

# Protocolos normalizados de trabajo (y II)

# Normas ISO

■ NATALIA LAFARGA LASALA • Farmacéutica.

Ésta es la segunda parte de un artículo en el que se reflexiona sobre la necesidad de implantar un plan de calidad en la oficina de farmacia. En la entrega inicial, la autora analizó los 4 primeros principios básicos de la realización del plan. En esta segunda parte, revisa los 4 restantes.

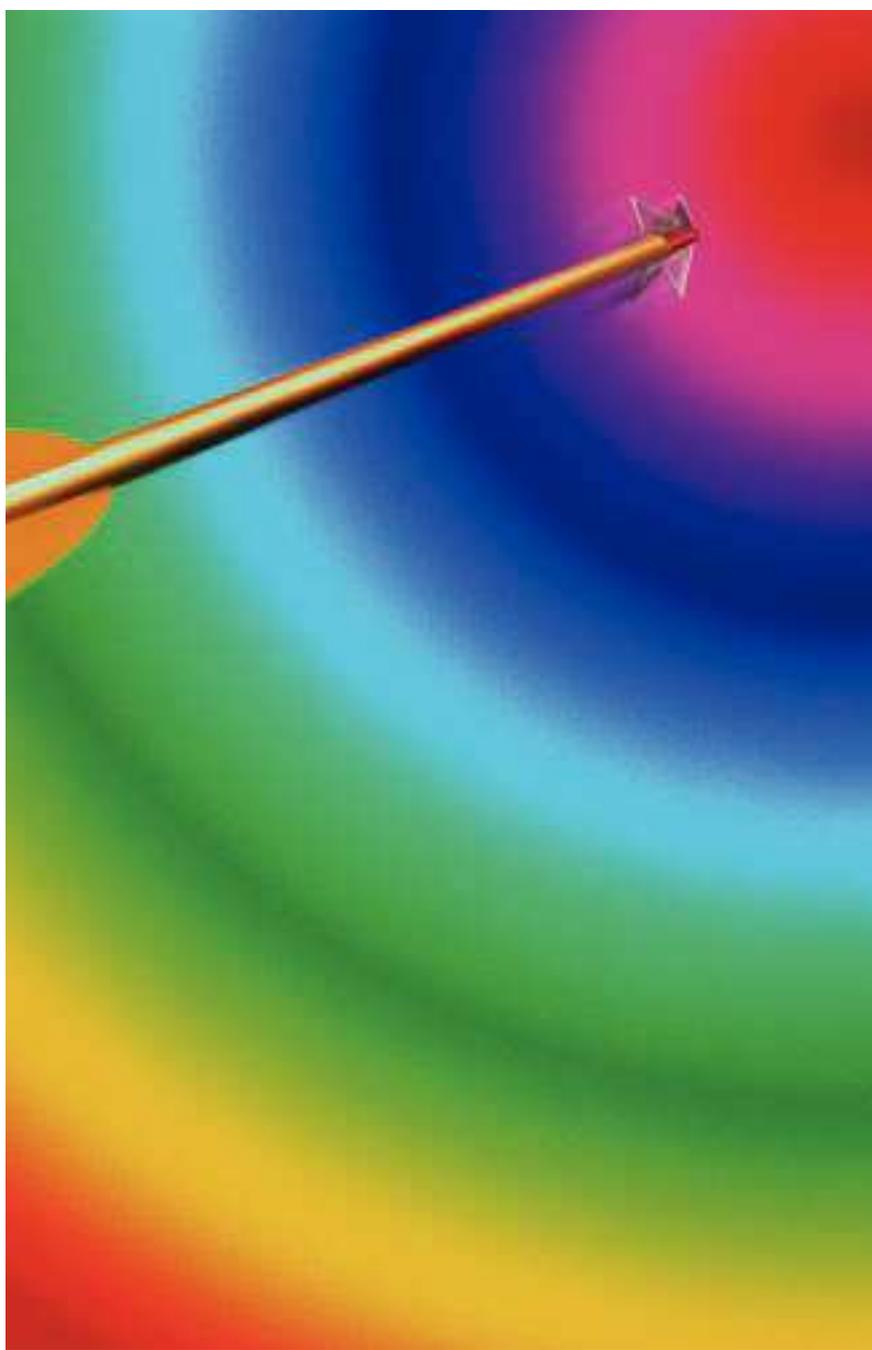
**E**s importante entender la interdependencia entre los procesos que se producen en una oficina de farmacia para estructurar el sistema general del trabajo de la farmacia dentro de un plan de calidad que compactará la filosofía general a modo de memoria.

## ENFOQUE DEL SISTEMA HACIA LA GESTIÓN

El plan de calidad de la farmacia debe constar de dos partes bien definidas: la oficina de farmacia como empresa individual y la oficina de farmacia como centro sanitario.

