

## **Identificar los peligros y puntos críticos de control en los procesos operativos de la oficina de farmacia para mejorar la calidad asistencial**

Sierra Alarcón S, García-Jiménez E, Martínez-Martínez F.

**Objetivos:** Identificar los peligros y puntos críticos de control en los procesos operativos de la oficina de farmacia para mejorar la calidad asistencial.

**Método:** Se realizó un diagnóstico de las oficinas de farmacia de Murcia y se definieron acciones de acuerdo a la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2000. Tras definir la estructura organizativa de la farmacia, se realizó el mapa de procesos, y se aplicó la herramienta de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control para identificar los puntos críticos de los procesos operativos y atribuirle acciones preventivas, de control y correctivas.

### **Resultados:**

- Dispensación: los principales puntos críticos (PPC) identificados afectan a la comunicación inicial con el paciente (por falta de tiempo), a la selección del medicamento y a la información al paciente. Las medidas preventivas, pasan por la verificación con el paciente para no obviar los peligros para su salud.
- SFT: el principal (PPC) identificado es la falta de interés del farmacéutico en ofrecer el servicio y después el efecto cansancio. Son también PPC: falta de tiempo, no disponer de recursos necesarios, errores en la toma de datos (primera entrevista sobre todo), actitud del paciente a aceptar la intervención, no colaboración del médico o equivocación del farmacéutico al realizar el plan de actuación.
- Indicación farmacéutica: necesitan motivación y mejora en la estructura organizativa de la farmacia, para controlar la mayoría de los peligros identificados.
- Gestión de FFMM y PPOO: han sido numerosos los puntos de control que atienden a peligros como falta de recursos técnicos y humanos, fallos en la elaboración y etiquetado, o en la información aportada al paciente.
- Compras: los puntos críticos identificados se orientan a que el paciente disponga del medicamento cuando lo necesite en condiciones óptimas de conservación. Se traduce por tanto en un correcto: control de stock; control de encargos realizados por pacientes; y una recepción minuciosa del pedido (cantidad, normas de conservación, faltas, cargos•.).
- Almacenamiento los puntos críticos identificados son el control de stock, de caducidades y de las normas de almacenamiento.

**Conclusión:** La Ley del medicamento de 1990 obligaba a la custodia y almacenamiento de medicamentos, que hoy día, aún no se encuentran totalmente controlados debido a que no se han implantado las acciones necesarias. En estas circunstancias se encuentra la Formulación Magistral regulada por el RD 175/2001.

En el caso de los procesos de dispensación, indicación farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico, aún está por conseguirse su estandarización y posterior implantación.

**Publicaciones derivadas:**

- Sierra Alarcon S, García-Jiménez E, Martínez-Martínez F. Identificar los peligros y puntos críticos de control en los procesos operativos de la oficina de farmacia para mejorar la calidad asistencial. Comunicación Póster. Congreso Sociedad Española de Farmacia Comunitaria. Madrid. Octubre 2008.

Si desea obtener, el documento del DEA, contacte con el investigador principal, a través de la sección de contacto de Melpopharma en:

<http://www.melpopharma.com/contacto.php>