



PERÚ

**Ministerio
de Salud**

Dirección General
de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS

CENTRO NACIONAL DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

Cenadim

Lima, Enero 2017

Lima – Perú



CENTRO NACIONAL DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS - Cenadim

INDICADORES

I. JUSTIFICACIÓN

Los centros y servicios de información de medicamentos (CIM/SIM) deben estar adecuadamente estructurados en términos de calificación del personal, instalaciones, recursos financieros y materiales, así como contar con todos los elementos necesarios que permitan garantizar la calidad de la atención con información de medicamentos.

En este contexto, las diferentes actividades relacionadas con el Centro Nacional de Documentación e Información de Medicamentos – Cenadim deben ser evaluadas en forma sistemática, permanente y periódica, mediante una metodología que permita identificar problemas y/o puntos críticos que ameriten intervenciones específicas y focalizadas a fin de conseguir el logro de los objetivos trazados en la Ley 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios y la Política Nacional de Medicamentos.

La utilización de indicadores construidos y seleccionados previamente para la evaluación de las actividades del Cenadim, representan una metodología que garantiza el levantamiento de información objetiva a nivel nacional, la misma que servirá de base para la toma de decisiones informadas.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

Promover el uso adecuado de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en el país a través del acceso a información técnica-científica objetiva, actualizada, oportuna y evaluada, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la salud del paciente y de la población en general.

Objetivos Específicos

1. Realizar evaluación objetiva de las actividades del Cenadim y de la Red Peruana de Centros y Servicios de Información de Medicamentos, en base a criterios previamente establecidos y estandarizados.
2. Identificar áreas críticas en el campo del acceso a información sobre medicamentos y su utilización, que amerite intervenciones específicas.
3. Disponer de datos nacionales en los diferentes procesos asumidos por el Cenadim y la Red Peruana de Centros y Servicios de Información de Medicamentos.
4. Contribuir a la implementación de estrategias efectivas y eficientes orientadas a mejorar el acceso a información técnica-científica objetiva, actualizada sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a nivel nacional como una contribución al uso adecuado de los mismos.

III. INDICADORES DEL CENTRO NACIONAL DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN PASIVA

1. Número de consulta atendidas trimestralmente
2. Porcentaje de consulta atendidas trimestralmente según clasificación
3. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según procedencia
4. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según tipo de usuario
5. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según motivo de consulta
6. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente en los plazos establecidos
7. Porcentaje de satisfacción del usuario interno y externo publicado anualmente.

**GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN ACTIVA**

1. Número de boletines electrónicos publicados anualmente

GESTIÓN PARA LA OPERATIVIDAD DE LA RED PERUANA DE CENTROS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

1. Número de servicios de información de medicamentos y tóxicos operativos a nivel nacional.

GESTIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

1. Número de investigaciones que se promueven o realizan anualmente.

GESTIÓN PARA LA CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

1. Porcentaje de asistencias y técnicas capacitaciones que se realizan anualmente.

GESTIÓN PARA EL SOPORTE DOCUMENTARIO Y EVIDENCIA CIENTÍFICA

1. Porcentaje de cumplimiento del requerimiento institucional de recurso de información técnico-científico
2. Informe sobre la utilización de los recursos de información técnico-científico

IV. DESARROLLO DE INDICADORES**GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN PASIVA****1. Número de consultas atendidas trimestralmente**

Definición: Número de consultas técnicas o documentarias atendidas por el personal del CENADIM en un determinado periodo de tiempo.

Fuente de Información: Aplicativo de consultas de la página Web del CENADIM

Metodología para el cálculo:

$$\Sigma \text{N}^\circ \text{ de consultas atendidas trimestralmente por persona}$$

Nivel de referencia:

- Consultas técnicas: 20 consulta mensuales por Persona= 60 consultas trimestrales por persona = 240 consultas anuales por persona
- Consultas de documentación: 80 consultas técnicas mensuales por Persona = 240 consultas trimestrales por persona = 960 consultas anuales por persona.

Frecuencia de aplicación: trimestral

Interpretación: Este indicador permite determina la producción trimestral del Servicio de Información Pasiva que brinda el Cenadim, teniendo en cuenta las consultas técnicas y documentarias.

2. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según clasificación

Definición: Porcentaje de consultas técnicas o documentarias atendidas por el personal del Cenadim en un determinado periodo de tiempo.



La consulta técnica es aquella en donde la complejidad de la pregunta requiere información procesada y evaluada, en donde el profesional que elabora la respuesta debe realizar un análisis y síntesis de la información, formular conclusiones y/o recomendaciones.

