

PROCESO	SERVICIO DE SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	
OBJETO	Mejorar la calidad de salud del paciente mediante la efectividad y seguridad del medicamento así como la adherencia y el buen cumplimiento de la medicación.	
RESPONSABLE	El titular de la farmacia o la persona que delegue	
PERSONAL IMPLICADO	El/los farmacéuticos, mejor si especialización en AF	
ENTRADAS		SALIDAS
Área diferenciada		Adherencia, cumplimiento y mejora
Derivación de dispensación		Detección de PRM/RNM
Derivación médico		Derivación al médico
Instrumental necesario: tensiómetro, báscula, glucómetro, , Reflotron®, cinta métrica.		
DOCUMENTACIÓN		REGISTROS
Recursos bibliográficos		Valoración de PRM/RNM
Consentimiento informado		Planificación tiempo consultas
Historia farmacoterapéutica		Hoja de paciente actualizada
Hoja de seguimiento y de visitas		Hoja de satisfacción del paciente
Carta de interconsulta		Tiempo empleado en cada SFT
Protocolo de seguimiento farmacoterapéutico		
Información al paciente		
Planificación y tiempo		
Mapa de proceso		
INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
% PRM	$(N^{\circ} \text{ PRM} / N^{\circ} \text{ totales de PRM}) \times 100$	Mensual
% RNM	$(N^{\circ} \text{ RNM} / N^{\circ} \text{ totales de RNM}) \times 100$	Mensual
Tiempo con el paciente	Minutos visita paciente	Mensual
% Satisfacción del paciente	$(\sum \text{Grado de satisfacción pacientes} / N^{\circ} \text{ pacientes}) \times 100$	Semestral
% Aceptación de pacientes	$(N^{\circ} \text{ pacientes que aceptan} / n^{\circ} \text{ de pacientes a los que se les ofreció}) \times 100$	Semestral
INTERRELACIÓN CON OTROS PROCESOS		
Dispensación, documentación, formación, mantenimiento equipos y todos los procesos operativos		

Esther Cueto, Esther Fondevilla, Montse Iracheta, Montse Gil, Marta Roig, Marian March