



**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y NOVARTIS FARMACÉUTICA S.A., PARA LA CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE ENVÍO DE MEDICACIÓN DE DISPENSACIÓN HOSPITALARIA A DOMICILIO PARA LOS PACIENTES EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA HOSPITALARIA DE DETERMINADOS HOSPITALES DEPENDIENTES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

En Barcelona y Sevilla, 28 de enero de 2021

**REUNIDOS**

De una parte,

Don Miguel Ángel Guzmán Ruiz, Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud, nombrado por el Decreto 594/2019, de 19 de noviembre (BOJA núm. 226 de 22 de noviembre de 2019), cuya representación ostenta de conformidad con el artículo 69 de la Ley 2/ 1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, y en ejercicio de las funciones que le atribuye el artículo 12.1 g) del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud (en lo sucesivo denominado "**Servicio Andaluz de Salud o SAS**"), y dirección de correo electrónico: dirección.gerencia.sspa@juntadeandalucia.es, y

De otra parte,

Novartis Farmacéutica, S.A con domicilio en Gran Vía. de les Corts Catalanes 764, 08013 Barcelona, y CIF A-08.011.074, representada en este acto por D. José Matías Pérez Barcelona, con DNI [REDACTED] y dirección de correo electrónico [REDACTED], y Dña. Ana María Gallego Lucena, con DNI [REDACTED] / dirección de correo electrónico [REDACTED], en su calidad de Apoderados en virtud de escritura de poder otorgada ante el notario de Barcelona D. Juan Manuel Perello Font, el 21 de junio de 2013, con el número 1183 de su protocolo, el primero, y ante el notario de Barcelona D. Gerardo Conesa Martínez, el 3 de julio de 2020, con el número 1340 de su protocolo, la segunda (en lo sucesivo denominada "**NOVARTIS**");

Las partes se reconocen entre sí capacidad y competencia suficientes para obligarse en este Convenio, a cuyos efectos,

**EXPONEN**

I.- Que el Servicio Andaluz de Salud es una Agencia Administrativa de las previstas en el artículo 65 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, que se adscribe a la Consejería de Salud y Familias. De conformidad con el artículo 11 del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, corresponde al Servicio Andaluz de Salud el ejercicio de las siguientes



funciones, con sujeción a las directrices y criterios generales de la política de salud en Andalucía y, en particular, las siguientes:

- a) La gestión del conjunto de prestaciones sanitarias en el terreno de la promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación que le corresponda en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- b) La administración y gestión de las instituciones, centros y servicios sanitarios que actúan bajo su dependencia orgánica y funcional.
- c) La gestión de los recursos humanos, materiales y financieros que se le asignen para el desarrollo de sus funciones.

II.- Que el Servicio Andaluz de Salud está interesado en establecer relaciones de colaboración con los sectores socioeconómicos para el desarrollo de los distintos programas dirigidos a promover la salud y prevenir la aparición de enfermedades en la población así como para asegurar la innovación y modernización del sistema productivo, potenciar la formación del capital humano del Sistema Sanitario Público de Andalucía, así como para mejorar la calidad de los espacios de los Centros sanitarios en orden a su confortabilidad y humanización.

III.- Que NOVARTIS tiene como uno de sus objetivos prioritarios, la implementación, en el marco de su actividad empresarial, de una política de civismo empresarial que recoge el compromiso y la responsabilidad asumidos por NOVARTIS respecto de la sociedad en general, y en especial, en relación con la comunidad científica y el cuidado de los pacientes.

IV. Es objetivo común de las partes conseguir una mejora de la relación profesional transparente y de confianza entre el Servicio Andaluz de Salud y la industria farmacéutica y la colaboración en proyectos relacionados con sus planes u objetivos estratégicos.

La suscripción del presente Convenio Específico abre la posibilidad de establecer un ámbito de colaboración entre las partes. En virtud de cuanto antecede, las Partes intervinientes suscriben el presente Convenio Específico, con sujeción a las siguientes

## CLÁUSULAS

### PRIMERA: OBJETO DEL CONVENIO

El objetivo principal de este Convenio es la puesta en marcha de un programa de envío de medicación de dispensación hospitalaria a domicilio para determinados pacientes externos de los Servicios de Farmacia Hospitalaria de los Hospitales que se enumeran en el Anexo I al presente Convenio, dependientes del SAS (en adelante, "los HOSPITALES") (en adelante, "el Programa"). Con el Programa, ambas Partes pretenden mejorar la calidad de la asistencia hospitalaria, la mejora de la experiencia del paciente y el aumento de su satisfacción, en un contexto de pandemia en el que puede sentir cierto recelo a acudir a los HOSPITALES, cuando esto puede evitarse mediante la implementación de medidas como la dispensación hospitalaria a domicilio de aquellos fármacos que sus características lo permitan. Asimismo,



las Partes consideran que el Programa, además de contribuir al desarrollo de los fines estratégicos del SAS, mejorará la relación profesional transparente y de confianza entre el SAS y NOVARTIS, aunando esfuerzos para la consecución de objetivos, que como en el presente caso, repercuten directamente en la satisfacción del paciente y en garantizar el seguimiento de los tratamientos prescritos por los profesionales sanitarios responsables.

Los objetivos del Programa vienen recogidos igualmente en el Anexo I al presente Convenio.

### **SEGUNDA. - EJECUCION DEL CONVENIO.**

La implementación del Programa se realizará de conformidad con lo previsto en este Convenio y en el Anexo I.

El funcionamiento del Programa, así como su adecuación a la normativa aplicable, serán de exclusiva responsabilidad del SAS, que mantendrá indemne a NOVARTIS frente a cualquier reclamación que pudiese derivarse del uso del Programa por parte del SAS en los HOSPITALES.

