impulsada desde la SEFH.

La telefarmacia se define por la SEFH como “la práctica farmacéutica a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación”, identificando **4 principales ámbitos de aplicación**: seguimiento farmacoterapéutico, dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia, formación e información a los pacientes y coordinación con el equipo asistencial.

En este contexto, este documento presenta un Cuadro de Mando de Indicadores que tiene como **objetivo facilitar la gestión y la toma de decisiones en el ámbito de la telefarmacia**, permitiendo conocer su grado de implementación en los hospitales y monitorizar su desempeño.

Este Cuadro de Mando es, por tanto, una herramienta para los especialistas en FH, jefes de servicio y gerentes, que debe facilitar **la medición y valoración de los aspectos más relevantes de la telefarmacia**, como son la actividad asistencial, efectividad clínica, logística, experiencia de los pacientes y profesionales y/o evaluación económica de los resultados.

Para la elaboración del documento se ha contado con la participación de un **Grupo de Trabajo** conformado por especialistas en FH de distintos hospitales del territorio nacional con experiencia en el desarrollo de la telefarmacia. El Grupo de Trabajo participó en las distintas acciones llevadas en cabo de acuerdo a la **metodología** empleada, basada en el análisis y revisión de bibliografía de referencia y talleres de trabajo. El desarrollo de trabajo y validación del documento se realizó entre mayo y noviembre de 2021.

**Tabla 1. Integrantes del Grupo de Trabajo**

Nombre	Centro de trabajo
Luis Margusino (Coordinador)	Complejo Hospitalario Universitario A Coruña
Amparo Talens	Hospital General Universitario de Elda
Elena Villamañan	Hospital Universitario La Paz
Irene Mangués	Hospital Universitario Arnau de Vilanova Lleida
Olatz Ibarra	Hospital Galdakao
Patricia Sanmartín	Hospital Universitario Fundación Alcorcón

## 2. Resumen ejecutivo

A continuación, se muestran, a modo de resumen de los contenidos de este documento, los **aspectos clave en relación al Cuadro de Mando de Indicadores** en telefarmacia:

1. Se ha definido el Cuadro de Mando con los **objetivos de facilitar la gestión y la toma de decisiones** relativas a los programas de telefarmacia en los SFH, **conocer el grado de implementación de la telefarmacia** y facilitar la monitorización de su desempeño.
2. Para la elaboración del Cuadro de Mando de Indicadores, se ha considerado **bibliografía de referencia** en el ámbito de la telefarmacia, telemedicina e indicadores del ámbito sanitario, y se ha mantenido un **alineamiento** con el Marco estratégico en telefarmacia del Proyecto MAPEX y el Manual/Reglamento Q-PEX, así como con los documentos de apoyo metodológico elaborados en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España de la SEFH.
3. Se ha contado con la participación del Grupo de Trabajo a través de **talleres de trabajo y una valoración online individual** de los indicadores en base a la adecuación, utilidad/pertinencia y factibilidad de cada indicador.
4. El resultado del Cuadro de Mando es un conjunto **de 50 indicadores** agrupados en 5 ámbitos: un ámbito de aspectos generales y transversales sobre la implementación de la telefarmacia, y otros cuatro específicos para cada ámbito de aplicación. Estos últimos son: seguimiento farmacoterapéutico, dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia, formación e información a los pacientes y coordinación con el equipo asistencial (Figura 1).

Figura 1. Ámbitos de aplicación e indicadores del Cuadro de Mando



Fuente: Elaboración propia.

5. De los 50 indicadores, **31 indicadores son prioritarios**, considerados por el Grupo de Trabajo como indicadores esenciales para medir el desarrollo de un programa de telefarmacia en un SFH por su adecuación, utilidad/pertinencia y factibilidad.
6. Todos los indicadores cuentan con su respectiva **ficha descriptiva** individual en la que se detallan aspectos para facilitar su evaluación: justificación o criterio de calidad, dimensión, fórmula, prioridad, explicación de términos, población, tipo, periodicidad, estándar, fuentes de datos y comentarios (*ver Anexo I. Fichas descriptivas de los indicadores*).
7. Se ha elaborado un **repositorio de variables y glosario de términos** para facilitar la recopilación de las variables cuantitativas a evaluar en el Cuadro de Mando y la comprensión de los términos incluidos en las fichas descriptivas (*ver Anexo II. Repositorio de variables y glosario de términos*).
8. Como soporte de este documento, se dispone de una **herramienta de trabajo** que facilita la recopilación de las variables a medir para evaluar la implementación de los indicadores de telefarmacia definido en el **Cuadro de Mando**. Esta herramienta es orientativa y dinámica, por lo que los SFH podrán utilizar o adaptar su uso según las características del SFH.
9. Se han definido **recomendaciones generales para el uso adecuado del Cuadro de Mando**, así como consideraciones específicas sobre la medición de los indicadores (*Ver apartado 6. Recomendaciones para el uso del Cuadro de Mando*).
10. El Cuadro de Mando de Indicadores definido en el presente documento es una propuesta realizada en un momento en el que la **telefarmacia todavía está en una etapa de maduración**, por lo que la definición de los indicadores debe ser dinámica, adaptarse a la realidad de cada SFH y a la extensión futura de la telefarmacia.

### 3. Justificación y objetivos

La telefarmacia es una **herramienta complementaria** a la atención farmacéutica presencial que, al igual que otras intervenciones de atención farmacéutica, debe presentar una evaluación de la calidad, eficiencia y seguridad en su desarrollo, así como una monitorización de la actividad asistencial de sus programas.

Por ello, con el objetivo de desarrollar programas de telefarmacia de una manera eficiente y segura, los SFH deben disponer de un **Plan Estratégico en telefarmacia** que incluya entre sus líneas de actuación la medición de resultados y mejora continua, a través de la definición de un **Plan de calidad**. Dicho Plan de calidad debe tener como objetivo la revisión y evaluación de manera periódica de los **criterios, estándares o indicadores de calidad** definidos para el desarrollo de la telefarmacia e identificar medidas de mejora.

Para su desarrollo es recomendable que el SFH asigne un **equipo responsable** de su definición y seguimiento, establezca un **programa de gestión de la calidad**, como ciclo PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT) o círculo de mejora continua (20), y mantenga un alineamiento con los objetivos y las necesidades del propio SFH y la organización sanitaria.

En este marco, y con la finalidad de facilitar un **marco de referencia** el cuál debe ser adaptado a la realidad de cada SFH, el **objetivo principal** de este documento es definir un Cuadro de Mando de Indicadores en telefarmacia que permita **orientar a especialistas de FH, jefes de servicio, y gerentes** sobre el grado de implementación de la telefarmacia en un SFH, monitorizar su actividad, y facilitar la gestión y la toma de decisiones. Para alcanzar el objetivo principal, se han definido los siguientes **objetivos específicos**:

1

Identificar y definir **indicadores** para la medición y evaluación de la telefarmacia.

2

Definir un **Cuadro de Mando** que permita revisar y presentar los indicadores para conocer la evolución del impacto de la telefarmacia y facilitar la toma de decisiones al respecto.

3

Establecer **recomendaciones** para facilitar la implantación del Cuadro de Mando.



## 4. Metodología de desarrollo

Para la definición del Cuadro de Mando se ha desarrollado 4 fases de trabajo, precedidas de una fase de organización en la que se involucró al Grupo de Trabajo del proyecto y se definieron los hitos a seguir.

- ❑ **Fase 1.** Revisión de bibliografía.
- ❑ **Fase 2.** Elaboración propuesta preliminar de criterios de calidad e indicadores.
- ❑ **Fase 3.** Valoración de indicadores, ajuste de propuesta e indicadores prioritarios.
- ❑ **Fase 4.** Elaboración fichas descriptivas, herramienta Cuadro de Mando y validación.

A continuación, se presenta con detalles el desarrollo de trabajo realizado en cada fase.



*Es necesario señalar que tanto la definición de los criterios de calidad como de los indicadores se realizó de manera paralela y alineada con el desarrollo de los documentos de apoyo metodológico elaborados en el marco de la Estrategia de Desarrollo y Expansión de la telefarmacia en España de la SEFH.*

- 1) *Guía de telefarmacia para profesionales.*
- 2) *Guía de telefarmacia para pacientes.*
- 3) *Prestación eficiente y segura de la telefarmacia.*
- 4) *Validación de herramientas tecnológicas en telefarmacia.*
- 5) *Modelo de priorización de pacientes en telefarmacia.*
- 6) *Guía de entrevista telemática en atención farmacéutica.*
- 7) *Cuadro de Mando de Indicadores en telefarmacia.*

## Fase 1. Revisión de bibliografía.

Durante esta fase se realizó la **revisión de bibliografía de referencia** identificada por el Grupo de Trabajo con el objetivo de establecer una base a partir de la cual poder definir una propuesta de criterios de calidad e indicadores en telefarmacia, tanto para la implementación del servicio, como para cada ámbito de aplicación. En esta revisión, se tuvieron en cuenta documentación de referencia en el marco de la telemedicina, la telefarmacia, la FH e indicadores en el ámbito sanitario. Entre la documentación revisada se destacan las siguientes:

**Documentación de referencia en telemedicina.** Entre las principales publicaciones identificadas se hallan el Manual de Implementación de un Servicio de Telemedicina por la Asociación Médica Americana<sup>1</sup> y la Guía de Uso Seguro de la Telemedicina de la División de Mejora de la Salud de la Comisión Mixta de Estados Unidos<sup>2</sup>.

**Documentación de referencia en FH y telefarmacia.** A nivel nacional destacan el Marco Estratégico en Telefarmacia<sup>3</sup>, el Manual de Certificación de las Unidades de Pacientes Externos (Manual Q-PEX)<sup>4</sup> y el Reglamento de Certificación de las Unidades de Pacientes Externos (Reglamento Q-PEX)<sup>5</sup> elaborados por la SEFH. También se realizó la revisión de publicaciones recientes sobre la telefarmacia en España<sup>6-9</sup>. A nivel internacional, destacan la Guía para telefarmacia de la Sociedad Canadiense de Farmacia Hospitalaria<sup>10</sup>, el Posicionamiento sobre telefarmacia de la Asociación Americana de Farmacia Hospitalaria<sup>11</sup>, la Guía para la Prestación Segura de Servicios Farmacéuticos a Distancia del Consejo General Farmacéutico de Reino Unido<sup>12</sup> y la revisión de la implantación de la telefarmacia en Estados Unidos<sup>13</sup>.