La consulta de documentación consiste en brindar al usuario información tal como está disponible en el recurso bibliográfico, es decir sin ser sometida a un proceso de análisis y síntesis.

Fuente de Información: Aplicativo de atención de consultas disponible en la página web del Cenadim

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ consultas técnicas/documentarias atendidas trimestralmente}}{\text{Total consultas atendidas trimestralmente}} \times 100$$

Nivel de referencia: No aplica

Frecuencia de aplicación: trimestral

Interpretación: Este indicador permite determinar la producción trimestral del servicio de información pasiva que brinda el Cenadim, teniendo en cuenta el tipo de consulta que atiende: técnicas y documentarias.

3. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según procedencia

Definición: Porcentaje de consultas técnicas o documentarias atendidas por el personal del Cenadim en un determinado periodo de tiempo y clasificadas según su procedencia:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| - Farmacias/Boticas | - Ministerio de Salud / DIGEMID |
| - Hospitales del Minsa | - Universidad / Institutos Técnicos |
| - Hospitales del Essalud | - Laboratorios / Droguerías |
| - Hospitales de la Policía/FF.AA. | - Entre otros |
| - Centros de Salud/Puestos de Salud | |

Fuente de Información: Aplicativo de atención de consultas disponible en la página web del Cenadim

Nivel de referencia: No aplica

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ consultas atendidas trimestralmente y clasificadas según procedencia}}{\text{Total consultas atendidas trimestralmente}} \times 100$$

Frecuencia de aplicación: trimestral

Interpretación: Este indicador permite determinar con qué frecuencia las instituciones utilizan el servicio de consultas que brinda el Cenadim, clasificando las consultas según su procedencia en categorías previamente establecidas.



4. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según tipo de usuario

Definición: Porcentaje de consultas atendidas por el personal del Cenadim, en un determinado periodo de tiempo y clasificadas según tipo de usuario en las siguientes categorías:

- Químico Farmacéutico
- Médico
- Enfermera
- Estudiante
- Paciente
- Otro

Fuente de Información: Aplicativo de atención de consultas disponible en la página web del Cenadim

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ consultas atendidas trimestralmente según tipo de usuario}}{\text{Total consultas atendidas trimestralmente}} \times 100$$

Nivel de referencia: No aplica

Frecuencia de aplicación: trimestral

Interpretación: Este indicador permite determinar qué con frecuencia los diferentes tipos de usuarios utilizan el servicio de consultas que brinda el Cenadim.

5. Porcentaje de consultas atendidas trimestralmente según motivo de la consulta

Definición: Porcentaje de consultas atendidas por el personal del Cenadim en un determinado periodo de tiempo y clasificadas según el motivo de la consulta en las siguientes categorías:

- Biológico
- Cosmético
- Dietético/edulcorante
- Dispositivo médico
- Enfermedades
- Excipiente
- Homeopático
- Medicamento
- Medicamento Herbario
- Producto galénico
- Producto sanitario
- Otros

Fuente de Información: Aplicativo de atención de consultas disponible en la página web del Cenadim

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ consultas atendidas trimestralmente según motivo}}{\text{Total consultas atendidas trimestralmente}} \times 100$$

Nivel de referencia: No aplica

Frecuencia de aplicación: trimestral

Interpretación: Este indicador permite determinar con qué frecuencia de los diferentes tipos de productos, dispositivos o enfermedades son motivo de consulta en el Cenadim.



6. Porcentaje de consultas atendidas en los plazos establecidos

Definición: Porcentaje de consultas atendidas por el personal del Cenadim en un determinado periodo de tiempo y clasificadas en función al cumplimiento de los plazos establecidos según el tipo de consulta:

- Las consultas de documentación se atienden dentro de un plazo máximo de 3 días y las consultas técnicas dentro de 7 días

Fuente de Información: Aplicativo de atención de consultas disponible en la página web del Cenadim

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N° consultas atendidas trimestralmente según el cumplimiento de plazos establecidos}}{\text{Total consultas atendidas trimestralmente}} \times 100$$

Nivel de referencia: No aplica

Frecuencia de aplicación: trimestral

Interpretación: Este indicador permite determinar la oportunidad del servicio de atención de consultas que brinda el Cenadim, Se evalúa la pertinencia del tiempo transcurrido entre la recepción de la consulta y la entrega de la respuesta, considerando el tipo de consulta: documentaria o técnica.

7. Porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio de atención de consultas

Definición: Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de atención de consultas que brinda el Cenadim.

Fuente de Información: Informe de la aplicación de una encuesta de satisfacción del usuario interno y externo ante la Dirección General de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID.

