

# Mejorando la calidad asistencial del Servicio de Farmacia: análisis de las reclamaciones de planta.

Calzón Blanco C, Isidoro García M, Mejuto Pérez del Molino B, Fernández López de Vicuña E,  
Ayastuy Ruiz A, Durán Román C.

Servicio de Farmacia. Hospital de Cabueñes. Gijón.

## OBJETIVOS

- Analizar las **incidencias detectadas** por las unidades de enfermería en el carro de unidades.
- Evaluar la **eficacia de la corrección** de carros en la reducción de incidencias notificadas.

## MATERIAL Y MÉTODOS

- **Análisis descriptivo** de las reclamaciones.
- **Corrección de 2-4 carros** diarios en el S. de Farmacia.
- Período de estudio: Enero-Marzo 2009.
- **Eficacia:** reducción de incidencias tipo 2 y 4.
- Unidades de enfermería implicadas: 16.
- Análisis estadístico:  $\chi^2$ .



Revisión del carro en la  
unidad de enfermería



Utilización de  
**impreso de  
incidencias**



Evaluación en el  
Servicio de Farmacia

### Tipos de incidencias

- Tipo 1: error de transcripción
- **Tipo 2: error de dispensación**
- Tipo 3: orden posterior a la subida del carro
- **Tipo 4: medicamento transcrito y en teoría enviado**
- Tipo 5: error de prescripción
- Tipo 6: medicamento no prescrito en orden médica
- Tipo 7, 8,9,10: otros

