

La excelencia clínica y de gestión al servicio del paciente



Premio especial 10º aniversario
**Cátedra Pfizer a
una trayectoria de
innovación y excelencia
en la gestión clínica**

Madrid, 3 de noviembre de 2010

Proyecto

“El modelo de gestión del Servicio de Farmacia del Hospital Universitari Vall d’Hebron basado en la planificación estratégica y la innovación organizativa y tecnológica como motores de cambio hacia la excelencia: **10 años de experiencia**”

Servicio de Farmacia
Hospital Universitari Vall d’Hebron
Barcelona





Premio especial 10º aniversario Cátedra Pfizer a una trayectoria de innovación y excelencia en la gestión clínica

Presentación

En el año 1998, el Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH), entonces denominado Hospitals Vall d'Hebron, funcionaba como si se tratara de tres hospitales diferentes (Hospital General, Hospital de Traumatología y Rehabilitación y Hospital Materno-infantil), con estructuras directivas repetidas en cada uno de ellos (Gerencia, Dirección Médica, de Enfermería, Económica, de Recursos Humanos, de Mantenimiento y Obras, etc); además de la estructura directiva propia del conjunto de Hospitales (antiguamente denominada como "Ciudad Sanitaria").

Con respecto al Servicio de Farmacia, a pesar de estar legalizado como un único servicio, y estar constituido por tres secciones ubicadas en cada uno de los edificios, actuaba en la mayoría de procesos como si se tratara de tres servicios diferentes. De esta manera, estaban triplicadas, prácticamente, todas sus estructuras: 3 almacenes, 3 políticas diferentes de compras, 3 guías farmacoterapéuticas, 3 áreas de dispensación, 3 áreas de preparaciones estériles y de farmacotecnia y 3 centros de información de medicamentos. Ante esta situación, los respectivos equipos directivos podían tener criterios y prioridades diferentes con respecto a la Farmacia. En consecuencia, también las instalaciones y el grado de desarrollo de las actividades en cada centro, podían no ser homogéneos. De hecho, incluso existían dos departamentos de informática diferentes que, a su vez, habían desarrollado dos programas de gestión de Farmacia diferentes, con diferentes niveles de funcionalidades, de forma que, en cada sección había diferentes aplicativos y funcionalidades.

■ Factores condicionantes del entorno del hospital

- Hospital universitario de gran tamaño del sistema público.
- Modelo previo del Servicio de Farmacia funcionando durante años.
- Existencia de procesos críticos, aunque sin implantar de forma total (dosis unitaria, preparaciones quimioterápicas, adherencia de las prescripciones a la Guía Farmacoterapéutica, etc).
- Infraestructura tecnológica escasa o nula.

“El modelo de gestión del Servicio de Farmacia del Hospital Universitari Vall d’Hebron basado en la planificación estratégica y la innovación organizativa y tecnológica como motores de cambio hacia la excelencia: 10 años de experiencia”

Servicio de Farmacia
Hospital Universitari Vall d’Hebron, Barcelona



Objetivos

Generales

- Transformar un modelo clásico, fundamentalmente basado en la logística y con una gestión independiente por edificios (Hospital General, Hospital de Traumatología y Rehabilitación y Hospital Materno-Infantil), en otro modelo con gestión integrada, esencialmente orientado al uso seguro, efectivo y eficiente de los medicamentos.
- Actuar como una verdadera estructura transversal de apoyo de la actividad asistencial, adoptando una actitud proactiva, con intervenciones dirigidas al uso adecuado del medicamento.

Específicos

1. Consolidar una cartera de servicios integrada, desarrollada y plenamente implantada.
2. Alcanzar la monitorización de la totalidad de las prescripciones y la documentación de las intervenciones farmacéuticas realizadas.
3. Obtener un sistema de indicadores de utilización de medicamentos en base a la casuística, orientado a la detección de oportunidades de mejora, tanto desde el punto de vista de mejora de la seguridad como desde el de la reducción de la variabilidad de la práctica clínica.
4. Conseguir un alto nivel de automatización en el Servicio de Farmacia.
5. Integrar plenamente a los farmacéuticos en las diferentes Comisiones Asistenciales.
6. Obtener la certificación ISO 9001-2000.



Conclusiones

La experiencia de transformación del modelo del Servicio de Farmacia del HUVH, no ha sido fácil, pero a la vez ha resultado enriquecedora y estimulante.

- En el momento actual, podemos considerar que el nuevo modelo está consolidado, habiendo logrado resultados concretos:
 - Cartera de servicios desarrollada y plenamente implantada.
 - Farmacéuticos plenamente integrados en diferentes Comisiones Asistenciales, incluso presidiendo algunas.
 - Seguimiento de la totalidad de las prescripciones e intervenciones farmacéuticas documentadas y registradas en el sistema de información clínica.
 - Sistema de indicadores de utilización de medicamentos en base a la casuística, orientado a la detección de oportunidades de mejora, tanto desde el punto de vista de mejora de la seguridad como desde el de la reducción de la variabilidad de la práctica clínica.
 - Servicio de Farmacia con el nivel de automatización más grande de Europa.
 - Proyectos de innovación tecnológica plenamente incorporados a la práctica diaria de otros hospitales, tanto del Estado Español, como de otros países de Europa y América Latina.
 - Certificación ISO 9001-2008 con una mención específica a la prevención de errores de medicación que, por primera vez, se le hace referencia en una certificación.
 - Plan Estratégico 2009-2015 aplicando la metodología *Balanced Scorecard*, formulado y en fase de implantación.
- Los resultados alcanzados nos muestran que es posible hacer cambios significativos en un entorno público complejo.
- La implicación de las personas es un factor crítico de éxito, pero la orientación a resultados también.
- Conseguir la confianza de médicos, enfermeras y equipo directivo es el primer paso hacia el éxito.

“El modelo de gestión del Servicio de Farmacia del Hospital Universitari Vall d’Hebron basado en la planificación estratégica y la innovación organizativa y tecnológica como motores de cambio hacia la excelencia: **10 años de experiencia**”

Servicio de Farmacia
Hospital Universitari Vall d’Hebron
Barcelona



Madrid, 3 de noviembre de 2010

www.fundacionpfizer.org

Premiados

- Josep Monterde Junyent
- Carmen Alerany Pardo
- Julio Martínez Cutillas
- Salvador Duran Pou
- Margarita Garau Gomila
- M^a Josep Carreras Soler
- David Company Herrero
- Elena Tomás Guillen
- Luis Mendarte Barrenechea
- Emili Vallvé Alcón
- Pilar Sabin Urkia
- Rosa Gómez Domingo
- Pilar Lalueza Broto
- Juan Carlos Juárez Jiménez
- María José Cabañas Pou
- María Oliveras Arenas
- Susana Clemente Bautista
- Bruno Montoro Ronsano
- Lourdes Girona Brumós
- Marta Duero Adrados
- Ignasi Cardona Pascual
- Anna Farriols Danes
- Aurora Fernández Polo
- Carmen Cañete Ramírez
- Laura Maños Pujol
- Pilar Suñe Martín
- Esmeralda Berdejo Gabas
- Genoveva Gabarró Portella
- Isabel Rascón Mansilla

