

SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Farmacia Asistencial
Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas
Universidad Nacional de Rosario
2024



Compromiso de la profesión farmacéutica (FIP.OMS)

- La misión de la profesión farmacéutica es contribuir a la mejora de la salud, y ayudar a los pacientes con problemas de salud para que hagan el mejor uso de los medicamentos.

Esta misión tiene seis componentes:

- estar siempre disponibles para los pacientes;
- identificar, gestionar o detectar problemas de salud;
- promover la salud;
- asegurar la eficacia de los medicamentos;
- prevenir el daño causado por medicamentos; y
- realizar un uso responsable de los recursos limitados de la atención sanitaria.

Servicios Farmacéuticos OPS - OMS - 2013

- *Conjunto de acciones en el sistema de salud que buscan garantizar la atención integral, integrada y continúa a las necesidades y problemas de la salud de la población tanto individual como colectiva, teniendo el medicamento como uno de los elementos esenciales, y contribuyendo a su acceso equitativo y su uso racional.*

Estas acciones, desarrolladas por el farmacéutico, o bajo su coordinación, incorporado a un equipo de salud y con la participación comunitaria, tienen como objetivo la obtención de resultados concretos en salud con vistas a la mejora de la calidad de vida de la población.

Buenas Prácticas - Estándares de Práctica

- **Buenas Prácticas en Farmacia (FIP-OMS):** *Práctica de la farmacia que responde a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para proveer un cuidado adecuado y basado en evidencia.*

Las BP en Farmacia incluyen estándares que a menudo exceden a los establecidos por la legislación nacional.

Las organizaciones farmacéuticas nacionales han de establecer las normas requeridas para las BP, que incluyan un marco de gestión de la calidad y un plan estratégico para desarrollar servicios.

Los estándares nacionales mínimos para cada actividad deben basarse en procesos que se consideren relevantes y deben definirse de un modo adecuado según las necesidades locales de los diferentes ámbitos de la profesión.

- **Estándares de práctica:** *Describen el desempeño profesional esperado en relación con una actividad o servicio. Sirven como guía para proveer mejores servicios.*

Farmacia Institucional

- ▶ Servicio general, clínico, integrado funcional y jerárquicamente en la Institución de salud.
- ▶ Enfoque hacia el paciente. Uso de medicamentos
optimización de la farmacoterapia
- ▶ Responsabilidad en los resultados terapéuticos, humanísticos y económicos del uso de medicamentos.
- ▶ Participación en equipos de salud.

Misión y visión

- ▶ **Misión:** “¿para qué estamos?”

Misión FH: proveer farmacoterapia racional (oportuna, segura y eficiente) para todos los pacientes y asegurar atención costo-efectiva y de máxima calidad.

....Puede incluir enseñanza, y generación de conocimientos a través de la investigación.

Acorde a la misión de la institución.

- ▶ **Visión:** “¿hacia adónde vamos?”, “¿qué queremos ser?”

Objetivos - ejemplos

- ▶ Mejorar la calidad de vida relacionada con la salud de los pacientes, optimizando el uso de los medicamentos.
- ▶ Liderar la mejora y rediseño del proceso de uso de medicamentos, para lograr avances en: la seguridad del paciente, resultados en salud, gestión de RRHH y eficiencia.

Más específicos:

- ▶ Garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la calidad, adquisición, conservación, control y dispensación de medicamentos incluidos en la GFT y otros insumos.
- ▶ Establecer sistema seguro y eficiente de distribución de medicamentos.
- ▶ Participación activa en el diseño de política de medicamentos institucional.
- ▶ Establecer un sistema de información de medicamentos para los pacientes y el equipo de salud.
- ▶

Guían, asignan responsabilidades, deben ser revisados periódicamente.

