

# ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE INCIDENCIAS EN LA RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS



Valiente Borrego F, Sánchez Martínez I, Miranda López C\*, Albarracín Marín-Blázquez M\*\*. Servicio de Farmacia.\*Dirección de Gestión. \*\*Dirección Médica. HOSPITAL DE CIEZA. MURCIA

**OBJETIVO:** Analizar y evaluar las incidencias o problemas en la recepción de medicamentos solicitados por el área de gestión del servicio de farmacia.

## MATERIAL Y MÉTODOS:

El **área de gestión** es responsable de garantizar una provisión eficaz y eficiente de medicamentos dentro del hospital. El control de la recepción es esencial para una adecuada adquisición y gestión de medicamentos.

Nuestro servicio cuenta además con un depósito localizado en otro centro de la región al que también abastece.

1. Se diseñó e implantó un formato para el registro y la notificación de incidencias a proveedor que incluía: *fecha, datos del proveedor, número de pedido emitido, tipo de incidencia asociada:*

SERVICIO DE FARMACIA  
Cieza a ..... de ..... de 2008

A: Laboratorio: .....

Nº Incidencia: .....

Con fecha ..... se ha recibido en este Servicio de Farmacia su envío con nº de albarán ..... correspondiente a parafarmaco número pedido nº ..... de fecha ..... en el que observamos la siguiente incidencia:

! Falta algún bulto:  
 ! No se conserva la cadena de frío. (Medicamento sin acumulador de frío y sin indicador de temperatura o con plásticos sin protección adecuada y que se descongelan).  
 ! Viene sin albarán (Se facilita nuestro trabajo si el albarán viene valorado y por duplicado).  
 ! Llega roto o en malas condiciones.  
 ! El pedido llega incompleto, falta parte de la mercancía que figura en el albarán/pedido nº .....  
 ! Pedido duplicado, ya recibido con albarán nº .....  
 ! Pedido no solicitado por este Servicio de Farmacia.  
 ! La cantidad de los medicamentos es inferior a seis meses.  
 ! La agencia de transporte ..... no deja copia del albarán de entrega en el Servicio de Farmacia.  
 ! Medicamentos clonados/cópias sin identificar.  
 ! Otros: .....

Observaciones: .....

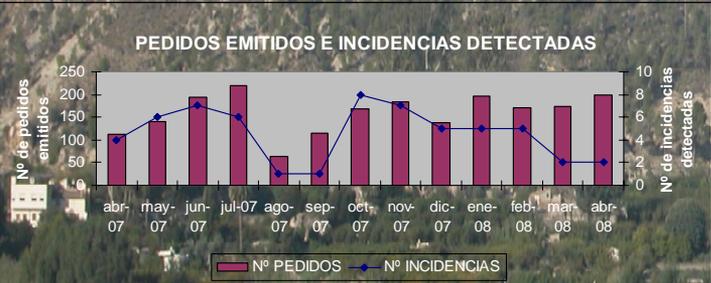


2. Una vez comunicada la incidencia por fax al laboratorio, se registraba además el **tiempo** que transcurría hasta su resolución.
3. Tras la puesta en funcionamiento se analizaron y evaluaron de forma retrospectiva todas las incidencias correspondientes a los pedidos emitidos entre **abril de 2007 y abril de 2008.**

## RESULTADOS

- Se analizaron un total de **59 incidencias** correspondientes a **2074 pedidos** emitidos durante el periodo de análisis: es decir 2,8 % de incidencias, lo que corresponde a una incidencia por cada 35 pedidos (aproximadamente un problema cada 4 días).
- Entre los tipos de incidencias más frecuentes se encuentran: **pedidos no solicitados por nuestro servicio (51%)**, **llegada sin albarán (17,9%)**, **falta de algún bulto (10,7%)** y **pedido sin conservación de la cadena de frío (8,9%)**.
- El tiempo medio para la resolución de cada problema se estimó en 10,5 días.

### INCIDENCIAS DETECTADAS



## CONCLUSIONES

1. El porcentaje de pedidos recibidos incorrectamente (no solicitados por nuestro centro, sin albarán o incompletos) hace necesario **mejorar la comunicación con el proveedor**, tanto para confirmar la dirección de entrega como para resolver el problema en el menor tiempo posible.
2. Sería interesante poder **valorar el impacto económico** (consumo de recursos) que estos incidentes ocasionan en la gestión de medicamentos.
3. El análisis de los incidentes o problemas logísticos que afectan a la recepción de medicamentos, permite identificar **oportunidades de mejora** para optimizar del proceso.



### BIBLIOGRAFÍA:

- ➔ Cuéllar MJ, Font I, Sanz SA, Carbajal JA, San Martín MD, Escrivá JJ. Evaluación del sistema de recepción de medicamentos en un área de gestión centralizada. Revista de Calidad Asistencial 2000 (15):4:235-240.
- ➔ Sánchez F, Castillo C, Martínez GM. Implantación de criterios de calidad en la recepción de medicamentos en un hospital comarcal. IV Congreso Regional de Calidad Asistencial. Murcia, 2003.
- ➔ Viñuales MC, Abad B, Amador MP, García JM, Cervero L, Herrera V, et al. Mejora en la recepción y manipulación de medicamentos del Hospital de San Jorge. VI Jornadas de Trabajo sobre Calidad en Salud y III Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 2007.