



UTILIZACIÓN DEL MODELO EFQM COMO HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE UNA FARMACIA COMUNITARIA

Barris Blundell Damián,
Sabio Sánchez Belén
Farmacia Zarzuelo.
Arroyo de la Miel (Málaga)

INTRODUCCIÓN

Se presenta la experiencia de una farmacia comunitaria en la utilización del Modelo Europeo de Excelencia propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM) para la mejora de calidad de la atención farmacéutica. El modelo EFQM está estructurado en 9 criterios: liderazgo, personas, política y estrategia, alianzas y recursos, procesos, resultados en las personas, resultados en los clientes, resultados en la sociedad y resultados clave (Figura 1). La razón de ser de los criterios sería "la satisfacción de los clientes, de las personas y la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, gestión del personal, recursos y procesos que conducen finalmente a la excelencia en los resultados empresariales". En el modelo EFQM el proceso clave para la mejora es la autoevaluación. Con ella una organización es capaz de efectuar un diagnóstico sobre cuál es su situación, de detectar los puntos fuertes existentes y las áreas de mejora; a partir de esta acción puede iniciar planes de mejora sobre algunas de las áreas encontradas deficitarias.

Se ha realizado una segunda autoevaluación según el Modelo EFQM en una farmacia comunitaria con el objetivo de evaluar la gestión de una farmacia comunitaria mediante la identificación de las áreas que deben ser potenciadas y aquellas en las que se deben implantar acciones de mejora.

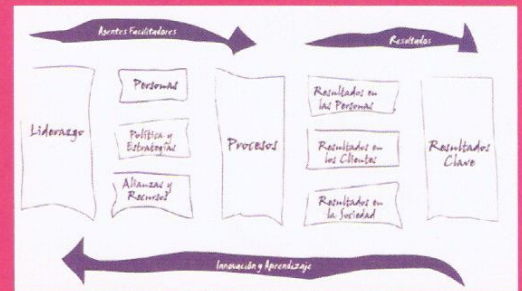


Figura 1. Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)

MÉTODOS

Ámbito: una farmacia comunitaria de Benalmádena (Málaga). Periodo de estudio: la gestión del año 2006 y 2007. Evaluación realizada en 2007.

Para la autoevaluación se ha utilizado la herramienta PERFIL, del Club de Gestión de la Calidad, según la metodología del Esquema de Reconocimiento por dicha Organización.

La autoevaluación por PERFIL está basada en el método de cuestionario. Se ha utilizado el cuestionario de 120 preguntas, que abarca los 9 criterios del modelo EFQM de Excelencia. Para ello se definió un equipo de evaluadores de la Organización, que con una formación previa tanto en el modelo EFQM como en el uso de la herramienta evaluó su organización, otorgando puntuaciones para cada una de las preguntas.

Tras la obtención y análisis de los puntos fuertes y áreas de mejora de la Farmacia, se procedió a elaborar, consensuar y priorizar los planes de mejora. Se utilizaron 4 criterios para establecer una priorización objetiva de las acciones de mejora de la autoevaluación: intensidad de la medida, esfuerzo, coste e impacto.

RESULTADOS

El resultado obtenido por la farmacia ha sido de 251 puntos. Como establece el Esquema de Reconocimiento para las organizaciones con posicionamiento entre 200-400 puntos, nuestra farmacia puede optar al nivel de excelencia "Compromiso hacia la Excelencia". Las acciones de mejora seleccionadas han sido:

1. Revisar los actuales perfiles de puestos para adecuarlos a las necesidades reales de la farmacia y evaluar las necesidades de formación de las personas.
2. Establecer una sistemática de identificación de las necesidades de información y comunicación.
3. Establecer mecanismos sencillos pero efectivos que permitan conocer la opinión de las personas sobre los principales aspectos de la gestión y del liderazgo y pueda identificar, además, sus necesidades y expectativas.

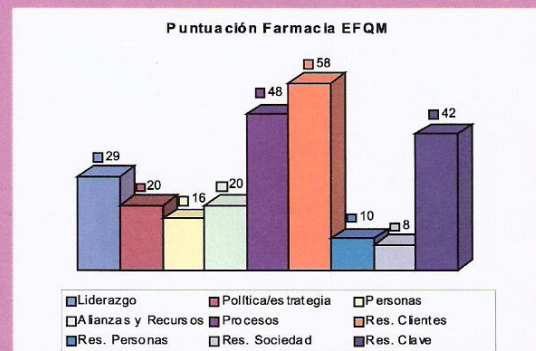


Figura 2. Resultados de la Autoevaluación.

CONCLUSIONES

El modelo EFQM constituye una de las herramientas de gestión implantada en nuestra farmacia para la mejora continua. Sería deseable emplear modelos adaptados a la farmacia comunitaria más fáciles de utilizar, con un lenguaje más próximo a nuestra labor diaria (por ejemplo el Manual para la acreditación de oficinas de farmacia de INACEPS).