Funciones de una Farmacia Institucional

- ▶ **Asistenciales**
 - Gestión económica: selección, adquisición y almacenamiento
 - Dispensación / Distribución
 - Gestión eficaz de la farmacoterapia
 - Desarrollo de políticas de medicamentos
 - Evaluación de la utilización de medicamentos
 - Desarrollo de Programas: Farmacocinética Clínica, Gestión de Calidad, FVG, Nutrición
 - Elaboración → Control de calidad
 - Esterilización de materiales
 - Gestión de residuos
- ▶ **Docencia e Investigación**
- ▶ **Asesoramiento**
- ▶ **Gestión de RRHH**



Estructura:

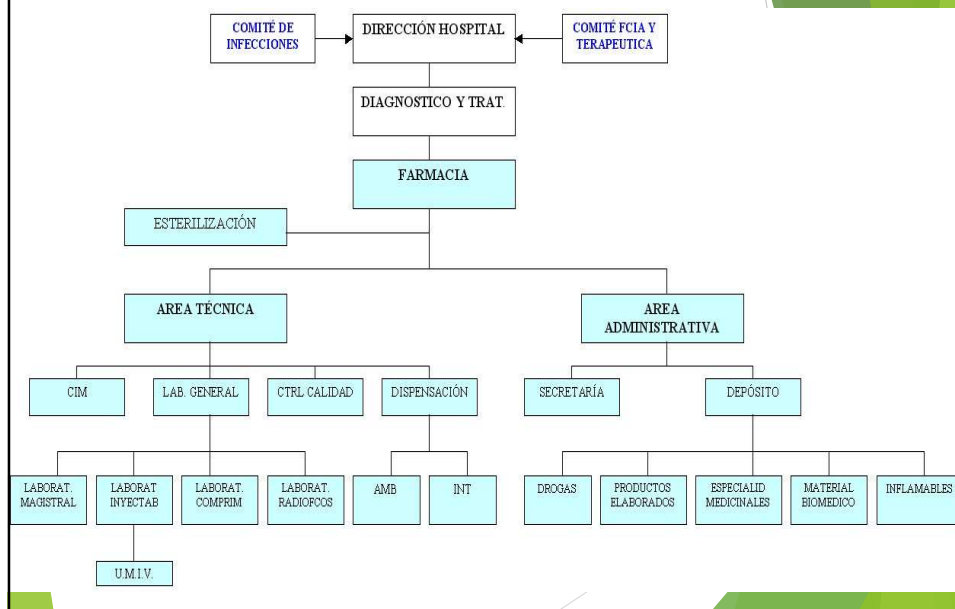
- La **estructura** de una organización o servicio es la división de todas las actividades, que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.
- Es el medio por el cual se **ejerce y delega poder y responsabilidad**, se toman decisiones y se llevan a cabo las actividades.
- Designa las relaciones formales de reporte, niveles en la estructura, jerarquías.
- Identifica el agrupamiento de personas en áreas y las de éstas dentro de la organización total.
- Incluye diseño de sistemas para asegurar comunicación, coordinación e integración efectiva de esfuerzos.



