



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACÉUTICAS
Departamento de Ciencias y Tecnología Farmacéutica

**“OPTIMIZACIÓN Y DESARROLLO DE INDICADORES DE
DESEMPEÑO EN LA UNIDAD DE FARMACIA CLÍNICA
DEL HOSPITAL Dr. LUIS CALVO MACKENNA”**

Práctica en Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica para optar al título de
Químico Farmacéutico

María Andrea Campos Henríquez

Profesor supervisor

Prof. Dra. Q.F. Betzabé Rubio
Depto. de Ciencias y
Tecnología Farmacéutica

Monitor de práctica

QF. María Jesús Henríquez
Unidad de Farmacia Clínica y
Atención Farmacéutica,
Hospital de niños Dr. Luis
Calvo Mackenna

SANTIAGO DE CHILE 2015

ÍNDICE

1. RESUMEN.....	1
2. INTRODUCCIÓN	1
3. RESEÑA.....	4
4. OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
5. METODOLOGÍA	6
Etapas del estudio	6
Identificación de los objetivos de la Unidad de Farmacia Clínica.....	6
Identificación de los ámbitos y dimensiones de desempeño que se medirán.....	6
Determinación de los niveles de evaluación.....	9
Recopilación de la Información necesaria	9
Construcción de las fórmulas para calcular los indicadores de desempeño.....	17
6. RESULTADOS	19
a) Indicadores de Proceso.	20
b) Indicadores de Producto.....	23
c) Indicadores de Resultado	26
7. DISCUSIÓN	29
8. CONCLUSIONES	37
9. REFERENCIAS	38
10. ANEXOS	42