### **TERCERA. - CONTENIDO DEL PROGRAMA.**

Además de incrementar el servicio al paciente garantizando al mismo tiempo el acto de dispensación tal y como está previsto en la normativa aplicable, el Programa tratará de:

- Mejorar la experiencia del paciente prestándole asistencia fuera de los HOSPITALES en un contexto de pandemia en el que el paciente puede sentir cierto recelo a acudir a los HOSPITALES;
- Mejorar la asistencia del paciente incrementando la eficiencia de los Servicios de Farmacia Hospitalaria de los HOSPITALES en su conjunto.

Las Partes acuerdan que los pacientes concretos que podrán beneficiarse del Programa serán determinados por los HOSPITALES de acuerdo con el algoritmo de decisión que se describe en el Anexo II y que está alineado con el marco estratégico de telefarmacia publicado por la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) (disponible en [https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia\\_SEFH.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia_SEFH.pdf)) y el modelo CMO publicado en 2016 por esta misma Sociedad (disponible en [https://www.sefh.es/sefhpdfs/Libro\\_CMO.pdf](https://www.sefh.es/sefhpdfs/Libro_CMO.pdf)). Los HOSPITALES podrán decidir la introducción de nuevos parámetros en el algoritmo o la modificación de los existentes, en base a las necesidades concretas de los HOSPITALES. En este caso, el SAS deberá comunicar a NOVARTIS estos cambios, justificándolos debidamente en razones objetivas.

Los pacientes seleccionados deberán aceptar expresamente su participación en el Programa mediante la firma de un Consentimiento Informado expresamente elaborado por los HOSPITALES a tal fin. Los HOSPITALES son responsables de la recolección y archivo de los Consentimientos Informados que resulten necesarios para la implementación del Programa.

Las Partes acuerdan que, ante cualquier pregunta o duda de cualquier paciente participante



en el Programa, relacionada con la enfermedad y/o con el tratamiento prescrito, deberá aconsejarse al paciente que se dirija a su médico. Los HOSPITALES garantizarán que el operador logístico asuma esta respuesta como propia.

La información sobre el acceso y el funcionamiento del Programa deberá ser facilitada siempre por el Farmacéutico Hospitalario, y el acceso a cualquier material relacionado con el Programa por parte de los pacientes deberá realizarse a través de profesionales sanitarios, en condiciones normales de dispensación.

Cuando un paciente manifieste su voluntad de ser incluido en el Programa, el Farmacéutico Hospitalario recopilará toda la documentación necesaria relativa a dicho paciente, incluyendo sus datos personales. Dicha documentación incluirá en todo caso el Consentimiento Informado del paciente (anteriormente referido), así como una autorización expresa de cesión de sus datos personales a los HOSPITALES y al operador logístico, para que sean tratados por ellos y por el Farmacéutico Hospitalario en el marco del Programa.

Para cada paciente incluido en el Programa, el Farmacéutico Hospitalario competente comprobará los datos personales del paciente, la posología del medicamento con el que se trata, así como la duración del tratamiento. Esto deberá ser comprobado por el Farmacéutico Hospitalario en el momento de la inclusión del paciente en el Programa y también a posteriori, en caso de que existan cambios relacionados con los datos personales del paciente, la posología del medicamento en cuestión o en su tratamiento.

La información recogida se comunicará al operador logístico por parte del Farmacéutico Hospitalario competente, quien recibirá las notificaciones de pedidos correspondientes para la entrega del medicamento.

El Farmacéutico Hospitalario tendrá en todo caso una intervención directa en la dispensación a todos y cada uno de los pacientes incluidos en el Programa. En este sentido, los HOSPITALES garantizarán al contratar al operador logístico que ningún medicamento se entregará al paciente hasta que el Farmacéutico Hospitalario haya emitido la orden de dispensación correspondiente. Dicha orden de dispensación incluirá, como mínimo, el número de unidades de medicamento que corresponda entregar. El Farmacéutico Hospitalario se compromete a notificar al operador logístico el fármaco que debe ser enviado a cada paciente, así como los datos de dicho paciente que sean necesarios para realizar dicho envío.

La entrega del medicamento en la dirección indicada por el paciente que haya decidido participar en el Programa no sustituirá el contacto directo entre el paciente y el Farmacéutico Hospitalario. En este sentido, el Farmacéutico Hospitalario solicitará visitas presenciales del paciente a la Farmacia Hospitalaria del HOSPITAL de que se trate haciéndolo coincidir con la revisión del paciente por parte del médico en el HOSPITAL.

#### **CUARTA. - OBLIGACIONES DE NOVARTIS.**

En base a las necesidades determinadas por el SAS de conformidad con lo previsto en la cláusula anterior, NOVARTIS aportará un total de 74.390 € (SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA EUROS), que deberán destinarse en su totalidad a la contratación



por parte de los HOSPITALES del operador logístico necesario para la puesta en marcha del Programa. Las cantidades específicas en las que se desglosa dicho importe total y que deberán destinarse a cada HOSPITAL de los previstos en el Anexo I son las siguientes:

HOSPITAL	IMPORTE (en €)
Hospital Universitario Virgen de la Victoria, de Málaga	8.726,00
Hospital Universitario Virgen de la Macarena, de Sevilla	7.298,00
Hospital Universitario Virgen de las Nieves, de Granada	7.382,00
Hospital Universitario Virgen del Rocío, de Sevilla	8.016,00
Hospital Universitario de Valme, de Sevilla	6.504,00
Hospital Regional Universitario de Málaga	10.058,00
Hospital de Especialidades de Jerez De La Frontera	9.806,00
Hospital Universitario Torrecárdenas, de Almería	7.718,00
Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba	8.882,00

La aportación a cargo de NOVARTIS se hará efectiva en un plazo máximo de sesenta (60) días desde la recepción de la factura que será emitida por el SAS una vez firmado el presente Convenio, a la cuenta titularidad del SAS ES30 2100 8688 7702 0008 9479. El pago realizado por NOVARTIS al SAS será plenamente liberatorio de todos los compromisos de pago asumidos en virtud del presente Convenio. El SAS se compromete a su reparto según lo aquí establecido entre los HOSPITALES.

