

Una Aproximación a la Evaluación de la Calidad de los Servicios Farmacéuticos

Viviana Graciela BOLOGNA*, Viviana Fernanda MATSUDA*
y Cristina de las Mercedes GODIO**

* *Farmacia del Hospital de Niños "R. Gutiérrez"*

** *Farmacia del Hospital "B. Rivadavia"*

Dirección Postal: Julián Alvarez 1715, 13° B, 1414 Buenos Aires, Argentina

RESUMEN. La Farmacia Hospitalaria, cualquiera sea su organización, tiene que garantizar pautas y principios de funcionamiento para satisfacer las necesidades de la institución a la que pertenece. Siendo la selección, adquisición y control de los medicamentos -junto a un sistema racional de distribución y a la información- las actividades prioritarias de un Servicio de Farmacia, el objetivo de nuestro trabajo es proponer una guía de criterios y estándares básicos que definan un buen funcionamiento y que puedan ser utilizados para la evaluación de los servicios farmacéuticos prestados.

SUMMARY. "An Approach to Evaluation of Quality of Pharmaceutical Services". Hospital Pharmacy, whichever be its organization, must guarantee its services to satisfy the requirements of the institution to whom it belongs. Being the selection, acquisition and medicaments control together with a rational system of distribution of medicaments and the handing of independent information, the priority activities of Pharmacy, the objective of our work is to present a guide of criterions and basic standars which should be used in the evaluation of pharmaceuic services.

INTRODUCCION

Un Servicio de Farmacia es una pequeña organización dentro de otra más compleja: el Hospital, que a su vez pertenece a una sociedad con determinadas necesidades y una política sanitaria definida. En este proceso de interacción con su entorno, la Farmacia debe ponerse a la altura de las tendencias de Calidad Asistencial en los Servicios de Salud.

Es habitual que la actividad del Farmacéutico se limite a la adquisición, almacenamiento y distribución, muchas veces irracional, del medicamento en detrimento de la actividad profesional empleada en estas tareas. La Calidad de los Servicios Farmacéuticos radica precisamente en este punto¹⁻². A pesar de esta realidad, "las necesidades de Salud de los países, especialmente aquellos cuyos presupuestos se hallan más desequilibrados respecto a ellas, hacen que deban aprovecharse todos los recursos disponibles para tratar de equilibrar necesidades y presupuestos, y la Farmacia Hospitalaria es uno de los recursos que no puede ni debe ser olvidado"³.

PALABRAS CLAVE: Farmacia Hospitalaria, Evaluación de Calidad, Servicios Farmacéuticos.

KEY WORDS: Hospital Pharmacy, Evaluation of Quality, Pharmaceutical Services.

FARMACIA HOSPITALARIA

La organización de la Farmacia Hospitalaria difiere de un hospital a otro, de acuerdo a la complejidad de éste. Cualquiera sea su organización tiene que garantizar las pautas y principios para satisfacer las necesidades de la Institución.

Por definición, la Farmacia Hospitalaria es la estructura orgánica y funcional de mayor o menor complejidad destinada a adquirir, almacenar, distribuir, controlar y eventualmente producir medicamentos y productos afines, destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los pacientes ambulatorios ⁴. Esta definición debe ampliarse bajo el concepto actual y decir además que la Farmacia es un Servicio que promueve el uso eficaz, seguro y económico de los medicamentos para el paciente y la sociedad.

Un Servicio de Farmacia sustenta su labor en lo que podrían considerarse funciones primarias:

1. Selección de medicamentos necesarios para el Hospital.
2. Adquisición, conservación y control de los medicamentos seleccionados ⁵.
3. Establecimiento de un sistema racional de distribución ⁶.
4. Implementación de un sistema de información objetivo sobre medicamentos.

La Farmacia del Hospital no está exenta de participar en los programas de Calidad de las Instituciones. Por lo tanto, la utilización racional de los medicamentos es un aspecto importante de la asistencia sanitaria y la distribución y el control de medicamentos por sistemas racionales como la Dosis Unitaria Individualizada (DUI), los programas de información sobre medicamentos y la selección adecuada de los mismos brindaran un aporte permanente que garantice su uso adecuado. La consolidación de estas funciones primarias permitirá realizar otras actividades que lleven al empleo seguro y eficaz de los medicamentos (estudios de utilización de medicamentos, farmacovigilancia, fraccionamiento de citostáticos, estudios de prescripción, etc.).