Organigrama

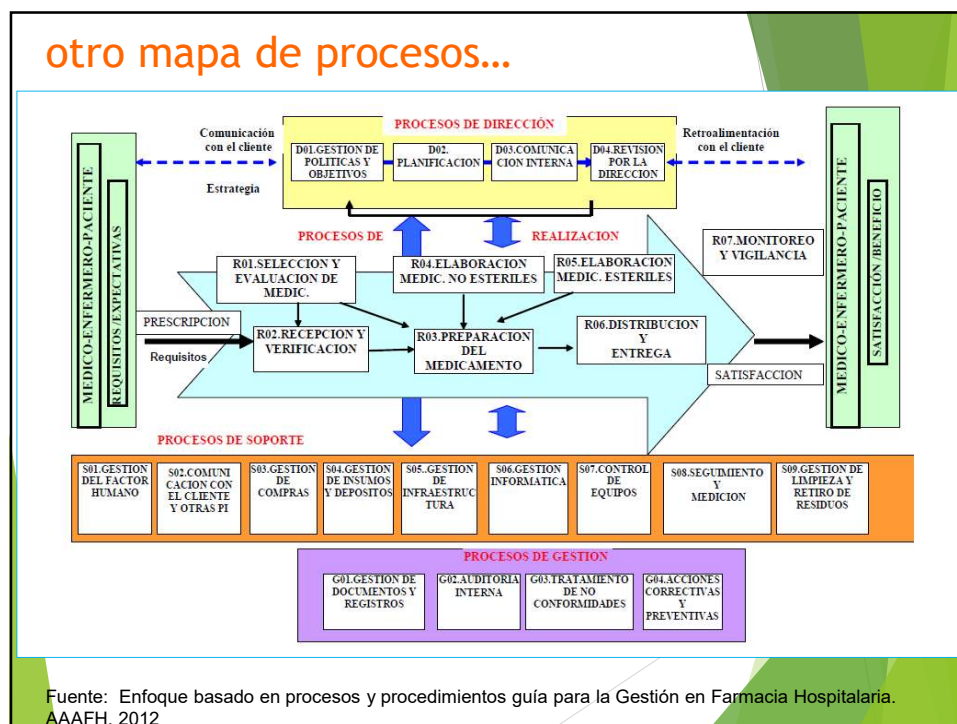
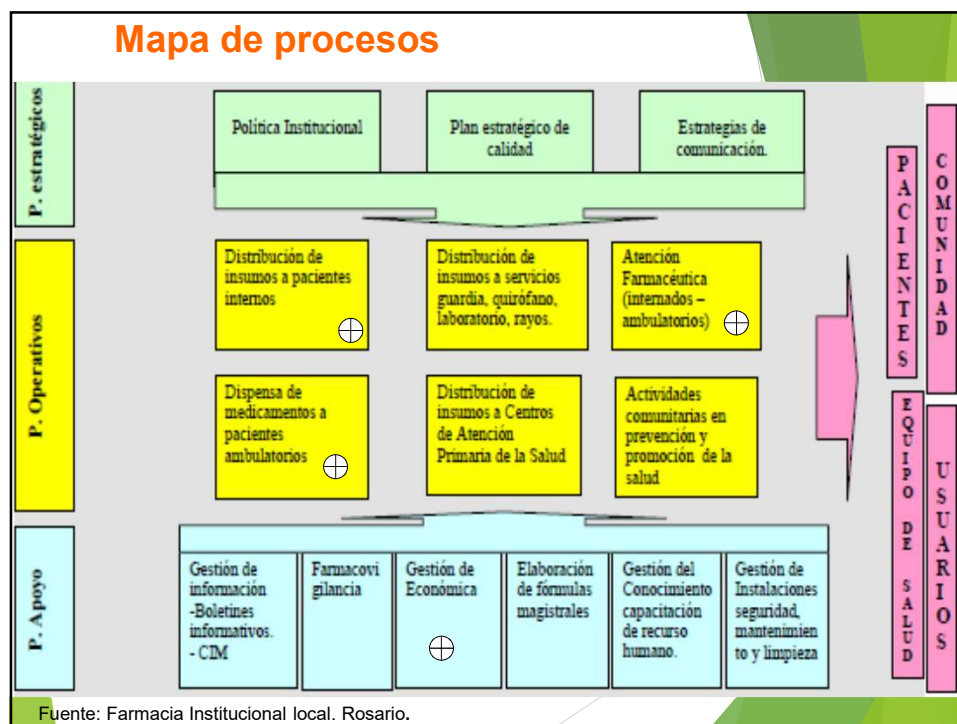
- ▶ **Organigrama:** gráfica que representa la **estructura formal** de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización, por niveles jerárquicos, líneas de autoridad y comunicación.
- ▶ Representa la estructura formal de las organizaciones.
- ▶ Permite plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización
- ▶ Es la versión oficial de la organización.
- ▶ Refleja: coordinación, flujos, corrientes de intercambio. También procesos y actividades subyacentes.
- ▶ Clásica: adopta una forma que define especialidades de trabajo y su disposición en niveles de autoridad, con líneas de comunicación claras entre niveles.

