

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN (H.G.U.G.M.)

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	AÑO 2021	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Promover una práctica clínica protocolizada y permanentemente actualizada, orientada a la mejora de la eficiencia donde se monitorizan y se evalúan los resultados del 95% de los medicamentos incluidos en la Guía Farmacoterapéutica.	Nº de guías clínicas o protocolos elaborados anualmente	>3	19	Anual	Memoria de actividades
	Porcentaje de medicamentos incluidos en la Guía Farmacoterapéutica del hospital con monitorización y evaluación de resultados post-inclusión	>95%	96,50%	Anual	Memoria de actividades
Revisar el 100% de los tratamientos prescritos en el hospital, para facilitar su adherencia a los protocolos farmacoterapéuticos y a las recomendaciones de las agencias del medicamento.	Porcentaje de Líneas de tratamiento revisadas por el farmacéutico de medicamentos dispensados por el Servicio de Farmacia	100%	100%	Anual	Memoria de Actividades
Mejorar la seguridad del circuito de utilización de los medicamentos y potenciar y consolidar la cultura de seguridad del paciente, aumentando paulatinamente el índice de 80, obtenido en el cuestionario de autoevaluación del Instituto para el Uso Seguro de los Medicamentos.	Índice ISMP de Seguridad del paciente global	>80	90,88%	Anual	Memoria de Actividades
Dispensar el tratamiento al paciente de forma ágil, con un tiempo de espera medio inferior a 15 minutos en la atención presencial.	Tiempo medio de espera en dispensación a pacientes externos	<15 min	13:51	Anual	Memoria de actividades
Ofrecer información actualizada y fácilmente accesible a los pacientes a través de la página web del Servicio de Farmacia, con información específica para el 100% de los medicamentos habitualmente dispensados a pacientes externos.	Porcentaje de medicamentos habitualmente dispensados a pacientes externos que cuentan con información específica en la página web	100%	100%	Anual	Memoria de Actividades
Ofrecer al paciente y los familiares un trato humano adecuado y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en los procesos de su tratamiento.	Índice de satisfacción del paciente y familiares con la privacidad en la consulta de atención farmacéutica	8,5 sobre 10	8,87		
	Índice de satisfacción del paciente y familiares con la privacidad en ventanilla	8 sobre 10	7,84	Anual	Encuesta a pacientes
	Índice de satisfacción con el trato respeto y amabilidad del personal farmacéutico	8,5 sobre 10	9,11	Anual	Encuesta a pacientes
	Índice de satisfacción con el trato respeto y amabilidad del personal técnico de farmacia	8,5 sobre 10	8,86	Anual	Encuesta a pacientes
Fomentar la participación efectiva de los pacientes en el proceso de utilización de los medicamentos, realizando, al menos, una reunión anual con grupos de pacientes.	Nº Programas formativos de ámbito nacional y/o internacional	1	14	Anual	Memoria de Actividades
Implementar nuevos modelos de asistencia que faciliten la continuidad asistencial y la comunicación continua y bidireccional con los pacientes, desarrollando, al menos, un proyecto de mejora anual.	Nº Programas formativos para los profesionales del servicio	1	2	Anual	Memoria de Actividades
Promover la excelencia técnica y humana de los profesionales de la farmacia hospitalaria, mediante el desarrollo de, al menos, 3 programas formativos anuales para profesionales del ámbito nacional y/o internacional y 3 programas formativos para los profesionales del Servicio.	Nº de proyectos implantados	1	1	Anual	Memoria de Actividades
	Nº Programas formativos de ámbito nacional y/o internacional	3	3	Anual	Memoria de actividades
Contribuir al avance científico mediante el desarrollo de, al menos, 10 proyectos de investigación competitivos y 40 publicaciones anuales, que evalúen la efectividad y seguridad de los nuevos medicamentos y otras tecnologías sanitarias.	Nº Proyectos de investigación competitivos desarrollados	10	14	Anual	Memoria de Actividades
	Nº Publicaciones científicas realizadas anualmente (nacionales e internacionales)	40	39	Anual	Memoria de Actividades