

# PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN EL PROCESO DE LOGÍSTICA Y APROVISIONAMIENTO DE UN SERVICIO DE FARMACIA

Largo Barrilero P, Duro Martínez AM, Toro Chico P, Pérez Encinas M.  
Área de Farmacia. Hospital Universitario Fundación Alcorcón.

53 Congreso de la SEFH y I Encuentro Iberoamericano de Farmacéuticos de hospital. Valencia, 21-24 Octubre 2008

## OBJETIVO

Planificar la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el subproceso de recepción, almacenamiento y conservación de los medicamentos dentro de la logística y aprovisionamiento de un servicio de farmacia hospitalaria.

## MATERIAL Y MÉTODOS

- \* Análisis descriptivo del subproceso de recepción, almacenamiento y conservación de los medicamentos planteado como una metodología de trabajo según la norma ISO 9001:2000.
- \* Se forma un grupo de trabajo constituido por el farmacéutico, administrativo y los técnicos de farmacia.
- \* Etapas planteadas:
  - 1- Identificación y definición del subproceso: alcance, entrada y salida.
  - 2- Descripción del subproceso: actividades, mapa del proceso, diagrama de flujo, puestos de trabajo y responsabilidades. Se determinaron los criterios que aseguren la eficacia y control del proceso

- 3- Desarrollo de documentación: procedimientos e instrucciones de trabajo y hojas de registro.
- 4 - Implantación del sistema de mejora continua:
  - \* Definición de indicadores: para el seguimiento y medición del proceso.
  - \* Registro de no conformidades e implantación de acciones preventivas y correctivas.
  - \* Realización de auditorías internas
  - \* Control de la documentación y registro
- \* Fuentes de información utilizadas:
  - . Manual de procedimientos de adquisición y recepción.
  - . Mapa de Procesos del Área de Farmacia.

## RESULTADOS

### CRITERIOS (grado de cumplimiento: 100%)

1. El servicio de farmacia dispone de acceso directo para la entrada de mercancías, y la zona de recepción se comunica con la de dispensación
2. Se realizan controles de identidad de los medicamentos
3. Se comprueban las cantidades recibidas respecto a las solicitadas
4. En el registro de entradas, figuran los lotes y caducidades de los productos recibidos, así como la firma, sello y fecha
5. Se consideran las condiciones especiales de conservación de medicamentos termolábiles, fotosensibles, citostáticos, productos inflamables, productos de nutrición, contrastes, estupefacientes y psicótropos.

Indicadores determinados para el seguimiento y medición del proceso:

#### \* Indicador 2: Eficiencia en la recepción

$$\frac{\text{Nº albaranes comprobados con medicamentos recibidos}}{\text{Nº total albaranes recibidos}} \times 100$$

- Frecuencia de evaluación: semestral
- Objetivo: evaluar si se comprueba la conformidad de lo recibido con lo que figura en el albarán de entrada

#### \* Indicador 2: Conformidad con el pedido

$$\frac{\text{Nº albaranes comprobados con el pedido realizado}}{\text{Nº total albaranes recibidos}} \times 100$$

- Frecuencia de evaluación: semestral
- Objetivo: evaluar si se comprueba la conformidad de lo recibido (albarán) con lo solicitado (pedido)