El pago se efectuará por parte de NOVARTIS tras la presentación al cobro de la correspondiente factura original (no pro-forma) que deberá incluir: (i) el concepto de pago, (ii) el IVA legal que corresponda, en caso de que corresponda según la normativa aplicable; y (iii) la dirección, teléfono y CIF del SAS. La factura deberá ser remitida en formato PDF a la dirección electrónica [invoices.spain@novartis.com](mailto:invoices.spain@novartis.com).

En caso de que, transcurrido un (1) año desde la firma del presente Convenio sin que los HOSPITALES hayan procedido a la contratación del operador logístico que permita la puesta en marcha efectiva del Programa, el presente Convenio se entenderá cancelado en relación a aquellos HOSPITALES que no hayan procedido a esta contratación y por su importe correspondiente según la tabla anterior y el SAS deberá reintegrar a NOVARTIS, con carácter inmediato, la aportación económica realizada en favor del HOSPITAL u HOSPITALES afectados.

NOVARTIS entregará a los HOSPITALES materiales de soporte relativos al Programa elaborados por NOVARTIS. Dichos materiales tendrán en todo momento un carácter no promocional y meramente informativo. Utilizando dichos materiales, los HOSPITALES acuerdan presentar el Programa a los pacientes de los HOSPITALES cuando se produzca la primera recogida del medicamento en la farmacia hospitalaria de los mismos.

#### **QUINTA. - OBLIGACIONES DEL SAS.**

1.- El funcionamiento del Programa, así como su adecuación a la normativa aplicable, serán de exclusiva responsabilidad del SAS, que mantendrá indemne a NOVARTIS frente a cualquier reclamación que pudiese derivarse del uso del Programa por parte del SAS en los



## HOSPITALES.

2. Los HOSPITALES serán responsables de confirmar con los laboratorios responsables de la comercialización de los medicamentos que se incluyan en el Programa la posibilidad de que estos medicamentos sean transportados en las condiciones previstas en el contrato entre cada HOSPITAL y el operador logístico.

3. Los HOSPITALES se comprometen a medir los beneficios aportados por el Programa en base a los siguientes indicadores: (i) número de pacientes incluidos en el Programa, (ii) número de envíos de medicación realizados, y (iii) satisfacción del paciente (se adjunta como Anexo III cuestionario de satisfacción a utilizar por los HOSPITALES).

4. Los HOSPITALES se comprometen a presentar esta información en el marco de las reuniones del GRUPO DEL PROGRAMA previstas en la Cláusula Quinta del presente Convenio, ya sea directamente, en caso de que se acuerde por las Partes su asistencia, o a través del SAS. Las Partes evaluarán conjuntamente esta información y decidirán sobre la misma la conveniencia de terminar el Programa o, por el contrario, de continuar con el mismo, valorando la posibilidad de prorrogar el presente Convenio.

5. Los HOSPITALES contratarán al PROVEEDOR en base a un proceso de selección abierto y transparente y cumplirá la NORMATIVA aplicable.

6. Los HOSPITALES garantizarán que el PROVEEDOR o PROVEEDORES cumplirán los principios fundamentales que figuran en el presente Convenio.

7. El operador logístico prestará un servicio de entrega domiciliaria por cuenta de los HOSPITALES y de acuerdo con las instrucciones que reciba del Servicio de Farmacia de los HOSPITALES. Los fármacos entregados a los pacientes participantes en el Programa serán únicamente aquellos que hayan sido prescritos por el facultativo responsable del tratamiento, y que el paciente deberá consumir de acuerdo con las pautas establecidas por dicho facultativo. Por lo tanto, la mera participación del paciente en el Programa no es objetivamente apta para fomentar un mayor consumo del medicamento de que se trate por parte de dicho paciente.

## **SEXTA. - PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE ACTUACIÓN.**

En relación con el Programa aplicarán en todo momento los siguientes principios fundamentales, así como los previstos en el Anexo I, y todas las decisiones se tomarán dentro del marco siguiente:

1. Generación de los debidos beneficios para los pacientes y apoyo a la excelencia clínica sostenible.
2. Comprensión y confianza mutuas.
3. Contribución de recursos al Programa por ambas Partes. En particular, NOVARTIS aportará los recursos necesarios para que los HOSPITALES contraten al operador logístico necesario para la puesta en marcha del Programa. Los HOSPITALES aportará igualmente el personal sanitario necesario para el funcionamiento del Programa y, en particular, procurará la necesaria implicación de los Servicios de Farmacia. Asimismo,



- los HOSPITALES serán responsables de aportar todos aquellos consumos (eg. electricidad, combustible, wifi, etc..) que pudiesen ser requeridos para la realización del Programa.
4. Este Convenio no ha sido concebido en función del número de pacientes tratados, ni al valor o volumen de cualesquiera relaciones comerciales entre NOVARTIS y el SAS y/o los HOSPITALES, por lo que no obliga o condiciona a esta entidad a la compra, uso, recomendación, depósito y/o prescripción de cualquiera de los productos de NOVARTIS. No se promocionará ningún medicamento ni producto específico.
  5. Realización abierta y transparente del Programa.
  6. Acuerdo en términos justos y razonables, contemplando los valores y las normas de los HOSPITALES y de NOVARTIS, así como la normativa aplicable en su conjunto.
  7. Sin perjuicio de las obligaciones de transparencia que puedan derivarse de la normativa aplicable, se mantendrá la confidencialidad de la información recibida en el curso del Programa y únicamente se utilizará con el fin de llevar a cabo el Programa.
  8. Se eliminarán todos los identificadores de pacientes de los datos con el fin de mantener y respetar la confidencialidad del paciente y se cumplirán las leyes de protección de datos en todo momento.
  9. NOVARTIS y el SAS se comprometen a cumplir –y el SAS garantiza el cumplimiento por parte de los HOSPITALES- con todas las leyes y normativas aplicables, incluidas las relacionadas con la anticorrupción, manifestando asimismo su compromiso de actuar en todo momento de forma ética y profesional, y comprometiéndose a no realizar ninguna práctica que de alguna manera resulte o pueda resultar en una vulneración de leyes o normativas aplicables relacionadas con la corrupción en cualquier país cuya legislación sea aplicable al Acuerdo.
  10. El incumplimiento de estos requisitos la existencia de imputaciones o investigaciones judiciales relacionadas con incumplimientos legales en esta materia por parte de alguna de las Partes supondrá la aplicación de los términos de resolución anticipada.
  11. No se ofrecerán beneficios de carácter personal a los empleados del SAS, de los HOSPITALES o de NOVARTIS.
  12. Las dispensaciones objeto del Programa deben cumplir en cualquier caso las directrices de los profesionales sanitarios responsables y del Servicio de Farmacia de los HOSPITALES, y realizarse por cuenta de éste.
  13. Las Partes no utilizarán el nombre, marca, logotipo, nombre comercial y/o elementos publicitarios de las otras Partes sin su consentimiento previo por escrito.
  14. Las Partes desean dejar claro que el Programa en ningún caso reemplaza las obligaciones propias del Farmacéutico Hospitalario relativas a la atención farmacéutica que debe proporcionar al paciente y así lo garantiza el SAS.