**Documentación de referencia referida a indicadores del ámbito sanitario.** Para identificar las dimensiones principales que son trasladables a un programa de telefarmacia, así como los criterios de calidad asociados a dichas dimensiones se ha consultado, la metodología de creación de indicadores de salud y servicios sociales<sup>14</sup>, el Modelo para la Evaluación de Aplicaciones de Telemedicina de la OMS<sup>15</sup>, la Guía de Evaluación de Telemedicina del Ministerio de Sanidad<sup>16</sup> y los documentos de indicadores de salud de la OMS<sup>17,18</sup> y de AMETIC<sup>19</sup>. También se han consultado otros documentos en el marco de proyectos de criterios de calidad o indicadores, como por ejemplo, la Guía de Calidad Asistencial de Pacientes con VIH de GeSIDA<sup>20</sup> y SECA<sup>21</sup>, la Guía de Calidad Asistencial de Pacientes con Leucemia Mieloide Crónica<sup>22</sup>, el Modelo de Acreditación de Calidad de Las Unidades de Enfermedad Renal Crónica Avanzada<sup>23</sup> y los Indicadores de Aspectos Oncológicos del Ministerio de Sanidad<sup>24,25</sup>.

## Fase 2. Elaboración propuesta preliminar de criterios de calidad e indicadores.

Durante esta fase se elaboró la propuesta preliminar de **criterios de calidad e indicadores** y se establecieron revisiones para su ajuste en varios **talleres de trabajo** con el Grupo de Trabajo.

El desarrollo de las actividades llevadas a cabo en esta fase de detalla a continuación:

- ✓ Definición de los **criterios de calidad** para el desarrollo y monitorización de un servicio de telefarmacia en un SFH, acorde al análisis de los documentos de referencia de FH y telefarmacia a nivel nacional e internacional y, el alineamiento con el resto de documentos de apoyo metodológico.
  - Los criterios de calidad propuestos se agruparon en **5 ámbitos**. Un ámbito de carácter general de aplicación de la telefarmacia y cuatro específicos para cada ámbito de aplicación: seguimiento farmacoterapéutico, dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia, formación e información a los pacientes y coordinación con el equipo asistencial.
  - Para cada criterio de calidad propuesto, se asignó una **dimensión de evaluación**, que hace referencia a las áreas que influyen en la implantación de un programa de telefarmacia o sobre las que se produce un resultado derivado de dicha actividad: organización, regulación y ética, actividad asistencial, experiencia del paciente y profesionales, formación, recursos humanos, evaluación económica, calidad, efectividad clínica y logística.
- ✓ Elaboración de la **propuesta preliminar de indicadores**, en línea con los criterios de calidad establecidos y la revisión de documentación de referencia en el ámbito de la telemedicina, indicadores y la calidad asistencial.
- ✓ **Envío online** de propuesta preliminar de criterios de calidad e indicadores al **Grupo de Trabajo** del proyecto para su revisión.
- ✓ Realización **Taller de trabajo 1** para **ajuste** de la propuesta preliminar de indicadores e incorporación de posibles modificaciones sobre la misma propuesta.
- ✓ **Ajuste de la propuesta de indicadores y envío online** de propuesta preliminar de indicadores ajustada al Grupo de Trabajo para su revisión.
- ✓ Realización **Taller de trabajo 2** para **validación** de la propuesta preliminar de indicadores e incorporación de posibles modificaciones sobre la misma propuesta.

### Fase 3. Valoración de indicadores, ajuste de propuesta e indicadores prioritarios.

Durante esta fase, se realizó un ejercicio de **valoración de los indicadores** con el Grupo de Trabajo: se identificaron los **indicadores prioritarios** y se llevó a cabo la **validación de la propuesta de criterios de calidad e indicadores** en el **Taller de trabajo 3**.

El desarrollo de las actividades llevadas a cabo en esta fase de detalla a continuación:

- ✓ Envío de documento de trabajo al Grupo de Trabajo para la **valoración individual** de los indicadores consensuados durante los talleres de trabajo previos, según **adecuación, utilidad/pertinencia y factibilidad**. Se facilitaron unas instrucciones básicas para la realización del ejercicio y se facilitó la posibilidad de incluir observaciones o comentarios que se consideraran pertinentes sobre los indicadores propuestos.
  - **Adecuación:** se valora en función de la validez científica o capacidad del indicador para medir la consecución del objetivo/ resultados esperados. Valoración de 1 a 5, donde 1 es muy baja adecuación (baja validez científica) y 5 muy alta adecuación (alta validez científica).
  - **Utilidad/pertinencia:** se valora en función de la capacidad que tiene el indicador de orientar la toma de decisiones relativas a la gestión de un programa de telefarmacia en un servicio de farmacia hospitalaria o de contribuir a la finalidad académica: Valoración de 1 a 5, donde 1 es muy baja utilidad o pertinencia (poco útil) y 5 muy alta utilidad o pertinencia (muy útil).
  - **Factibilidad:** se valora en función de si el indicador puede ser medido fácilmente debido a la disponibilidad de datos, si su cálculo es demasiado complejo o si no es posible monitorizar de manera sencilla su evolución. Valoración del 1 al 5, donde 1 es baja factibilidad (baja viabilidad de medición del indicador), y 5 es alta factibilidad (alta viabilidad de medición del indicador).
- ✓ **Análisis agregado** de las valoraciones individuales de los indicadores.
- ✓ Realización **Taller de trabajo 3** para ajustar la propuesta de indicadores en base a los resultados obtenidos de la valoración de los indicadores por el Grupo de Trabajo. Identificar y consensuar los indicadores prioritarios.
  - **Indicador prioritario:** Indicador que, por su adecuación, utilidad y factibilidad, ha sido considerado por el Grupo de Trabajo como **indicador esencial** para medir el desarrollo de un programa de telefarmacia en un SFH.
- ✓ Envío online de criterios de calidad e indicadores consensuados al Grupo de Trabajo para su **validación**.

#### Fase 4. Elaboración fichas descriptivas, herramienta Cuadro de Mando y validación.

Durante esta fase, se elaboraron las fichas descriptivas, el repositorio de variables y glosario de términos, la herramienta del Cuadro de Mando y el documento de apoyo metodológico junto con su validación.

El desarrollo de las actividades llevadas a cabo en esta fase de detalla a continuación:

- ✓ **Elaboración de las fichas descriptivas** de los indicadores para apoyar a los FH en su evaluación. Cada indicador contiene una ficha en la que se describen los siguientes aspectos: **justificación o criterio de calidad, dimensión, fórmula, prioridad, explicación de términos, población, tipo, periodicidad, estándar, fuentes de datos y comentarios.**
- ✓ Elaboración de un **repositorio de variables y glosario de términos** para facilitar la recopilación de las variables cuantitativas a evaluar en el Cuadro de Mando y la comprensión de los términos.
- ✓ Habilitar un **Cuadro de Mando** a través de una **herramienta de trabajo** que facilite la recopilación de las variables a medir para evaluar la implementación de los indicadores de telefarmacia definidos. Se señala que esta herramienta es orientativa y dinámica, por lo que los SFH podrán utilizar o adaptar su uso según las características del SFH.
- ✓ Elaboración del **documento de apoyo metodológico** del Cuadro de Mando de Indicadores y establecer **recomendaciones** para su adecuado uso en la práctica asistencial.
- ✓ Envío online del documento de apoyo metodológico al Grupo de Trabajo para su **validación**.

## 5. Cuadro de Mando de Indicadores

El resultado final tras la metodología realizada es un Cuadro de Mando conformado por **50 indicadores** que permiten establecer un seguimiento de la implementación y actividad de la telefarmacia en un SFH.

Los indicadores están agrupados en 5 ámbitos, de acuerdo a los criterios de calidad previamente definidos. Un ámbito es de carácter general para todos los ámbitos de aplicación de la telefarmacia y cuatro específicas para cada ámbito de aplicación.

### 1. Aspectos generales

Este ámbito incluye **18 indicadores** de carácter transversal para los cuatro ámbitos de aplicación de la telefarmacia. Según la dimensión que evalúan, pueden ser indicadores relacionados con la **organización de la telefarmacia** en un SFH (8 indicadores), **regulación y ética** (1 indicador), **actividad asistencial** (2 indicadores), **experiencia del paciente y profesionales** (2 indicadores), **formación** (1 indicador), **recursos humanos** (1 indicador) y **evaluación económica** (3 indicadores). La finalidad de estos indicadores es que el SFH pueda realizar un seguimiento de la **implementación del plan estratégico de telefarmacia desarrollado**, así como de la **actividad asistencial**, la **experiencia de los usuarios**, o **evaluar el impacto económico de estas intervenciones**.

### 2. Seguimiento farmacoterapéutico

Se incluyen **12 indicadores** relacionados con la **actividad asistencial** (7 indicadores), la **efectividad clínica** (4 indicadores) y la **calidad** (1 indicador) en los programas de telefarmacia de seguimiento farmacoterapéutico. La finalidad de estos indicadores es que el SFH pueda evaluar y establecer un registro de los **pacientes incluidos**, las **teleconsultas realizadas**, **reclamaciones y sugerencias recibidas en estos programas de telefarmacia**, así como la **medición de objetivos farmacoterapéuticos, PROMs y PREMs asociados**

### 3. Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia

Se identifican **15 indicadores** relacionados con la actividad asistencial (6 indicadores), logística (4 indicadores), efectividad clínica (4 indicadores) y calidad (1 indicador), en los programas de dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia. El objetivo de estos indicadores es que el SFH disponga de un **registro de los pacientes**, **teleconsultas realizadas**, **dispensaciones reclamaciones y sugerencias recibidas en estos programas de telefarmacia**, así como la **medición de objetivos farmacoterapéuticos, PROMs y PREMs**.

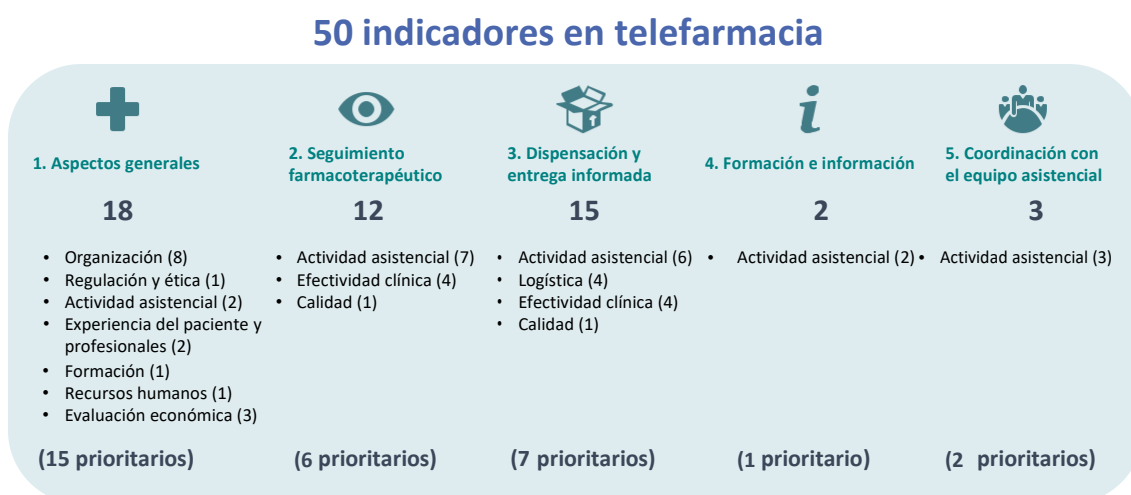
#### 4. Formación e información

El ámbito de la **formación e información** incluye **2 indicadores** relacionados con la **actividad asistencial**, enfocados a evaluar y establecer un registro de los pacientes que hacen uso de los canales y programas de información y formación mediante telefarmacia.

