

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SUB-PROGRAMA
DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN LA FARMACIA
UNIVERSITARIA”**

THELVIA DALILA SAPÓN RODRÍGUEZ

QUÍMICA FARMACÉUTICA

Guatemala, Octubre de 2006

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SUB-PROGRAMA
DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN LA FARMACIA
UNIVERSITARIA”**

Informe Final de Tesis

Presentado por

THELVIA DALILA SAPÓN RODRÍGUEZ

Para optar al título de

QUÍMICA FARMACÉUTICA

Guatemala, Octubre de 2006

JUNTA DIRECTIVA

Oscar Cóbar Pinto, Ph.D.	Decano
Licda. Jannette Sandoval Madrid de Cardona, M.A.	Secretaria
Licda. Lillian Raquel Irving Antillón, M.A.	Vocal I
Licda. Liliana Vides de Urizar	Vocal II
Licda. Beatriz Eugenia Batres de Jiménez	Vocal III
Br. Ángel Damián Reyes Valenzuela	Vocal IV
Br. Ángel Jacobo Conde Pereira	Vocal V

ACTO QUE DEDICO

A Dios y su Espíritu Santo:

Gracias por ser la fuente de vida y sabiduría. Por guiarme con tu luz, por tu fidelidad y por tu mano que siempre me sostiene. A ti sea toda la gloria, el honor y la honra.

Espíritu Santo gracias por tu Santa unción, tu amor, tu guía y dulce comunión.

A mis Padres:

Apolonia Rodríguez Deras y Pedro Julián Sapón.

Por su amor, apoyo y confianza en todo momento. Les dedico mi triunfo.

Los amo.

A mis hermanos:

Luis Fer, Mary, Píe, Cecy, Yoly, Isabel, y Felisa (†)

Gracias por el amor y apoyo que me han brindado siempre. Los amo.

A mis Sobrinos:

Por su amor, por enseñarme a no perder esa niña que llevo dentro. Que este triunfo los anime a ser alguien mejor cada día y recuerden que Dios concede las peticiones de nuestro corazón. Los amo.

A mis Abuelos:

Cecilia Sapón (†)

Virginia Deras (†)

Gerónimo Rodríguez (†)

Este triunfo es dedicado a ustedes.

A mis Tíos y Primos:

Gracias por su cariño.

A mis Cuñados:

Moisés, Obdulio y Luis Fernando.

Gracias por su cariño y apoyo.

A mis Amigos:

Gracias por compartir conmigo en todo momento, porque sé que cuando busque un hombro en el cual apoyarme y unas manos que me ayuden siempre estarán ahí. A todos gracias, no menciono nombres ni apellidos, ustedes lo saben y se dan por aludidos.

A la Red Lara:

Por formar en mí, carácter y disciplina necesaria para alcanzar el éxito. Gracias por sus consejos, sus oraciones y sobre todo por su amistad.

A mi querida Viña:

Juntos hemos aprendido y conocido más de Dios. Gracias por su cariño.

A Casa de Dios:

Lugar que me ha hecho crecer tanto espiritual como personalmente.

A mis pastores Cash Luna y Sonia de Luna:

Gracias por sus oraciones y la palabra sembrada en mi vida, su ejemplo de constancia y perseverancia ha sido de inspiración.

AGRADECIMIENTOS

Licenciadas Anne Liere de Godoy y Lorena Cerna:

Gracias por todo su apoyo y amistad brindada durante todo este tiempo. La formación que ustedes han hecho en mi, va impresa en esta tesis.

Con especial cariño.

Al Sub-Programa de Atención Farmacéutica, CEGIMED y Farmacia Universitaria:

Por el apoyo incondicional que brindaron para la realización de la presente tesis. Gracias por confiar en mi trabajo.

INDICE

Contenido	Página
1. Resumen	1
2. Introducción	2
3. Antecedentes	4
4. Justificación	7
5. Objetivos	8
6. Materiales y Métodos	9
7. Discusión	11
8. Conclusiones	13
9. Recomendaciones	14
10. Referencias	16
11. Anexos	20

1. RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue realizar un Manual de Procedimientos estandarizados establecidos para brindar un servicio de calidad a través del adecuado funcionamiento del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria y para asegurar y mejorar la calidad de los servicios; lo que conseguirá usuarios/pacientes satisfechos, contribuyendo a racionalizar la distribución de medicamentos, garantizar el cumplimiento de la prescripción, disminuir los errores de medicación por falta de información al usuario/paciente, etc.