#### **SÉPTIMA. - DURACION DEL CONVENIO**

El presente Convenio tendrá su inicio en la fecha en la que sea firmado por las Partes (en adelante, "FECHA de ENTRADA EN VIGOR"), y continuará hasta el trascurso de 1 (un) año desde la puesta en marcha del Programa, a menos que se rescinda antes de acuerdo con lo indicado en este Convenio.

Entre la FECHA de ENTRADA EN VIGOR y la fecha de puesta en marcha del Programa, las Partes tratarán de cumplir todas las condiciones establecidas en la Cláusula Décimacuarta que figura a continuación. En el caso de que antes de la fecha de puesta en marcha del



Programa una de las Partes considere que una o varias de las condiciones de la Cláusula décima cuarta no se ha cumplido en su totalidad de forma debida, esa Parte podrá optar por finalizar su participación en el Programa.

El periodo entre la FECHA de ENTRADA EN VIGOR y la fecha de puesta en marcha del Programa se conoce como la FASE PREVIA A LA PUESTA EN MARCHA.

Las Partes se comprometen a que la fecha de puesta en marcha del Programa sea, como muy tarde, el 1 de marzo de 2021.

No obstante, las Partes podrán acordar, por escrito, la prórroga del presente Convenio, siempre dentro de los límites temporales previstos en la normativa aplicable. En cualquier caso, se atenderá a los límites previstos en el artículo 49 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que establece que los Convenios no podrán tener una duración superior a cuatro años, salvo que normativamente se prevea un plazo superior, teniendo en cuenta asimismo que en cualquier momento antes de la finalización del plazo de cuatro años previsto normativamente, los firmantes del Convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta cuatro años adicionales o su extinción.

#### **OCTAVA. - GRUPO DEL PROGRAMA (COMISION DE SEGUIMIENTO).**

De conformidad con el 49 f) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en el plazo de un mes de la firma del Convenio, se constituirá una comisión de seguimiento o grupo del programa, integrada por representantes del Servicio Andaluz de Salud y de NOVARTIS.

##### **1. Procedimientos en las reuniones del GRUPO DEL PROGRAMA**

Las Partes se reunirán periódicamente y en todo caso a solicitud de cualquiera de las Partes en un GRUPO DEL PROGRAMA. El número de miembros del GRUPO DEL PROGRAMA se decidirá de manera que permita una toma de decisiones lo más efectiva posible y que a su vez garantice la equidad entre las Partes. Los miembros del GRUPO DEL PROGRAMA serán designados por las Partes. Las Partes pueden sustituir a sus representantes en el GRUPO DEL PROGRAMA por un individuo de su organización en cualquier momento, con el fin de garantizar la continuidad. La composición ad hoc será acordada por las Partes de manera periódica.

El quorum de las reuniones será de al menos un miembro de cada Parte.

Las Partes tomarán las decisiones de manera consensuada.

Se levantarán actas de todas las reuniones del GRUPO DEL PROGRAMA para el posterior acuerdo en la siguiente reunión. El acta deberá ser firmada por todos los presentes en dos ejemplares, guardando cada Parte su ejemplar. En caso de que la reunión del GRUPO DEL PROGRAMA no fuese presencial, bastará con que cada Parte confirme el contenido del acta vía correo electrónico.

##### **2.- Poderes del GRUPO DEL PROGRAMA**



El GRUPO DEL PROGRAMA tomará las decisiones en relación con la ejecución del calendario y los objetivos del PROGRAMA y garantizará el cumplimiento de los términos del presente Convenio. El GRUPO DEL PROGRAMA tendrá asimismo la función de resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse respecto del presente Convenio. El GRUPO DEL PROGRAMA no tendrá ningún poder que no esté contemplado en el presente Convenio.

El GRUPO DEL PROGRAMA evaluará asimismo los resultados del Programa frente a los objetivos con el fin de evaluar si el Programa ha alcanzado los objetivos establecidos. El GRUPO DEL PROGRAMA acordará el registro, seguimiento y evaluación del Programa.

El GRUPO DEL PROGRAMA puede establecer subcomités o grupos de trabajo que pueden incluir miembros ad hoc o individuos que no sean miembros. El GRUPO DEL PROGRAMA ratificará las recomendaciones realizadas por los subcomités o grupos de trabajo.

#### **NOVENA. - CONFLICTOS DE INTERESES.**

El SAS garantiza que los HOSPITALES, con carácter previo a su contratación, certificarán que el operador logístico que contraten para la realización del Programa (en lo sucesivo denominado "el PROVEEDOR") carece de conflicto de interés real o percibido en relación con la prestación de dicho servicio que imposibilite su contratación.