Con referencia a la oficina de farmacia como centro sanitario, hay que contemplar que la gestión de la farmacia no puede olvidar en ningún momento que el colectivo de las farmacias forma parte de la cadena sanitaria. El farmacéutico debe tener presente siempre los objetivos de esta cadena sanitaria a escala mundial y debe guiarse siempre por principios universales que se adecuen al ámbito local. Los criterios que prevalecen de forma general son:

- El artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: «Todo el mundo tiene derecho a un nivel de vida que le asegure la salud».
- El artículo 43 de la Constitución Española: «1. Se reconoce el derecho



a la protección de la salud. 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios (...). 3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria (...).

– Las políticas sanitarias europeas y la política sanitaria de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que ha ido dirigida a «añadir años a la vida». En este nuevo siglo-milenio la OMS ha incluido dos dimensiones modernas al principio anterior: «Añadir vida a los años» y «Añadir salud a la vida».

Estos principios están en consonancia con los criterios de premios de calidad y deben constituir el eje central que dará sentido al plan de calidad que llevará a la obtención de la certificación ISO.

De estos valores se deriva la obligación de los gobiernos de desarrollar unas actividades destinadas a promover la salud y prevenir la enfermedad. De aquí también se deduce la obligación del farmacéutico de oficina de farmacia de utilizar su farmacia, como centro sanitario que es, para seguir estos principios conjuntamente con los otros colectivos sanitarios. Por tanto, dentro del plan de calidad de la farmacia, una vez los procesos sean identificados y entendidos, deben gestionarse siguiendo los principios generales que rigen al colectivo que participa en la cadena sanitaria.

**MEJORA CONTINUA**

La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la farmacia. La confección del plan de calidad contempla continuamente la necesidad de realizar revisiones periódicas de cada uno de sus puntos con el fin de mejorar todos los aspectos de la farmacia. Los protocolos normalizados de trabajo (PNT), como se indicó en la primera parte de este artículo, no son documentos cerrados ni acabados y deben mejorarse continuamente.

Los beneficios que se obtienen de las revisiones periódicas son, por una parte, la habilidad y la flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades y transformar los obstáculos, y por otra parte, el aumento de la capacidad organizativa y la mejora de la calidad del servicio de la farmacia.

Para aplicar este principio de mejora continua, el farmacéutico debe seguir los criterios siguientes:

- Establecer un enfoque consistente que abarque toda la farmacia.

- Facilitar al personal formación continuada.
- Establecer objetivos concretos para orientar la mejora.
- Conocer e identificar las mejoras.

**ENFOQUE OBJETIVO HACIA LA TOMA DE DECISIONES**

La toma de algunas decisiones supone creatividad e imaginación. Otras decisiones se tomarán simplemente como respuesta a un a acción determinada utilizando el sentido común. Las decisiones que adopte el farmacéutico tendrán la vertiente de considerar la farmacia como una empresa y de contribuir a llevar a cabo el plan de educación sanitaria o de atención farmacéutica.

La toma de decisiones conlleva una serie de beneficios para la farmacia, independientemente de la decisión que se tome:

- Demuestra una actitud abierta y una voluntad de mejorar.

El plan de calidad  
implica añadir  
un valor al trabajo  
diario

– Aumenta la capacidad de revisar, cambiar de opinión e informarse, es decir, de que la farmacia y el personal sanitario se enriquezcan con la interacción.

– La capacidad de evaluar la efectividad de una campaña sanitaria es mayor, por ejemplo, a través de la referencia a hechos reales.

El farmacéutico de oficina de farmacia debe emprender acciones según su experiencia e intuición, y atendiendo al análisis de los hechos. Estas decisiones deben ir precedidas de unos datos o hechos objetivos que la justifiquen. El farmacéutico debe decidir antes de que decidan por él. Debe adelantarse a los acontecimientos.

Desde el punto de vista del farmacéutico de oficina de farmacia como

profesional de la salud, los obstáculos para tomar decisiones objetivas en las que pueda mejorar el papel como educador sanitario son, entre otros:

- La actitud clásica de comportamiento.
- El exceso de trabajo: atender a los pacientes y clientes, formación propia y del personal, gestión de compras, etc.
- El desconocimiento de la incidencia (generalmente positiva) que un cambio de actitud del farmacéutico puede tener en los pacientes.
- La convicción del farmacéutico de que no está preparado para desarrollar acciones diferentes a las tradicionales.

**RELACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON EL PROVEEDOR**

La oficina de farmacia, sus proveedores y otras profesiones sanitarias son interdependientes, por tanto, mantener unas relaciones mutuamente beneficiosas aumenta la capacidad de todas las partes para crear valor. La inclusión de las oficinas de farmacia en la cadena sanitaria optimiza los costes y los recursos y mejora los resultados obtenidos por el colectivo de profesionales de la salud.

