

# ATENCIÓN FARMACÉUTICA

## Tema 6. Sistemas de calidad.

### Gestión de procesos y recursos

*Puras G, Saenz del Burgo L*

*Atención Farmacéutica. OCW-2014*

# Tema 6. Sistemas de calidad. Gestión de procesos y recursos.

2

## 1. Introducción

## 2. Gestión de recursos

### 2.1 Personal

### 2.2 Infraestructura

### 2.3 Ambiente de trabajo

## 3. Gestión de procesos

## 4. Documentación del sistema de calidad. PNT

### 4.1 Elaboración de procedimientos

### 4.2 Procedimientos de Atención Farmacéutica

## 5. Conclusiones

# 1. Introducción

EL cliente de Oficina de Farmacia demanda un **servicio de calidad** por parte del Farmacéutico.

cada día se oye más hablar de **certificaciones** en calidad, normas ISO, buenas prácticas de laboratorio etc.

Después del Consenso sobre Atención Farmacéutica de 2001, se establecieron pautas profesionales **claras y concretas** que definan los servicios que debe ofrecer la Oficina de Farmacia a la población en función de sus necesidades.

Para el correcto desarrollo de los servicios prestados en Atención Farmacéutica, es necesario que exista un **plan de calidad total**

# 1. Introducción

4

El concepto de calidad aplicado a la Oficina de Farmacia implica **utilizar de manera correcta los medicamentos**

Para conseguir este objetivo final, es necesario **la implicación** de todo el equipo de la Oficina de Farmacia en la misma dirección.

La calidad en la Oficina de Farmacia hay que gestionarla, y eso implica documentarla, y adquirir un **compromiso** serio con el paciente

Las acciones de calidad de la Oficina de Farmacia no deben aplicarse únicamente a los procesos de Atención Farmacéutica, sino que **deben integrarse en la totalidad** de servicios prestados a la población

## 2. Gestión de Recursos

5

*Para poder implementar un servicio de calidad es necesario contar en la Oficina de Farmacia con una serie de **recursos**, coherentes con los objetivos fijados*

- Personal:*
- Materiales: Local, instalaciones, equipos, etc*

*Un sistema de calidad adecuado, debería contar con los siguientes elementos*

- Personal. Entrenado y cualificado*
- Documentación: Manual de calidad, procedimientos y registros*
- Instalaciones y equipos:*
- Prevención de riesgos en el trabajo*
- Sistemas de mejora continúa*

# 2. Gestión de Recursos

6

## 2.1 Personal

- Es **imprescindible** para asegurar y mantener un sistema de calidad satisfactorio.
- La calidad también deber servir para **motivar** al personal de la Oficina de Farmacia en el desarrollo de su trabajo.
- Debe haber en la Oficina de Farmacia una clara definición de las **responsabilidades y competencias** de cada trabajador para evitar conflictos internos.
- En cualquier caso, el Farmacéutico puede delegar tareas, **pero no responsabilidades**. En definitiva, la responsabilidad del servicio de Atención Farmacéutica debe caer sobre el Farmacéutico.

## 2. Gestión de Recursos

7

El Farmacéutico **delega determinadas funciones** en el personal auxiliar, pero eso no implica que la responsabilidad del servicios e traslade al personal auxiliar.

De la misma forma, no se puede delegar en el personal auxiliar de la Oficina de Farmacia **la toma de decisiones** que requieran un juicio profesional propio del Farmacéutico.

Por lo tanto el personal auxiliar deberá estar entrenado para realizar sus funciones y para **requerir la atención del Farmacéutico** cuando lo requiera

**Los planes de formación continua** favorecen el desarrollo de las funciones asignadas al personal auxiliar de la Oficina de Farmacia

# 2. Gestión de Recursos

8

## 2.1 Infraestructura

- La infraestructura debe ser suficiente para:
  - Garantizar la calidad de trabajo
  - Minimizar riesgos
  
- Las instalaciones incluyen:
  - Espacio
  - Zonas diferenciadas
  - Luz adecuada
  - Equipamiento necesario

# 2. Gestión de Recursos

## 2.3. Ambiente de trabajo

La responsabilidad final de crear un ambiente de trabajo adecuado para prestar los servicios Farmacéutico a la población es **responsabilidad del titular** de la Oficina de Farmacia.

**Algunos factores** que influyen en el ambiente de trabajo son:

- Limpieza
- Seguridad
- Ruido
- Higiene
- Compañerismo entre el personal

# 3. Gestión de Procesos

10

Es imprescindible determinar **la actividad** que la Oficina de Farmacia va a ofrecer a sus clientes, para gestionar de forma adecuada y precisa los procesos.

Hay que identificar los procesos que se van a realizar para conseguir los requisitos de calidad que se han propuesto respecto a los clientes:

- Determinación del grado de satisfacción del cliente
- Auditorías internas

**Las actuaciones profesionales** del farmacéutico se pueden agrupar en dos grandes tipos en función de la orientación de las mismas:

- Actividades orientadas al medicamento
- Actividades orientadas al paciente

# 3. Gestión de Procesos

11

## Actividades orientadas al medicamento

- Adquisición
- Custodia, almacenamiento y conservación

## Actividades orientadas al paciente

- Dispensación
- Consulta Farmacéutica
- Farmacovigilancia
- Elaboración de Formulas Magistrales
- Formación
- Seguimiento del tratamiento Farmacológico
- Educación Sanitaria

# 3. Gestión de Procesos

A partir de este esquema se decidirán las actividades a planificar, teniendo en cuenta que **la citada planificación tendrá por objeto determinar:**

- La finalidad que se pretende alcanzar con la actividad.
- Los productos que deberemos obtener con la ejecución de la actividad.
- La documentación necesaria para llevar a cabo la actividad.
  - Documentos de referencia (disposiciones legales)
  - Documentos elaborados por nosotros para aplicar la actividad
- Asignación de las responsabilidades
- Recursos humanos y materiales para esa actividad
- Formación necesaria del personal de la Farmacia para realizar esa actividad
- Registros que se deben generar durante la realización de la actividad.
- Actividades de control que realizamos sobre la misma

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

13

Para que los resultados obtenidos en la Oficina de Farmacia tengan las garantías de calidad necesarias, es imprescindible **documentar** la estructura organizativa (jerarquía y responsabilidades), así como la manera de actuar en cada uno de los servicios prestados

Mediante la documentación de las acciones realizadas **evitamos los errores** asociados al trabajar con datos de memoria, así como los errores asociados a la comunicación oral.

**La toma de decisiones**, es una de las funciones más difíciles de desarrollar por el profesional farmacéutico. Indudablemente, la documentación de las actividades realizadas, facilita enormemente la difícil tarea de tomar decisiones.

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

14

Cualquier sistema de calidad que siga las recomendaciones de las normas [UNE-EN ISO 9001: 2000](#), debe estructurar la calidad en tres niveles:

## 1. Manual de Gestión de calidad:

Es considerado como el [documento principal](#) del sistema de calidad.

Se escribe en función de los objetivos, la organización y la política de calidad de la empresa.

Deberá mencionar los procesos del sistema, así como la secuencia y la interacción de los mismos

## 2. Procedimientos normalizados de trabajo (PNT):

La finalidad de los PNT es asegurar [la calidad y la uniformidad](#) de las operaciones realizadas.

El contenido deber ser [detallado](#), para facilitar la comprensión y el seguimiento del mismo.

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

15

Los procedimientos que se redacten, deberá responder a las siguientes 5 preguntas básicas

- Qué actividad se va a realizar?
- ¿Cómo se va a realizar?
- ¿Quién es el/la responsable de la actividad?
- ¿Cuándo se va a realizar?
- ¿Dónde se va a realizar?

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

16

## 3. Registros, técnicas, instrucciones y protocolos

- El objetivo es documentar o reconstruir las operaciones realizadas en la Oficina de Farmacia.
- Su finalidad es obtener evidencias de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos
- Además de estos tres niveles de documentación, cada Oficina de Farmacia puede documentar sus actuaciones mediante otros documentos de *"nivel inferior"*
  - Instrucciones técnicas
  - Protocolos
  - Pautas
  - Etc

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

17

## 3.1 Elaboración de procedimientos

Cada Farmacia en particular, adaptará, creará y redactará **sus propios procedimientos** en función de sus propias necesidades

De cualquier manera, si se sigue la **normativa internacional UNE-EN ISO 9001**, los procedimientos se pueden estructurar siguiendo el siguiente esquema:

1. **Objeto**: Explicará la función para la cual se elaboró el documento
2. **Alcance**: En él, se cita a quién o a qué procesos afecta el documento
3. **Referencias**: Se citan los documentos de nivel equivalente o superior relacionados, con el documento en cuestión
4. **Registros aplicables**: Se citan todos aquellos registros que deben generarse para ejecutar las actividades.

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

18

**5. Responsabilidades.** Describe los cargos o funciones de responsabilidad sin nombres propios, de cada una de las actividades descritas en el documento

**6. Definiciones.** Se describen en orden alfabético, los términos relacionados con el documento cuya definición se considere necesaria e imprescindible para entender y cumplir el procedimiento

**7. Descripción del procedimiento:** Consiste en realizar una explicación detallada de las actividades, siguiendo la secuencia de su realización

**8. Anexos:** Información complementaria en forma de instrucciones, diagramas, tablas, ejemplos etc) que ayuda a interpretar el documento

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

19

Es aconsejable, que los procedimientos normalizados de trabajo se inicien, realicen, revisen o anulen cuando se prevea un cambio en las operaciones o cuando se trate de una operación nueva.

La persona encargada de esta tarea en cuestión será la encargada de redactar el PNT

La persona que mejor conozca la actividad será la responsable de revisar el PNT.

La persona que sea titular de la Oficina de Farmacia, o en su caso, la persona encargada de gestionar la Oficina de Farmacia, será la encargada de aprobar o rechazar los PNT

Todos los PNT deben estar fechados, firmados, codificados.

Siempre que se haga alguna modificación o cambio, deberán estar también firmados y fechados.

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

20

## 3.2. Procedimientos de Atención Farmacéutica

Siguiendo el mismo esquema anterior y utilizando las directrices del Consenso del Ministerio, podemos diseñar y realizar PNT **para cada una de estas tres actividades** de la Atención Farmacéutica

### 1. PNT de Consulta (¿Qué me da para...?)

Debe responder a las 5 preguntas básicas mencionadas anteriormente (qué, cómo, quién, cuándo, dónde).

Sistemáticamente, debe realizar:

- Entrevista breve con el paciente
- Evaluación del problema
- Tomar una decisión

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

21

## 2. PNT de dispensación

Como en el caso del PNT de consulta, debe responder a las 5 preguntas básicas

En este caso, se pueden contemplar **diferentes casos**:

- Dispensación de Medicamentos **financiados** por la Seguridad Social, mediante la correspondiente receta médica
- Dispensación de Medicamentos que **no requieren receta médica**
- Dispensación directamente **al propio paciente** o aun intermediario
- Dispensación a **pacientes institucionalizados**.

Deberá tenerse en cuenta: Quién dispensa, como se verifica el grado de conocimiento del paciente sobre su tratamiento, y los criterios de derivación

# 4. Documentación del Sistema de Calidad. PNT

22

## - PNT de seguimiento

Atendiendo a las directrices del consenso, deberá disponerse en la Oficina de Farmacia de un PNT para cada una de las actividades del seguimiento farmacoterapéutico personalizado.

- Información del paciente
- Entrevista inicial
- Evaluación de la situación
- Intervención farmacéutica
- Comunicación con otros profesionales

En todos los casos, las actividades realizadas deben **documentarse** y **registrarse**

## 5. Conclusión.

23

El Mercado general y el de la Oficina de Farmacia en general ha ido **evolucionado** a lo largo del tiempo.

Inicialmente, la oferta era limitada y escasa.

Con el desarrollo de la **tecnología** y los últimos **avances científicos**, se ha superado el problema de la producción y se ha ampliado la oferta de medicamentos disponibles

En este nuevo escenario, el paciente que acude a la Oficina de Farmacia demanda un servicio personalizado y continuo de **calidad**

Para prestar este servicio a la sociedad, el farmacéutico comunitario, debe contar con los **recurso materiales y humanos** necesarios.

Prestar un servicio de calidad exige un **compromiso** serio al farmacéutico, el cual se ve recompensado por los resultados obtenidos, y la satisfacción del paciente.