Se incluyen también Procedimientos para apoyar el funcionamiento de la Farmacia Universitaria.

El Manual de Procedimientos sirve de guía para que los profesionales, estudiantes y el personal que laboran dentro de la Farmacia Universitaria puedan conocer los objetivos, responsabilidades, los procedimientos vigentes, criterios para el desarrollo de las actividades, acciones y decisiones que se toman en el Sub-programa de Atención Farmacéutica, para brindar un mejor servicio en la Farmacia Universitaria.

El Manual de Procedimientos es un documento de fácil manejo, que concentra información importante referente a la Farmacia Universitaria y el Sub-programa de Atención Farmacéutica, actividades y tareas que se deben desarrollar de manera ordenada y eficiente.

2. INTRODUCCIÓN

La Farmacia es un establecimiento sanitario que debe ir transformándose progresivamente más en un centro de atención a los pacientes y no solamente de dispensación de medicamentos.

La Atención Farmacéutica debe considerarse como un ejercicio profesional en la que el químico farmacéutico se responsabiliza de satisfacer las necesidades de asistencia sanitaria específicas de cada paciente.

Es importante que la Atención Farmacéutica se oriente cada vez más a los pacientes y a la solución de los problemas que surjan como consecuencia de los tratamientos farmacológicos.

Dado que implementar programas de Atención Farmacéutica implica cambios profundos en la práctica diaria del desempeño profesional del farmacéutico, se considera necesario disponer de Procedimientos adecuados y aplicables en las Farmacias que aseguren la calidad y uniformidad de las operaciones que se realizan dentro de ella.

Los procedimientos son documentos que describen de forma detallada las operaciones que se realizan en la Farmacia, las precauciones que deben tomarse durante dichas operaciones y las medidas que deben aplicarse para implantar un sistema de calidad dentro del contexto de la Atención Farmacéutica.

La filosofía de los procedimientos podría resumirse con la siguiente frase:

“ESCRIBE LO QUE HACES Y HAZ LO QUE ESCRIBES” (4)

El propósito del Manual de Procedimientos para el Sub-Programa de Atención Farmacéutica en la Farmacia Universitaria es que sirva de guía para

que los profesionales, estudiantes y el personal que labora en la Farmacia puedan conocer los objetivos, responsabilidades y los procedimientos que están vigentes en cada momento y que permitan establecer y unificar criterios, mejorando la actuación profesional para brindar un mejor servicio en la Farmacia Universitaria.

Los capítulos contenidos en el Manual de Procedimientos para la Atención Farmacéutica serán:

1. Presentación del Sub-Programa de Atención Farmacéutica y objetivos del Manual de Procedimientos Para La Atención Farmacéutica
2. Elaboración y control de los procedimientos para el Sub-Programa de Atención Farmacéutica
3. Codificación de Procedimientos de operación de la Farmacia Universitaria y del Sub-Programa de Atención Farmacéutica
4. Control y archivo de la documentación
5. Comunicación con los usuarios/pacientes
6. Consulta o indicación farmacéutica
7. Dispensación activa de medicamentos
8. Seguimiento fármaco terapéutico
9. Elaboración de la ficha del paciente
10. Medida de la satisfacción de los usuarios
11. Elaboración y control de planes de formación
12. Normas de higiene del personal
13. Calibración de equipos de medida
14. Validación de la refrigeradora de la Farmacia Universitaria
15. Normas para la correcta limpieza de instalaciones, equipos y productos de la Farmacia Universitaria
16. Acciones correctivas para productos/servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora

3. ANTECEDENTES

La Atención Farmacéutica es un proceso que contribuye al uso racional y eficiente de los medicamentos, participando en la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, con el objetivo de mejorar y proteger el estado de salud y la calidad de vida de los individuos y la comunidad.

La Atención Farmacéutica, como componente de la práctica farmacéutica, es muy importante pues implica la directa interacción del farmacéutico con el paciente, con el propósito de atender sus necesidades relacionadas con los medicamentos.

Los cambios que requiere la Atención Farmacéutica son nuevas habilidades y conocimientos por parte de los farmacéuticos, así como una nueva configuración y organización en la farmacia y medios materiales y humanos para desarrollar esta actividad, para lo cual es necesario contar con un instructivo que guíe la ejecución de los diferentes procedimientos. La elaboración de un Manual de Procedimientos se basa en la recolección y registro de datos relevantes del funcionamiento de la Farmacia. (1)

Un Manual de Procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones que se realizan en una organización. Los Procedimientos proporcionan un pilar para poder desarrollar adecuadamente las actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados, generando información útil y necesaria. (5)

En Guatemala aún no se ha elaborado un Manual de Procedimientos para la Atención Farmacéutica; en España se encuentran, entre otros, los documentos siguientes:

- Manual de Procedimientos de Atención Farmacéutica, elaborado por Farmacia Osasun, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia, España. 2003.

