

SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN EL SISTEMA DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA (SDMDU)

Titos Arcos JC, Ventura López M, Sánchez Quiles I, Sala Vilajosana N, Pastor Cano P, Martínez Bueno MA
Servicio de Farmacia. Hospital General Universitario Morales Meseguer (Murcia)

OBJETIVOS:

Analizar y evaluar los resultados de los indicadores de calidad del SDMDU, como herramienta para implantar nuevas actuaciones en el Área.

MÉTODOS:

Se ha realizado un seguimiento de los resultados obtenidos durante 6 años en los indicadores de calidad, definidos como porcentajes que son:

CALIDAD EN EL HORARIO

- Recepción de órdenes médicas (OM): número de OM recibidas en el SF frente al número de OM totales.
- Transcripción de OM: número de OM transcritas frente al número de OM totales.
- Validación de OM: número de OM validadas frente al número de OM totales.
- Llenado del carro: número de OM dispensadas frente al número de OM totales.
- Dispensación: número de OM dispensadas que llegan a la unidad de enfermería.

El estándar definido para todos es 80%. Estos indicadores se evalúan en tiempos diferentes, según el horario de salida del carro.

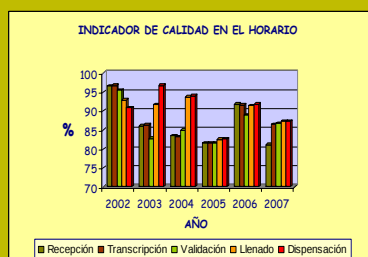


Figura 1

CALIDAD EN EL PROCESO

- Error de transcripción: número de unidades transcritas incorrectamente frente al número de unidades totales.
- Error de llenado: número de unidades erróneas en carro frente al número de unidades totales.
- Error de validación: número de líneas de prescripción incorrectamente validadas frente al número de líneas totales.
- Reclamaciones: número de unidades de medicamento reclamadas frente a las dispensadas.

Los estándares definidos son respectivamente: $\leq 2,5\%$; $\leq 3\%$; $\leq 1\%$ y $\leq 1\%$.



Figura 2

RESULTADOS:

➤ **Horario** (Fig.1): el porcentaje de recepción de OM disminuye desde el año 2002 (96,6%) al 2007 (81,2%). El porcentaje de transcripción disminuye desde el año 2002 (96,8%) al 2007 (86,56%). Durante 2003-2005, el porcentaje de validación farmacéutica fue inferior al de dispensación, siendo 82,8%; 85% y 81,5% en validación, y 91,7%; 93,8% y 82,5% en dispensación. En 2006 y 2007 esta relación se invierte, siendo del 100% en 2007.

➤ **Proceso** (Fig.2): el indicador de transcripción es inferior al estándar ($\leq 2,5\%$) durante todo el periodo. El indicador de llenado permanece por debajo del estándar en los años 2002, 2006 y 2007. Disminuye notoriamente en 2007 (2,59%), siendo en 2006 del 5,6%. Los errores de validación se mantienen inferiores al estándar. El porcentaje de reclamaciones aumenta en este periodo desde 0,5% en el año 2002 a 1,46% en 2007.

CONCLUSIONES:

- El empeoramiento progresivo del indicador en el horario de recepción origina tiempos cada vez más ajustados para realizar una dispensación con calidad.
- En 2007, se consigue validar el 100% de los tratamientos antes de su dispensación.
- Creemos que las variaciones en los errores de transcripción, llenado y validación son el resultado de las acciones de mejora de calidad y los cambios realizados. (En el año 2006 se implanta un nuevo aplicativo informático).
- Las reclamaciones aumentan progresivamente. Corresponden a carros revisados, por lo que no se deben a errores de llenado. Se deben al SDMDU y problemas de comunicación, lo que ha llevado a analizar el circuito, junto con todos los estamentos implicados, con el fin de mejorar la calidad y seguridad.