La asignación de un PROVEEDOR para la realización del Programa estará sujeta a la obligación permanente del PROVEEDOR de informar inmediatamente a los HOSPITALES en caso de que identifique un conflicto de interés real o percibido sobrevenido tras su contratación. El SAS garantiza la inclusión de esta obligación en el contrato que celebren los HOSPITALES con el PROVEEDOR o PROVEEDORES.

Un conflicto de interés equivaldrá a una situación en la que:

- a. Una persona se encuentre en una situación en la que sus propios intereses reales o percibidos estén en conflicto con los intereses u objetivos del Programa o los intereses de las Partes en relación con el Programa; o
- b. Se explote un objetivo del Programa para el beneficio de una persona de un modo ajeno a los objetivos del Programa.

#### **DÉCIMA. - FINANCIACIÓN Y RECURSOS**

La financiación y los recursos que debe prestar cada Parte se limitarán a lo establecido en el presente Convenio.

El SAS está de acuerdo y reconoce que acepta la aportación de recursos realizada por NOVARTIS en virtud del presente Convenio y bajo su propio riesgo, y el SAS exime por el presente a NOVARTIS de todo gasto, pérdida, daño y reclamación incurrido o sufrido en relación con o como resultado del Programa.



## **DECIMAPRIMERA. - GESTIÓN DEL TRABAJO CONJUNTO.**

En el marco del Programa, el SAS y NOVARTIS acuerdan lo siguiente:

1. Que el beneficio del paciente es de suma importancia y el potencial identificable para la mejora del bienestar y los resultados del paciente ha derivado en el establecimiento de este Programa.
2. Que los recursos que NOVARTIS y el SAS, a través de los HOSPITALES, se han comprometido a aportar para el Programa:
  - a) Son apropiados para los objetivos del Programa tal y como han sido o serán adquiridos, según proceda, al mejor valor desde el punto de vista económico de acuerdo con las directrices correspondientes para adquisiciones; y
  - b) Han sido aprobados por las personas encargadas de la asignación de recursos en sus respectivas organizaciones.
3. Una vez en marcha el Programa, el SAS y los HOSPITALES serán únicos responsables del mismo, de la gestión de la asistencia de los pacientes y de los recursos relacionados con respecto a la naturaleza del Programa, y no se contempla que NOVARTIS preste mayor financiación ni recursos de ningún tipo.

## **DECIMASEGUNDA. - PROPIEDAD DE LOS DATOS**

Los resultados generados por el Programa pertenecerán al SAS, si bien NOVARTIS tendrá derecho de acceso y uso de tales datos.

No se comunicará ningún resultado a terceros, excepto en caso de acuerdo explícito de las Partes adoptado en la Comisión de Seguimiento.

Se mantendrá en todo momento la confidencialidad de los pacientes y de los profesionales que intervengan en el Programa. NOVARTIS no recibirá dato de carácter personal alguno con respecto a los pacientes ni a los profesionales involucrados. Cualquier información recibida por NOVARTIS sobre el funcionamiento del Programa será previamente anonimizada por el SAS o por los HOSPITALES.

## **DECIMATERCERA. - COMUNICACIÓN**

Toda comunicación externa en relación con el Programa será acordada por el GRUPO DEL PROGRAMA en un compromiso conjunto de transparencia y confianza pública.

Las comunicaciones entre las Partes (incluida cualquier información compartida entre ellas) se considerarán confidenciales excepto por acuerdo del GRUPO DEL PROGRAMA y salvo disposición en contrario en la normativa aplicable.

No obstante, lo anterior, NOVARTIS deberá publicar –en el primer semestre de cada año– todas transferencias de valor a profesionales y organizaciones sanitarias realizadas durante el año anterior, de acuerdo con lo previsto en el artículo 18.3 del Código de Buenas Prácticas



de la Industria Farmacéutica. Se entiende por "Transferencia de Valor" cualquier pago o contraprestación directa o indirecta, en efectivo o en especie realizado a un profesional u organización sanitaria. En consecuencia, NOVARTIS publicará en su página web la transferencia de valor objeto del presente Convenio y realizada al SAS.

Ninguna cláusula del presente Convenio ni de cualquier otro documento suscrito entre las Partes anterior o futuro podrá de ningún modo limitar o impedir dicha publicación a NOVARTIS.

Asimismo, el presente Convenio queda sujeto a las obligaciones de transparencia asumidas por el SAS y los HOSPITALES en la normativa aplicable a este respecto.

#### **DECIMACUARTA. - FASE PREVIA AL LANZAMIENTO**

Durante la FASE PREVIA A LA PUESTA EN MARCHA, se deben cumplir plena y adecuadamente las siguientes condiciones:

1. Las Partes ultimarán los detalles relativos a sus respectivas aportaciones; las Partes acuerdan por el presente que la contribución de NOVARTIS siempre se limitará a 74.390 € (SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA EUROS) (más IVA en caso de que corresponda según la normativa aplicable), y dicha contribución irá destinada, exclusivamente, a costear la contratación por parte de los HOSPITALES del PROVEEDOR o PROVEEDORES necesarios para llevar a cabo el Programa;
2. Las medidas de éxito establecidas anteriormente y que serán debatidas en el GRUPO DEL PROGRAMA se deben ultimar y acordar entre las Partes, y los datos se deben medir y registrar;
3. Se debe celebrar el contrato entre el PROVEEDOR o los PROVEEDORES y los HOSPITALES;
4. Los HOSPITALES deben implementar los requisitos exigidos para el Programa, de cualquier naturaleza (informática, personal, y cualquier otro que resulte necesario para la puesta en marcha del Programa);
5. Las Partes deben designar un jefe de proyecto para trabajar en el Programa como parte del GRUPO DE PROGRAMA, durante la vigencia del Convenio;
6. Los HOSPITALES deben garantizar que obtienen todos los permisos necesarios para la implementación del Programa.