El cual se realizó con el propósito de que sirva de guía para su aplicación en la farmacia. En dicho Manual se describen los procedimientos aplicables a cada uno de los procesos asistenciales que se deben desarrollar en las farmacias. Así se recogen en él los dos servicios fundamentales que demandan los usuarios: la dispensación y la consulta o indicación farmacéutica. Junto con ellos se incluyen los distintos procesos de seguimiento terapéutico que se desarrollan en las farmacias, respondiendo a las necesidades de la población en el campo de la farmacoterapia. (2)

- Manual de Gestión de la Calidad, elaborado por Farmacia Osasun, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia, España. 2003.

Dicho Manual se realizó con la finalidad de hacer una presentación de la Farmacia Osasun y exponer la política, estructura organizativa y procedimientos por los que se rige en materia de Calidad, para asegurar y mejorar la calidad de los servicios y conseguir clientes satisfechos. El contenido del Manual tiene una doble proyección, en primer lugar, sirve de referencia dentro de la farmacia para el desarrollo de las actividades, acciones y decisiones que se tomen en ella y que tengan relación directa o indirecta con la Calidad. Un segundo aspecto, de proyección exterior, es el de informar a cualquier organización, organismo público o persona ajena a la farmacia que lo precise, sobre el Sistema de Gestión de la Calidad implantado para garantizar el cumplimiento de la Calidad requerida. (3)

- Normas para la Correcta Aplicación de la Atención Farmacéutica, elaborado por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, España. 1998.

El propósito de dichas Normas es asegurar la calidad y uniformidad de los procedimientos que se realizan en la oficina de farmacia. En dichas Normas se presentan ejemplos de procedimientos para que puedan servir de referencia y se detallan para facilitar su comprensión y seguimiento. Esta revisión incorpora algunos conceptos para armonizarlos con las normas ISO. (4)

- Atención Farmacéutica Aplicada, Módulo III. Manual de la Calidad, realizado por Carmen Angulo y Tomás Ramos. Madrid, España. 2000.

Este Manual de Calidad pertenece a una oficina de farmacia de la Comunidad de Madrid; su objetivo es constituir un ejemplo que ayude a otros farmacéuticos que quieran implantar un Sistema de Calidad en su oficina de farmacia. En este manual se describe la política de calidad de la oficina de farmacia, sus objetivos y compromisos; también se describen los recursos necesarios para implantar un sistema de calidad y su organización con el fin de conseguir el objetivo de calidad establecido. Además, en un futuro, este manual de calidad puede ser una herramienta para obtener la certificación según la Norma UNE-EN-ISO 9002 *“Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio posventa”*.

Para la elaboración y adaptación de este manual de calidad se han considerado las necesidades específicas, las funciones, las actividades y las características de la oficina de farmacia. (6)

4. JUSTIFICACIÓN

La Farmacia Universitaria fue inaugurada en el año de 1980 con el objetivo primordial de prestar un servicio a la comunidad universitaria por medio de la venta de medicamentos a precios accesibles y para apoyar el Proyecto de Extensión y Docencia de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia.

En 1982 las prácticas estudiantiles fueron suspendidas y es hasta el año 2000 que el Consejo Superior Universitario retoma con seriedad y preocupación el componente académico de la Farmacia Universitaria. A la fecha la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia coordinado por el Programa de Ejercicio Profesional Supervisado con la asesoría CEGIMED ha implementado el Sub-Programa de Atención Farmacéutica en la Farmacia Universitaria, el cual pretende que la Farmacia Universitaria no se vea únicamente como un negocio comercial, sino como una "empresa de servicios", para lo cual es necesario mejorar los procesos de gestión para que sea una unidad comprometida a brindar servicio de calidad a la Comunidad Universitaria y público en general.