Estructura organizacional - Organigrama (ejemplo)



Procesos

- **Proceso:** un conjunto de decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un producto o servicio que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido.
- En una Organización se desarrollan un conjunto de procesos que deben interactúan armónicamente para responde a los cambios internos y externos.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad. Expresan cómo desarrollar un proceso en forma documentada (qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse, y cómo debe controlarse y registrarse).



Recursos

- ▶ Humanos - capital o talento humano - competencias
- ▶ Económicos - financieros
- ▶ Materiales - Infraestructura
- ▶ Tecnológicos
- ▶ Técnicos



Manual de Organización y Procedimientos (MOP)

Compilación de declaraciones y normativas escritas para presentar información sobre políticas profesionales y administrativas, y los métodos aceptados para implementar esas decisiones.

Beneficios:

- Establece estándares de práctica profesional.
- Guía para provisión de servicios efectivos y eficientes.
- Coordina recursos.
- Mejora la comunicación.
- Delimita actividades, responsabilidades y funciones.
- Mejora desempeño, seguridad y satisfacción del RRHH.
- Base para el mejoramiento de sistemas.

Manual de Organización y Procedimientos (MOP)

Contenidos:

- Definición del servicio.
- Misión, visión, objetivos.
- Estructura, posición, dependencia, relaciones.
- Funciones del servicio.
- Funciones y responsabilidades del RRHH.
- Procedimientos operativos estándar (POEs).
- Normas referidas a relaciones con otros servicios:
 - Horarios de toma de prescripciones en sala.
 - Circuitos de devolución de medicamentos.
 - Políticas de antibióticos.
- Docencia - investigación.
- Participación en Comités.
- Programa de gestión de calidad del servicio.
- Anexos: legislación relevante, modelos de planillas y registros.



Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Instrucciones escritas, para operaciones particulares o generales, aplicables a productos o servicios.

- Normas BP , ISO, legislación nacional.
- Buscan garantizar reproducibilidad, consistencia y uniformidad = estandarización = **calidad**.
- Útiles para entrenar y evaluar al personal; para auditorías internas y externas.
- Aplicables a actividades críticas que se presentan repetitivamente.
- Establecen orden cronológico y la secuencia de actividades que debe seguirse en la realización del trabajo.
- Deben evitar automatización del personal.
- Deben adecuarse a necesidades y características de cada área.
- Deben ser revisados periódicamente.

Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Recomendaciones para la redacción

- ▶ Escritos en idioma sencillo, comprensible.
- ▶ Evitar palabras ambiguas, sinónimos y “etc”.
- ▶ Usar oraciones cortas y verbos en modo activo.
- ▶ Redacción en forma de exigencia: “debe”.
- ▶ Ser específico en las descripciones.
- ▶ Describir pasos en orden cronológico.
- ▶ Enumerar todos los materiales a utilizar.
- ▶ No asumir que el destinatario conoce la información crítica del procedimiento.
- ▶ Asegurar que cumple con regulaciones.
- ▶ Redacción por consenso.
- ▶ Revisar y pedir opinión antes de implementar.



Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Partes:

- 1.- Hoja inicial: título, n° de páginas, n° de POE, fecha, responsables de redacción, revisión y aprobación.
- 2.- Propósito del procedimiento.
- 3.- Alcances: operaciones y áreas incluidas.
- 4.- Responsabilidad: sectores y/ o personas responsables de la ejecución del POE.
- 5.- Referencias
- 6.- Información general: conceptos útiles
- 7.- Procedimiento (desarrollo cronológico, conexión con otros POEs relacionados).
- 8.- Anexos: **indicador asociado**, flujograma, planillas, historial de cambios.

Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Ejemplos

- ▶ POE Recepción de medicamentos (cadena de frío, integridad, identificación de medicamentos ilegítimos)
- ▶ POE Almacenamiento (condiciones ambientales, segregación, control de vencimientos, cadena de frío - heladeras)
- ▶ POE Dispensación - diferentes POEs según sistemas de distribución, tipo de medicamentos, programas...
- ▶ POE Preparación de magistrales
- ▶ POE Higiene y bioseguridad
- ▶ POE Asesoramiento al paciente
- ▶ POE Farmacovigilancia
- ▶ POE de SFT
- ▶ POE de Limpieza - desinfección
- ▶
- ▶ POE de Documentación



 MUNICIPALIDAD DE ROSARIO	Hospital Dr. Roque Sáenz Peña – Servicio de Farmacia	
Procedimiento Operativo Estándar DI. 01.03		
<i>Dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios</i>	Fecha original: 2	Fecha Revisión:

1) Propósito:
 Describir y organizar el proceso de *Dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios* con el fin de entregar tanto la medicación como el asesoramiento requerido para lograr un uso racional y cumplir con los objetivos de la farmacoterapia.

2) Alcance:
 Todas las actividades relacionadas con la dispensación de Medicamentos a pacientes ambulatorios.

3) Responsabilidades:

- El farmacéutico Responsable de Dispensación es responsable de la redacción, aprobación, puesta en vigencia y gestión de este procedimiento.
- Todo el personal del servicio de Farmacia encargado de la *Dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios* (Director Técnico, Farmacéuticos Auxiliares y Pasantes), es el responsable de revisar el presente y ejecutar la tarea.

4) Referencias

- Ley... resolución....
- Guía Farmacoterapéutica Municipalidad de Rosario. Edición 2012.
- POEs relacionados o referenciados en este POE...

5) Procedimiento:
 Las etapas necesarias para la *Dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios* son las siguientes:

1. Recepcionar al paciente solicitante, saludarlo y presentarse.
2. Recepcionar la receta u orden de prescripción médica (Anexo 1), los tipos de ordenes que se pueden presentar son:
 - Prescripción emitida por el Servicio de Guardia o Consultorios Externos.
 - Carnet de programa de procreación responsable.
 - Carnet de tratamiento prolongado.
3. Leer e interpretar la prescripción, verificando su correcta cumplimentación y legitimidad, confirmando si en la misma constan:

Farmacia comunitaria

- ▶ La farmacia comunitaria es el concepto internacionalmente aceptado que define a la farmacia que tiene una **vocación de servicio a su comunidad por su interacción con el entorno social y por los servicios directos que se brindan a los pacientes.**
- ▶ La Farmacia Comunitaria es un **establecimiento sanitario privado de interés público**, definido expresamente por las leyes estatales, desde el que el farmacéutico comunitario asegura a la población el acceso a los medicamentos y productos sanitarios, ayudando a los pacientes al correcto proceso de uso seguro, efectivo, eficiente y responsable, implicándose en la consecución de resultados en salud.

