

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

El Servicio de Farmacia del Hospital Gregorio Marañón, reconocido por su gestión eficiente para la dispensación de medicamentos

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

El principal problema al que se enfrenta un servicio de farmacia inscrito en un hospital con las características dimensionales del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) es la gestión de los recursos farmacoterapéuticos de una manera eficiente, que asegure la calidad en la asistencia a pacientes, el establecimiento de protocolos de adquisición y dispensación, la mejora continua del personal y la innovación técnica precisa para su consecución.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Para conseguir esa misión de *“contribuir a mejorar la salud y la calidad de vida de la población del área sanitaria, mediante una farmacoterapia efectiva, segura y eficiente, en un marco de asistencia integral y continua”*, a través de los servicios de información y apoyo a los profesionales, facultativos y personal de enfermería que prescriben y administran los medicamentos a los pacientes, los servicios logísticos que permiten la disponibilidad del medicamento en las condiciones necesarias para su administración al paciente y la atención farmacéutica a los pacientes (ingresados y externos), el Servicio de Farmacia del HGUGM ha definido un conjunto de objetivos y estrategias clave estructuradas en su Plan Estratégico 2017-2020, producto de la revisión de los planes anteriores, como son:

Objetivo 1. Farmacoterapia efectiva, segura y eficiente: que tiene como estrategias: promover una práctica clínica protocolizada y permanentemente actualizada y orientada a la mejora de resultados en salud; potenciar y consolidar la cultura de seguridad del paciente; potenciar y consolidar una farmacoterapia de precisión (farmacocinética y farmacogenética); y promover la desinversión en terapéutica y procesos que no aporten valor.

Objetivo 2. Logar la satisfacción de clientes y usuarios. Para ello, es preciso mejorar la comunicación,

relación y colaboración con los profesionales del HGUGM para orientar a sus necesidades y expectativas. Además, se propone mejorar la comunicación, relación y colaboración con pacientes para satisfacer sus necesidades y expectativas, así como humanizar la asistencia farmacoterapéutica y promover nuevos modelos de asistencia.

Objetivo 3. Conocimiento Científico Técnico. Sus estrategias son fortalecer la investigación e innovación a través del desarrollo del PE 2017-2020 de iPharma; desarrollar un nuevo modelo de formación de los profesionales del Servicio de Farmacia; desarrollo de la excelencia en la formación postgrado; reforzar alianzas estratégicas en el ámbito asistencial, docencia, investigación e innovación.

Objetivo 4. Ser una Referencia del Sector Sanitario. Para ello, se propone potenciar el plan de comunicación externa para generar confianza y prestigio entre los profesionales del sector; y el desarrollo y reconocimiento del valor de la farmacia hospitalaria en la sociedad y los pacientes.

Objetivo 5. Personas. Promover la comunicación, participación, reconocimiento, formación y desarrollo.

COSTE APROXIMADO: El Servicio de Farmacia cuenta con un presupuesto de 3.498.579€ para su propio funcionamiento, siendo cerca del 90% destinado a costes de personal. Así mismo, maneja un volumen de gasto próximo a los 95 millones de euros anuales.

TERRITORIO: Comunidad de Madrid

PÚBLICO DESTINATARIO: Los pacientes del hospital, tanto ingresados como ambulantés y externos, y los profesionales del hospital (Servicios Médicos / Enfermería) con servicios de apoyo técnico.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO: Servicio de Farmacia Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Servicio de Farmacia del HGUGM cuenta, para lograr su misión de contribuir a la mejora de la salud y calidad de la población a la que presta servicio, mediante una farmacoterapia efectiva, segura y eficiente, con una Planificación Estratégica. Dicha Planificación Estratégica, que estructura la gestión de todo el Servicio de Farmacia del HGUGM, se fundamenta en un complejo sistema que engloba distintos mecanismos escalonados y herramientas para conseguir sus fines de calidad y excelencia en la asistencia farmacoterapéutica. En esta estructura encontramos tres mecanismos básicos:

- La Planificación del Servicio de Farmacia. La Comisión de Dirección genera y supervisa, con reuniones mensuales, un plan anual, sobre una planificación estratégica plurianual, donde se analizan las tendencias de los grupos de interés, del entorno y los resultados de rendimiento. En este plan, se despliega la estrategia a planes anuales estructurados por procesos clave y proyectos, con objetivos para este horizonte alineados con los objetivos del Hospital y del Servicio Madrileño de Salud.
- La Gestión de Procesos. Los responsables estructuran y supervisan la marcha de los procesos a lo largo del año, realizando anualmente la “Ficha de Control de Procesos”, donde analizan cualitativa y cuantitativamente los resultados, estableciendo las áreas de mejora y los objetivos para el año siguiente.
- La Gestión Operativa. Los responsables de área, junto con el personal de las mismas, se reúnen periódicamente para analizar los problemas de organización y funcionamiento de las actividades del área y establecen las acciones correctoras pertinentes.

Así mismo, el Servicio de Farmacia cuenta con distintas herramientas para desarrollar su actividad, como es una oficina técnica (iPharma) que facilita la gestión de proyectos innovadores que mejoren la seguridad y eficiencia de los medicamentos; un plan estratégico para la gestión, protocolización y seguimiento en la adquisición y dispensación de medicamentos; tecnologías y sistemas de información de desarrollo propio; y diversos proyectos innovadores como HIGEA (Herramienta Inteligente de Gestión de Efectos Adversos), FarmAventura (dispensación farmacéutica a niños) o e-OncoSalud (App para comunicación entre el farmacéutico del hospital y enfermos de cáncer con tratamiento oral).

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

Los obstáculos que ha asumido el Servicio de Farmacia son menores debido a que ha conseguido tener en cuenta las aportaciones de los grupos de interés en sus reflexiones estratégicas y cuenta con revisiones

anuales y mensuales que le permiten hacer las modificaciones convenientes para que el Servicio cumpla con su misión. No obstante, se destaca el cambio en la Dirección en 2016 que pospuso un año la reflexión y elaboración del nuevo Plan Estratégico 2017-2020.

IMPACTO:

El Servicio de Farmacia del HGUGM ha obtenido diversos reconocimientos. En 2005, obtuvo la primera certificación por la norma UNE-ISO 9001; en 2008, la certificación UNE-ISO 14001 de Medio Ambiente; y en 2017, el Sello de Excelencia Europea 500+ del Sistema de Gestión de Calidad EFQM; logró el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid, siendo considerado como el mejor Servicio de Farmacia del sistema sanitario español en 2017 y 2018, según el Monitor de Reputación Sanitaria; y en 2019 logró un Accésit del Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, dentro de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública concedidos por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL: En la Memoria presentada en los Premios de Calidad e Innovación en la Gestión Pública, el Servicio de Farmacia detalla sus hitos desde el año 2004, cuando se crea el Área de Calidad. No obstante, la primera reflexión estratégica se realizó en 1997. Su último plan aprobado es el Plan Estratégico 2017-2020, que como los anteriores está desglosado anualmente y cuenta con revisiones mensuales por parte del Comité de Dirección.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Memoria EFQM: https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premiosXII/MEMORIA_Hospital_Gregorio_Maranion_REDUC2.pdf.pdf