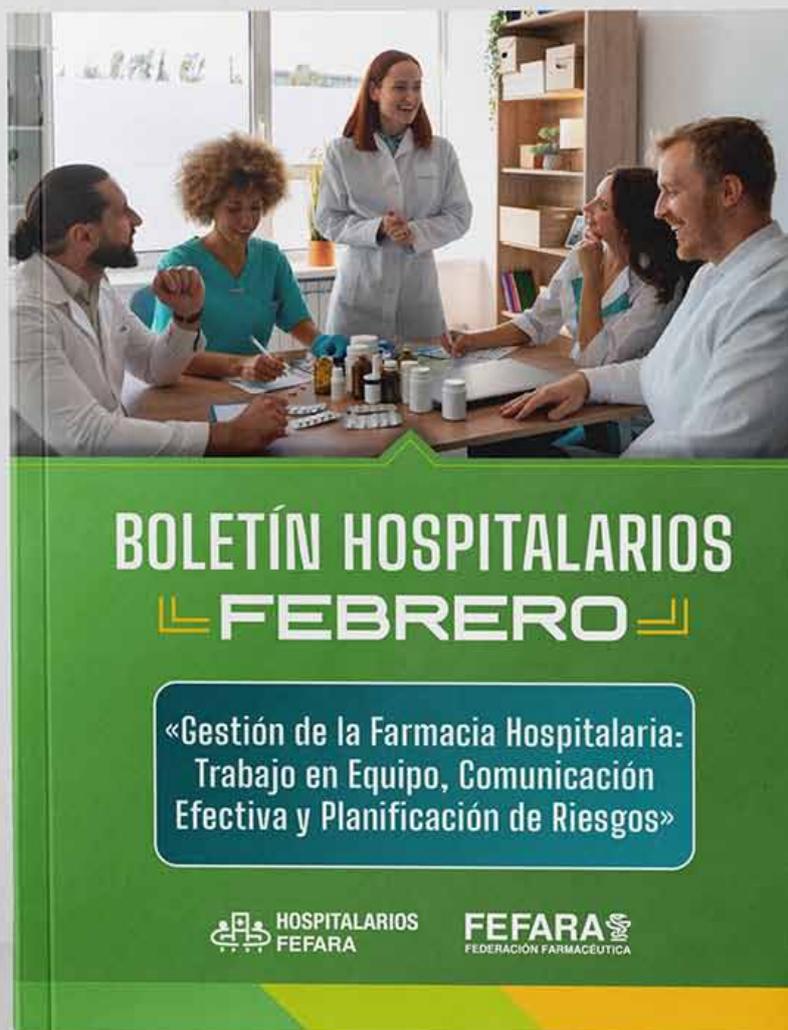


FEBRERO

2025

Boletines informativos



GESTIÓN DE LA FARMACIA HOSPITALARIA: TRABAJO EN EQUIPO, COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PLANIFICACIÓN DE RIESGOS

La Farmacia Hospitalaria ámbito de desarrollo de la profesión sanitaria ha experimentado en las dos últimas décadas una evolución significativa.

Este avance ha sido resultado de su amplia cartera de servicios y de las nuevas competencias desarrolladas, como consecuencia de la necesidad de una asistencia farmacéutica especializada impulsado por el esfuerzo de los profesionales y su capacidad de adaptación al cambio. Esta amplitud de servicios no hubiera sido posible sin la consolidación de las actividades convencionales de selección y adquisición de medicamentos y productos médicos, almacenamiento adecuado, dispensación y distribución, elaboración de medicamentos y farmacovigilancia, entre otras, todas ellas bajo el amparo de una amplia normativa legal.

Todos los que conforman el personal de la Farmacia Hospitalaria de una institución son personas con diferentes perfiles, conocimientos y destrezas, pero todos trabajan en equipo en situaciones normales o de crisis que permiten que la atención sea óptima y de calidad.

Es una realidad que dentro de un equipo de trabajo suelen convivir diferentes generaciones para lo cual puede dificultarse entre otras tareas, la comunicación efectiva.

Uno de los objetivos del líder debe ser el de convertir la diferencia en ventaja, integrando el valor que cada generación aporta al equipo. Aprovechemos la experiencia y el espíritu innovador de nuestras distintas generaciones para fortalecer nuestro servicio, optimizando resultados y mejorando nuestra contribución a la salud del paciente.

Al **trabajar en equipo** se suman fuerzas, actitudes, aptitudes y conocimientos de los diferentes integrantes de una fuerza de trabajo, tienen como fin potenciar entre todos los resultados, la eficiencia y la eficacia de la institución, lo que obliga a cada quien a responsabilizarse de las tareas asignadas, para ello debe haber empatía, armonía, colaboración y acuerdo en toma de decisiones, y todo lo anterior conduce a **que exista un líder** que coordine las acciones dando confianza, orientación, apoyo, distribuya las cargas de trabajo y que además genere ánimo en el grupo, permitiendo que éste sea autosuficiente, creativo y con capacidad de respuesta a cambios eventuales.

