

# Gestión de calidad en una Farmacia Comunitaria: aplicación de herramientas para la dispensación de medicamentos por obra social

Franz Laura<sup>1</sup>, Colautti Marisel<sup>2</sup>

1-Farmacéutica Directora Técnica Farmacia Franz (Rosario). 2-Docente Área Farmacia Asistencial. Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas. Universidad Nacional de Rosario.

**Introducción:** La gestión de calidad en las farmacias comunitarias es una de las claves para aumentar la satisfacción y la seguridad del paciente. Como resultado de las políticas de medicamentos dispuestas a partir del año 2001 en Farmacia Franz (FF), se registró un aumento del 30% en la dispensación de medicamentos a través de obras sociales (OS), lo que generó la propuesta de incorporar la gestión por procesos como oportunidad de mejora.

**Objetivo:** Aplicar herramientas de gestión de la calidad en el proceso de dispensación de medicamentos por OS en una farmacia comunitaria (FF) de la ciudad de Rosario.

**Materiales y métodos:** El período de estudio fue de julio 2012 a junio 2014, divididos en cuatro semestres y se realizó un abordaje cuantitativo y cualitativo.

El disparador para el abordaje cualitativo fue el POE FF.02.02 "Dispensación de Medicamentos por Obra Social", aplicándose el diagrama de espina de pescado para identificar causas raíz de los errores de dispensación y observar relaciones entre ellas. Por medio de tormenta de ideas se propusieron posibles soluciones. Luego se priorizaron las decisiones a tomar usando un grupo nominal. El abordaje se completó con entrevistas semiestructuradas con ejes preestablecidos a los miembros del equipo de trabajo.

El análisis cuantitativo utilizó los débitos, recetas devueltas y sus causas; así como descripción de las liquidaciones de OS, en relación a la cantidad de recetas presentadas.

**Resultados:** A partir de los registros, se observó que los errores cometidos durante el primer período de 2012 representaron el 6,7% respecto del total presentado. Se confeccionó un ranking de errores: falta troquel, error en porcentaje de cobertura, error número afiliado, etc. Después de aplicar las herramientas de calidad: se obtuvo una serie de puntos a modificar en el POEFF.02.02, los que fueron trabajados en las entrevistas semiestructuradas con los miembros del equipo. Estos puntos se tuvieron en cuenta para la redacción de la nueva versión del POE de dispensación de medicamentos por OS.

Una vez redactado el nuevo POE y puesto en práctica se continuaron registrando los errores, que en los 3 semestres siguientes fueron del 2,8%, 1,1 % y del 0,4% respectivamente.

**Conclusión:** Los resultados obtenidos de la dinámica de trabajo mostraron una mejora continua en FF. Se lograron poner a discusión uno de los POE de trabajo que generaba dificultades y malestar en la práctica cotidiana y se obtuvo la disminución de los débitos de las OS. Este trabajo permitió tomar conciencia de los detalles del proceso de trabajo, identificar los puntos críticos, discutir en grupo las causas y proponer un conjunto de mejoras. Los beneficios se visualizaron en el personal que logró sentirse identificado con el trabajo, y en la disminución de los débitos de OS.