

Damià Barris Blundell, Rocío Sánchez Gómez
Farmacia Zarzuelo
Arroyo de la Miel (Málaga)

Se presenta la experiencia de una farmacia comunitaria en el desarrollo del Programa de Acreditación de Oficinas de Farmacia propuesto por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA). Este programa presenta estándares de calidad propios de la actividad del farmacéutico en su trabajo diario junto, a otros aspectos comunes a los entornos sanitarios, constituyendo una herramienta destinada a favorecer e impulsar los procesos de mejora continua.

En la figura 1, que representa las fases del proceso de acreditación, se puede observar que este modelo de calidad otorga un papel relevante a la autoevaluación (enfoque interno). Durante esta fase, los profesionales de la oficina de farmacia llevan a cabo un ejercicio de reflexión en el que, utilizando como referencia el Manual de Estándares, han de observar lo que se está haciendo bien (evidencias positivas), y detectar a su vez las áreas de mejora.

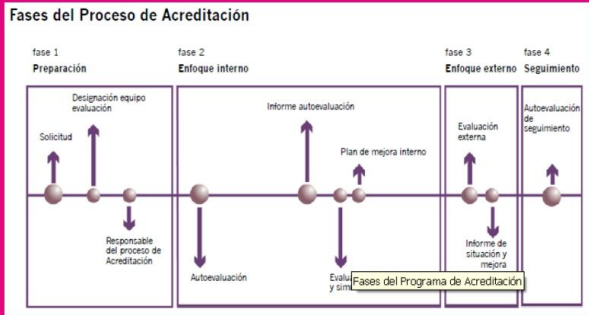


Figura 1. Fases del Proceso de Acreditación

INTRODUCCIÓN

El Manual se estructura en cinco bloques y once criterios (tabla 1):

I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario	1. Usuarios: Satisfacción, Participación y Derechos 2. Accesibilidad y Continuidad de la Prestación Farmacéutica 3. Documentación Farmacoterapéutica
II. Organización de la actividad centrada en el paciente	4. Prestación Farmacéutica 5. Actividades de Promoción y Programas de Salud 6. Dirección y Planificación Estratégica
III. Profesionales	7. Desarrollo profesional continuo
IV. Procesos de Soporte	8. Estructura, Equipamiento y Proveedores 9. Sistemas de Información y Tecnologías de la Información 10. Seguridad y Gestión de Riesgos
V. Resultados	11. Resultados de la Oficina de Farmacia

Tabla 1. Estructura del Manual

Para ser definida como una oficina de farmacia acreditada, ésta deberá cumplir la totalidad de los estándares obligatorios (30%) y al menos el 75% (50) del total de estándares (67) que componen el programa de acreditación, tras la evaluación realizada por la ACSA.

El objetivo del trabajo es describir el proceso de autoevaluación llevado a cabo en una farmacia comunitaria según el Programa de Acreditación de Oficinas de Farmacia de la ACSA.

MÉTODOS

Ámbito: una farmacia comunitaria de Benalmádena (Málaga). Periodo de estudio: la gestión de los años 2007, 2008 y 2009. Evaluación realizada en 2009 y 2010.

Para la autoevaluación se ha utilizado la aplicación informática en entorno web ME_jora C y que está disponible en la página web de la ACSA. Para determinar el nivel de cumplimiento de cada uno de los estándares se ha utilizado el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Corregir) de Deming.

RESULTADOS

El resultado obtenido por la farmacia tras la visita de evaluación de la ACSA ha sido de un 91% de cumplimiento de los estándares (tabla 2).

Agrupación	Nº Estándares	Cumplen	% Cumplim.
01: Usuarios: satisfacción, participación y derechos	10	10	100 %
02: Accesibilidad y continuidad de la prestación farmacéutica	4	3	75 %
03: Documentación farmacoterapéutica	3	2	66,7 %
04: Prestación Farmacéutica	6	6	100 %
05: Actividades de Promoción y Programas de Salud	6	4	66,7 %
06: Dirección y Planificación estratégica	5	5	100 %
07: Desarrollo profesional continuo	11	10	90,9 %
08: Estructura, equipamiento y proveedores	7	6	85,7 %
09: Sistemas de Información y tecnologías de la información	4	4	100 %
10: Seguridad y Gestión de Riesgos	6	6	100 %
11: Resultados	5	5	100 %
Totales	67	61	91%

Tabla 2. Cumplimiento de estándares por criterios.

En la figura 2 se muestra la concordancia global en cuanto a resultados de cumplimiento de los estándares entre la autoevaluación realizada por la oficina de farmacia y la valoración realizada por la ACSA.

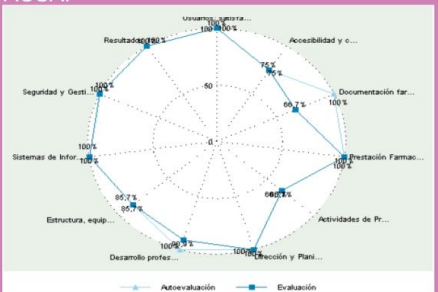


Figura 2. Cumplimiento de estándares por criterios en autoevaluación y evaluación externa.

Las áreas de mejora abordadas han sido:

1. Información de los recursos asistenciales de su entorno.
2. Comunicación y conocimiento del código deontológico.
3. Control del registro de identificadores únicos para la información clínica.
4. Conseguir que el archivo gestionado por la farmacia sea enteramente informático.
5. Disponer de un procedimiento específico de dispensación de medicamentos de especial control médico.
6. Disponer de un mecanismo de detección y notificación de productos milagro.
7. Envío de intervenciones farmacéuticas al programa Dáder para comparaciones.

CONCLUSIONES

El programa de acreditación de oficinas de farmacia de la ACSA con su aplicación informática ME_jora C se ha integrado como una de las herramientas de gestión implantada en nuestra farmacia para la mejora continua.

Se trata de una herramienta de gestión muy específica para las farmacias comunitarias con un lenguaje muy próximo a nuestra labor diaria y en la que destaca la integración de la participación activa de la farmacia comunitaria para la asistencia al paciente en la dispensación, indicación y seguimiento de los tratamientos farmacoterapéuticos.