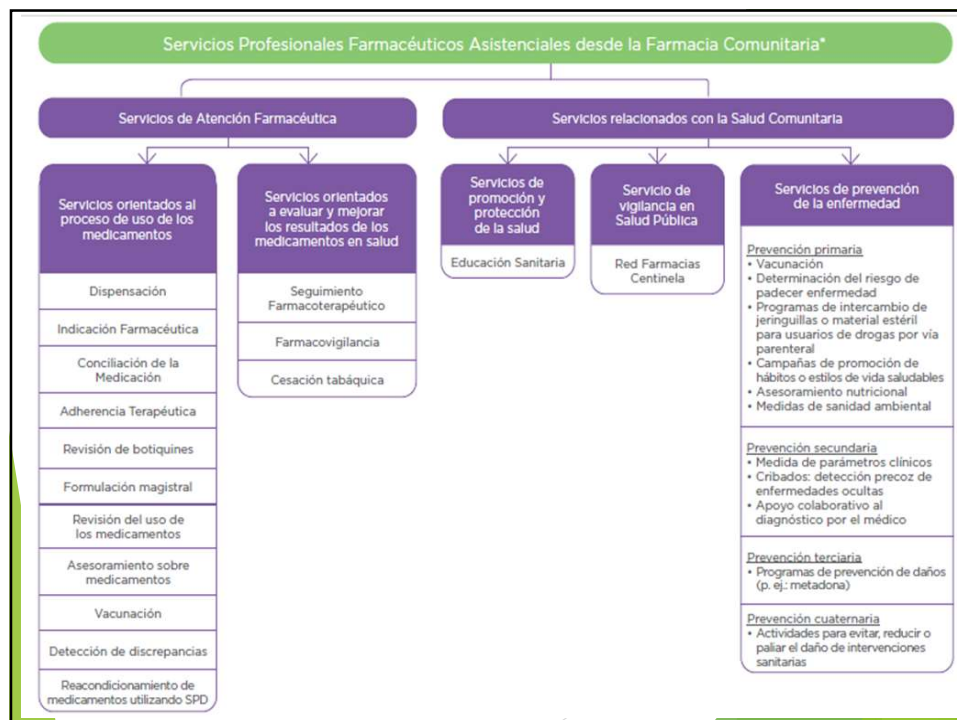
(España , SEFAC)

- ▶ Su misión es ofrecer una atención sanitaria integral a la población en todo lo relacionado con el uso de medicamentos: desde la dispensación de recetas médicas, continuando con el asesoramiento de tratamientos para trastornos menores, hasta el seguimiento y control de tratamientos farmacológicos complejos.
- ▶ *Lugar “cercano”, de fácil acceso, de consulta, pedir consejo, resolver problemas con los medicamentos...*
- ▶ **Rol asistencial fundamental en la atención de la salud.**
- ▶ **Espacio de atención primaria de la salud.**

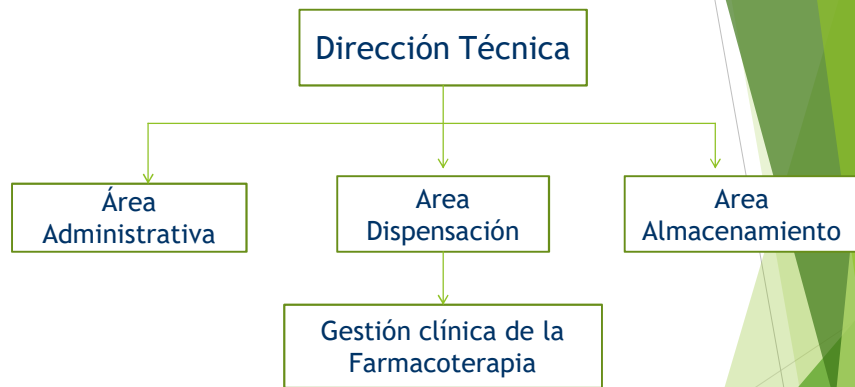
Farmacia comunitaria

La farmacia comunitaria se articula con los recursos y dispositivos usados por el paciente, para simplificar en tres grupos las acciones y servicios que se brindan a la comunidad, se presenta la adaptación del Libro Blanco de la Farmacia Comunitaria Europea:

- **Acciones para garantizar el acceso a los medicamentos.**
- **Acciones y servicios para optimizar los resultados de salud en los pacientes:**
 - Optimizar la farmacoterapia.
 - Mejorar la salud pública.
- **Acciones para la integración de los procesos asistenciales** de la farmacia comunitaria con otros procesos asistenciales del entorno socio-sanitario.

