Hospital Universitario Ramón y Cajal

SaludMadrid

Comunidad de Madrid

Servicio de FARMACIA

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- RELACIÓN CON LOS CLIENTES
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
- GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

- SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
- SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y SERVICIOS (INDICADORES)
- ANÁLISIS DE DATOS
- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- PLANIFICACIÓN DE MEJORAS Y OBJETIVOS

REQUISITOS CLIENTE

- PERSONAL SANITARIO (Médicos y Enfermería
- PACIENTES
- PERSONAL SANITARIO (Médicos y Enfermería
- PROMOTOR E NVESTIGADORES

PROCESOS OPERATIVOS

GESTIÓN ADQUISICIONES

- SELECCIÓN
- ADQUISICIÓN
- RECEPCIÓN/ INSPECCIÓN
- ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y P. SANITARIOS

ELABORACIÓN

- FÓRMULAS MAGISTRALES
- N. PARENTERALES Y M.ESTÉRILES
- CITOTÓXICOS

DISPENSACIÓN

- Dispensación de Productos elaborados en el Servicio de Farmacia
- D. a través de Dosis Unitaria: RECEPCIÓN SOLICITUD/ORDEN MÉDICA → VALIDACIÓN y/o REVISIÓN → PREPARACIÓN → DISTRIBUCIÓN
- Dispensación de Estupefacientes
- Dispensación desde Almacén General: RECEPCIÓN SOLICITUD → VALIDACIÓN y/o REVISIÓN → PREPARACIÓN → DISTRIBUCIÓN
- D. Directa a Pacientes Externos: RECEPCIÓN ORDEN MÉDICA → VALIDACIÓN → PREPARACIÓN → DISPENSACIÓN

Prescripción - Solicitud

GESTIÓN DEL RIESGO

GESTIÓN DE LA FÁRMACOTERAPIA

- INFORMACIÓN
- SEGUIMIENTO

ENSAYOS CLÍNICOS

Muestras

- RECEPCIÓN DE MUESTRAS PARA INVESTIGACIÓN CLÍNICA → ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

Prescripción

- RECEPCIÓN SOLICITUD/ORDEN MÉDICA → VALIDACIÓN y/o REVISIÓN → PREPARACIÓN, si procede → DISTRIBUCIÓN o DISPENSACIÓN

SATISFACCIÓN CLIENTE

- PACIENTES
- PERSONAL SANITARIO (Médicos y Enfermería).
- AUTORIDADES SANITARIAS
- PACIENTES
- PERSONAL SANITARIO (Médicos y Enfermería).
- INVESTIGADORES y PROMOTOR

PROCESOS DE APOYO

- CONTROL ZONA ASÉPTICA
- GESTIÓN APLICACIONES INFORMÁTICAS
- COMPRAS/VERIFICACIÓN
- EVALUACIÓN PROVEEDORES
- GESTIÓN ALMACENES
- MANTENIMIENTO EQUIPOS
- CALIBRACIÓN/VERIFICACIÓN
- CONTROL DOCUMENTACIÓN
- CONTROL REGISTROS
- AUDITORÍAS INTERNAS
- CONTROL NO CONFORMIDADES: Servicios, SGC, Reclamaciones clientes
- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS