

Análisis de los resultados de la implantación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en una farmacia comunitaria. Evolución de 16 años.

Barris D, Sánchez R, Compañía MI, Benítez G, Navarro E, Gimón S, Muñoz V, Rangel L. Farmacia Zarzuelo.

Justificación

El interés por la gestión de la calidad de la asistencia sanitaria está siendo una constante en los últimos tiempos. Al igual que en otros sectores sanitarios, la farmacia comunitaria debe desarrollar toda su actividad para satisfacer las expectativas del paciente, ofreciendo un servicio enfocado hacia la mejora continua, analizando sus actuaciones, proponiendo y llevando a cabo las mejoras necesarias y evaluando los resultados obtenidos.

Una de las referencias más universalmente utilizada ha sido y es en la actualidad la familia de las normas ISO 9000, que permiten establecer requisitos y/o directrices a un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Parece razonable pensar que el SGC de una farmacia comunitaria implantado por la norma UNE-EN-ISO-ISO 9001 puede suponer una mejora significativa en procesos relacionados con la gestión y la atención farmacéutica, así como en la satisfacción de sus clientes/pacientes. Para la evaluación de esta mejora se ha seguido la monitorización continua mediante indicadores, auditorías, acciones correctivas, encuestas de satisfacción y la detección de oportunidades de mejora.

Objetivos

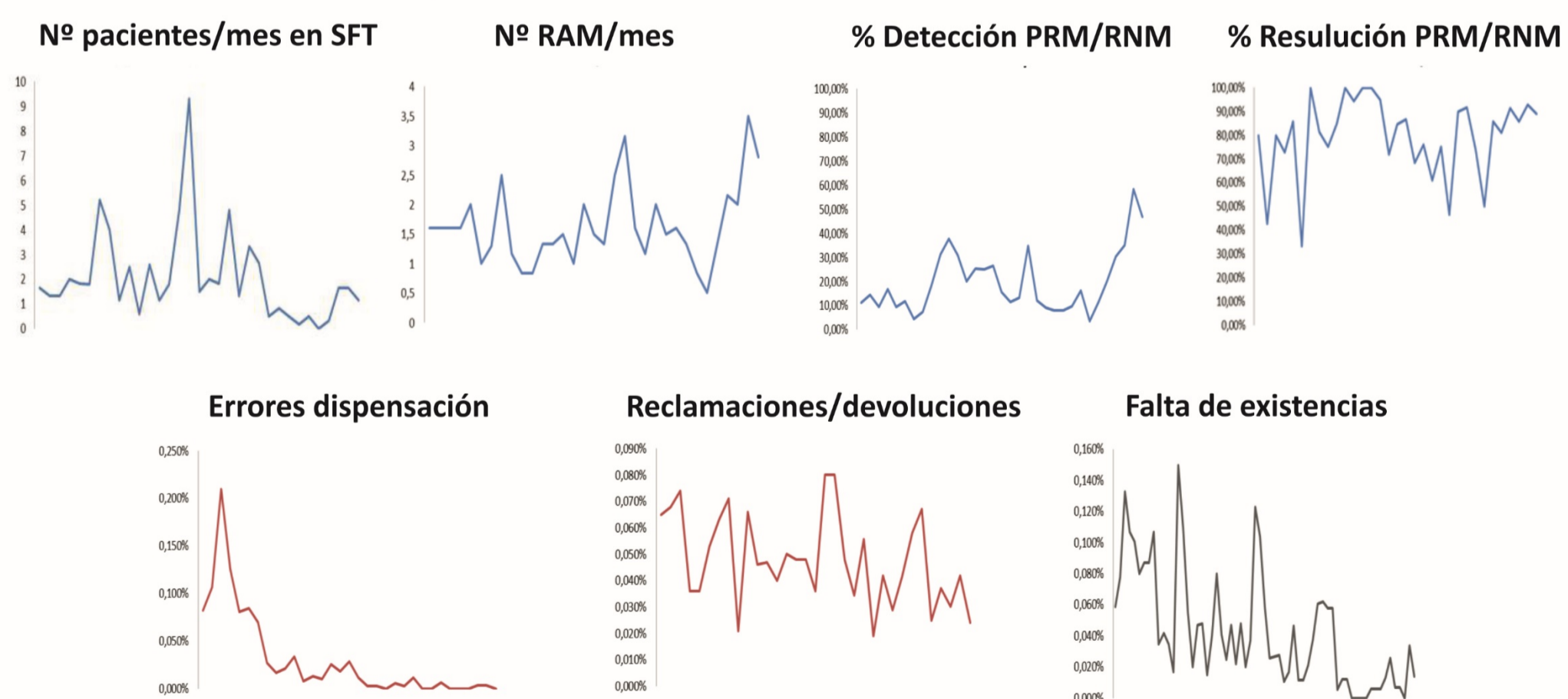
Analizar los resultados obtenidos en los procesos de una farmacia comunitaria, después de la implantación de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001. Describir y analizar la evolución de los indicadores de calidad relacionados con los procesos, como los servicios asistenciales y la gestión de los procesos internos.

Resultados

La media de los principales indicadores del SGC ha sido: Número de sospechas de Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM) 1,6/mes, Porcentaje de Resultados Negativos asociados a la Medicación (RNM) detectados en los pacientes de seguimiento farmacoterapéutico (SFT) 19,5 %, Porcentaje de resolución de los RNM detectados 78,6 %, Número de pacientes incorporados al servicio de STF 1,9/mes, Porcentaje de errores de dispensación 0,028 %, Porcentaje de reclamaciones 0,046 % y Porcentaje de faltas de existencias 0,039 %.

Material y métodos

Estudio observacional descriptivo retrospectivo, de 16 años de duración (2002-2018), que ha evaluado los resultados obtenidos con los procesos de un SGC según la norma ISO 9001 de una farmacia comunitaria de Benalmádena (Málaga).



Conclusión

El análisis de los indicadores de atención farmacéutica es fundamental para identificar problemas farmacoterapéuticos, permite además proponer, implantar y reevaluar de forma periódica, estrategias de mejora de la calidad y la seguridad farmacoterapéutica en los pacientes atendidos.