

21 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

Innovación: camino de sostenibilidad | Innovación: camiño da sustentabilidade

Santiago de Compostela | 8, 9 y 10 de mayo de 2019



Efectividad de una estrategia de marketing para la mejora de la seguridad clínica en un Servicio de Farmacia

Dr. Carlos CRESPO DIZ , Jefe de Servicio de Farmacia

Modesto Martínez Pillado, Beatriz Castro Lareo , Jorge García-Borregón y todo el Servicio de Farmacia /equipo AIR FARMACIA

José Ramón Gómez Fernández
Gerente



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Xerencia de Xestión Integrada
de Pontevedra e O Salnés

Organizan:



ANDE Asociación Nacional de Directivos de Enfermería

21 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

Innovación: camino de sostenibilidad | Innovación: camiño da sustentabilidade

Santiago de Compostela | 8, 9 y 10 de mayo de 2019

Objetivos

Organizan:



NUNCA PACIENTE AQUI

Zona embarque
Boarding zone

NO

Observaciones / Remarks



AF 0532 A 7 FEB 09:00
FARMACIA FAR
QUALIDADE QAL

AF -RIESGOS + SEGURO

FAR 09:00

NO

FAR - ISO 9001:2015

gur-in

OLÍTICA: PTO. 4
S'EM PARA PREVENIR
LOS RIESGOS CON EL FIN
ANTIZAR LA SEGURIDAD

FAR - ISO 9001:2015
**QUALIDADE
PRIORITY**

BONO REGALO

INTRODUCE ESTE BONO REGALO



VUELO ISO 9001:2015 - RIESGOS + SEGURO
¿QUÉ RIESGOS IDENTIFICAS? ¿CÓMO AFRONTARLOS?

21 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

Innovación: camino de sostenibilidad | Innovación: camiño da sustentabilidade

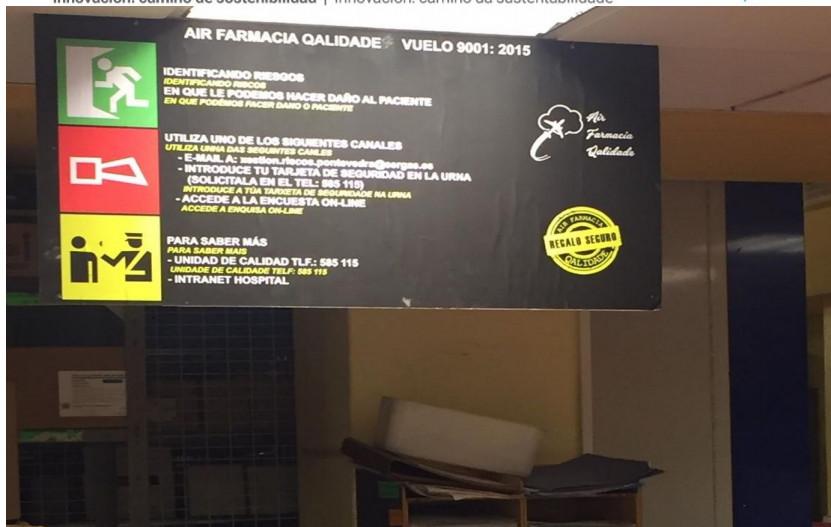


Imagen de Proyecto – Marca Diferencial
Simbología Similar a la Aeroportuaria

21 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

Innovación: camino de sostenibilidad | Innovación: camino de sustentabilidad

Santiago de Compostela | 8, 9 y 10 de mayo de 2019



Organizan:



Unidad de Calidad Mensajes Positivos Cuenta Regresiva Intervención Afectiva

DENTRO DE 2 DÍAS, DESPEGARÁ EL VUELO 9001-2015 DESDE TU SERVICIO DE FARMACIA. ¡RESICO!

¡RESICO!
SEGURIDAD CLÍNICA

DENTRO DE 4 DÍAS, DESPEGARÁ EL VUELO 9001-2015

Solo escuchamos, podremos mejorar

Mañana recibirá la tarjeta de embarque REGALO SEGURO

Si tu quieres, lograremos ¡RESICO! SEGURIDAD CLÍNICA

DENTRO DE 3 DÍAS, DESPEGARÁ EL VUELO 9001-2015 DESDE TU SERVICIO DE FARMACIA.

Si alguna vez has estado como paciente en un hospital o acompañando a un familiar, ¿has preguntado ¿cómo es el riesgo que estoy viendo?!

LA RESILIENCIA

SOLO ESCUCHAMOS, PODREMOS MEJORAR

RESICO! SEGURIDAD CLÍNICA

21 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

Innovación: camino de sostenibilidad | Innovación: camiño da sustentabilidade

Santiago de Compostela, 18, 19, 20 de marzo de 2010



Seguridad empieza Security begins	Seguridad termina Security ends	Evitar riesgos Avoid risks	Asiento Seat
YA min.	NUNCA min.	PACIENTE AQUÍ	NO
Zona embarque Boarding zone			

Observaciones / Remarks

auto segur-in

NUESTRA POLÍTICA: PTO. 4
IMPLANTAR UN SISTEMA PARA PREVENIR
Y CONTROLAR LOS RIESGOS CON EL FIN
DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD

FAR - ISO 9001:2015 QALIDADE PRIORITY



AF 0532 A 7 FEB 09:00
FARMACIA FARMACIA FAR
QALIDADE QALIDADE QAL

AF -RIESGOS + SEGURO

FAR 09:00 NO

FAR - ISO 9001:2015

BONO REGALO

- INTRODUCER ESTE BONO REGALO
EN LA URNA DESTINADA



VUELO ISO 9001:2015 - RIESGOS + SEGURO
¿QUÉ RIESGOS IDENTIFICAS? ¿CÓMO AFRONTARLOS?

RIESGO

¿QUÉ HACER?

Tarjeta de Identificación de Riesgos

Tarjeta de Embarque en Air Farmacia
Mejora de la Seguridad

- ✓ Identificación de 3 Riesgos/Oportunidades de Mejora
- ✓ Propuesta de Acciones para Afrontar los Riesgos

Conclusiones

- Participaron el **70% de TODOS los profesionales** de FAR
- Se identificaron **más de 30 ACCIONES DE MEJORA**
- Se elaboró el **MAPA de RIESGOS** de FAR
- La **PRESCRIPCIÓN de Medicamentos** fue el área de más riesgos identificados
- **EI PACIENTE** fue la **parte interesada** más relacionada con la identificación de riesgos



21 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

de sostenibilidad | Innovación: camino da sustentabilidade

8, 9 y 10 de mayo de 2019



Organizan:



ANDE Asociación Nacional de Directivos de Enfermería



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Xerencia de Xestión Integrada
de Pontevedra e O Salnés

¿Qué hemos aprendido?

- Solo escuchando a todos, podemos mejorar
- La seguridad clínica moviliza
- Herramientas de marketing ayudan a la gestión de riesgos

Pasos que seguir

- Evaluar los planes de acción para afrontar riesgos
- Continuar con acciones para participar los profesionales

21

CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

Innovación: camino de sostenibilidad

Innovación: camiño da sustentabilidade

Santiago de Compostela | 8, 9 y 10 de mayo de 2019



Organizan:



ANDE Asociación Nacional
de Directivos de Enfermería