Dado que implementar un Programa de Atención Farmacéutica implica cambios profundos en la práctica diaria del desempeño profesional del farmacéutico, es necesario disponer de Procedimientos aplicables en las Farmacias, para que los farmacéuticos y estudiantes en el desarrollo de sus prácticas puedan utilizarlos como una guía para poder brindar su asesoría profesional a los pacientes o usuarios de medicamentos que le consulten.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL:

- 5.1.1 Elaborar el Manual de Procedimientos para el Sub-Programa de Atención Farmacéutica en la Farmacia Universitaria.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 5.2.1 Definir la secuencia de operaciones y responsabilidades para la adecuada Atención Farmacéutica.
- 5.2.2 Asegurar la calidad y uniformidad de las operaciones que se realizan en la Farmacia.
- 5.2.3 Detallar adecuadamente cada procedimiento para facilitar su comprensión y seguimiento y que sean aplicados correctamente por el personal de la Farmacia.
- 5.2.4 Establecer la sistemática operativa para garantizar un adecuado desempeño de las actividades dentro de la Farmacia.
- 5.2.5 Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para la adecuada prestación de servicios.
- 5.2.6 Establecer planes de acciones correctivas o de mejora, responsables y plazos para modificaciones.

6. MATERIALES Y MÉTODOS

6.1 UNIVERSO DE TRABAJO:

Farmacia Universitaria, 2º. Nivel Edificio Recursos Educativos, zona 12. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Revisión bibliográfica.

6.2 MATERIALES:

Libros acerca del tema

Hojas tamaño carta

Tinta para impresión

Internet

Fotocopias

Otros (Transporte, cuadernos, lapiceros, etc.)

6.3 PROCEDIMIENTO:

Visitas a la Farmacia Universitaria para observar y preguntar acerca de las actividades que se realizan, revisión bibliográfica y recopilación de la misma para la elaboración del Manual de Procedimientos para el Programa de Atención Farmacéutica.

Luego de revisar la información y recopilar datos se elaboró el Manual de la siguiente manera:

Estructura del Manual:

La estructura de este Manual, para facilitar su entendimiento, elaboración, manejo y aplicación es la siguiente:

1. Índice.
2. Título y código del procedimiento.

3. Cada procedimiento incluye las definiciones necesarias para su correcto entendimiento y el desarrollo del mismo.
4. Introducción: Explicación corta del procedimiento.
5. Descripción del procedimiento.
 - 5.1 Objetivos del procedimiento.
 - 5.2 Normas aplicables al procedimiento.
 - 5.3 Requisitos y documentos.
 - 5.4 Descripción de la operación y sus participantes.
6. Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.

Formato del Manual:

Cada página incluye, como en el ejemplo a continuación, el encabezado con los datos del Sub-Programa de Atención Farmacéutica y la Farmacia Universitaria, el número de página del capítulo, fecha, la sección y el capítulo.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	N° de procedimiento Rev.: 00 Página: 10 de X Fecha:
FARMACIA UNIVERSITARIA	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	

Y al inicio de cada procedimiento se incluye un pie de página, que indica cuando ha sido revisada esa sección por última vez y qué personas participaron en la citada revisión, de la siguiente forma:

Elaborado por: Firma : Fecha :	Revisado y Aprobado por: Firma : Fecha :
--------------------------------------	--

7. DISCUSIÓN

Atención Farmacéutica es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. Es por ello que se necesita que el farmacéutico se involucre en actividades que proporcionen información que ayude a mantener buena salud y prevenir enfermedades.

Con la implementación de la Atención Farmacéutica es importante contar con directrices que indiquen los pasos a seguir en determinada situación.

El Manual de Procedimientos para la Atención Farmacéutica proporciona información referente a los diferentes procedimientos aplicables a cada proceso asistencial que se desarrolla en la Farmacia Universitaria y el Sub-programa de Atención Farmacéutica para el mejor desarrollo de las mismas.

Brinda uniformidad de criterios, elimina confusiones en las tareas desarrolladas en la realización del trabajo, elimina la incertidumbre y la duplicidad de funciones, ya que contiene la secuencia de pasos a seguir en la ejecución de una actividad o en la prestación de un servicio, lo cual aumenta la eficiencia del personal de la Farmacia universitaria y del Sub-Programa de Atención Farmacéutica, indicándoles qué deben hacer y cómo deben hacerlo.

La utilidad del Manual de Procedimientos para la Atención Farmacéutica radica en la veracidad de la información que contiene, por lo que se hace necesario mantenerlo permanentemente actualizado por medio de revisiones periódicas.