#### 5. Coordinación con el equipo asistencial

El ámbito de la **coordinación con el equipo asistencial** incluye **3 indicadores** relacionados con la **actividad asistencial**, dirigidos a evaluar y establecer un registro de las interconsultas registradas en la historia clínica a través de las herramientas de comunicación para la coordinación con el equipo asistencial.

Figura 2. Ámbitos de aplicación, dimensiones e indicadores del Cuadro de Mando



### 31 indicadores son

**prioritarios** Fuente: Elaboración propia.

#### Indicadores prioritarios

Del total de los 50 indicadores del Cuadro de Mando, **31 indicadores son prioritarios**, que son aquellos que han sido considerados por el Grupo de Trabajo como **indicador esencial** para medir el desarrollo de un programa de telefarmacia en un SFH. La mayor parte de estos indicadores prioritarios son generales (15) o hacen referencia al seguimiento (6) o la dispensación a distancia (7). Otros indicadores prioritarios se encuentran en los ámbitos de formación e información (1) y coordinación del equipo asistencial (2).

A continuación, se muestran los criterios de calidad y los indicadores correspondientes del Cuadro de Mando de Indicadores de telefarmacia, identificando aquellos indicadores que han sido considerados como prioritarios [P]. Para más detalles sobre los indicadores ver *Anexo I. Fichas descriptivas de los indicadores*, y el apartado de recomendaciones.

**Tabla 2. Criterios de calidad e indicadores Cuadro de Mando de Indicadores en telefarmacia.**

+ Generales	
Organización	
<u>Criterio de calidad</u>	<u>Indicador</u>
<p>El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia con los objetivos, las líneas de actuación y los aspectos organizativos para el desarrollo de la telefarmacia definidos. El Plan Estratégico debería incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de objetivos, misión y visión del programa de telefarmacia.</li> <li>• PNT para cada ámbito de aplicación de la telefarmacia en el que se incluyen los protocolos y procedimientos requeridos y se definen las herramientas tecnológicas utilizadas.</li> <li>• Plan de recursos estructurales y tecnológicos en el que se definen los requerimientos necesarios para la implantación de la telefarmacia y su integración, registro y codificación en los sistemas de información hospitalarios.</li> <li>• Plan de recursos humanos en el que se definen las funciones y competencias del personal que participa en el programa de telefarmacia</li> <li>• Plan de formación para profesionales en el que se define la formación relativa a la capacitación tecnológica, prestación de servicios, procedimientos pertinentes, estándares de calidad y seguridad y estrategias de comunicación con los pacientes.</li> <li>• Plan de formación para pacientes en el que se define las intervenciones necesarias para hacer un uso adecuado de la telefarmacia.</li> <li>• Plan de gestión de calidad en el que se define la Garantía de Calidad, Control de Cambios, Control de Calidad y Plan de Mejora de Calidad para el servicio de telefarmacia, así como la integración en el sistema de certificación de calidad del SFH.</li> <li>• Plan de contingencia en el que se define el proceso para la evaluación de riesgos de imprevistos que puedan producirse durante el servicio de telefarmacia.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objetivos, misión y visión definidos en el Plan Estratégico de telefarmacia <b>[P]</b>.</li> <li>2. PNT para cada ámbito del programa de telefarmacia <b>[P]</b>.</li> <li>3. Plan de recursos estructurales y tecnológicos <b>[P]</b>.</li> <li>4. Plan de recursos humanos <b>[P]</b>.</li> <li>5. Plan de formación para profesionales <b>[P]</b>.</li> <li>6. Plan de formación para pacientes <b>[P]</b>.</li> <li>7. Plan de gestión de la calidad <b>[P]</b>.</li> <li>8. Plan de capacidad y contingencia <b>[P]</b>.</li> </ol>



## Regulación y ética

### Criterio de calidad

El SFH establece las garantías regulatorias y éticas, tanto a los profesionales como a los pacientes, para el desarrollo de la telefarmacia.

### Indicador

9. PNT alineado con la normativa vigente y con el Código Español de Ética Farmacéutica **[P]**.

## Actividad asistencial

El SFH dispone de un registro del total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.

10. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia respecto los pacientes del SFH **[P]**.

11. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia por ámbito de aplicación respecto al total de pacientes en el programa de telefarmacia **[P]**.

## Experiencia del paciente y profesionales

El SFH dispone de encuestas de satisfacción para pacientes y profesionales en relación a la prestación de la telefarmacia y establece planes de mejora a partir de los resultados obtenidos.

12. Encuestas de satisfacción a pacientes realizadas y analizadas **[P]**.

13. Encuestas de satisfacción a profesionales realizadas y analizadas **[P]**.

## Formación

El SFH dispone de un registro de las actividades de formación realizadas para profesionales para el desarrollo del programa de telefarmacia.

14. Actividades de formación para profesionales para el desarrollo del programa de telefarmacia **[P]**.

## Recursos humanos

El SFH realiza un seguimiento de la dedicación de sus profesionales para el desarrollo del programa de telefarmacia.

15. Tiempo registrado dedicado al programa de telefarmacia respecto a las horas totales del SFH.

## Evaluación económica

El SFH evalúa el impacto económico del programa de telefarmacia desarrollado.

16. Coste anual del programa de telefarmacia **[P]**.

17. Coste anual del programa de telefarmacia por paciente.

18. Estudios de costes realizados para evaluar el impacto económico del programa de telefarmacia.

Actividad asistencial

<u>Criterio de calidad</u>	<u>Indicador</u>
<p>El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en el programa de telefarmacia para SFT.</p>	<p>19. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT respecto a los pacientes del SFH <b>[P]</b>.</p> <p>20. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta respecto a los pacientes del SFH.</p> <p>21. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización respecto a los pacientes del SFH.</p>
<p>El SFH dispone de un registro de las teleconsultas para SFT.</p>	<p>22. Teleconsultas programadas para SFT respecto al total de consultas programadas del SFH <b>[P]</b>.</p> <p>23. Teleconsultas programadas realizadas para SFT respecto a las teleconsultas programadas para SFT <b>[P]</b>.</p> <p>24. Teleconsultas programadas realizadas para SFT por paciente.</p> <p>25. Teleconsultas no programadas realizadas respecto a las teleconsultas realizadas <b>[P]</b>.</p>

Efectividad clínica

<p>El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para SFT en el que se evalúan los objetivos farmacoterapéuticos definidos según la historia clínica del paciente, PROMs y PREMs.</p>	<p>26. Estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT <b>[P]</b>.</p> <p>27. Estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.</p> <p>28. Estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.</p> <p>29. Estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Calidad

<u>Criterio de calidad</u>	<u>Indicador</u>
El SFH realiza un registro de las reclamaciones y sugerencias recibidas durante el SFT y establece las acciones correctoras oportunas.	30. Reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para SFT respecto a los pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT <b>[P]</b> .

## Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia

### Actividad asistencial

El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en el programa de telefarmacia para DEI.	31. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI respecto a los pacientes externos del SFH <b>[P]</b> . 32. Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI respecto a los pacientes en el programa telefarmacia.
El SFH dispone de un registro de las teleconsultas vinculadas a la DEI.	33. Teleconsultas programadas para DEI respecto al total de consultas programadas del SFH <b>[P]</b> . 34. Teleconsultas programadas realizadas para DEI respecto a las teleconsultas programadas para DEI <b>[P]</b> . 35. Teleconsultas programadas realizadas para DEI por paciente. 36. Teleconsultas programadas realizadas para DEI respecto a las DEIs realizadas.

## Logística

<u>Criterio de calidad</u>	<u>Indicador</u>
El SFH dispone de un registro de las DEIs.	37. DEIs programadas respecto a las dispensaciones programadas del SFH <b>[P]</b> .
	38. DEIs con incidencias registradas respecto a las DEIs programadas <b>[P]</b> .
	39. DEIs realizadas por punto de entrega respecto a las DEIs realizadas.
	40. DEIs realizadas por paciente.

## Efectividad clínica

El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para DEI en el que se evalúan los objetivos farmacoterapéuticos definidos según la historia clínica del paciente, PROMs y PREMs.	41. Estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI <b>[P]</b> .
	42. Estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.
	43. Estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.
	44. Estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.


## Calidad

El SFH dispone de un registro de las reclamaciones y sugerencias recibidas durante la DEI y establece las acciones correctoras oportunas.	45. Reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para DEI respecto a los pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI <b>[P]</b> .
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 Formación e información

Actividad asistencial

<u>Criterio de calidad</u>	<u>Indicador</u>
El SFH dispone de un registro de los pacientes que hacen uso de los canales y programas de información y formación mediante el programa de telefarmacia.	46. Pacientes del SFH que acceden a teleformación y teleinformación del programa de telefarmacia respecto a los pacientes del SFH <b>[P]</b> . 47. Accesos al programa de teleinformación y teleformación respecto al total de pacientes SFH.

 Coordinación con el equipo asistencial

Actividad asistencial

El SFH dispone de un registro de las interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica a través de las herramientas de comunicación para la coordinación con el equipo asistencial.	48. Interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica en el SFH respecto a los profesionales del SFH. 49. Interconsultas telemáticas hospitalarias registradas en la historia clínica respecto a los pacientes ingresados en el centro <b>[P]</b> . 50. Interconsultas telemáticas extrahospitalarias registradas en la historia clínica respecto a los pacientes externos <b>[P]</b> .
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6. Recomendaciones para el uso del Cuadro de Mando

A continuación, se exponen recomendaciones para una implementación efectiva del Cuadro de Mando de Indicadores de telefarmacia:

- El Cuadro de Mando de Indicadores definido en el presente documento es una propuesta realizada en un momento en el que la **telefarmacia todavía está en una etapa de maduración**, por lo que esta propuesta de Cuadro de Mando debe considerarse como un documento basal dinámico y adaptarse a la evolución de la telefarmacia.
- El Cuadro de Mando debe **ajustarse a la realidad de cada SFH**, por lo que cada SFH puede adaptar los indicadores que se proponen en este documento de manera que puedan reflejar con mayor precisión la situación en la implantación de los programas de telefarmacia en su SFH. En esta línea, es recomendable que para su definición y seguimiento participen los profesionales sanitarios implicados en la prestación de la telefarmacia (jefe del SFH, personal del SFH, gerencia, otros profesionales sanitarios, etc.) así como pacientes, comités o asociaciones de pacientes.
- Los SFH deben **dar prioridad a la evaluación de los indicadores prioritarios**, principalmente vinculados a aspectos generales de la implantación de la telefarmacia y a los ámbitos de aplicación de seguimiento farmacoterapéutico y dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia. También, se recomienda priorizar la evaluación de aquellos indicadores más vinculados con la gestión del SFH y la disponibilidad de datos en los sistemas de información hospitalarios.
- Para la monitorización y seguimiento de los indicadores se recomienda **como soporte utilizar la herramienta del Cuadro de Mando de Indicadores de telefarmacia** elaborada en el marco de este proyecto. Incluye un repositorio de las variables cuantitativas necesarias para formular los indicadores e instrucciones para su uso.
- Para la evaluación de cada indicador, se recomienda como soporte consultar las **fichas descriptivas de cada indicador**, (ver Anexo I. Fichas descriptivas de los indicadores)) en el que se describen aspectos que pueden facilitar su interpretación y medición (p.ej. **fórmula, prioridad, explicación de términos, población, tipo, periodicidad, estándar, fuentes de**

**datos y comentarios**). También se recomienda consultar el **repositorio de variables y glosario de términos** (ver Anexo II. *Repositorio de variables y glosario de términos*).