Nadie dice que trabajar en equipo sea fácil, pero facilita el trabajo y mejora los resultados.

Un profesional que no entiende qué aporta a la creación de valor pierde el compromiso; es esencial impulsar el autoliderazgo y el coliderazgo para potenciar el equipo y la inteligencia colectiva.

En cualquier comunicación, uno de los aspectos fundamentales para conseguir una correcta transmisión y codificación del mensaje es escoger el canal adecuado. Según una publicación de Juan Pablo Ordovás(1), las personas retenemos en la memoria:



El 10% de lo que leemos.



El 20% de lo que nos dicen.



El 30% de lo que nos muestran.



El 50% de lo que nos dicen y muestran.



El 70% de lo que nos dicen, muestran y ante lo cual respondemos.



El 90% de lo que nos dicen, muestran, ante lo cual respondemos y además lo ponemos en práctica o nos implica personalmente.

Este esquema refleja la importancia de utilizar simultáneamente, varios canales de comunicación a la hora de reforzar un mensaje y de establecer una comunicación. Otro aspecto, también obvio, y fácilmente comprobable en la práctica es la necesidad de retroinformación y de implicación mutua en el proceso comunicativo.

El objetivo de proporcionar una atención que cumpla con los estándares de calidad y seguridad es muy complejo, pero en forma simple se puede decir que requiere de manuales de organización, de protocolos estandarizados y de líneas de acción para cumplir con los objetivos de cada departamento.

El manual de procedimientos tiene como objetivo principal la organización del sector FARMACIA, en el cual se pretende delinear mediante una clara división de tareas, las actividades que conciernen específicamente al área, quién las llevará a cabo, así como el procedimiento concreto que requieren las mismas.

En los comunicados internos, la brevedad es un aspecto fundamental, en el que debe resaltar la información primordial. Por ejemplo, en caso de la suspensión temporal de un medicamento, el comunicado interno debe indicar de manera rápida, casi visual que se trata de la suspensión de un medicamento, indicando las causas (si se conocen) y por supuesto debe ofrecerse una alternativa perfectamente estudiada y contrastada.

Por su parte, y habida cuenta del rol fundamental que cumple el sector farmacia dentro de una institución médica como es un hospital, es de vital importancia que todas las actividades se encuentren sujetas a la normativa vigente que le corresponde, tanto desde el ámbito nacional como provincial.

Finalmente, el objetivo primordial del manual de procedimientos, es el de fijar pautas claras y precisas para que el trabajo dentro del sector se realice de manera ordenada y eficiente, a la par que la interacción con los demás sectores se produzca con la retroalimentación necesaria en pos del firme cumplimiento de todas las actividades que los involucran.

El éxito sólo se obtiene con el cumplimiento de cada uno de los integrantes del grupo de trabajo, lo cual permite que podamos dar una atención segura, eficiente y de calidad para nuestros pacientes.

Para lograrlo no solo debemos contar con objetivos claros, documentados, correctamente informados y adecuadamente implementados, además es necesario contar con un plan de trabajo acompañado de un Plan de Gestión de Riesgos. En esta publicación nos abocaremos a este último punto en particular como una herramienta de Gestión de calidad dentro del servicio de Farmacia Hospitalaria en las organizaciones de atención en salud.

El Plan de Gestión de Riesgos se convierte en el documento guía para que una organización identifique, gestione y mitigue estratégicamente los riesgos. El liderazgo del hospital y los jefes de todos los departamentos deben estar al tanto e involucrados en el desarrollo y evaluación continua del plan. Los planes de gestión de riesgos en el cuidado de la salud comunican el propósito, el alcance y los objetivos del protocolo de gestión de riesgos de la organización.

A continuación, se presenta un ejemplo de un Plan de Gestión de Riesgos en Salud. El formato de un Plan de Gestión de Riesgos varía según la organización y depende del análisis de los sistemas existentes y los datos históricos, así como de las características únicas de cada entidad de atención médica.

Dicho esto, hay algunos componentes fundamentales que deben incluirse en todos los planes de gestión de riesgos en salud:

<p>EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN</p>	<p>Los planes de gestión de riesgos deben detallar los requisitos de capacitación de los colaboradores, que deben incluir orientación para nuevos empleados, capacitación continua y en servicio, revisión anual y validación de competencias, y capacitación específica para eventos.</p>
<p>QUEJAS DE PACIENTES Y FAMILIARES</p>	<p>Para promover la satisfacción del paciente y reducir la probabilidad de litigios, los procedimientos para documentar y responder a las quejas de pacientes y familiares deben describirse en el Plan de Gestión de Riesgos. Los tiempos de respuesta, responsabilidades del personal y acciones prescritas deben ser articulados y comunicados.</p>
<p>PROPÓSITO, OBJETIVOS Y MÉTRICAS</p>	<p>Los planes deben definir claramente el propósito y los beneficios del plan de gestión de riesgos en atención en salud. También deben establecerse objetivos específicos para reducir reclamaciones de responsabilidad, eventos centinela, casi fallos y el costo total de los riesgos de la organización. Además, se debe detallar la presentación de informes sobre datos cuantificables y procesables.</p>

