



# CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA HOSPITALARIA DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA

Q.F. V. Olmos; Q.F. D. Szerman; Q.F. M. Daners; Q.F. I. Olmos; Q.F. C. Di Candia; Lic. G. Silva; Dr. Miguel Perez



La Farmacia Interna de la AEPSM es la primer Farmacia Hospitalaria que ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad que cubre prácticamente la totalidad de sus procesos, en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000

En Junio de 2006 la Farmacia Interna comenzó el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con el asesoramiento de consultores del LATU. Como consecuencia de estos encuentros en Junio de 2007 la Farmacia Interna de la AEPSM logra la certificación ISO 9001:2000, consolidando el uso racional de medicamentos.

**El rol del Químico Farmacéutico como profesional de la salud, implica la necesidad del trabajo de equipo con todos los profesionales de salud. El objetivo básico de la Farmacia Hospitalaria es una eficiente gestión del medicamento lo cual se ha alineado al Sistema de Gestión de Calidad que ha sido implementado.**

La Farmacia Interna tiene dos procesos esenciales: Logística del Medicamento (dispensación por dosis unitaria) y Farmacia Clínica (Atención Farmacéutica y Farmacovigilancia).



**MISIÓN**  
Brindamos permanente apoyo al tratamiento de los pacientes, a través de una responsable Atención Farmacéutica y de la dispensación de los medicamentos en Dosis Unitaria; contando para ello, con tecnología de última generación, profesionales del medicamento especializados en el área, formando parte de un equipo multidisciplinario.

**VISIÓN**  
Constituimos como el Servicio de Farmacia Hospitalaria de referencia, incorporando continuamente nuevos servicios de atención para nuestra comunidad. Establecemos como el nodo de referencia a nivel nacional de Farmacovigilancia y Centro de Información de Medicamentos.

## LOGISTICA DEL MEDICAMENTO

Desde el año 1995 al 2002 se ha implementado la dosis unitaria para aproximadamente 200 camas, hoy este servicio alcanza alrededor de 800 camas, lo cual implica unas 16.000 preparaciones por día. Este proceso contribuye al uso racional del medicamento, reduciendo a su vez los costos asociados.

### PROCESO DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO	ACCIONES / RESPONSABLES
Tener la medicación que se reenvasa disponible y con la calidad que caracteriza al servicio en el momento de ser utilizada.	Porcentaje de pérdida de comprimidos	≤ 0.9%	Junio 0.7% Julio 0.6% Agosto 0.7% Setiembre 0.7%	QQ,FF
	Unidades desblisteadas por hora	1250cm/hora	Junio 1549 Julio 2085 Agosto 1937 Setiembre 1531	QQ,FF.
	Unidades reenvasadas por hora	1250cm/hora	Junio 1299 Julio 2155 Agosto 1896 Setiembre 1645	QQ,FF.

### PROCESO DE LOGISTICA DE MEDICAMENTOS

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO	ACCIONES / RESPONSABLES
Tener la medicación pronta, para todos los pacientes, antes de la primera indicación	Hora finalización de la preparación en la hora de entrega	Pronto ≥ 90% a la hora de entrega	Junio 97.3% Julio 88.3% Agosto 91.9% Setiembre 90.9%	QQ,FF.
	Cantidad de unidades por vial / cantidad de unidades preparadas en bandeja	Errores ≤ 10%	Junio 8.5% Julio 5.3% Agosto 7.2% Setiembre 8.7%	QQ,FF.
Tener la totalidad de la medicación solicitada para todos los pacientes	(Número de errores / número de indicaciones totales) x 100	≤ 5%	Junio 2.3% Julio 2.3% Agosto 7.7% Setiembre 1.9%	QQ,FF. Los valores que superan la meta serán analizados en la revisión por la dirección

Fueron definidos objetivos estratégicos de modo de asegurar la mejora continua de los procesos

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO	ACCIONES / RESPONSABLES
Satisfacción de médicos	Indice derivado de encuesta	≥ 3 (bueno)		Realizar 2ª encuesta noviembre 2007 Análisis e implementación de mejoras diciembre 2007
Capacitar constantemente	% del plan de capacitación y entrenamiento cumplido	≥ 80%		Se realiza plan semestral de capacitación jun-dic y se evaluará el mismo
Mejora Continua de sus procesos	Mantenimiento del SGC	Mantener SGC		Se realiza auditoría interna y auditoría de seguimiento junio 2008
Promover fluida comunicación y acciones conjuntas con los proveedores	Acciones conjuntas desarrolladas electrónicamente implantadas / acciones conjuntas totales desarrolladas x 100	≥ 80%		Se registran acciones y se evalúan anualmente

## FARMACIA CLÍNICA

Desde el año 2003 se lleva a cabo en la AEPSM el proceso de Atención Farmacéutica, con el cual se detectan, previenen y resuelven problemas relacionados con medicamentos, logrando un uso seguro y eficiente de los medicamentos, atendiendo las necesidades farmacoterapéuticas de los pacientes mejorando la calidad y la relación costo/beneficio. La Farmacovigilancia es una actividad de Salud Pública que evalúa los riesgos relacionados con los medicamentos, identificando, cuantificando y evaluando el impacto de los mismos. Realizando acciones preventivas y comunicando a la comunidad.

### PROCESO DE FARMACIA CLÍNICA

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO	ACCIONES / RESPONSABLES
Atención Farmacéutica	Sugerencias aceptadas /total de sugerencias	≥ 75%	Junio 66% Julio 86% Agosto 92% Setiembre 82%	QQ,FF
	Visitas realizadas por mes	≥ 12	Junio 8 Julio 12 Agosto 9 Setiembre 9	QQ,FF. Los valores que superan la meta serán analizados en la revisión por la dirección
Uso racional y seguro de los medicamentos	Número de Boletines o Talleres realizados	≥ 1 semestral	Junio: "Riesgos asociados al uso de Rosiglitazona" Julio: "Suplementos antioxidantes, no tan saludables como parecen"	QQ,FF.
	Difusiones hechas del servicio		BOLETINES A MEDICOS DE LA ASESP INFORMACIÓN EN REVISTA DE ASESP PAGINA WEB DE ASESP	

## CONCLUSIONES

Como resultado de este trabajo conjunto entre la AEPSM y LATU, se han definido objetivos, indicadores, logros y recursos necesarios. Se han implementado controles, se han analizado y evaluado los resultados y se han implementado las acciones correctivas necesarias, de manera sistemática, continua y documentada. La certificación del servicio de Farmacia permite, utilizando nuevas herramientas, medir los procesos permanentemente a través de indicadores de calidad; asegurando su control, así como anticiparnos a problemas potenciales tomando acciones antes de tener el problema instalado. Esta sistemática basada en el análisis de datos objetivos permite tomar decisiones eficaces que contribuyen en forma decisiva a la mejora continua del sistema.