En referencia a aspectos específicos de los indicadores definidos en el Cuadro de Mando, tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La mayor parte de los indicadores representan un **ratio o porcentaje** con el objetivo de permitir la comparación y el seguimiento de los resultados a lo largo del tiempo. Para medir indicadores en **términos absolutos** se puede tener como referencia el **repositorio de variables** facilitado en el Anexo II.
- Determinados indicadores, como las encuestas o los estudios de costes, son de carácter **cualitativo o dicotómico [Sí/No]**, a pesar de que puede ser cuantificables. Se han establecido de esta forma porque el criterio de calidad es que se realicen independientemente del volumen. No obstante, el SFH puede adaptar los indicadores para cuantificar dichos aspectos.
- Algunos indicadores utilizan la agregación de **pacientes externos, ambulantes e ingresados**. En el caso de que los sistemas informáticos del centro no permitan la extracción de esta información, el indicador puede establecerse utilizando únicamente los pacientes cuya información se encuentre disponible y el SFH considere oportuna.
- Ciertos indicadores incluidos en el Cuadro de Mando solo pueden ser obtenidos dentro del **desarrollo de estudios de investigación**. Por lo tanto, cada SFH debe seleccionar aquellos indicadores que considere prioritarios dentro de su estrategia de investigación particular.
- En relación a la **periodicidad de medición de los indicadores**, por lo general se ha establecido una frecuencia anual para su evaluación. No obstante, esta periodicidad es una recomendación y puede ser adaptada a los diferentes momentos de implantación de la telefarmacia, necesidades del SFH y a criterio FH.
- En relación al **estándar orientativo o nivel deseable del indicador**, se exige el cumplimiento del 100% del criterio de calidad en los indicadores dicotómicos (indicadores 1-9, 12-13 y 18). Respecto al resto de indicadores, cada SFH debe establecerlos en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad, ya que actualmente se considera que no hay referencias bibliográficas disponibles ni se tienen suficientes datos como para establecer un estándar objetivo dado el carácter incipiente y heterogéneo de la implantación de la telefarmacia.

- En relación al **cronograma para el cumplimiento de cada indicador**, no se ha especificado en las fichas descriptivas ya que debe establecerse por cada SFH. Se recomienda que el cumplimiento de los objetivos vaya acorde a la duración del Plan Estratégico de telefarmacia que, por lo general, se revisa cada 3-5 años según las particularidades de cada SFH y características del entorno.



## Anexo I. Fichas descriptivas de los indicadores

A continuación, se incluyen las fichas descriptivas para cada uno de los 50 indicadores definidos en el Cuadro de Mando de Indicadores de telefarmacia.

Para ello, inicialmente se muestran las definiciones del contenido de las fichas descriptivas.

### Descripción de las fichas de indicadores

Justificación o Criterio de Calidad	Motivo por el cual se considera válido el indicador.
Dimensión	Ámbito de la calidad que se evalúa.
Fórmula	Expresión matemática usada para cuantificar el indicador.
Prioridad	Indica si el indicador es prioritario o no prioritario.
Explicación de términos	Aclaración de cualquier término que pueda ser ambiguo o susceptible de distintas interpretaciones en los términos de la fórmula.
Población	Describe el grupo específico sobre el que se aplica la medida del indicador.
Tipo	Aspecto evaluado en el indicador, que puede ser de estructura, proceso o resultado. <ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura: medición de aspectos relacionados con los recursos tecnológicos, humanos u organizativos necesarios para la práctica asistencial, así como la disponibilidad de protocolos.</li><li>• Proceso: evalúan la manera en que se desarrolla la práctica asistencial, realizada con los recursos disponibles, protocolos y evidencia científica.</li><li>• Resultado: expresan las consecuencias del proceso asistencial, en términos de pacientes, teleconsultas, dispensaciones, estudios, etc.</li></ul>
Periodicidad	Frecuencia de la evaluación del indicador.
Estándar	Nivel deseable del indicador o del cumplimiento del criterio de calidad.
Fuente de datos	Origen o ubicación de la información o datos necesarios para cuantificar el indicador.
Comentarios	Aclaraciones o información complementaria útil.

En relación al estándar orientativo o nivel deseable del indicador, se exige el cumplimiento del 100% del criterio de calidad en los indicadores dicotómicos (indicadores 1-9, 12-13 y 18). Respecto al resto de indicadores, cada SFH debe establecerlos en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad, ya que actualmente se considera que no hay referencias bibliográficas disponibles ni se tienen suficientes datos como para establecer un estándar objetivo dado el carácter incipiente y heterogéneo de la implantación de la telefarmacia.

## Aspectos generales

### Indicador 1: Objetivos, misión y visión definidos en el Plan Estratégico de telefarmacia.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, la definición de objetivos, misión y visión del programa de telefarmacia.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Revisión cada 3-5 años según las particularidades de cada SFH y características del entorno.
Estándar	100% (Objetivos, misión y visión de plan estratégico definidos y actualizados).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.

## Indicador 2: PNT para cada ámbito del programa de telefarmacia.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un PNT para cada ámbito de aplicación del programa de telefarmacia en el que se incluyen los protocolos y procedimientos requeridos y se definen las herramientas tecnológicas utilizadas.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (PNT definidos y actualizados.)
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentario	<p>Se recomienda desarrollar en cada SFH un PNT para cada ámbito de aplicación de la telefarmacia: formación e información, coordinación asistencial, seguimiento farmacoterapéutico, y dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.</p> <p>Los PNT deben estar adaptados a las características correspondientes en cada centro, si bien, deben tener definidos los elementos clave que garanticen el desarrollo de la actividad.</p> <p>Se recomienda que cada PNT tenga definido, al menos, los siguientes aspectos: Objetivo de la actividad, herramientas tecnológicas utilizadas, equipo responsable, procedimientos principales (ej. modelo de priorización, envío de la medicación a distancia, entrevista telemática, registro de incidencias) y la definición o identificación de indicadores de seguimiento sobre la actividad o la calidad del procedimiento.</p>

### Indicador 3: Plan de recursos estructurales y tecnológicos.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un Plan de recursos estructurales y tecnológicos en el que se definen los requerimientos necesarios para la implantación del programa de telefarmacia y su integración, registro y codificación en los sistemas de información hospitalarios.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Plan de recursos estructurales y materiales elaborado y actualizado).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	<p>Se recomienda elaborar un Plan de recursos estructurales y tecnológicos que incluya, al menos, los siguientes aspectos:</p> <p>Descripción de espacios físicos: definir y establecer un espacio de consulta determinado para el desarrollo de algunas actividades de telefarmacia, principalmente aquellas relacionadas con comunicación sincrónica como la teleconsultas en el marco del seguimiento farmacoterapéutico o la entrega informada de medicamentos.</p> <p>Identificación del equipamiento disponible: componentes y/o requerimientos tecnológicos mínimos para el desarrollo e implantación de herramientas de telefarmacia (acceso remoto, transmisión de datos, comunicaciones, hardware y software).</p> <p>Registro de las herramientas y los medios disponibles: establecer un registro de las herramientas tecnológicas utilizadas para la telefarmacia (plataforma videollamada, programa e-learning, apps, otros) para cada ámbito de aplicación e incluir estas herramientas en la plataforma de telemedicina del centro sanitario y los PNT correspondientes.</p> <p>Documentación: disponer de un registro de la documentación generada en relación al servicio de telefarmacia (guías de referencia, manuales de uso, materiales de soporte de trabajo, materiales de educación y formación para pacientes, otros).</p>

#### Indicador 4: Plan de recursos humanos.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un Plan de recursos humanos en el que se definen las funciones y competencias del personal que participa en el programa de telefarmacia.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Según el horizonte temporal del Plan Estratégico de telefarmacia.
Estándar	100% (Plan de recursos humanos elaborado y actualizado).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	<p>Se recomienda elaborar un Plan de recursos humanos que contenga, al menos, los siguientes aspectos:</p> <p>Equipo de trabajo: se recomienda definir las funciones y competencias profesionales en relación a la telefarmacia de los miembros del personal de farmacia, así como el personal de apoyo que trabaja bajo su supervisión directa, con la finalidad de garantizar el uso adecuado, la calidad y seguridad de los servicios de telefarmacia.</p> <p>Organización: se recomienda realizar un seguimiento de la dedicación de los profesionales en el desarrollo de la telefarmacia para revisar distribuciones de tiempo y cargas de trabajo, y con ello optimizar la disponibilidad de los profesionales y los flujos de trabajo.</p> <p>Formación: se recomienda establecer un Plan de formación para los profesionales involucrados en prestar el servicio de telefarmacia.</p> <p>Docencia: se recomienda incluir un programa formativo a estudiantes, FIR o doctorandos para promover la incorporación de la telefarmacia en los SFH y fomentar el desarrollo de estudios de investigación en este ámbito.</p>

## Indicador 5: Plan de formación para profesionales.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un Plan de formación para profesionales en el que se define la formación relativa a la capacitación tecnológica, prestación de servicios, procedimientos pertinentes, estándares de calidad y seguridad y estrategias de comunicación con los pacientes.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Plan de formación profesionales elaborado y actualizado).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	<p>Se recomienda que el Plan de formación profesionales esté dirigido a los profesionales que están involucrados en la prestación del servicio de telefarmacia (FH, auxiliares, técnicos de farmacia u otros profesionales).</p> <p>La definición o contenidos de estos programas se deben adaptar a las necesidades de cada SFH. Se recomienda establecer actividades de formación de manera periódica, pudiendo ser más continuadas al comienzo de la implantación de la herramienta, así como actividades para promover la concienciación sobre los potenciales beneficios del servicio. Además, es conveniente, evaluar periódicamente la eficacia de las acciones formativas con el objetivo de establecer mejoras y realizar su actualización.</p>

## Indicador 6: Plan de formación para pacientes.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un Plan de formación para pacientes en el que se define las intervenciones necesarias para hacer un uso adecuado del programa de telefarmacia.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Plan de formación de pacientes elaborado y actualizado).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Se recomienda establecer recomendable establecer estrategias de comunicación con los pacientes para formarles correctamente en el uso de las herramientas y programas de telefarmacia, ya sea a través de actividades (p.ej. talleres de trabajo, focus groups) u ofreciéndole manuales de uso y ejemplos prácticos (p.ej. díptico, kit de información esencial en telefarmacia).