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N° de usuarios satisfechos}}{\text{Total de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción}} \times 100$$

Nivel de referencia: 70%

Frecuencia de aplicación: Anual

Interpretación: Este indicador permite poner en evidencia actividades de evaluación externa que permiten la implementación de intervenciones y/o acciones orientadas a la mejora del servicio brindado.



GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN ACTIVA

8. Número de boletines electrónicos publicados anualmente

Definición: Número de boletines producidos y publicados por el Cenadim en cumplimiento de la periodicidad establecida para los mismos.

Fuente de Información: Página web del Cenadim

Metodología para el cálculo:

Número total de boletines publicados en un año

Nivel de Referencia:

Periodicidad establecida para el boletín electrónico del Cenadim: Trimestral.

Número total de Boletines por año: 4

Frecuencia de aplicación: Anual

Interpretación: Este indicador permite determinar el grado de cumplimiento en la producción y difusión del Boletín del Cenadim, cuya periodicidad es trimestral.

GESTIÓN PARA LA OPERATIVIDAD DE LA RED PERUANA DE CENTROS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

9. Implementación de Servicios de Información de Medicamentos y Tóxicos a nivel nacional

Definición: Número de Servicios de Información de Medicamentos y Tóxicos operativos que forman parte de la Red Peruana de Centros y Servicios de Información de Medicamentos que coordina el Cenadim.

Fuente de Información: Informes presentados por las DISA/DIRESA a nivel nacional.

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N° de operativos en establecimientos de salud, a partir de la categoría II-2}}{\text{Total de establecimientos de salud, a partir de la categoría II-2}} \times 100$$

Nivel de Referencia: 100%

Frecuencia de aplicación: Anual

Interpretación: Este indicador permite determinar el grado de avance en el cumplimiento de la Resolución Ministerial que establece la implementación del Servicio de Información de Medicamentos y Tóxicos en Establecimientos de Salud desde el nivel II.2.



GESTIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

10. Número de investigaciones que se promueven o realizan anualmente

Definición: Número de investigaciones que se promueven o realizan los profesionales del Cenadim en cumplimiento al plan anual de actividades.

Fuente de Información: Archivo documental del Cenadim

Metodología para el cálculo: Número total de investigaciones que se promueven o realizan en un año

Nivel de Referencia: 2

Frecuencia de aplicación: Anual

Interpretación: Este indicador permite determinar el grado de participación del Cenadim en estudios de investigación en el tema de medicamentos.

GESTIÓN PARA LA CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

11. Porcentaje de asistencias técnicas y capacitaciones realizadas anualmente

Definición: Porcentaje de asistencias técnicas y capacitaciones brindadas por los profesionales del Cenadim en cumplimiento al plan anual de actividades.

Fuente de Información: Archivo documental del Cenadim

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones/asistencias técnicas realizadas}}{\text{Total de capacitaciones/asistencias técnicas programadas}} \times 100$$

Nivel de Referencia: 100% de cumplimiento de la meta programada.

Frecuencia de aplicación: Trimestral.

Interpretación: Este indicador permite determinar el grado de cumplimiento en relación a la asistencia técnica y capacitación programada según el plan anual de actividades.



GESTIÓN PARA EL SOPORTE DOCUMENTARIO Y EVIDENCIA CIENTÍFICA

12. Porcentaje de cumplimiento del requerimiento institucional de recurso de información técnico-científico

Definición: Porcentaje de recursos de información técnico-científico adquirido o contratado por la Oficina General de Administración del Minsa del requerimiento institucional que se realiza en el año.

Fuente de Información: Informe de adquisición o contratación de recurso de información técnico-científico requeridos por la institución

Metodología para el cálculo:

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de recurso bibliográfico técnico-científico adquirido o contratado}}{\text{Total de recurso bibliográfico técnico-científico solicitado en el año}} \times 100$$

Nivel de referencia: 01

Frecuencia de aplicación: Anual

Interpretación: Este indicador permite poner en evidencia el cumplimiento del requerimiento de los recursos de información técnico-científicos que necesita la DIGEMID para el desarrollo de las funciones asignadas.

13. Informe sobre la utilización de los recursos de información técnico - científico

Definición: Informe de la utilización de los recursos de información técnico-científico a los que se encuentra suscrito el Cenadim.

Fuente de Información: Informe de las estadísticas de uso de los recursos de información técnico-científico

Metodología para el cálculo:

Informe emitido por el Cenadim sobre el análisis de la utilización (número y costo) de los recursos de información técnico-científico disponible en el Cenadim.

Nivel de referencia: 01

Frecuencia de aplicación: Anual

Interpretación: Este indicador permite poner en evidencia el uso de los principales recursos de información técnico-científico, considerando el costo que representa la utilización de las mismas por los profesionales de la institución.