

Dispensación Automatizada de Fármacos en Atención Ambulatoria: Aplicando Controles de Seguridad e Indicadores de Calidad

*Saldibia Fernández G.; Carrillo Merino L.

Unidad de Apoyo Terapéutico Farmacia ,Hospital Las Higueras, Servicio de Salud Talcahuano ,Talcahuano, Región del Bío-Bío ,Chile

INTRODUCCIÓN: La dispensación es el acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de medicamentos. Como esta actividad es imposible realizar sólo por el profesional farmacéutico, se cuenta con personal técnico entrenado para desarrollar este proceso, el cual, si bien es cierto que se realiza bajo protocolos establecidos, debe ser supervisado en términos objetivos. Para ello se establecen indicadores, estándares y criterios posibles de medir, para así lograr evaluar el proceso.



OBJETIVOS :

- Elaborar un plan de mejoramiento continuo en la dispensación de recetas, utilizando un sistema automatizado para la entrega de fármacos.
- Elaborar requisitos, criterios, estándares e indicadores de calidad para la dispensación.
- Elaborar un instrumento de evaluación para el producto: dispensación.



MATERIALES Y MÉTODOS:

- Utilizando un equipo automatizado de almacenamiento y dispensación rotatorio vertical con software diseñado para ello, los medicamentos se desplazan hasta el operador del equipo, evitando que éste se traslade en su búsqueda.
- Rotulación del medicamento con etiquetas autoadhesivas preimpresas con nombre genérico, dosificación e instrucciones de administración.
- Informe con los medicamentos a utilizar e indicaciones.

Controles de Seguridad :

- Primer control de seguridad: registro del responsable de la digitación al pie del informe.
- Segundo control de seguridad: revisión y etiquetado del despacho, cada medicamento envasado debe corresponder a la receta preparada.
- Tercer control de seguridad: entrega de los medicamentos. El número de medicamentos solicitados deben corresponder a la receta que se tiene a la vista.
- Cuarto control de seguridad: el farmacéutico supervisor del proceso, cada cierto número de dispensaciones, debe verificar que se cumplen los requisitos antes mencionados.

RESULTADOS:

Elaboración de requisitos y estándares de calidad :

- Receta es recepcionada y transcrita correctamente por el técnico, ingresada al sistema computacional con todos los datos requeridos según norma establecida. Estándar 100%.
- Fármacos correctamente entregados, etiquetados y envasados individualmente con etiqueta autoadhesiva. Debe entregarse correctamente al paciente los fármacos indicados en la receta. Estándar 100%.
- Informe impreso. Se entrega la información completa de los fármacos prescritos en la receta con las instrucciones de administración y próxima citación. Estándar 90%



Elaboración de indicadores:

- 1. % de recetas ingresadas con datos completos.
- 2. % de medicamentos digitados en forma equivocada (centinela).
- 3. % de medicamentos etiquetados o envasados erróneamente (centinela).
- 4. % de pacientes que recibe información escrita completa

Instrumento de Evaluación del Producto Dispensación:	
Actividad	gestión control del proceso
Producto	dispensación de receta a paciente ambulatorio
Proveedor	farmacia atención ambulatoria del Hospital Las Higueras de Talcahuano
Requisitos de Calidad	
Si = 1 NO = 0 Observaciones	
1. La receta trae control con IP RUT del paciente	
2. La receta trae control de receta	
3. Los medicamentos envasados individualmente	
4. La etiqueta de envase indica nombre de fármaco	
5. La etiqueta contiene las instrucciones de administración	
6. El informe contiene la indicación de uso	
7. El informe contiene la indicación de medida tratante	
8. El informe contiene las indicaciones de uso	
9. El informe indica la fecha de expedición	
10. El informe indica la fecha de vencimiento	

Calificación del Producto:

- Entre 10 a 8 puntos = Excelente
- Entre 7 a 5 puntos = Bueno
- Menor a 4 puntos = Malo

Calificación Obtenida del Producto

Nombre y Firma del Evaluador



Elaboración de Instrumento de Evaluación



El sistema funcionando durante 7 meses ha logrado:

- Procesar 84.631 recetas vs 68.000 sin sistema automatizado.
- Han existido 2 errores de transcripción, sin consecuencia para el paciente, detectados en el segundo control de seguridad.
- Ha ocurrido 1 error de etiquetado, detectado en el tercer control de seguridad.

CONCLUSIONES:

- Se logró potenciar las habilidades y competencias del trabajo en equipo.
- El sistema implementado permite oportunidades de mejora en el proceso de dispensación.
- Se ha logrado un producto de calidad, que permite una mejor utilización de los fármacos, con instrucciones claras y legibles.



REFERENCIAS/BIBLIOGRAFIA :

- Minsal Chile."Guía de Organización y Funcionamiento de la Atención Farmacéutica en Hospitales del SNS". 1ra. Edición ,1995.
- Marquez Peiró J., "Criterios, Indicadores y estándares de calidad para el manejo de los medicamentos". Diploma Calidad Farmacoterapéutica , Versión 2007 .
- Márquez Peiró J., López-Montenegro Soriano M."Validación de los programas de calidad farmacoterapéutica. Difusión de resultados, indicadores e incorporación de mejoras".Diploma Calidad Farmacoterapéutica , Versión 2007.
- Peretta, M., "Reingeniería Farmacéutica. Principios y protocolos de atención al paciente" , 2da edición . Edit.Medica Panamericana. Buenos Aires 2005.
- Gnecco G. , Modulo II, "Fijación de Criterios y Estandares", Diploma Gestión de Calidad , Univ. de Chile ,2005.