## Indicador 7: Plan de gestión de la calidad.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un Plan de gestión de calidad en el que se define la Garantía de Calidad, Control de Cambios, Control de Calidad y Plan de Mejora de Calidad para el programa de telefarmacia, así como la integración en el sistema de certificación de calidad del SFH.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Garantía de calidad:</b> consiste en la planificación e identificación de los objetivos, requisitos o estándares para hacer frente a las necesidades del servicio de telefarmacia y al cumplimiento de las estrategias definidas.</p> <p><b>Control de cambios:</b> consiste en la definición de los procesos y procedimientos que son necesarios para el aseguramiento del plan de calidad.</p> <p><b>Control de calidad:</b> consiste en la verificación de los resultados de las acciones realizadas y comparación con el objetivo o estándar establecido (medición KPI's).</p> <p><b>Mejora continua:</b> constituye el análisis de los datos obtenidos y la realización de propuestas alternativas de mejora cuando sea pertinente (análisis KPI's).</p>
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Plan de calidad elaborado y actualizado).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentario	Se recomienda que, para el desarrollo del plan de calidad asignar un responsable para su revisión y seguimiento.

## Indicador 8: Plan de capacidad y contingencia.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un Plan Estratégico de telefarmacia que incluye, al menos, un Plan de capacidad y contingencia en el que se garantice el funcionamiento eficiente y seguro del servicio de telefarmacia en condiciones normales, y se defina cómo proceder ante condiciones alternativas a las normales.
Dimensión	Organización.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Plan de capacidad:</b> consiste en la definición de los procesos y flujos de trabajo, de acuerdo a los recursos disponibles, que permiten hacer frente a la demanda prevista de manera eficiente y manteniendo la calidad del SFH en condiciones normales de trabajo.</p> <p><b>Plan de contingencia:</b> consiste en la definición de las actuaciones o medidas preventivas y correctoras para anticiparse a los posibles riesgos potenciales o fluctuaciones que puedan ocurrir en condiciones alternativas a las normales en el funcionamiento del SFH.</p>
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Plan de capacidad y contingencia definido).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Para elaborar un adecuado plan de capacidad y contingencia sería adecuado realizar un análisis de la situación de la telefarmacia en el SFH (volumen de demanda, organización de los recursos humanos y materiales, alcance, limitaciones, normativas, evaluación de los riesgos potenciales).

**Indicador 9: PNT alineado con la normativa vigente y con el Código Español de Ética Farmacéutica.**

Criterio de Calidad	El SFH establece las garantías regulatorias y éticas tanto a los profesionales como a los pacientes, para el desarrollo del programa de telefarmacia.
Dimensión	Regulación y ética.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Estructura.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (PNT elaborados y actualizado de acuerdo la normativa vigente y Código Español de Ética Farmacéutica).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	El SFH debe garantizar PNT alineados con el cumplimiento normativo correspondiente, salvaguardar la confidencialidad y consentimiento informado del paciente, cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (RGDP), la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LODPGDD) y la Ley de Contratos del Sector Público. Además, el desarrollo de la telefarmacia debe estar alineado con el Código Español de Ética Farmacéutica.

## Indicador 10: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia respecto a los pacientes del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro del total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a_1+a_2+a_3+a_4/b) *100$ $a_i$ = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia $b$ = Nº de pacientes del SFH
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<p><b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia:</b> total de pacientes incluidos en los programas de telefarmacia desarrollados en el SFH en cada ámbito de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento farmacoterapéutico (<math>a_1</math>).</li> <li>• Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia (<math>a_2</math>).</li> <li>• Formación e información a los pacientes (<math>a_3</math>).</li> <li>• Coordinación con el equipo asistencial (<math>a_4</math>).</li> </ul> <p><b>Nº de pacientes del SFH:</b> total de pacientes externos y ambulantes (<math>b</math>).</p>
Población	Pacientes del SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.
Comentario	<p>El SFH debe identificar los pacientes que participan en los programas de telefarmacia que se desarrollen en su SFH, y de los que sea posible su medición.</p> <p>En relación a la actividad en telefarmacia en el ámbito de la coordinación con el equipo asistencial (<math>a_4</math>) se propone que el SFH tenga identificados los pacientes sobre los que se han realizado interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica.</p>

**Indicador 11: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia por ámbito de aplicación respecto al total de pacientes en el programa de telefarmacia.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro del total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	<p>Fórmula:  <math>(a_1/b) * 100</math>  <math>(a_2/b) * 100</math>  <math>(a_3/b) * 100</math>  <math>(a_4/b) * 100</math></p> <p><math>a_i</math> = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para cada ámbito de aplicación  <math>b</math> = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia</p>
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<p><b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia:</b> total de pacientes incluidos en los programas de telefarmacia desarrollados en el SFH en cada ámbito de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento farmacoterapéutico (<math>a_1</math>).</li> <li>• Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia (<math>a_2</math>).</li> <li>• Formación e información a los pacientes (<math>a_3</math>).</li> <li>• Coordinación con el equipo asistencial (<math>a_4</math>).</li> </ul>
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.
Comentario	En relación a la actividad en telefarmacia en el ámbito de la coordinación con el equipo asistencial ( $a_4$ ) se propone que el SFH tenga identificados los pacientes sobre los que se han realizado interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica.

**Indicador 12: Encuestas de satisfacción a pacientes realizadas y analizadas.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de encuestas de satisfacción para pacientes en relación a la prestación del programa de telefarmacia y establece planes de mejora a partir de los resultados obtenidos.
Dimensión	Experiencia del paciente.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Encuestas de satisfacción a pacientes realizadas).
Fuente de datos	Sistemas gestión de la calidad del SFH.
Comentarios	La encuesta puede incluir aspectos como la facilidad de manejo de las herramientas de telefarmacia, el impacto en la calidad de vida o la valoración de la información recibida, entre otros.

**Indicador 13: Encuestas de satisfacción a profesionales realizadas y analizadas.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de encuestas de satisfacción para profesionales en relación a la prestación del programa de telefarmacia y establece planes de mejora a partir de los resultados obtenidos.
Dimensión	Experiencia de profesionales.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No].
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	Profesionales involucrados en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Encuestas de satisfacción a profesionales realizadas).
Fuente de datos	Sistemas gestión de la calidad del SFH.
Comentarios	La encuesta puede incluir aspectos como la facilidad de las herramientas, impacto en el desempeño profesional, entre otros.

## Indicador 14: Actividades de formación para profesionales para el desarrollo del programa de telefarmacia.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las actividades de formación realizadas para profesionales para el desarrollo del programa de telefarmacia.
Dimensión	Formación.
Fórmula	Nº de actividades de formación realizadas para profesionales.
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de actividades de formación realizadas para profesionales:</b> total de actividades de formación (sesión, taller, curso, etc.) desarrolladas en el SFH sobre telefarmacia dirigidas a los profesionales que están involucrados en la prestación del servicio de telefarmacia (FH, auxiliares, técnicos de farmacia u otros profesionales).
Población	Profesionales involucrados en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	<p>Se recomienda que las actividades de formación desarrolladas estén dirigidas a los profesionales que están involucrados en la prestación del servicio de telefarmacia (FH, auxiliares, técnicos de farmacia u otros profesionales).</p> <p>La definición o contenidos de estos programas se deben adaptar a las necesidades de cada SFH. Se recomienda establecer actividades de formación de manera periódica, pudiendo ser más frecuente al comienzo de la implantación de la herramienta, así como actividades para promover la concienciación sobre los potenciales beneficios del servicio. Además, es conveniente, evaluar periódicamente la eficacia de las acciones formativas con el objetivo de establecer mejoras y realizar su actualización.</p> <p>Por otro lado, se recomienda que dicha formación en telefarmacia se incluya dentro de las actividades de formación pregrado, postgrado y continuada que se puedan desarrollar en el SFH.</p>



**Indicador 15: Tiempo registrado dedicado al programa de telefarmacia respecto a las horas totales del SFH.**

Criterio de Calidad	El SFH realiza un seguimiento de la dedicación de sus profesionales para el desarrollo del programa de telefarmacia.
Dimensión	Recursos humanos.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Tiempo registrado dedicado al programa de telefarmacia b = Tiempo registrado total del SFH
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Tiempo registrado dedicado al programa de telefarmacia:</b> total de horas registradas del SFH computadas al desarrollo de la actividad de los programas de telefarmacia por parte de los profesionales. <b>Tiempo registrado total del SFH:</b> total de horas trabajadas del SFH por parte de los profesionales del SFH.
Población	Profesionales involucrados en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.

## Indicador 16: Coste anual del programa de telefarmacia.

Criterio de Calidad	El SFH evalúa el impacto económico del programa de telefarmacia desarrollado.
Dimensión	Evaluación económica.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Coste anual del programa de telefarmacia b = Presupuesto del SFH
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<p><b>Coste anual del programa de telefarmacia:</b> total de los costes directos del programa de telefarmacia desarrollado. Los costes directos incluyen las inversiones realizadas en acondicionamientos de salas, equipos tecnológicos, softwares, licencias, y su respectivo mantenimiento periódico; coste del personal adicional contratado para llevar a cabo las tareas de telefarmacia; coste del personal de plantilla que dedica parte del tiempo a llevar a cabo las tareas de telefarmacia y el gasto derivado de dispensaciones de medicamentos a distancia.</p> <p><b>Presupuesto del SFH:</b> El presupuesto quedará sujeto a la definición de cada SFH.</p>
Población	SFH.
Tipo	Resultado
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Estados financieros del SFH.

## Indicador 17: Coste anual del programa de telefarmacia por paciente.

Criterio de Calidad	El SFH evalúa el impacto económico por paciente del programa de telefarmacia desarrollado.
Dimensión	Evaluación económica.
Fórmula	Fórmula: $a/b$ a = Coste anual del programa de telefarmacia b = Nº de pacientes en el programa de telefarmacia
Prioridad	Indicador no prioritario
Explicación de términos	<p><b>Coste anual del programa de telefarmacia:</b> total de los costes directos del programa de telefarmacia desarrollado. Los costes directos incluyen las inversiones realizadas en acondicionamientos de salas, equipos tecnológicos, softwares, licencias, y su respectivo mantenimiento periódico; coste del personal adicional contratado para llevar a cabo las tareas de telefarmacia; coste del personal de plantilla que dedica parte del tiempo a llevar a cabo las tareas de telefarmacia y el gasto derivado de dispensaciones de medicamentos a distancia.</p> <p><b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia:</b> total de pacientes incluidos en los programas de telefarmacia desarrollados en el SFH en cada ámbito de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento farmacoterapéutico.</li> <li>• Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.</li> <li>• Formación e información a los pacientes.</li> <li>• Coordinación con el equipo asistencial.</li> </ul>
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Estados financieros del SFH.

**Indicador 18: Estudios de costes realizados para evaluar el impacto económico del programa de telefarmacia.**

Criterio de Calidad	El SFH evalúa los costes totales del programa de telefarmacia desarrollado.
Dimensión	Evaluación económica.
Fórmula	Dicotómico [Sí/No]
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	No aplica.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	100% (Estudios de costes realizados).
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Se recomienda evaluar el impacto económico de la telefarmacia desarrollada en el SFH, promoviendo de manera periódica estudios de costes, directos e indirectos, así como del retorno de las inversiones realizadas.

