



PROCESO PARA LLEGAR A LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE UNA FARMACIA COMUNITARIA.



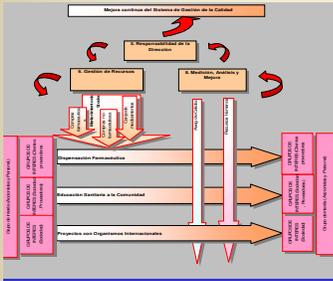
QF. Silvia Agüero. Consultor senior en Gestión empresarial de LATU (Laboratorio Tecnológico del Uruguay)
 QF. Elizabeth Ravera. Master en Atención Farmacéutica y Director Técnico responsable de Farmacia La Floresta,
 Farmacia La Floresta. Treinta y Tres y Argentina. La Floresta. Canelones. Uruguay
 farmaflo@adinet.com.uy

INTRODUCCIÓN

Viendo que en países desarrollados existen farmacias con certificación de calidad y teniendo conocimientos del tema, la dirección de farmacia La Floresta resolvió instrumentar dicha certificación teniendo como meta el mejorar la gestión y la atención brindada.

OBJETIVO

Mostrar la mejora en la gestión de una farmacia comunitaria lograda con la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000.



MATERIAL Y MÉTODOS

Con la colaboración de un consultor de LATU (Laboratorio Tecnológico del Uruguay- Gerencia de Gestión empresarial), se comenzó el proceso de redacción de toda la documentación necesaria de acuerdo a las norma ISO 9001: 2000, teniendo en cuenta la reglamentación exigida por el Ministerio de Salud Pública del país.
 El proceso de implementación del sistema de gestión de calidad comenzó por documentar exactamente lo que se hacía para cada uno de los procesos desarrollados en la farmacia.
 Paralelamente se confeccionó el mapa de procesos (esquema que representa todos los procesos de la organización y como se relacionan entre sí) visualizando en él cuales eran los procesos principales, o sea cliente - cliente y cuáles los procesos de apoyo.
 El desarrollo del mapa de procesos permitió visualizar que existían más de un proceso cliente - cliente. En un principio se sostenía que la dispensación era el único proceso que se llevaba adelante en la organización. Al intentar plasmar todas las actividades desarrolladas, se observó la existencia de otros dos procesos, de Educación Sanitaria a la Comunidad y de Proyectos de Organismos Internacionales.

Se incorporaron otros requisitos de la norma, el registro de reclamos, no conformidades y sugerencias que llevan al desarrollo de acciones correctivas, preventivas y de mejora. A través de este sistema se lograron canalizar y sistematizar el registro de las sugerencias de los clientes y del personal.

Otro de los estándares del sistema es capacitación. El desarrollo del mismo se realizó a través de cursos a nivel interno, que tenían en cuenta la realidad práctica y geográfica de la organización.
 Para ir mejorando el relacionamiento farmacia-proveedores, se definieron criterios de clasificación de los mismos, que hasta el momento eran subjetivos. Estos criterios están basados en tiempo de respuesta de envío y de solución de problemas, percepción general del servicio y errores en los pedidos.
 Todo el sistema está basado en una planificación estratégica, la cual queda documentada en la matriz de la política de calidad y baja en cascada a la planificación operativa que es la matriz de control y seguimiento de los procesos.
 Esta planificación se revisa mensualmente y concluye con la revisión de todo el sistema en la revisión anual por la dirección.
 Pegar proceso de dirección inacal

El sistema se diseñó, se puso en práctica como forma de asegurar su correcto funcionamiento y luego se llegó a la certificación del sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2000.



RESULTADOS

Los resultados se pueden ver en 5 grandes campos:

- a) Cliente externo
- b) Proveedores
- c) Cliente interno
- d) Gestión
- e) Mejora continua

a) CLIENTE EXTERNO

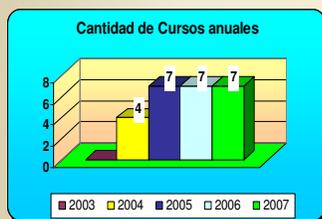


- ITEM Nº 1 : Tiempo de demora en envío de pedido
- ITEM Nº 2 : Errores en los envíos
- ITEM Nº 3 : Cantidad de reclamos que efectuamos
- ITEM Nº 4 : Percepción general del servicio

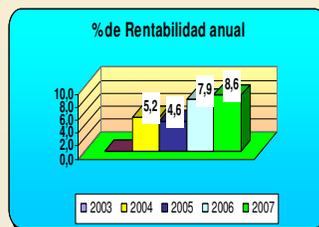
b) PROVEEDORES



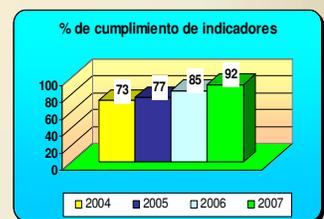
c) CLIENTE INTERNO



d) GESTIÓN



e) MEJORA CONTINUA



CONCLUSIONES

La implementación del sistema de gestión de calidad nos permite al día de hoy:

- ✓ conocer las necesidades de nuestros clientes y plasmarlas dentro de nuestros procesos asegurándoles servicios de calidad
- ✓ mejorar las competencias de nuestros colaboradores asumiendo éstos un compromiso real con la gestión de la organización
- ✓ permite que los proveedores conozcan nuestros requisitos y el beneficio de la relación ganar - ganar.
- ✓ el sistema establece las funciones y responsabilidades para cada integrante de la organización, hecho que asegura una gestión de acuerdo a las políticas establecidas
- ✓ la mejora continua basada en los resultados obtenidos en los diferentes ciclos auditados de nuestro sistema de gestión de calidad, ha permitido que a dos años de la certificación se observen los beneficios del sistema implantado, que llevaron a la obtención de la mención especial en "Liderazgo" en el Premio Nacional de Calidad edición 2006.