Es importante recordar que la Atención Farmacéutica ayuda a contribuir a la mejora de cada uno de los servicios que la Farmacia presta a los usuarios de la misma, debido a que los usuarios demandan conjuntamente con la dispensación la indicación de la forma de administración de los medicamentos, posología, etc., los cuales son datos importantes que el farmacéutico puede

indicar, brindándole así el asesoramiento adecuado para el uso racional de los medicamentos.

La adecuada Atención Farmacéutica ayudará a contribuir a evitar la morbi/mortalidad asociada al uso de fármacos, a través de la prevención.

8. CONCLUSIONES

- 8.1 La Atención Farmacéutica, como componente de la práctica farmacéutica es muy importante pues implica la directa interacción del farmacéutico con el paciente, por lo que se debe aplicar con el propósito de atender a sus necesidades relacionadas con los medicamentos.
- 8.2 La Atención Farmacéutica permite ser participante activo en cuanto a las decisiones terapéuticas y la resolución de los problemas que podrían impedir un uso correcto de los medicamentos.
- 8.3 El farmacéutico debe tener una actitud proactiva respecto a la recolección y el suministro de información acerca de los medicamentos.
- 8.4 Las indicaciones en cuanto al uso de la medicación deben ser concisas y precisas pero fácilmente comprensibles para el paciente.
- 8.5 Es importante la elaboración y aplicación de Procedimientos para un mejor orden y cumplimiento de los objetivos del Sub-Programa de Atención Farmacéutica.
- 8.6 A través de la Atención Farmacéutica se puede reducir la morbi-mortalidad relacionada con los medicamentos, ya que los servicios farmacéuticos pueden reducir el número de reacciones adversas a los medicamentos, mejorar los resultados de la terapia medicamentosa.

- 8.7 El Manual de Procedimientos es un documento de fácil manejo, que concentra información importante referente a la Farmacia Universitaria y el Sub-Programa de Atención Farmacéutica, actividades y tareas que se deben desarrollar de manera ordenada y eficiente. Este Manual se entregará a la Jefe de la Farmacia Universitaria y a la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica quienes en conjunto con el personal a su cargo serán los responsables de implementarlo, actualizarlo y realizar las modificaciones según se estime necesario.

9. RECOMENDACIONES

- 9.1 Aplicar la Atención Farmacéutica para contribuir al uso racional y eficiente de los medicamentos, participando así en la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, con el objetivo de mejorar y proteger el estado de salud y la calidad de vida de los individuos y la comunidad.
- 9.2 Para obtener un beneficio máximo del uso de los fármacos y a la vez minimizar sus efectos adversos, los profesionales médicos y los farmacéuticos deben mantener una comunicación eficaz no sólo entre ellos sino también con sus pacientes.
- 9.3 Es importante que el farmacéutico se involucre, responsabilice y comprometa a dar seguimiento al tratamiento farmacológico de los pacientes para colaborar a que se obtengan los resultados esperados de los medicamentos y lograr así que se mejore la calidad de vida del paciente.
- 9.4 Es importante que el farmacéutico brinde al paciente refuerzo verbal para aclaración de las indicaciones cuando sea apropiado.

- 9.5 Deben realizarse revisiones periódicas del Manual de Procedimientos para verificar el cumplimiento y adecuación del mismo con las necesidades actuales del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria.
- 9.6 Fortalecer los programas de Atención Farmacéutica dentro del pensum de Química Farmacéutica para que los conocimientos y las habilidades de los profesores y estudiantes de Química Farmacéutica en este tema, sean actualizados y estén a la vanguardia de los avances y logros de esta práctica profesional.
- 9.7 Inculcar en el estudiante de Química Farmacéutica y en los profesionales farmacéuticos la necesidad de responsabilizarse por prevenir y resolver los problemas relacionados con los medicamentos de los usuarios/pacientes para contribuir así a mejorar su calidad de vida.

10. REFERENCIAS

1. Cerna, L.; Batres, B.; Liere, A. Et al. "Protocolos de Tratamiento en Trastornos Menores como Guía de Apoyo Para la Implementación de Programas de Atención Farmacéutica en las Farmacias de Guatemala". 2003.
2. Arechavaleta G., Elena; Del Arco, Juan et al. "Manual de Atención Farmacéutica". Farmacia Osasun, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia: España, 2003.
3. Otaola, P.; Del Arco, Juan et al. "Manual de Gestión de la Calidad". Farmacia Osasun, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia: España, 2003.
4. Normas de Correcta Atención Farmacéutica. Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, España. 1998.
5. Hernández Juárez, Jorge H. "Manuales Administrativos" Universidad Abierta. Disponible www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/H/Hernandez%20Jorge-Manuales%20administrativos.htm
6. Angulo, Carmen; Ramos, Tomás. "Atención Farmacéutica Aplicada, Módulo III. Manual de Calidad" Madrid, España. 2000.
7. Uribe, G.; Martínez de la Hidalga, G. "Detección, Prevención y Resolución de Problemas Relacionados con Medicamentos" España, 2001.