## Seguimiento farmacoterapéutico

### Indicador 19: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT respecto a los pacientes del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en el programa de telefarmacia para SFT.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT b = Nº de pacientes del SFH.
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT, tanto para programas de teleconsultas y telemonitorización.</p> <p><b>Teleconsulta:</b> hace referencia a las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) incluidas en la agenda de citación para seguimiento farmacoterapéutico (no vinculadas a envío de medicación a distancia).</p> <p><b>Telemonitorización:</b> hace referencia a los programas que utilizan dispositivos portátiles (<i>wearables</i>) o aplicaciones móviles (<i>apps</i>) con el objetivo de establecer un registro y monitorización telemática de información proporcionada por el paciente. Puede ser asincrónica (cuando se almacenen o registren datos para posteriormente ser transferidos al profesional sanitario) o sincrónica (a tiempo real).</p>
Población	<b>Nº de pacientes del SFH:</b> total de pacientes externos y ambulantes Pacientes del SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad..
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

**Indicador 20: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta respecto a los pacientes del SFH.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsultas.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta b = Nº de pacientes del SFH
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta. La teleconsulta hace referencia a las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) incluidas en la agenda de citación para seguimiento farmacoterapéutico (no vinculadas a envío de medicación a distancia). <b>Nº de pacientes del SFH:</b> total de pacientes externos y ambulantes.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 21: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización respecto a los pacientes del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización b = Nº de pacientes del SFH
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización. La telemonitorización hace referencia a los programas que utilizan dispositivos portátiles (wearables) o aplicaciones móviles (apps) con el objetivo de establecer un registro y monitorización telemática de información proporcionada por el paciente. Puede ser asincrónica (cuando se almacenen o registren datos para posteriormente ser transferidos al profesional sanitario) o sincrónica (a tiempo real). <b>Nº de pacientes del SFH:</b> total de pacientes externos y ambulantes.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 22: Teleconsultas programadas para SFT respecto al total de consultas programadas del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas para SFT (no vinculadas a envío de medicación a distancia).
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de teleconsultas programadas para SFT b = Nº total de consultas programadas del SFH
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas para SFT:</b> total de teleconsultas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia y que están incluidas en la agenda de citación para SFT. <b>Nº total de consultas programadas del SFH:</b> total de consultas programadas, tanto presenciales como teleconsultas
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.



**Indicador 23: Teleconsultas programadas realizadas para SFT respecto a las teleconsultas programadas para SFT.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas para SFT (no vinculadas a envío de medicación a distancia).
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de teleconsultas programadas realizadas para SFT b = Nº de teleconsultas programadas para SFT
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas realizadas para SFT:</b> total de consultas programadas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia, que están incluidas en la agenda de citación para SFT y que se han realizado.  <b>Nº total de consultas programadas del SFH:</b> total de teleconsultas programadas y consultas presenciales programadas.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 24: Teleconsultas programadas realizadas para SFT por paciente.

Justificación / Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas para SFT (no vinculadas a envío de medicación a distancia).
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de teleconsultas programadas realizadas para SFT b = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas realizadas para SFT:</b> total de consultas programadas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia, que están incluidas en la agenda de citación para SFT y que se han realizado.  <b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 25: Teleconsultas no programadas realizadas respecto a las teleconsultas realizadas.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas para SFT (no vinculadas a envío de medicación a distancia).
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de teleconsultas no programadas realizadas para SFT b = Nº de teleconsultas realizadas para SFT
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<p><b>Nº de teleconsultas no programadas realizadas para SFT:</b> total de teleconsultas no programadas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia, que están incluidas en la agenda de citación para SFT y que se han realizado.</p> <p><b>Nº de teleconsultas realizadas para SFT:</b> total de teleconsultas realizadas, ya sean programadas o no programadas.</p> <p><b>Teleconsulta:</b> hace referencia a las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) incluidas en la agenda de citación para seguimiento farmacoterapéutico (no vinculadas a envío de medicación a distancia).</p>
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 26: Estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT.

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para SFT en el que se evalúan los objetivos farmacoterapéuticos definidos según la historia clínica del paciente, PROMs y PREMs.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT.
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Nº de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT:</b> total de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT.</p> <p><b>Objetivos farmacoterapéuticos:</b> deben incluir, al menos, la detección de interacciones farmacológicas, detección e intervención precoz ante efectos adversos, manejo de la adherencia terapéutica, revisión de la farmacoterapia y evaluación de resultados en salud.</p> <p><b>PROMs (<i>Patient-Reported Outcome Measures</i>):</b> Resultados Reportados por el Paciente.</p> <p><b>PREMs (<i>Patient Reported Experience Measures</i>):</b> Experiencias Reportadas por el Paciente.</p>
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 27: Estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.**

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para SFT en el que se evalúan los objetivos farmacoterapéuticos definidos según la historia clínica del paciente.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT:</b> total de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.  <b>Objetivos farmacoterapéuticos:</b> deben incluir, al menos, la detección de interacciones farmacológicas, detección e intervención precoz ante efectos adversos, manejo de la adherencia terapéutica, revisión de la farmacoterapia y evaluación de resultados en salud.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 28: Estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.**

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para SFT en el que se evalúan los PROMs.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT:</b> total de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.  <b>PROMs (<i>Patient-Reported Outcome Measures</i>):</b> Resultados Reportados por el Paciente.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 29: Estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.**

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para SFT en el que se evalúan los PREMs.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT:</b> total de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.  <b>PREMs (<i>Patient Reported Experience Measures</i>):</b> Experiencias Reportadas por el Paciente.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 30: Reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para SFT respecto a los pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT.**

Criterio de Calidad	El SFH realiza un registro de las reclamaciones y sugerencias recibidas durante el SFT y establece las acciones correctoras oportunas.
Dimensión	Calidad.
Fórmula	Fórmula: a/b a = N° de reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para SFT b = N° de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>N° de reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para SFT:</b> total de las reclamaciones y sugerencias que se han recibido en relación a los programas de telefarmacia para SFT. <b>N° de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente de datos	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad. Documentación interna SFH.



## Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia

### Indicador 31: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI respecto a los pacientes externos del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en programa de telefarmacia para DEI.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = N° de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI b = N° de pacientes externos del SFH
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>N° de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI. <b>N° de pacientes externos del SFH:</b> total de pacientes externos que no requieren cuidado hospitalario, pero sí medicación que se suministra en el hospital, por tratarse de medicación de uso hospitalario.
Población	Pacientes externos del SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

**Indicador 32: Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI respecto a los pacientes en el programa telefarmacia.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que son incluidos en programa de telefarmacia para DEI.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI b = Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI.  <b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia:</b> total de pacientes incluidos en los programas de telefarmacia desarrollados en el SFH en cada ámbito de aplicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento farmacoterapéutico.</li> <li>• Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.</li> <li>• Formación e información a los pacientes.</li> <li>• Coordinación con el equipo asistencial.</li> </ul>
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia
Tipo	Resultado
Periodicidad	Anual
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

**Indicador 33: Teleconsultas programadas para DEI respecto al total de consultas programadas del SFH.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas vinculadas a la DEI.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de teleconsultas programadas para DEI b = Nº de consultas programadas del SFH
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas para DEI:</b> total de las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) programadas en la agenda de citación vinculadas a la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.  <b>Nº total de consultas programadas del SFH:</b> total de teleconsultas programadas y consultas presenciales programadas.
Población	Pacientes del SFH.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.
Comentarios	Las consultas programadas para DEI del SFH únicamente afectan a los pacientes externos.

### Indicador 34: Teleconsultas programadas realizadas para DEI respecto a las teleconsultas programadas para DEI.

Justificación / Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas vinculadas a la DEI.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de teleconsultas programadas realizadas para DEI b = Nº de teleconsultas programadas para DEI
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas realizadas para DEI:</b> total de teleconsultas programadas para DEI, que están incluidas en la agenda de citación para DEI y que se han realizado.  <b>Nº de teleconsultas programadas para DEI:</b> total de las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) programadas en la agenda de citación vinculadas a la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

**Indicador 35: Teleconsultas programadas realizadas para DEI por paciente.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas vinculadas a la DEI.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de teleconsultas programadas realizadas para DEI b = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas para DEI:</b> total de las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) programadas en la agenda de citación vinculadas a la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.  <b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.

### Indicador 36: Teleconsultas programadas realizadas para DEI respecto a las DEIs realizadas.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las teleconsultas vinculadas a la DEI.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de teleconsultas programadas realizadas para DEI b = Nº de DEIs realizadas
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de teleconsultas programadas realizadas para DEI:</b> total de teleconsultas programadas para DEI, que están incluidas en la agenda de citación para DEI y que se han realizado. <b>Nº de DEIs realizadas:</b> total de DEIs realizadas en cada punto de entrega (domicilio del paciente, centro de atención primaria, farmacia comunitaria, centro sociosanitario, geolocalización).
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	1. Se recomienda una teleconsulta programada por cada DEI realizada con el objetivo de verificar que todas las dispensaciones a distancia se realizan con una entrega informada. No obstante, cada SFH debe definir su estándar en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

### Indicador 37: DEIs programadas respecto a las dispensaciones programadas del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las DEIs.
Dimensión	Logística.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de DEIs programadas b = Nº total de dispensaciones programadas del SFH
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<b>Nº de DEIs programadas:</b> total de DEIs programadas en el SFH. <b>Nº total de dispensaciones programadas del SFH:</b> total de dispensaciones programadas del servicio, tanto dispensaciones a distancia como dispensaciones presenciales en el SFH.
Población	Pacientes del SFH.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

### Indicador 38: DEIs con incidencias registradas respecto a las DEIs programadas.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las DEIs.
Dimensión	Logística.
Fórmula	Fórmula: $(a/b) * 100$ a = Nº de DEIs con incidencias registradas b = Nº de DEIs programadas
Prioridad	Indicador prioritario
Explicación de términos	<b>Nº de DEIs con incidencias registradas:</b> total de DEIs que hayan presentado alguna incidencia. <b>Nº de DEIs programadas:</b> total de DEIs programadas en el SFH.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.



**Indicador 39: DEIs realizadas por punto de entrega respecto a las DEIs realizadas.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las DEIs.
Dimensión	Logística.
Fórmula	<p>Fórmula:  <math>(a_1/b) * 100</math>  <math>(a_2/b) * 100</math>  <math>(a_3/b) * 100</math>  <math>(a_4/b) * 100</math></p> <p><math>a_i</math> = Nº de DEIs realizadas por punto de entrega  <math>b</math> = Nº de DEIs realizadas</p>
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Nº de DEIs realizadas por punto de entrega:</b> según el modelo desarrollado se puede contemplar domicilio del paciente (<math>a_1</math>), centro de atención primaria (<math>a_2</math>), farmacia comunitaria (<math>a_3</math>), centros sociosanitarios (<math>a_4</math>), otros (<math>a_x</math>)</p> <p><b>Nº de DEIs realizadas:</b> total de DEIs realizadas en cada punto de entregada (domicilio del paciente, centro de atención primaria, farmacia comunitaria, centro sociosanitario, geolocalización).</p>
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Proceso.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 40: DEIs realizadas por paciente.

