

ANÁLISIS DE MODOS DE FALLO Y SUS EFECTOS APLICADO A LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA A PACIENTES EXTERNOS

MD. Vega, MD. Santos, A. Lluch, G. Rodríguez, R. Muñoz, C. Del Prado.

Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Virgen del Rocío.

Objetivos:

Identificar los riesgos existentes en el proceso de atención farmacéutica a pacientes ambulatorios, y establecer su impacto relativo a través del cálculo del número de prioridad de riesgo (NPR), antes y después de la implantación teórica de una serie de medidas de mejora, con el fin de priorizar aquellas acciones que lleven a un resultado más coste-efectivo.

Material y Métodos:

Se aplicó la metodología AMFE (Análisis de Modos de Fallo y sus Efectos) al proceso de atención farmacéutica a pacientes externos. Para ello, se contó con un equipo multidisciplinar formado por personal directamente relacionado con la consulta de atención farmacéutica. Se detallaron todos los subprocesos implicados y se identificaron los diferentes modos de fallo, las posibles causas y los efectos potenciales en el paciente. Para obtener y seleccionar aportaciones se utilizó la técnica de la “tormenta de ideas”. Se calculó el NPR para cada uno de los modos de fallo, y se propusieron medidas de mejora, para posteriormente recalcular el NPR tras su implantación hipotética.

Resultados:

El proceso de atención farmacéutica a pacientes externos se dividió en 3 subprocesos, que fueron: recepción del paciente e interpretación de la prescripción, dispensación de la medicación, e información al paciente. Se detectaron un total de 18 modos de fallo, que mostraron una gran variabilidad en cuanto a causas y efectos en el paciente, siendo la media del número de modos de fallo hallados para cada uno de los subprocesos de 6.

En la figura 1 se detallan, para cada subproceso, los modos de fallo con NPR inicial mayor de 100 que sufrieron una mayor variación tras la implantación teórica de la medida de mejora.

En la figura 2 se muestra la variación de NPR tras la aplicación hipotética de la acción de mejora.

Modo de Fallo	Efecto	Causas	6 prevención	6 ocurrencia	6 detección	NPR inicial	Acciones recomendadas	6 prevención	6 ocurrencia	6 detección	NPR final
Transcripción y dispensación errónea	Ineficacia, daño en el paciente	Prescripción incorrecta	9	4	4	144	Comprobación de parámetros clínicos: Hb, carga viral, CD4, función renal...	6	3	2	36
Dosis errónea	Ineficacia, toxicidad	Presentación parecida	9	3	4	108	Etiquetas de colores diferenciadoras	9	2	2	36
Exceso de información	No asimilación de la información	Muchos datos en poco tiempo	7	3	5	105	Entregar la información escrita disponible y con soporte visual	2	1	5	10

Figura 1

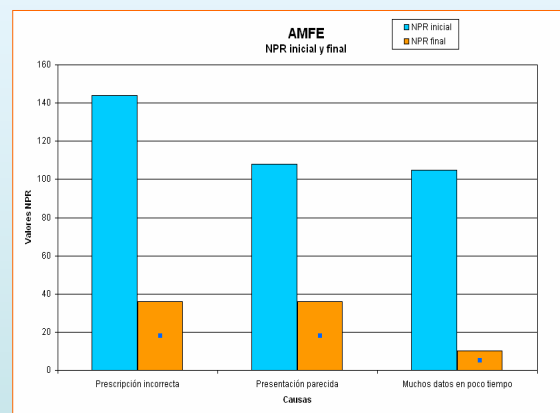


Figura 2

Conclusiones:

La metodología AMFE es una herramienta sistemática útil en el proceso de atención farmacéutica a pacientes ambulatorios para identificar riesgos, así como para calcular su impacto relativo basado en ocurrencia, gravedad y probabilidad de detección.

La aplicación de esta metodología permite planificar y priorizar medidas de mejora en la consulta de atención farmacéutica de una manera proactiva y en función de su coste-efectividad.