#### \* Indicador 3: Conservación especial

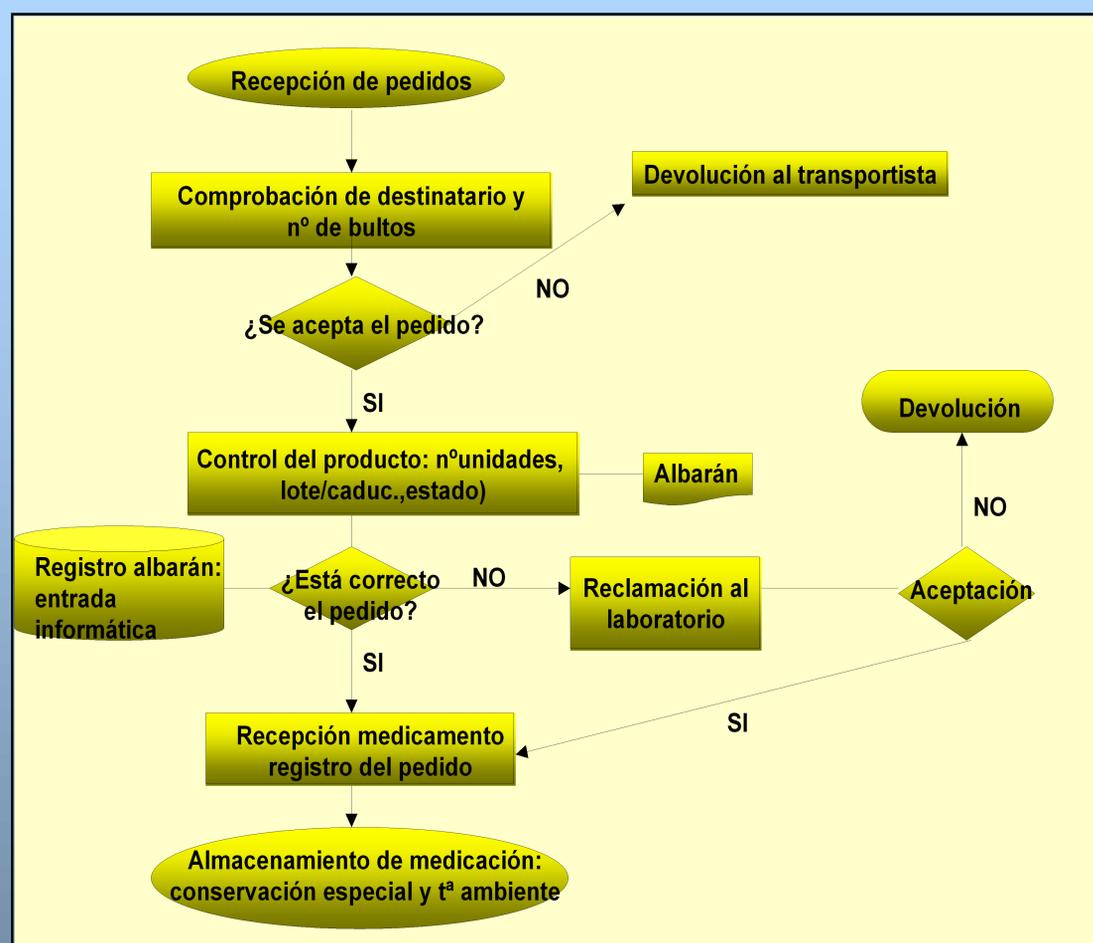
$$\frac{\text{Nº medicamentos incorrectamente almacenados}}{\text{Nº total medicamentos de conservación especial recepcionados}} \times 100$$

- Frecuencia de evaluación: semestral
- Objetivo: evaluar si la conservación de medicamentos se realiza de forma adecuada según las condiciones que figuran en ficha técnica

#### \* Términos definidos en el proceso:

- \* **Alcance:** la recepción, almacenamiento y conservación de todo medicamento en la farmacia
- \* **Entrada:** llegada de los medicamentos
- \* **Salida:** almacenamiento del medicamento
- \* **Propietario:** técnico de farmacia

### Diagrama de flujo de las actividades del proceso



## CONCLUSIONES

- \* La forma de trabajo no se ve modificada esencialmente con la implantación de un sistema de gestión de calidad, sino que se establece un sistema normalizado cuyos procesos están perfectamente descritos y documentados, facilitando la trazabilidad del proceso y la supervisión de las fases.
- \* La aplicación de las normas ISO debe entenderse, no como una acción puntual o como unos criterios de actuación fijos sino, como un proceso dinámico cuyo objetivo final es la mejora continua del sistema de gestión de calidad.