

DESARROLLO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA FARMACIAS COMUNITARIAS

Autores: Franz, L.; Paciaroni, J.; Del Puerto, M.; Casciani, G.; Sánchez, A.; Intile, M.; Gelabert, J.; Lo Moro, M.E.; Serenelli, S.; Traverso, M.L.

Institución: Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Santa Fe – 2ª Circ.

Mail de contacto: luztrav@gmail.com

Introducción:

La Farmacia Comunitaria (FC) ha ampliado el alcance de los servicios que presta, se requiere una gestión de calidad robusta que de sostén a la implementación de los mismos. Es necesario contar con un Manual de Organización y Procedimientos (MOP), una compilación de declaraciones y normativas escritas con información sobre políticas profesionales y administrativas, y los procesos aceptados para implementarlas.

En la actualidad no existe en nuestro medio un MOP que brinde los lineamientos exigidos por asociaciones de referencia en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos. Se propone un documento que pueda ser adoptado y/o adaptado por las FC para la provisión de servicios de calidad.

Objetivo:

Describir el desarrollo de un Manual de Organización y Procedimientos para la FC.

Materiales y métodos:

Etapas llevadas a cabo:

- Recupero de bibliografía: legislación, Buenas Prácticas (BP), Estándares de calidad, evidencia, guías de organizaciones de referencia.
- Reconocimiento de las funciones actuales de una FC.
- Relevamiento de los procesos desarrollados en FC, sumando los necesarios para proveer Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales.
- Construcción de un mapa de procesos para relacionar los procesos y definir Procedimientos Operativos Estándar (POE) necesarios.
- Redacción del MOP y POEs con formato recomendada por ISO y ANMAT. Puesta en práctica en Prueba Piloto (9 FC del Colegio Farmacéuticos Santa Fe 2ªCircunscripción): revisión de POEs y aplicación de cuestionario validado de satisfacción de pacientes con la atención farmacéutica en FC (recurso propuesto en POE Gestión de Calidad).

Período: noviembre 2023- marzo 2025.

Resultados:

Mediante el trabajo en equipo se construyó un MOP que presenta información completa para respaldar el desempeño del recurso humano y contribuir a mejorar los servicios de la FC.

En Prueba Piloto se revisaron POEs de Dispensación y Facturación, se incluye uno nuevo (POE Control Presión Arterial). Cuestionario satisfacción: se obtuvieron 462 respuestas en total, cada FC realizó el análisis descriptivo de los cuestionarios respondidos por sus pacientes, incorporando la satisfacción del paciente en la gestión de calidad.

Contenidos del MOP:

- Descripción de la FC.
- Misión y visión. Objetivos.
- Funciones.

- Estructura.
- Infraestructura.
- Mapa de procesos.
- POEs (procesos: 3 estratégicos, 15 operativos, 12 de soporte).
- Recurso humano. Funciones, competencias y responsabilidades
- Sistema de Gestión de Calidad.

Conclusiones:

El MOP desarrollado es una herramienta para la gestión de calidad de una FC, dando sustento a la integralidad de sus funciones, de tal forma de prestar servicios que den respuesta a las necesidades farmacoterapéuticas de pacientes y comunidad.