<p>PLAN DE COMUNICACIÓN</p>	<p>Aunque es crucial que el equipo de gestión de riesgos promueva un diálogo abierto y espontáneo, el plan debe proporcionar información sobre cómo y con quién comunicar el riesgo. Las actividades de seguimiento también deben documentarse.</p> <p>Es esencial que el plan detalle los requisitos de informes para los departamentos y el personal ejecutivo. Además, debe promover una cultura segura y libre de culpa, e incluir la capacidad de reportar de manera anónima.</p>
<p>PLANES DE CONTINGENCIA</p>	<p>Los planes de gestión de riesgos también deben incluir preparación ante fallos a nivel sistémico o situaciones catastróficas, como fallos en los sistemas de historia clínica electrónica (EHR), brechas de seguridad y ataques cibernéticos. El plan debe incluir preparación ante emergencias, como brotes de enfermedades y cortes prolongados de energía.</p>
<p>PROTOCOLOS DE REPORTE</p>	<p>Cada organización de salud debe tener un sistema rápido y fácil de usar para documentar, clasificar y rastrear posibles riesgos y eventos adversos.</p>
<p>RESPUESTA Y MITIGACIÓN</p>	<p>Los planes de respuesta a riesgos en atención médica deben incluir sistemas colaborativos para responder a riesgos y eventos reportados, incluyendo respuesta aguda, seguimiento, informes y prevención de fallos repetidos.</p> <p>El plan de gestión de riesgos de atención en salud debe ser un documento vivo que se actualice y mejore frecuentemente en función de los riesgos emergentes, lecciones aprendidas, nueva información y cambios en el sistema de atención. El plan debe prever la comunicación y la capacitación cuando se realicen estas actualizaciones y cambios.</p>

Para que este tipo de herramientas sea eficiente es necesario que el servicio de informática del hospital, sobre la base de los datos suministrados por el Servicio de Farmacia, cree los programas por los que se registrarán las diferentes secciones del Servicio de Farmacia. Dichos programas deberán estar conectados entre sí, y a la vez deben ser compatibles con el resto de programas del hospital para su interconexión.

El desarrollo y fortalecimiento de la Farmacia Hospitalaria requieren un enfoque integral que abarque la colaboración intergeneracional, la comunicación efectiva y una gestión de riesgos bien estructurada. La sinergia entre los profesionales del sector permite optimizar procesos y garantizar una atención segura y eficiente para los pacientes. Asimismo, el establecimiento de protocolos claros y el uso de herramientas tecnológicas facilitan la toma de decisiones y la mejora continua del servicio. Solo a través del compromiso y la evolución constante se podrá consolidar un modelo de farmacia hospitalaria alineado con los más altos estándares de calidad y seguridad en el ámbito de la salud.

Bibliografía:

- 1. Ordovás JP. **Comunicación farmacéutico, médico, enfermera y paciente.** Diploma de Formación Clínica del farmacéutico. Módulo III. Universitat de Valencia. 1ª Edición. 1997
- Eva Negro-Vegaa; Covadonga Pérez Menéndez-Condeb
^a Servicio de Farmacia, Hospital Universitario de Getafe, Madrid, España
^b Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Ramón y Cajal, Madrid, España
El reto de la convivencia generacional (2025) <https://doi.org/10.1016/j.farma.2024.12.005>
- M. Mateos. **Los profesionales no quieren ser jefes (2024).** <https://www.expansion.com/expansion-empleo/desarrollo-de-carrera/2024/10/18/6712491be5fdea7e298b4573.html>
- F.L. Rodríguez Weber¹ ; R. Secín Diep² ; J.L. Ramírez Arias³
¹ Médico Internista. Coordinador de Pregrado y Postgrado, Hospital Angeles Health System. Catedrático de la Facultad Mexicana de Medicina de la Universidad La Salle, Hospital Angeles Pedregal. México.
² Coordinador del Departamento de Psiquiatría. Jefe de Postgrado de la Facultad Mexicana de Medicina de la Universidad La Salle, Hospital Angeles Pedregal. México.
Director Médico. Hospital Angeles Pedregal. México.
El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud, (2022). Acta méd. Grupo Ángeles vol.19 no.4 . https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032021000400477
- L. Tuneu; J. L. Poveda. **Comunicación farmacéutica, médica, enfermera y paciente. Diploma de Formación Clínica del farmacéutico. Módulo III.** Universitat de Valencia. 1ª. Edición. 1997. Cap. 23.2.3. Comunicación del farmacéutico de hospital con los equipos de salud. <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap23.pdf>
- Nejm Catalyst. **What Is Risk Management in Healthcare? (2018).** <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.18.0197>