#### **DECIMAQUINTA. - RESOLUCIÓN DEL CONVENIO**

1. El presente Convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución.
2. Serán causas de resolución del presente Convenio las siguientes:
  - a) El transcurso del plazo de vigencia sin haberse acordado su prórroga.
  - b) El acuerdo expreso y unánime de las Partes firmantes.
  - c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de algunos de los firmantes. En este caso, cualquiera de las Partes podrá notificar a la Parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un plazo de sesenta (60) días con



las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al Presidente del GRUPO DEL PROGRAMA y a las otras Partes firmantes.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la Parte que lo dirigió notificará a la otra parte firmante la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el Convenio.

- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del Convenio.
- e) Cualquiera de las partes podrá notificar la rescisión del presente Convenio en caso de que ocurra uno o más de los siguientes acontecimientos:

1. Cualquiera de las Partes decide retirarse del Programa en virtud de la Cláusula Séptima anterior;
2. El PROVEEDOR o PROVEEDORES no son contratados antes de un (1) año desde la firma del presente Convenio.
3. NOVARTIS, el SAS y/o los HOSPITALES se ven obligados a retirarse del Programa y a dar por finalizado el presente Convenio por decisión de un tribunal competente, un organismo regulador o un organismo de la industria;
4. Los pacientes sufren un perjuicio como resultado del Programa;
5. Surge un conflicto de intereses según lo dispuesto anteriormente, y el SAS o los HOSPITALES no puede resolver dicho conflicto de intereses para cumplir con éxito los objetivos del Programa; o
6. El contrato entre el PROVEEDOR y los HOSPITALES se rescinde por cualquier motivo y las Partes son incapaces de acordar una solución alternativa durante las 4 (cuatro) semanas posteriores a la fecha de dicha rescisión.

Tras dicha notificación, las Partes acordarán de buena fe cesar el Programa de manera gradual con la intención de causar un impacto mínimo en el bienestar de los pacientes, y acordarán una fecha para la finalización del Programa. En caso de no alcanzarse un acuerdo, el Programa será suspendido y el presente Convenio será rescindido 2 (dos) semanas después de la notificación de rescisión. Dicha notificación será efectiva 2 (dos) días hábiles después de su envío por correo certificado.

3. Cada una de las partes se compromete a comunicar a tiempo a la otra parte toda dificultad, de cualquier naturaleza que ésta sea, que encuentre en el desarrollo de la ejecución de sus obligaciones en el marco del presente Convenio y, en general, toda información susceptible de afectar a su buena ejecución, con el fin de permitir tomar las medidas que consideren más apropiadas.

Tras dicha notificación, las Partes acordarán de buena fe cesar el Programa de manera gradual con la intención de causar un impacto mínimo en el bienestar de los pacientes, y acordarán una fecha para la finalización del Programa. En caso de no alcanzarse un acuerdo, el Programa será suspendido y el presente Convenio será rescindido dos (2) semanas después de la notificación de rescisión. Dicha notificación será efectiva dos (2) días hábiles después de su envío por correo certificado.

4. Para la terminación de las actuaciones en curso y demás efectos de extinción del Convenio por causa distinta a su cumplimiento, se estará a lo establecido en el artículo 52 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sin perjuicio de aquellos



derechos y deberes que, por su propia naturaleza, sobrevivan al mismo.

5. En caso de terminación anticipada del presente Convenio, NOVARTIS no será responsable del pago de ninguna otra suma de las ya abonadas.

#### **DECIMASEXTA.- MODIFICACIÓN DEL CONVENIO**

Cualquier modificación del Convenio que se realice con posterioridad a la suscripción del mismo requerirá acuerdo de las Partes y deberá documentarse por escrito por medio de una adenda que se incorpore al mismo y aprobarse por el GRUPO DEL PROGRAMA a que se refiere la Cláusula octava.

#### **DECIMASÉPTIMA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GESTIÓN DE RIEGOS**

Las Partes manifiestan expresamente que la información facilitada en el ámbito del presente Convenio no incluye la remisión ni tratamiento de datos de carácter personal. Si en algún caso aislado, la ejecución del presente Convenio conllevara el tratamiento de datos personales, las Partes actuarán con estricto cumplimiento de la normativa de general aplicación.

Será de aplicación el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Y la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El SAS (o en su caso los HOSPITALES), es el responsable de todos los tratamientos de datos personales de los participantes en el Programa que, en su caso, cree con motivo de la ejecución del presente Convenio, por lo que deberá cumplir con todas las obligaciones que le corresponden de conformidad con la vigente normativa de protección de datos de carácter personal. NOVARTIS queda eximida de toda responsabilidad que pueda derivarse del incumplimiento por parte del SAS de las obligaciones mencionadas en la presente Estipulación.

Los representantes de las Partes reconocen quedar informados que los datos personales reflejados en el Convenio serán tratados por la otra Parte con las finalidades de mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y gestión de la relación contractual.

En relación con los datos personales titularidad del firmante por cuenta del SAS, de acuerdo con lo establecido en la normativa legal vigente el Responsable del Tratamiento es NOVARTIS.

Las finalidades principales de uso de los datos por parte de NOVARTIS se encuentran en la Declaración general de privacidad para firmantes, disponible en <https://www.novartis.es/sites/www.novartis.es/files/declaracionprivacidadfirmantes.pdf> y son implementar tareas en preparación de Convenios o para cumplir con el Convenio, así



como cualquier otra finalidad que impongan la ley y las autoridades.

NOVARTIS tratará los datos personales si ha obtenido el consentimiento del titular previamente, el tratamiento es necesario para cumplir con las obligaciones contractuales que

NOVARTIS ha adquirido o para adoptar medidas precontractuales si así se solicita, el tratamiento es necesario para cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias de NOVARTIS o el tratamiento es necesario para los intereses legítimos de NOVARTIS y no afecta de forma indebida a los intereses o derechos y libertades fundamentales del titular.

