

PRIMEROS PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA RED DE FARMACIAS COMUNITARIAS

Araya M.; Asinari M.; Clavé M.; Caraballo A.; Coassolo A.; Facino M.; Imhof S.; Imhoff A.; Pagani M.; Sen V.; Sosa A.

Colegio de Farmacéuticos de Santa Fe, 1° C.
9 de Julio 2967. Santa Fe (3000)

Introducción

El presente y el futuro profesional de la Farmacia están ligados a la provisión de servicios sanitarios centrados en el paciente. (1)

Hoy en día, la calidad es un concepto clave para los servicios sanitarios. La Organización Mundial de la Salud la define como: Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para los pacientes y un impacto final en la salud. (2)

Desde las oficinas de Farmacia es fundamental que exista un compromiso formal con la calidad, protocolizar la labor diaria de la Farmacia y tener como meta la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para afrontar el nuevo entorno competitivo, caracterizado por una búsqueda permanente de la satisfacción del cliente-paciente ofreciéndole lo que éste demanda de manera más eficiente. (3)

El Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe, 1° C se propuso comenzar a trabajar en el desarrollo de un SGC para las farmacias de su Red. Para ello se consideró importante la formación y la creación de canales de participación y comunicación, a fin de facilitar la sensibilización de los farmacéuticos, vencer la resistencia a los cambios y crear un ambiente favorable para la implementación del SGC. (4,5)

Objetivos

- Difundir la utilidad de contar con un SGC en la oficina de Farmacia, mediante actividades educativas destinadas a farmacéuticos, con el fin de concientizar sobre su importancia.
- Promover la elaboración de Guías de Buenas Prácticas y Procedimientos de los procesos críticos de la labor diaria profesional.

Materiales y métodos

Se llevó a cabo en la ciudad de Santa Fe, el taller “Gestión de la Calidad en la Oficina de Farmacia”. El mismo fue proyectado y coordinado por los integrantes de la Comisión del Departamento de Actualización Profesional del Colegio. Previo a la actividad educativa, estos profesionales redactaron dos guías, teniendo en cuenta las normativas técnicas y legales vigentes, denominadas: “Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos y otros productos en la oficina de Farmacia” y “Buenas Prácticas de Dispensación”.

El taller se desarrolló en 3 etapas.

- La primera consistió en una *introducción teórica* sobre conceptos básicos de la Gestión de Calidad, Guías y Procedimientos para implementar un SGC, y dos *ejercitaciones*. Se construyó en conjunto, una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) (6) teniendo en cuenta la interacción entre las características particulares de la oficina de Farmacia y el entorno en el cual se desarrolla. Luego de identificar como uno de los procesos críticos al “Almacenamiento”, se trabajó con los farmacéuticos a fin de determinar los factores que pueden incidir en la calidad de dicho proceso, para lo cual se utilizó el método de “espina de pescado” (7).

- En la segunda etapa del taller, los participantes reunidos en grupos, analizaron la “Guía de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos y otros productos en la oficina de Farmacia”, redactada por la Comisión, en base a los contenidos de la “espina de pescado”, y a

las experiencias personales de los participantes en la labor profesional diaria. A continuación, se ejercitó a los participantes en la elaboración de un Procedimiento que acompañará a la Guía, con miras a contar con un Manual de Procedimientos en las oficinas de Farmacia.

- En la última etapa de la actividad, en reunión plenaria, se expusieron los resultados del trabajo de cada grupo y se redactaron las conclusiones del taller.

Posteriormente al taller, se difundió el Procedimiento elaborado entre todos los colegiados para su posible implementación en las Farmacias de la Red.

Resultados

Se identificaron las razones por las cuales es necesario trabajar teniendo en cuenta criterios definidos de calidad en la oficina de Farmacia, señalando entre ellas, el fortalecimiento de las Farmacias como Centro de Salud y de la Red como prestadora de servicios.

En las conclusiones del taller, los farmacéuticos reconocieron que el hecho de contar con procedimientos, respecto de las tareas diarias profesionales, optimiza los tiempos de trabajo, la gestión de recursos y de los procesos, en las oficinas de Farmacia.

Se obtuvieron Guías de Buenas Prácticas y un Procedimiento, consensuados.

Conclusiones

Se considera que la metodología aplicada en esta experiencia (elaboración de las Guías por parte de la Comisión y la realización del taller) resultó productiva, dado que se promovió el aprendizaje del tema y la participación de los propios actores en la construcción de un SGC aplicado a las Farmacias de la Red.

Las Guías de Buenas Prácticas y el Procedimiento de actuación elaborados, no sólo permitieron revisar algunos procesos críticos de la oficina de Farmacia sino que lograron aunar criterios al realizarlo en forma conjunta.

Se propone continuar con estas actividades a fin de seguir avanzando con la implementación de un SGC en las Farmacias de la Red.

Bibliografía

- 1- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Madrid. Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España. Julio 2013. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Documents/Buenas-Practicas-Profesionales.pdf>
- 2- Cuba Venereo M. Calidad en los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. Rev Cubana Farm. v.42 n.3 Ciudad de la Habana. sep.-dic. 2008. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152008000300006
- 3- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Norma de Calidad para la Oficina de Farmacia. Octubre 2008. Versión 1.
- 4- Centro Insular de Calidad y Consumo responsable. Guía Práctica: Cómo iniciar la gestión de calidad en su empresa según la ISO 9001. Cabildo Insular de Tenerife. 2010.
- 5- Centeno L; Nerio, G.; Hurtado O. y col. Industrias plásticas modernas. Caso evaluado. Universidad Politécnica de El Salvador. Facultad de Ingeniería y Arquitectura. San Salvador. 2013
- 6- Mora Martínez J.R. Guía Metodológica para la Gestión clínica por Procesos. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. 2003.
- 7- Miranda González F. y col. Introducción a la Gestión de Calidad. Delta Publicaciones. Madrid. 2007.