FUNDAMENTOS PARA LA OBTENCION DE CRITERIOS DE EVALUACION

Los recursos asignados a la asistencia sanitaria hacen necesario realizar un programa que garantice la calidad de los servicios prestados con los limitados fondos disponibles. Esto exige una cuidadosa y racional distribución de los recursos, en particular de los asignados a los Servicios de Farmacia, ya que moviliza un porcentaje elevado de los insumos hospitalarios. Es habitual que el Servicio de Farmacia sea examinado (auditado) desde un punto de vista administrativo-contable sin considerar la calidad de su actividad; es por esa razón que creemos necesario realizar una observación del Servicio desde un punto de vista más integral con el objeto de evaluar su calidad. Para ello hemos elaborado criterios y estándares básicos referidos a las principales actividades de un Servicio de Farmacia, que han sido el resultado del análisis de los siguientes términos: a) *Criterio: atributo* de la estructura, proceso o resultado capaz de guiar a una *inferencia* sobre calidad. b) *Estándar: medida* específica y cuantitativa que *define* calidad ⁷.

GUIA PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FARMACEUTICOS

El objetivo de nuestro trabajo es proponer una guía de criterios y estándares básicos que definan un buen funcionamiento del Servicio de Farmacia. Los crite-

CRITERIOS	NO	SI	R	%
SELECCION DE MEDICAMENTOS				
* Existe Guía Farmacoterapéutica	0	1		
* Existe Vademecum	0	2		
* Existe un Comité de Farmacia y Terapéutica	0	1		
* Conoce el personal su existencia	0	1		
NORMAS GENERALES				
* Existen normas generales de procedimiento y protocolos de trabajo	0	1		
* El personal conoce las normas	0	1		
* Son claras	0	1		
* Se cumplen	0	1		
* Se actualizan periódicamente	0	1		
RECURSO HUMANO				
* Existe Farmacéutico Jefe de Servicio	0	1		
* Existen Farmacéuticos de Guardia las 24 hs.	0	1		
* Existen Farmacéuticos de planta	0	2		
* Existe personal capacitado	0	2		
* Existe personal administrativo	0	1		
* Son suficientes en relación a la actividad del Servicio	0	1		
* Tiene una responsabilidad concreta	0	1		
* Se garantiza la formación continua del personal	0	1		
GESTION DE STOCK				
* Está definido el stock mínimo	0	2		
* Está definido el stock máximo	0	2		
* Está definido el stock crítico	0	2		
* Existe mecanismo de provisión de existencias definido	0	1		
* Existe continuidad en la dispensación de medicamentos	0	1		
* Existen especificaciones para el almacenamiento	0	1		
* Existe registro de entrada con N° de lote y caducidad	0	1		
* Existe análisis de causa de roturas de stock	0	1		
* Existen registros legales	0	1		
* Existe consumo histórico	0	1		
* Existen registros de solicitud de medicamentos	0	1		
* Existen controles de identidad y cantidad de productos recibidos	0	1		
* Existe control de existencias que aseguren la continuidad en la dispensación de medicamentos y material sanitario	0	1		
* Es el Jefe de Servicio responsable de la adquisición de los medicamentos	0	1		
DISTRIBUCION				
* Todos los medicamentos y material sanitario se distribuyen a través del servicio	0	1		
* Existe DOSIS DIARIA INDIVIDUALIZADA (DDI) en todo el hospital	0	2		
* Existe DDI en parte de los servicios	0	1		
* Existe otro sistema que suministre y controle la medicación prescripta	0	1		
* Existe registro de toda la medicación recibida por cada paciente internado	0	1		
DISPENSACION PACIENTE AMBULATORIO				
* Existe un Farmacéutico responsable de la dispensación	0	1		
* El paciente comprende la forma de uso del medicamento prescripto	0	1		
* Se dispensa a por lo menos el 75% de los pacientes ambulatorios	0	1		
* Se brinda información al paciente sobre los medicamentos dispensados	0	1		
INFORMACION SOBRE MEDICAMENTOS				
* Existe registro de consulta realizada con datos del consultante, quién responde y de la respuesta dada	0	1		
* Existe bibliografía apropiada para responder por lo menos el 90% de las consultas	0	1		
* La bibliografía consta de libros, revistas científicas, base de datos y manuales	0	1		
ESTUDIOS DE UTILIZACION DE MEDICAMENTOS				
* Utilización de psicofármacos	0	1		
* Costo de tratamiento por ATB	0	1		
* Costo de tratamiento por patología	0	1		
* Utilización por grupo terapéutico	0	1		
* Costo de tratamiento por paciente	0	1		
* Utiliza la DOSIS DIARIA DEFINIDA (DDD) como unidad de medida	0	1		