Acerca de los destinatarios de los datos, NOVARTIS no facilitará datos a terceros salvo por obligación legal y/o contractual. Asimismo, NOVARTIS podrá, de acuerdo con lo establecido en la normativa legal vigente, utilizar proveedores que podrán estar dentro o fuera de la Unión Europea, incluso en países sin nivel de protección equiparable. Entre las garantías para realizarlo se encuentran, por ejemplo, normas corporativas vinculantes, y cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea.

El titular podrá acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la Declaración general de privacidad de firmantes.

NOVARTIS ha establecido un marco de gestión de riesgos de terceros cuyo objetivo es promover los valores sociales y medioambientales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con los terceros con los que NOVARTIS establece relaciones específicas. En relación con lo anterior, el SAS debe:

- Cumplir con el Código de Terceros (y cualquier otra actualización publicada) que se puede consultar y descargar en <https://www.novartis.com/about-us/corporate-responsibility/resources-news/codes-policies-guidelines>;
- Teniendo en cuenta el artículo 10.7 del Código de Terceros, proporcionar información/documentación, previa solicitud razonable, a NOVARTIS, sus empresas afiliadas y sus respectivos representantes para que Novartis pueda verificar el cumplimiento del Código de Terceros en la forma solicitada;
- Rectificar los incumplimientos identificados del Código de Terceros (cuando sea posible subsanarlos) e informar a NOVARTIS, a sus empresas afiliadas y a sus respectivos representantes, si así lo solicitan.

El SAS reconoce y acepta que el Código de Terceros forma parte integrante de este Convenio y entiende que el incumplimiento de estas normas y/o la obstrucción/rechazo de los derechos de auditoría de NOVARTIS, tal y como se establece en la página web del Código de Terceros constituirá un incumplimiento sustancial de este Convenio y dará derecho a NOVARTIS a rescindir inmediatamente el Convenio mediante notificación por escrito sin compensación.

#### **DECIMOACTAVA. - CONFIDENCIALIDAD**

Con relación a la información proporcionada en el marco del Convenio, las Partes se comprometen a tratar la misma como confidencial y en consecuencia se comprometen a: (i)



proteger dicha información confidencial de forma razonable y adecuada y de acuerdo con los estándares profesionales aplicables, en su caso; (ii) utilizar la información confidencial únicamente con el fin de ejecutar sus obligaciones en el marco del Convenio; (iii) reproducir información confidencial únicamente en la medida necesaria para ejecutar sus obligaciones en el marco de este Convenio. Este punto no se aplicará a información que: (i) sea del dominio público; (ii) sea ya conocida por la Parte receptora con anterioridad a la firma de este Convenio; (iii) se haya proporcionado a un tercero sin restricciones; (iv) haya sido desarrollada independientemente; o (v) haya sido revelada por causa de requisitos legales.

La información confidencial solamente se divulgará a las personas que estén participando directamente o en trabajos relacionados con la prestación de los servicios relacionado con el Programa.

En el supuesto de que las Partes sean legalmente requeridas para entregar o divulgar a una Autoridad Competente, Juez o Tribunal cualquier información o datos considerados como confidenciales, lo notificará anticipadamente y por escrito a la otra Parte, con la mayor urgencia posible, adjuntando copia de los documentos e informaciones relevantes para esa acción legal en la medida en que esto sea legamente aceptable, al efecto de que las Partes puedan proteger sus derechos en la debida forma.

Se considerará información confidencial, a los efectos de este artículo, cualquier elemento de propiedad intelectual, así como metodologías y conocimientos de las Partes, a los cuales pueda tener acceso cada una de las Partes en el marco de este Convenio sin que sean de dominio público.

### **DÉCIMANOVENA. GENERAL**

1. Ninguna de las Partes será responsable de ninguna demora o fallo en el cumplimiento del presente Convenio debido a causas ajenas a su control cuando no exista negligencia o incumplimiento por su parte. En caso de que exista una causa de este tipo, la Parte afectada lo notificará a la otra inmediatamente por escrito su demora o fallo en el cumplimiento, describiendo la causa y su efecto en el cumplimiento del Convenio y la duración prevista de su incapacidad para poder cumplir con el Convenio.

2. Seguridad de las comunicaciones por correo electrónico: las Partes reconocen que: (i) podrán comunicarse o enviarse documentación mediante correo electrónico/Internet, salvo que determinen expresamente lo contrario; (ii) para ello, las Partes se comprometen a mantener durante el periodo de vigencia de la relación del Convenio una cuenta de correo electrónico profesional, que ofrezca las condiciones de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de la información. Esta cuenta será el único medio utilizado para el intercambio de correos electrónicos; (iii) ninguna de las Partes controla el funcionamiento, fiabilidad, disponibilidad o seguridad del correo electrónico/Internet; y que (iv) no serán responsable de ninguna pérdida, daños, gastos, perjuicios o molestias que resulten de la pérdida, retraso, interceptación, corrupción, o alteración de cualquier correo electrónico o comunicación por Internet.

3. Notificaciones: toda notificación que cualquiera de las Partes deba realizar a tenor de o en relación con este Convenio se considerará suficientemente realizada en el momento de su



recepción efectiva. Las notificaciones se realizarán a las siguientes direcciones y personas:

NOVARTIS: Dña. Rocío Coletto (rocio.coletto@novartis.com)

SAS: D. Miguel Ángel Guzmán Ruiz (direccion.gerencia.sspa@juntadeandalucia.es)

#### 4. Integridad del Convenio

Este Convenio constituye el acuerdo íntegro entre las Partes en relación con la materia objeto del mismo y sustituye a todos los acuerdos, manifestaciones, compromisos, convenios o contratos anteriores, tanto orales como escritos. No se podrá renunciar a ninguna disposición de este Convenio excepto mediante escrito firmado por la Parte afectada ni se podrá modificar el mismo a no ser mediante acuerdo escrito firmado por ambas Partes. En caso de cualquier término o estipulación de este Convenio sea declarado ilegal, nulo o anulable, se considerará eliminado dicho término o estipulación, sobreviviendo el resto del Convenio.

