

• **Objetivo:** Presentar indicadores de calidad y sus correspondientes valores estándar para las actividades desarrolladas en el área de dispensación de medicamentos de un hospital de 160 camas con sistema de gestión de calidad EFQM (400+) y con certificación ISO-9001-2000 en el Servicio de Farmacia.

• **Método:** Descripción de los indicadores, presentación de los valores obtenidos los últimos tres años y los estándares fijados en: a) unidosis con prescripción manual en el 100% de las camas; b) dispensación por reposición de stock en las Unidades Centrales.

• **Resultados:**

a) Unidosis:

- "Validación de prescripciones médicas" (Gráfico 1)

$\text{n}^\circ \text{ de medicamentos incorrectamente transcritos en Farmacia} / \text{n}^\circ \text{ total de medicamentos revisados} \times 100$

- "Reclamaciones dispensación" (Gráfico 2)

$\text{n}^\circ \text{ de reclamaciones registradas} / \text{n}^\circ \text{ total de medicamentos dispensados} \times 100$

- "Errores preparación carros unidosis" (Gráfico 3)

$\text{n}^\circ \text{ de medicamentos incorrectos} / \text{n}^\circ \text{ total de medicamentos preparados} \times 100$

b) Reposición de stock:

- "Preparación medicación de stock" (Gráfico 4)

$\text{n}^\circ \text{ de medicamentos incorrectos} / \text{n}^\circ \text{ total de medicamentos preparados} \times 100$

Gráfico 1. Tasa errores validación

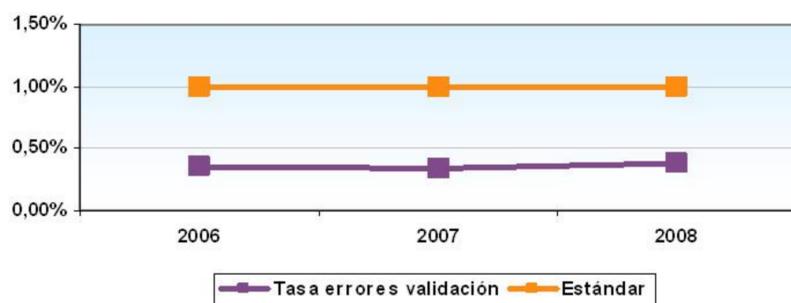


Gráfico 2. Tasa reclamaciones dispensación

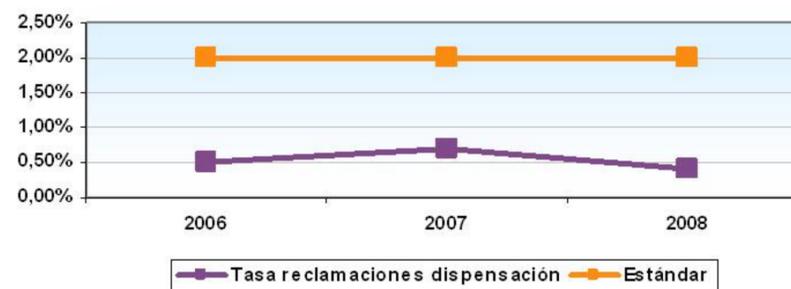


Gráfico 3. Tasa errores carros unidosis

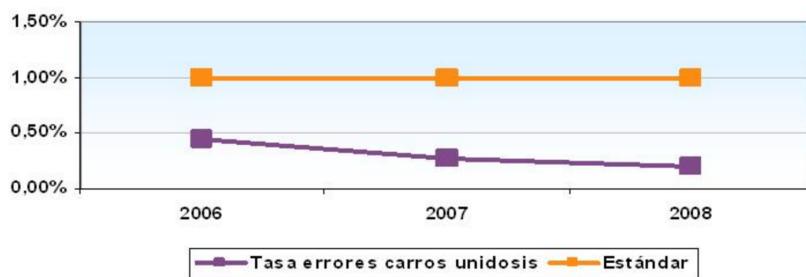
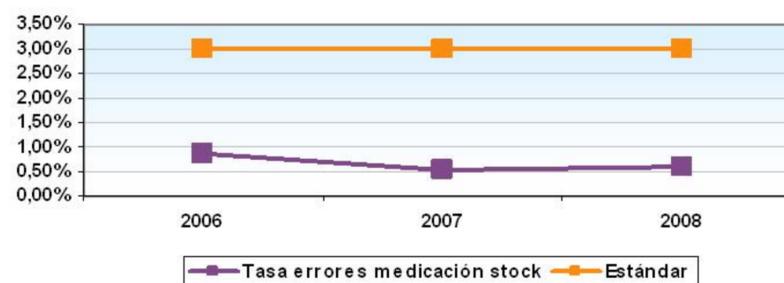


Gráfico 4. Tasa errores medicación stock



• **Conclusiones:**

✓ Los valores obtenidos para los indicadores definidos se encuentran dentro del rango fijado como estándar.

✓ La implantación de indicadores para la valoración de las actividades desarrolladas en el Servicio de Farmacia, el seguimiento de su evolución a lo largo del tiempo y la comparación sistemática con los estándares fijados como propios o del entorno es la base de todo sistema de calidad.

✓ Los farmacéuticos debemos dar a conocer los resultados de nuestra actividad para favorecer su puesta en común en los foros profesionales y así facilitar el desarrollo del benchmarking con el fin de conseguir la mejora continua de la calidad y avanzar en el camino de la excelencia.