rios y estándares aquí presentados pueden ser utilizados como modelo para la evaluación de los Servicios Farmacéuticos brindados, contribuir al análisis de la situación en la que se encuentran, perfeccionar su funcionamiento y guiar a los interesados en el desarrollo de estudios relativos a la Farmacia Hospitalaria cualquiera sea su tamaño, estructura y complejidad ^{8,9}.

Una vez calificado cada ítem de la grilla (entre 0 y 2, según el caso), se suman los valores obtenidos en cada grupo de preguntas, así, por ejemplo:

CRITERIOS	NO	SI	R	%
SELECCION DE MEDICAMENTOS				
* Existe Guía Farmacoterapéutica	0	1	1	
* Existe Vademecum	0	2	0	
* Existe un Comité de Farmacia y Terapéutica	0	1	1	
* Conoce el personal su existencia	0	1	0	
	5	2	40	

De los 5 puntos que representan el máximo teórico del ítem, el valor obtenido 2 representa el 40%. Por lo tanto, el ítem "Selección de Medicamentos" tiene un aprovechamiento del 40%.

Una vez obtenidos los valores en todos los ítems de la grilla se divide el valor total por 8 (que es el número total de ítems) y éste es el porcentaje total de aprovechamiento de la Farmacia.

Para valores entre 40 y 60% corresponde un aprovechamiento regular, entre 60 y 70% el aprovechamiento es calificado como bueno, entre 70 y 80% muy bueno y superior al 80% el aprovechamiento es excelente.

La presente guía de evaluación no pretende ser completa ni muchos menos perfecta. El porcentaje obtenido lo ha sido a los fines exclusivos de calificar y puede ser considerado arbitrario; por este motivo no es de carácter imperativo, sólo tiene la finalidad de ser una propuesta de evaluación para posteriormente ser mejorada.

Comentario final

El interés de las autoras no se limita a la propuesta de un modelo teórico destinado a evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos, sino que aspira a que el mismo pueda ser efectivamente aplicado para poder evaluar su utilidad y proceder a su eventual perfeccionamiento. En función de lo expuesto, a aquellos profesionales que deseen contribuir al desarrollo y evolución de esta guía, les agradeceríamos su colaboración enviando los datos que se piden a continuación y una fotocopia de la guía con la calificación de su Farmacia a: Julián Alvarez 1715, 13 "B", (1414) Capital Federal, Argentina. No es necesario hacer mención del evaluador.

TIPO DE INSTITUCION:	PUBLICO	PRIVADO
NIVEL DE COMPLEJIDAD		
N° DE CAMAS DISPONIBLES		
CARACTERISTICAS	ADULTOS	NIÑOS
	GENERAL	ESPECIALIDAD
	AGUDOS	CRONICOS
PROVINCIA:	LOCALIDAD:	

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Management of Clinical Pharmacy Service International Symposium. De Rasgo, Barcelona (1986)
2. *Report of a WHO Consultative Group New Dehli*. 13-16 December 1988. Action Programme on Essential Drugs and Unit Pharmaceuticals. Génova, 1990. WHO / Phar / DAP / 90. 12-30
3. OPS / OMS (1987) Programa Regional de Medicamentos Esenciales
4. Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, Dirección de Medicina Asistencial (1982) *Normas de Organización y Funcionamiento de los Servicios de Farmacias Hospitalarias*.
5. OPS / OMS (1989) *El Proceso de Adquisición de Medicamentos*
6. Bologna, V.G. & M.M. Garra (1990) *Rev. del Htal. de Niños R. Gutiérrez* **33**: 213-7
7. Donabedian, A. (1993) "Definición y Evaluación de la Calidad de Atención Médica". Material impreso en el Seminario dictado en Bs. As. en mayo de 1993
8. OMS / OPS (1993) *Calidad y Eficiencia de la Atención Hospitalaria*
9. Paganini, J.M. & H. de Moraes Novaes (1992) *La Garantía de Calidad*. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe. OPS / OMS