La aplicación de este principio de interrelación con laboratorios, distribuidores y, en general, todos los demás profesionales de la salud induce a la farmacia a llevar a cabo una serie de acciones:

- Identificar y seleccionar a los proveedores (desde el punto de vista empresarial) y a todos los eslabones de la cadena sanitaria (desde el punto de vista de centro sanitario).
- Establecer relaciones que equilibren acciones a corto plazo con otras a largo plazo.
- Delimitar las competencias de cada parte y delimitar los recursos conjuntamente.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Empezar actividades conjuntas.
- Reconocer y estimular las mejoras.

En una sociedad cambiante como la actual son importantes la rapidez y la flexibilidad en la respuesta, un beneficio obtenido de la alianza entre el farmacéutico y el proveedor.

**RESPONSABILIDADES**

En septiembre del año 1996, en el 56º Congreso de Especialidades Farmacéuticas Publicitarias (EFP), celebrado

en Israel, se enumeraban las responsabilidades del farmacéutico de oficina de farmacia:

a) El titular de la oficina de farmacia debe propiciar la aparición de protocolos de actuación validados con el fin de garantizar la calidad del consejo sanitario y reflejar la tendencia profesional de la farmacia. Protocolizar quiere decir escribir, plasmar en papel, revisar periódicamente los protocolos y seguirlos al pie de la letra.

b) En cada oficina de farmacia debe haber una zona reservada para atender privadamente a quien sea necesario.

c) El farmacéutico custodia los medicamentos y garantiza su calidad.

d) No deben realizarse promociones o campañas para aumentar el consumo o compra de medicamentos. Los medicamentos no son artículos comerciales.

e) Respecto al tratamiento de síntomas:

– El farmacéutico debe saber quién tiene los síntomas, cuánto tiempo hace que se han presentado y si se ha tomado alguna medida para paliarlos.

– El farmacéutico debe decidir cuándo los pacientes necesitan la visita al médico.

– El farmacéutico puede prescribir un medicamento.

f) Cuando el cliente pide un medicamento por su nombre:

– El farmacéutico siempre debe preguntar al usuario si está tomando otra medicación.

– El farmacéutico nunca presupondrá que el usuario conoce bien el medicamento solicitado, más bien al contrario.

– El farmacéutico preguntará al usuario si ha tomado el medicamento que solicita en alguna otra ocasión.

Como se observa en el texto de responsabilidades del farmacéutico, los expertos mundiales indican la necesidad de elaborar PNT, así que los puntos anteriores deben ser incluidos como principios básicos dentro de la filosofía del plan de calidad.

## RIESGOS Y BENEFICIOS

El farmacéutico debe extraer el máximo beneficio de los medicamentos y conocer los riesgos que puede implicar su utilización. Para ello debe:

a) Conocer al paciente, todos los medicamentos que toma y su historial clínico.

b) Detectar a las personas que están en un grupo de riesgo:

– Enfermos geriátricos.

– Enfermos geriátricos y, en general, polimedcados.

– Enfermos con insuficiencia renal o hepática.

– Mujeres embarazadas.

c) Evaluar posibles problemas de medicamentos que tienen un margen tóxico estrecho.

d) Detectar interacciones significativas entre medicamentos y alimentos, alcohol y tabaco.

e) El farmacéutico debe establecer protocolos de actuación validados y claros de actuación para determinadas consultas.

f) Saber la alteración que ciertos medicamentos producen en pruebas de laboratorio.

g) Vigilar el cumplimiento de tratamientos, sobre todo en pacientes crónicos y polimedcados.

h) Notificar las reacciones adversas al centro de farmacovigilancia correspondiente.

i) Conocer la actuación frente a intoxicaciones medicamentosas.

j) El farmacéutico debe responsabilizarse de que el enfermo conozca de forma clara y sencilla cómo actúa y para qué sirve cada uno de los medicamentos que toma.

k) Colaborar con los demás profesionales con el fin de optimizar la utilización del medicamento.

l) Dar información sobre los medicamentos a todos los profesionales que la soliciten.

m) Disponer de material informativo sobre consejos.

n) Protocolizar y llevar un registro de actuaciones.

Fundamentalmente, éstas son las obligaciones que se exigen de la oficina de farmacia y los objetivos del plan de calidad. Esto significa que nada debe apartar a la farmacia de seguir estos principios, ni del seguimiento de los protocolos elaborados desde la empresa como tal. El plan de calidad implica añadir un valor al trabajo diario y mejorar continuamente las prestaciones en los procesos principales de la farmacia.

La gestión de la calidad dentro de la farmacia indica una concepción científica del control de calidad. El farmacéutico de oficina de farmacia debe plantear técnicas para detectar y evitar malas prácticas y debe reflexionar constantemente sobre la calidad en su farmacia. La gestión de la farmacia implica tener varios objetivos simultáneos y, en todos ellos, debe tenerse siempre presente el posible certificado de cualificación y aceptación universal. La competitividad de la farmacia depende, en parte, de la solidez de la teoría del plan de calidad y de las técnicas empleadas para llevarlo a cabo. □