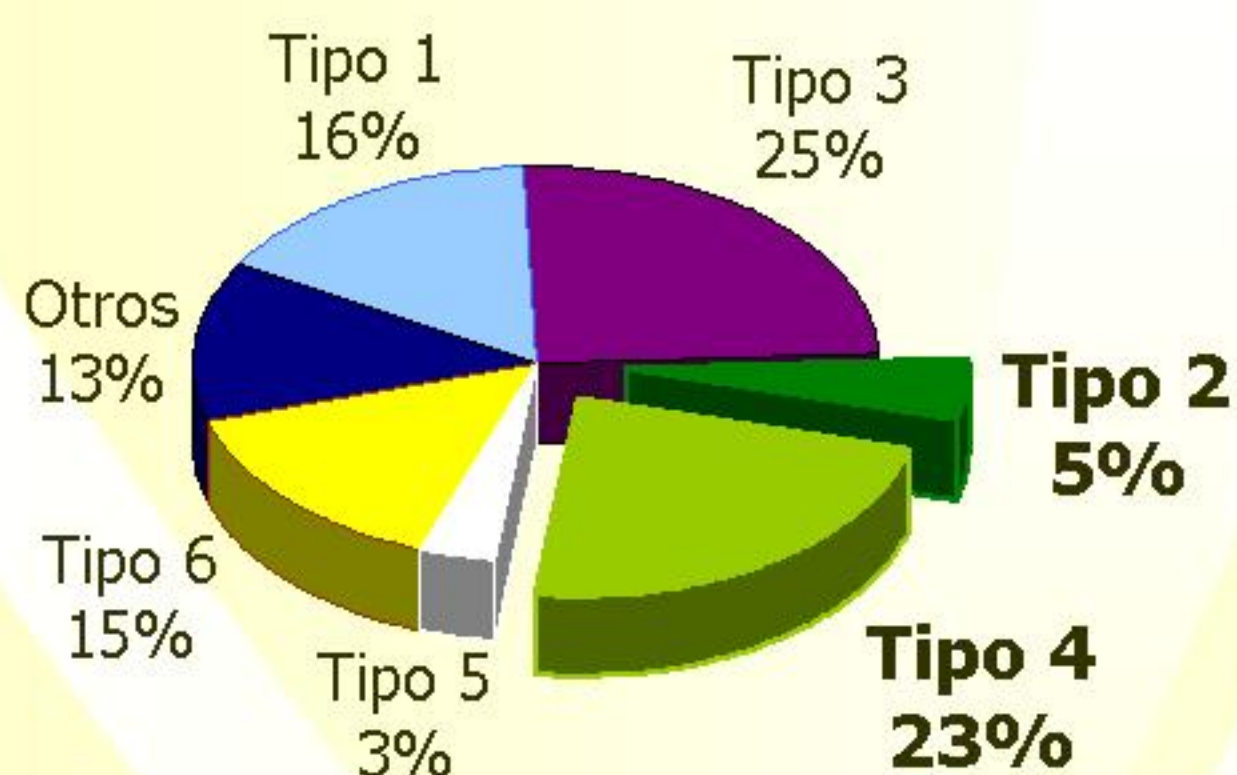
## RESULTADOS

Total de **impresos evaluados:** 1087

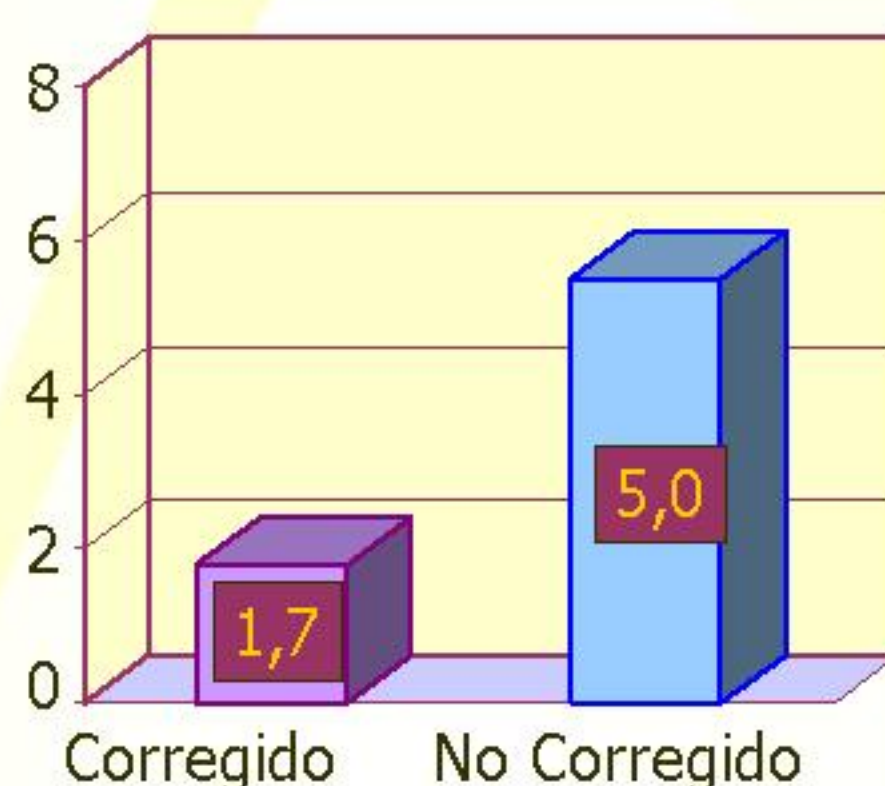
Total de **incidencias:** 4428

Total de **carros revisados:** 298

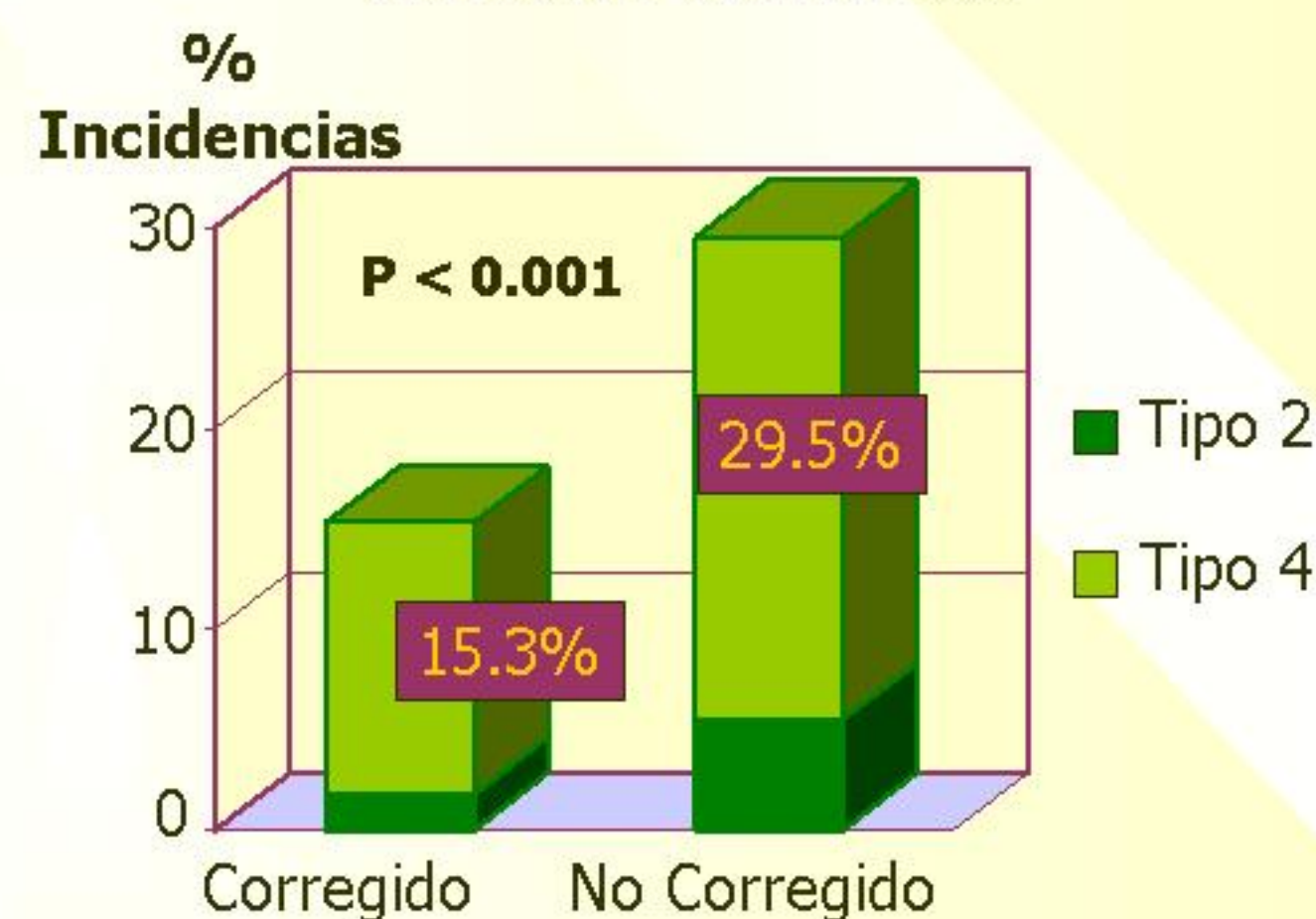
### Distribución de los tipos de reclamaciones



### Promedio de reclamaciones



### Eficacia de la revisión de carros



## CONCLUSIONES

- La **primera causa de reclamación** en nuestro hospital es la suma de los errores de dispensación y la solicitud de medicamentos bien transcritos y en teoría dispensados.
- La **eficacia de la revisión** de carros demuestra la necesidad de **incrementar esta actividad** para mejorar la calidad asistencial del Servicio de Farmacia.