Justificación / Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las DEIs.
Dimensión	Logística.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de DEIs realizadas b = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de DEIs realizadas:</b> total de DEIs realizadas en cada punto de entrega (domicilio del paciente, centro de atención primaria, farmacia comunitaria, centro sociosanitario, geolocalización). <b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI.
Población	Pacientes incluidos en el programa de telefarmacia.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 41: Estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI.

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para DEI, en el que se evalúan los objetivos farmacoterapéuticos definidos según la historia clínica del paciente PROMs y PREMs.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Nº de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI:</b> total de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI.</p> <p><b>Objetivos farmacoterapéuticos:</b> deben incluir, al menos, la detección de interacciones farmacológicas, detección e intervención precoz ante efectos adversos, manejo de la adherencia terapéutica, revisión de la farmacoterapia y evaluación de resultados en salud.</p> <p><b>PROMs (<i>Patient-Reported Outcome Measures</i>):</b> Resultados Reportados por el Paciente.</p> <p><b>PREMs (<i>Patient Reported Experience Measures</i>):</b> Experiencias Reportadas por el Paciente.</p>
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 42: Estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.**

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para DEI, en el que se evalúan los objetivos farmacoterapéuticos definidos según la historia clínica del paciente.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Nº de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI:</b> total de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.</p> <p><b>Objetivos farmacoterapéuticos:</b> deben incluir, al menos, la detección de interacciones farmacológicas, detección e intervención precoz ante efectos adversos, manejo de la adherencia terapéutica, revisión de la farmacoterapia y evaluación de resultados en salud.</p>
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 43: Estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.**

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para DEI, en el que se evalúan los PROMs.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI:</b> total de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI  <b>PROMs (<i>Patient-Reported Outcome Measures</i>):</b> Resultados Reportados por el Paciente.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 44: Estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.**

Criterio de Calidad	El SFH desarrolla estudios de investigación clínica asociados al programa de telefarmacia para DEI, en el que se evalúan los PREMs.
Dimensión	Efectividad clínica.
Fórmula	Nº de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI:</b> total de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.  <b>PREMs (<i>Patient Reported Experience Measures</i>):</b> Experiencias Reportadas por el Paciente.
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Documentación interna SFH.
Comentarios	Los estudios deben ser realizados en el marco de estudios de investigación.

**Indicador 45: Reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para DEI respecto a los pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las reclamaciones y sugerencias recibidas durante la DEI y establece las acciones correctoras oportunas.
Dimensión	Calidad.
Fórmula	Fórmula: a/b a = N° de reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para DEI b = N° de pacientes incluidos en un programa de telefarmacia para DEI
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>N° de reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para DEI:</b> total de las reclamaciones y sugerencias que se han recibido en relación a los programas de telefarmacia para DEI
Población	SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Documentación interna SFH.

## Formación e información

### Indicador 46: Pacientes del SFH que acceden a teleformación y teleinformación del programa de telefarmacia respecto a los pacientes del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que hacen uso de los canales y programas de información y formación mediante el programa de telefarmacia.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: $(a/b)*100$ a = Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para formación e información. b = Nº de pacientes del SFH
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para formación e información:</b> total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para Formación e información. <b>Nº de pacientes del SFH:</b> total de pacientes externos y ambulantes.
Población	Pacientes del SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.
Comentarios	Teleformación y teleinformación: a través del uso de TIC se realiza transmisión de formación/información rigurosa veraz a los pacientes (web, redes sociales, blogs, wikis y otros servicios multimedia interconectados). Las tecnologías deberán, en la medida de lo posible, registrar automáticamente el número de usuarios participantes. Se han incluido los pacientes ingresados del centro dado que también tienen acceso a los programadas de teleinformación y teleformación.



## Indicador 47: Accesos al programa de teleinformación y teleformación respecto al total de pacientes SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de los pacientes que hacen uso de los canales y programas de información y formación mediante el programa de telefarmacia.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de accesos al programa de teleinformación y teleformación b = Nº de pacientes del SFH
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<p><b>Teleformación y teleinformación:</b> a través del uso de TIC se realiza transmisión de formación/información rigurosa veraz a los pacientes (web, redes sociales, blogs, wikis y otros servicios multimedia interconectados).</p> <p><b>Nº de accesos al programa de teleinformación y teleformación:</b> total de accesos contabilizados a través del uso de las tecnologías de la información a plataformas de teleinformación y teleformación (web, redes sociales, blogs, wikis y otros servicios multimedia interconectados).</p> <p><b>Nº de pacientes del SFH:</b> total de pacientes externos y ambulantes</p>
Población	Pacientes del SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.
Comentarios	Las tecnologías deberán, en la medida de lo posible, registrar automáticamente el número de usuarios participantes.

## Coordinación con el equipo asistencial

### Indicador 48: Interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica en el SFH respecto a los profesionales del SFH.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica a través de las herramientas de comunicación para la coordinación con el equipo asistencial.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica b = Nº de profesionales de farmacia del SFH.
Prioridad	Indicador no prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica:</b> total de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica recibidas o enviadas a FH. <b>Nº de profesionales de farmacia del SFH:</b> total de especialistas de FH que forman parte del equipo del SFH.
Población	Profesionales involucrados en el programa de telefarmacia
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar Fuente	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
de datos	Sistema de información hospitalario.
Comentarios	En un estado más avanzado de la telefarmacia, se propone valorar la adaptación del indicador por nivel asistencial (hospital y atención primaria), servicio, tipo de profesional (médico, enfermera, etc.) y ámbito asistencial (ingresado, hospital de día, consultas externas).

**Indicador 49: Interconsultas telemáticas hospitalarias registradas en la historia clínica respecto a los pacientes ingresados en el centro.**

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica a través de las herramientas de comunicación para la coordinación con el equipo asistencial.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de interconsultas hospitalarias telemáticas registradas en la historia clínica b = Nº de pacientes ingresados en el centro
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de interconsultas hospitalarias telemáticas registradas en la historia clínica:</b> total de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica recibidas o enviadas a FH con otros servicios o unidades asistenciales del hospital. <b>Nº de pacientes ingresados del centro:</b> total de pacientes que ingresan a un hospital u otra institución de atención médica.
Población	Pacientes ingresados en el centro.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Indicador 50: Interconsultas telemáticas extrahospitalarias registradas en la historia clínica respecto a los pacientes externos.

Criterio de Calidad	El SFH dispone de un registro de las interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica a través de las herramientas de comunicación para la coordinación con el equipo asistencial.
Dimensión	Actividad asistencial.
Fórmula	Fórmula: a/b a = Nº de interconsultas extrahospitalarias telemáticas registradas en la historia clínica b = Nº de pacientes externos del SFH
Prioridad	Indicador prioritario.
Explicación de términos	<b>Nº de interconsultas extrahospitalarias telemáticas registradas en la historia clínica:</b> total de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica recibidas o enviadas a FH con otros servicios o unidades asistenciales extrahospitalarias (farmacéuticos de atención primaria, médicos de atención primaria, profesionales sanitarios de centros sociosanitarios, etc.). <b>Nº de pacientes externos del SFH:</b> Los pacientes externos incluyen aquellos pacientes que no requieren cuidado hospitalario, pero sí medicación que se suministra en el hospital por tratarse de medicación de uso hospitalario.
Población	Pacientes externos del SFH.
Tipo	Resultado.
Periodicidad	Anual.
Estándar	A definir por cada SFH en base al histórico de sus datos y a sus propios objetivos de calidad.
Fuente de datos	Sistema de información hospitalario.

## Anexo II. Repositorio de variables y glosario de términos

Con el objetivo de simplificar la recopilación de los datos necesarios para elaborar los indicadores se muestra a continuación un listado de todas las variables cuantitativas que figuran en las fórmulas de los indicadores del Anexo I, así como una explicación de los términos.

### + Generales

#### Actividad asistencial

**Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT:** total de pacientes incluidos

en el programa de telefarmacia para SFT.

**Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI:** total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para DEI.

**Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para Formación e información:** total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para Formación e información.

**Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para Coordinación con el equipo asistencial:** total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para Coordinación con el equipo asistencial. Se refiere a los pacientes sobre los que se han realizado interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica.

**Nº de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia:** total de pacientes incluidos en los programas de telefarmacia desarrollados en el SFH en cada ámbito de aplicación (SFT, DEI, Formación e información y Coordinación con el equipo asistencial).

**Nº de pacientes del SFH:** total de pacientes externos y ambulatorios. Los pacientes externos incluyen aquellos pacientes que no requieren cuidado hospitalario, pero sí medicación que se suministra en el hospital por tratarse de medicación de uso hospitalario. Los pacientes ambulatorios (pacientes de día o pacientes diurnos) incluyen aquellos pacientes que visitan un establecimiento de atención de la salud por razones de diagnóstico o tratamiento sin pasar la noche en el mismo.

#### Formación

**Nº de actividades de formación realizadas para profesionales:** total de actividades de formación (sesión, taller, curso, etc.) desarrolladas en el SFH sobre telefarmacia dirigidas a los profesionales que están involucrados en la prestación del servicio de telefarmacia (FH, auxiliares, técnicos de farmacia u otros profesionales).

## Recursos humanos

**Nº de horas registradas dedicadas al programa de telefarmacia:** total de horas registradas del SFH computadas al desarrollo de la actividad de los programas de telefarmacia por parte de los profesionales.

**Nº de horas totales del SFH:** total de horas trabajadas del SFH por parte de los profesionales del SFH.

## Evaluación económica

**Coste anual del programa de telefarmacia:** total de los costes directos del programa de telefarmacia desarrollado. Los costes directos incluyen las inversiones realizadas en acondicionamientos de salas, equipos tecnológicos, softwares, licencias, y su respectivo mantenimiento periódico; coste del personal adicional contratado para llevar a cabo las tareas de telefarmacia y el gasto derivado de dispensaciones de medicamentos a distancia.

**Presupuesto del SFH:** El presupuesto quedará sujeto a la definición de cada SFH.

## Seguimiento farmacoterapéutico

### Actividad asistencial

**Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta:** total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de teleconsulta. La teleconsulta hace referencia a las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) incluidas en la agenda de citación para seguimiento farmacoterapéutico (no vinculadas a envío de medicación a distancia).

**Nº de pacientes incluidos en programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización:** total de pacientes incluidos en el programa de telefarmacia para SFT a través de telemonitorización. La telemonitorización hace referencia a los programas que utilizan dispositivos portátiles (wearables) o aplicaciones móviles (apps) con el objetivo de establecer un registro y monitorización telemática de información proporcionada por el paciente. Puede ser asincrónica (cuando se almacenen o registren datos para posteriormente ser transferidos al profesional sanitario) o sincrónica (a tiempo real).