#### **VIGÉSIMA. - RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONVENIO**

El presente Convenio se suscribe al amparo de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento, y tiene naturaleza administrativa conforme a lo previsto en el artículo 47 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en lo no contemplado en el mismo se estará a lo dispuesto en el Capítulo VI del Título Preliminar de la citada Ley 40/2015, de 1 de octubre, y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Convenios del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, este Convenio queda excluido del ámbito de aplicación de la citada Ley, sin perjuicio de aplicar los principios de la misma para la resolución de las dudas y lagunas que puedan plantearse.

A tal efecto, el Convenio se regirá por sus propias cláusulas y, supletoriamente, por las normas generales del Derecho Administrativo, y la resolución de las dudas y controversias que pudieran plantearse sobre la interpretación y ejecución del presente Convenio deberán solventarse, de mutuo acuerdo entre las Partes, en el seno del GRUPO DEL PROGRAMA contemplado en este Convenio.

Si no pudiera alcanzarse dicho acuerdo, el orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse entre las Partes durante la ejecución del mismo.

Y en prueba de conformidad, firman el presente Convenio, y a un solo efecto, en las sedes sociales de cada parte, indicadas en el encabezamiento y a fecha de firma digital.



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Salud y Familias  
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD



**EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

**NOVARTIS FARMACÉUTICA S.A.**



Miguel Ángel Guzmán Ruiz



José Matías Pérez Barcelona



Ana María Gallego Lucena



## ANEXO I

### Implementación del Programa

#### (i) HOSPITALES

Hospital Universitario Virgen de la Victoria
Hospital Universitario Virgen de la Macarena
Hospital Universitario Virgen de las Nieves
Hospital Universitario Virgen del Rocío
Hospital Universitario de Balme
Hospital Regional Universitario de Málaga
Hospital de Especialidades de Jerez De La Frontera
Hospital Universitario Torrecárdenas
Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba

#### (ii) Aportaciones de las Partes

NOVARTIS será responsable de:

- La provisión de un responsable del Programa con experiencia en gestión de proyectos.
- La provisión de los recursos detallados en el Convenio.

El SAS será responsable, directamente o a través de los HOSPITALES, de:

- El desarrollo del diseño y especificación del Programa.
- La contratación y gestión de la actividad del operador logístico.
- La provisión de apoyo administrativo para el Programa.
- La provisión del personal necesario.

#### (iii) Principios que regirán la colaboración

1. Reuniones regulares de las Partes, cada mes para revisar:

- La actividad.
- La ejecución del Programa considerando los objetivos y los criterios de evaluación.
- Los datos para la revisión del Programa.

2. La transparencia y claridad en relación con las funciones y responsabilidades en el Programa.

3. El acceso de las Partes a información pertinente de manera oportuna para su revisión.

4. El compromiso en relación con el cumplimiento de las funciones/responsabilidades según lo acordado en el GRUPO DEL PROGRAMA.



#### **(iv) Beneficios del Programa**

Para los PACIENTES:

- Mejora de la calidad de la asistencia.
- Mejora de la experiencia del paciente.
- Aumento de la satisfacción del paciente.

Para el SAS / HOSPITALES:

- Mejora de la productividad.
- Apoyo a los objetivos estratégicos del SAS y de los HOSPITALES.
- Mejora de la relación profesional transparente y de confianza entre el SAS y la industria farmacéutica.

Para NOVARTIS:

- Mejora de la relación profesional y transparente y la confianza entre NOVARTIS y el SAS (visión compartida de mejora de la salud).
- Puesta en marcha de proyectos de valor que vienen a cubrir una necesidad manifiesta por parte de la Sistema Sanitario.
- Contribuir en la mejora de la gestión de pacientes que por diferentes motivos no pueden acudir al Hospital a recoger su medicación.
- Trabajar con el SAS en proyectos alineados con sus planes estratégicos.



## **ANEXO II**

### **ALGORITMO DE DECISIÓN**

Siguiendo el Modelo de Estratificación y Atención Farmacéutica de la SEFH, recogido en el modelo CMO para pacientes de consultas externas de Farmacia Hospitalaria, se establecen las siguientes recomendaciones para la inclusión de pacientes candidatos al Programa:

- Equidad; no se restringirá por patologías ni medicamentos, sino según las necesidades individuales, desde el punto de vista clínico y farmacoterapéutico.
- El paciente muestra preferencias sobre el envío a domicilio de su medicación.
- Pacientes que ya estén en seguimiento por parte del servicio de Farmacia. Nunca se debe incluir a pacientes nuevos.
- Pacientes que lleven un tratamiento crónico en el que se prevean pocos cambios a lo largo del tiempo, ya que en cada cambio de tratamiento sería necesaria una consulta presencial y mantenerla así hasta que se compruebe que no hay problemas relacionados con la medicación o que, en caso de haberlos, se hayan resuelto satisfactoriamente.
- Pacientes que hayan mostrado una correcta adherencia al tratamiento durante un período de seguimiento suficiente (variable en función de la patología y del tratamiento):
- Pacientes que estén familiarizados y sean capaces de utilizar adecuadamente la tecnología implementada para llevar a cabo la comunicación y el seguimiento desde el servicio de Farmacia:
- Factores relacionados con su situación personal (Desplazamiento al Hospital, autonomía, capacidad tecnológica, riesgo de exclusión social, brecha tecnológica, socioeconómica, presencia de cuidador) Algoritmo de decisión para la selección del paciente según sus necesidades

**ANEXO III  
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA NO PRESENCIAL RECIBIDA Y LA DISPENSACION DE MEDICACIÓN A SU DOMICILIO.**

El siguiente cuestionario pretende conocer su opinión para mejorar la asistencia que le ofrecemos

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
¿Cómo valora este servicio de dispensación domiciliaria?					
¿Cómo valora la atención farmacéutica recibida?					
De manera global, ¿cómo valora su experiencia con el servicio de farmacia del hospital?					
Sugerencias:					