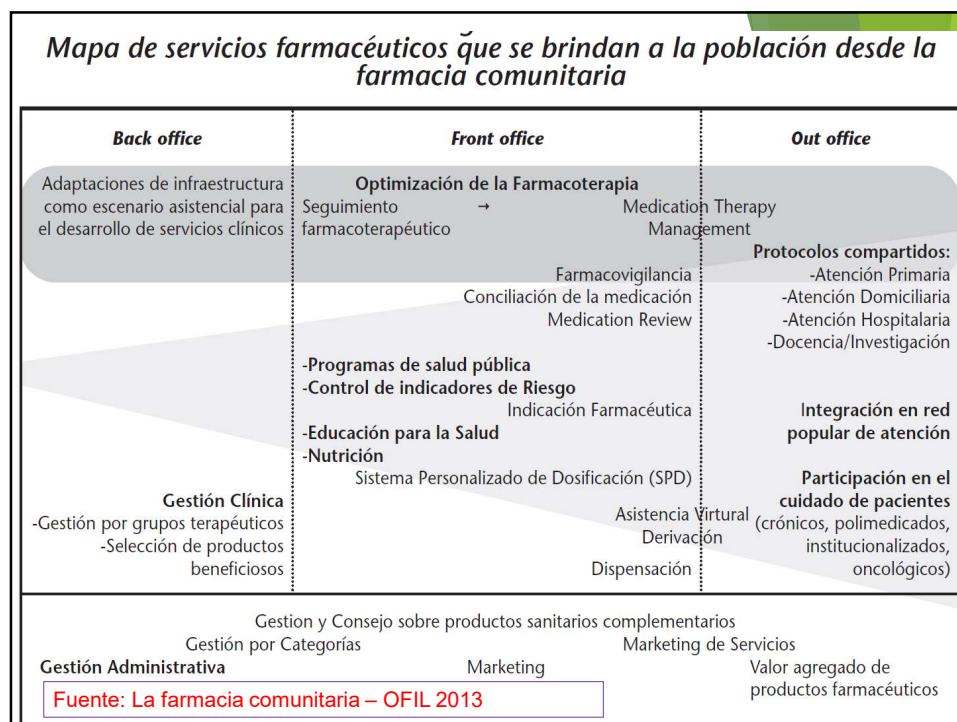


Estructura: Organigrama (ejemplo)



Mapa de procesos





Bibliografía

- OPS – OMS. **Servicios Farmacéuticos basados en APS y BP.** 2013
- FIP. Directrices conjuntas FIP/OMS . **Buenas Prácticas en Farmacia. Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos,** 2008
- Ministerio de Salud. República Argentina. **Resol. 580/2022.** Normas de Organización y Funcionamiento de Farmacias de Establecimientos Asistenciales.
- Ministerio de Salud. Provincia de Santa Fe. **Ley 2287.** Ley de Sanidad Provincial.
- SEFH. **Farmacia Hospitalaria.** Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Acceso on-line: www.sefh.es
- ASHP. **Best Practices for Health-System Pharmacy.** American Society of Health-System Pharmacists. www.ashp.org
- Brown T. **Handbook of Institutional Pharmacy Practice.** American Society of Health-System Pharmacists.
- SEFAC. **Guía Servicios Profesionales Farmacéuticos en Farmacia Comunitaria.** 2019 . 2024.
- **Asociación Argentina de Farmacéuticos de Hospital.** Acceso on line: www.aafhospitalaria.org.ar
- EAFP. **European Journal of Hospital Pharmacy Practice.** European Association of Hospital Pharmacists. Acceso on-line: <http://www.eahp.eu/EJHP/EJHP-Practice>
- Pharmaceutical Group of the European Union. Libro Blanco de la Farmacia Comunitaria Europea. https://www.academia.edu/22960805/Libro_Blanco_de_la_Farmacia_Comunitaria_Europea
- más material de lectura complementaria disponible en el aula virtual.