**Nº de teleconsultas programadas para SFT:** total de teleconsultas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia y que están incluidas en la agenda de citación para SFT.

**Nº total de consultas programadas del SFH:** total de teleconsultas programadas y consultas presenciales programadas.

**Nº de teleconsultas programadas realizadas para SFT:** total de consultas programadas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia, que están incluidas en la agenda de citación para SFT y que se han realizado.

**Nº de teleconsultas no programadas realizadas para SFT:** total de teleconsultas no programadas para SFT que no están vinculadas a envío de medicación a distancia, que están incluidas en la agenda de citación para SFT y que se han realizado.

**Nº de teleconsultas realizadas para SFT:** total de teleconsultas realizadas, ya sean programadas o no programadas.

### Efectividad clínica

**Nº de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT:** total de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para SFT.

**Nº de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT:** total de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.

**Nº de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT:** total de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.

**Nº de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT:** total de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para SFT.

### Calidad

**Nº de reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para SFT:** total de las reclamaciones y sugerencias que se han recibido en relación a los programas de telefarmacia para SFT.

### Dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia

#### Actividad asistencial

**Nº de pacientes externos del SFH:** total de pacientes externos que no requieren cuidado hospitalario, pero sí medicación que se suministra en el hospital, por tratarse de medicación de uso hospitalario.

**Nº de teleconsultas programadas para DEI:** total de las teleconsultas sincrónicas (ej. teléfono, videollamada) programadas en la agenda de citación vinculadas a la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia.

**Nº de teleconsultas programadas realizadas para DEI:** total de teleconsultas programadas para DEI, que están incluidas en la agenda de citación para DEI y que se han realizado.

**Nº de DEIs realizadas en el domicilio del paciente:** total de DEIs realizadas cuyo punto de entrega es el domicilio del paciente.

**Nº de DEIs realizadas en el centro de atención primaria:** total de DEIs realizadas cuyo punto de entrega es el centro de atención primaria.

**Nº de DEIs realizadas en la farmacia comunitaria:** total de DEIs realizadas cuyo punto de entrega es la farmacia comunitaria.

**Nº de DEIs en centros sociosanitarios:** total de DEIs realizadas cuyo punto de entrega es el centro sociosanitario.

**Nº de DEIs realizadas mediante geolocalización:** total de DEIs realizadas basadas en geolocalización.

**Nº de DEIs realizadas mediante dispensación hospitalaria con teleconsulta previa:** total de DEIs realizadas basadas en dispensación hospitalaria con teleconsulta previa.

**Nº de DEIs realizadas:** total de DEIs realizadas en cada punto de entregada (domicilio del paciente, centro de atención primaria, farmacia comunitaria, centro sociosanitario, geolocalización).

#### Logística

**Nº de DEIs programadas:** total de DEIs programadas en el SFH.

**Nº total de dispensaciones programadas del SFH:** total de dispensaciones programadas del servicio, tanto dispensaciones a distancia como dispensaciones presenciales en el SFH.

**Nº de DEIs con incidencias registradas:** total de DEIs que hayan presentado alguna incidencia.

#### Efectividad clínica

**Nº de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI:** total de estudios de investigación clínica o proyectos realizados asociados al programa de telefarmacia para DEI.

**Nº de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI:** total de estudios de investigación que evalúan la consecución de objetivos farmacoterapéuticos en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.



**Nº de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI:** total de estudios de investigación que evalúan PROMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.

**Nº de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI:** total de estudios de investigación que evalúan PREMs en pacientes asociados al programa de telefarmacia para DEI.

#### Calidad

**Nº de reclamaciones y sugerencias recibidas en relación al programa de telefarmacia para DEI:** total de las reclamaciones y sugerencias que se han recibido en relación a los programas de telefarmacia para DEI.

#### *i* Formación e información

##### Actividad asistencial

**Nº de pacientes ingresados del centro:** total de pacientes que ingresan a un hospital u otra institución de atención médica.

**Nº de accesos al programa de teleinformación y teleformación:** total de accesos contabilizados a través del uso de las tecnologías de la información a plataformas de teleinformación y teleformación (web, redes sociales, blogs, wikis y otros servicios multimedia interconectados).

#### Coordinación con el equipo asistencial

##### Actividad asistencial

**Nº de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica:** total de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica recibidas o enviadas a FH.

**Nº de profesionales de farmacia del SFH:** total de especialistas de FH que forman parte del equipo del SFH.

**Nº de interconsultas hospitalarias telemáticas registradas en la historia clínica:** total de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica recibidas o enviadas a FH con otros servicios o unidades asistenciales del hospital.

**Nº de interconsultas extrahospitalarias telemáticas registradas en la historia clínica:** total de interconsultas telemáticas registradas en la historia clínica recibidas o enviadas a FH con otros servicios o unidades asistenciales extrahospitalarias (farmacéuticos de atención primaria, médicos de atención primaria, profesionales sanitarios de centros sociosanitarios, etc.).

## BIBLIOGRAFÍA

1. American Medical Association (AMA). Telehealth Implementation Playbook. Published online 2020. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://www.ama-assn.org/system/files/ama-telehealth-playbook.pdf>
2. The Joint Commission Division of Healthcare Improvement. The optimal use of telehealth to deliver safe patient care. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/newsletters/quick-safety-55-telehealth-9-25-20-final.pdf>
3. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). Proyecto MAPEX: marco estratégico en telefarmacia. Published online 2020. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia\\_SEFH.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia_SEFH.pdf)
4. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). Manual de Certificación de las Unidades de Pacientes Externos de Farmacia Hospitalaria (UPEFH). Published online 2020. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/Q-PEXmanual\\_.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Q-PEXmanual_.pdf)
5. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). Reglamento de Certificación de las Unidades de Pacientes Externos de Farmacia Hospitalaria (UPEFH). Published online 2020. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/Q-PEXreglamento\\_.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Q-PEXreglamento_.pdf)
6. Morillo-Verdugo R, Margusino-Framiñán L, Monte-Boquet E, et al. Posicionamiento de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria sobre Telefarmacia. Recomendaciones para su implantación y desarrollo. *Farm Hosp.* 2020;44(4):174-181. doi:10.7399/fh.11515.
7. Tortajada-Goitia B, Morillo-Verdugo R, Margusino-Framiñán L, Marcos JA, FernándezLlamazares CM. Encuesta de situación de la telefarmacia aplicada a la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de farmacia hospitalaria en España durante la pandemia por la COVID-19. *Farm Hosp.* 2020;44(4):135-140. doi:10.7399/fh.11527
8. Margusino-Framiñán L, Illarro-Uranga A, Lorenzo-Lorenzo K, et al. Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. *Telefarmacia. Farm Hosp.* 2020;44(7):61-65. doi:10.7399/fh.11498
9. Moreno S, Gioia F. Telefarmacia. ¿Listos para su implantación global? *Farm Hosp.* 2020;44(4):125-126. doi:10.7399/fh.11536
10. Canadian Society of Hospital Pharmacists (CSHP). Telepharmacy : Guidelines. Published online 2018. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://www.telemedecine-360.com/wp-content/uploads/2019/03/2018-CSHP-Telepharmacy-Guidelines.pdf>
11. Alexander E, Butler CD, Darr A, Jenkins MT, Long RD, Shipman CJ, Stratton TP. ASHP Statement on Telepharmacy. *Am J Health Syst Pharm.* 2017 May 1;74(9):e236-e241. doi: 10.2146/ajhp170039. PMID: 28438829.

12. General Pharmaceutical Council (GPhC). Guidance for registered pharmacies providing pharmacy services at a distance, including on the internet. Published online 2015. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://www.eocph.nhs.uk/Files/Pharmacy%20Homecare/National%20Management%20of%20Homecare%20Services/GPHC%20Guidance%20for%20registered%20pharmacies%20providing%20pharmacy%20services%20at%20a%20distance%20including%20on%20the%20internet.pdf>
13. Stratton T. Review of Research on Telepharmacy. SM Gr. Published online 2016. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <http://www.smgebooks.com/telemedicine/chapters/TELMED-16-03.pdf>
14. Hilarion P, Suñol R, Groene O, Vallejo P, Herrera E, Saura RM. Making performance indicators work: the experience of using consensus indicators for external assessment of health and social services at regional level in Spain. Health Policy. 2009 Apr;90(1):94-103. doi: 10.1016/j.healthpol.2008.08.002.
15. Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Marco de Implementación de Un Servicio de Telemedicina. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28413>
16. Ministerio de Sanidad y Consumo. Guía de diseño, evaluación e implantación de servicios de salud basados en telemedicina. Published online 2006. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: [http://funcanis.es/wp-content/uploads/2015/09/2006\\_27.pdf](http://funcanis.es/wp-content/uploads/2015/09/2006_27.pdf)
17. Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Indicadores de Salud. Aspectos Conceptuales y Operativos. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49058>
18. Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Definición de indicadores para proyectos de telemedicina como herramienta para la reducción de las inequidades en salud. Published online 2016. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28563>
19. AMETIC. Informe AMETIC: Análisis de la eSalud en España. Published online 2014. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://ametic.es/es/publicaciones/an%C3%A1lisis-de-la-e-salud-en-esp%C3%B1a>
20. GeSIDA. Indicadores de calidad asistencial de GESIDA para la atención de personas que viven con el VIH. Published online 2020. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: [https://gesida-seimc.org/wp-content/uploads/2020/11/indice\\_calidad\\_Guia\\_GeSIDA.pdf](https://gesida-seimc.org/wp-content/uploads/2020/11/indice_calidad_Guia_GeSIDA.pdf)
21. Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA). La calidad de la atención sanitaria en pacientes VIH y SIDA. Propuesta de indicadores de atención farmacéutica al paciente VIH y SIDA. Published online 2012. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://calidadasistencial.es/la-calidad-de-la-atencion-sanitaria-en-pacientes-vih-y-sida-propuesta-de-indicadores-de-atencion-farmacautica-al-paciente-vih-y-sida/>
22. Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA), Sociedad Andaluza de Calidad Asistencial (SADECA). La calidad en la atención a pacientes con leucemia mieloide crónica. Indicadores de calidad y seguridad. Published online 2014. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://calidadasistencial.es/la-calidad-en-la-atencion-a-pacientes-con-leucemia-mieloide-cronica-indicadores-de-calidad-y-seguridad/>

23. Sociedad Española de Nefrología (SEN). Modelo de Acreditación de Calidad de Las Unidades de Enfermedad Renal Crónica Avanzada. 2019. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: [https://www.senefro.org/modules.php?name=grupos&d\\_op=viewgroup&idgroup=14244&idgroupcontent=1600](https://www.senefro.org/modules.php?name=grupos&d_op=viewgroup&idgroup=14244&idgroupcontent=1600)
24. Ministerio de Sanidad y Consumo. Desarrollo de Indicadores de Proceso y Resultado y Evaluación de La Práctica Asistencial Oncológica. 2006. Acceso: 12/04/2022. Disponible en: <https://www.sergas.es/Docs/Avalia-t/AATRM200602.pdf>