8. Álvarez de Toledo, F.; Barbero, J. Et al. "Manual de Procedimientos en Atención Farmacéutica. Barcelona: Fundación Pharmaceutical Care, España, 1999.
9. Barbero, A.; Alfonso, T. "Consulta de Indicación Farmacéutica en una Farmacia Comunitaria" Facultad de Farmacia de la Universidad de Alcalá de Henares. Pharmaceutical Care: España, 2002.
10. Eyaralar, T.; Álvarez de Toledo, F. Et al. "Actividades del Proceso de Atención Farmacéutica: la entrevista inicial con el paciente". Pharmaceutical Care: España, 1999.
11. Eyaralar, T. El Farmacéutico "¿Qué Necesita un Farmacéutico para Practicar Atención Farmacéutica?". España, 2002.
12. Dago, A.; Eyaralar, T.; Álvarez de Toledo, F. "De la Dispensación Activa al Seguimiento Farmacoterapéutico". Pharmaceutical Care: España, 2003.
13. Machuca, M.; Fernández-Llimós, F.; Faus, M.J. "Método Dáder, Guía de Seguimiento Farmacoterapéutico" La Gráfica S.C. And Granada: España. 2003.
14. Machuca, M.; Fernández-Llimós, F.; Faus, M.J. "Programa Dáder de Seguimiento Farmacológico, Casos Clínicos" Barcelona, España. 2001.
15. Cipolle, R.J.; Strand, L.M.; Morley, P.C. "El Ejercicio de la Atención Farmacéutica" McGraw-Hill Interamericana: España. 2000.
16. Rantucci, M.J. "Guía de Consejo del Farmacéutico al Paciente" Editorial Masson: España. 1997.

17. Hepler, C.D.; Strand, L.M. "Oportunidades y Responsabilidades en Atención Farmacéutica" Pharm Care: España. 1999.
18. Faus, M.J.; Martínez, F. "La Atención Farmacéutica en Farmacia Comunitaria: Evolución de Conceptos, Necesidades de Formación, Modalidades y Estrategias para su Puesta en Marcha" Pharm Care: España. 1999.
19. Faus, M.J. "Atención Farmacéutica Como Respuesta a una Necesidad Social" Ars Pharm: España. 2000.
20. Strand, L.M.; Morley, P.C.; Cipolle, R.J. et al. "Problemas Relacionados con Medicamentos: Su Estructura y Función" Pharm Care: España. 1999.
21. Fernández-Llimós, F.; Martínez-Romero, F.; Faus, M.J. "Problemas Relacionados con la Medicación. Conceptos y Sistemática de Clasificación" Pharm Care: España. 1999.
22. Cipolle, R.J.; Strand, L.M.; Morley, P.C.; Frakes, M. "Resultados del Ejercicio de la Atención Farmacéutica" Pharm Care: España. 2000.
23. Gastelurrutia Garralda, M.A.; Soto Horte, E. "Pharmaceutical care: ¿Atención Farmacéutica o Seguimiento de los Tratamientos Farmacológicos?" Pharm Care: España. 1999.
24. Hepler, C.D. "Práctica y Formación Farmacéutica Para el 2010" Farm Clin. 1997.
25. Tovar, José M. "Manual de Procedimientos" Organización: SEAS, México. Disponible www.geocities.com/perfilgerencial/MANUAL_DE_PROCEDIMIENTOS.html

26. Johns N., Edward. "Reglamento General de Prácticas" Departamento de Industrias UTFSM, Universidad Técnica.

Disponible www.aca.cl/Reglamento_general_practicas_ACA_r4.PDF

27. Plaza Piñol, F.; Díez Rodrialvarez, M.V. "Implantación de la Atención Farmacéutica. Sistemas de Redistribución y Papel de la Administración" Pharm Care: España. 2000.

11. ANEXOS

Thelvia Dalila Sapón Rodríguez
Autora

Lcda. Anne Marie Liere De Godoy, MSc
Asesora

Lcda. Lorena del Carmen Cerna Vásquez
Revisora

Lcda. Lillian Irving Antillón, MA
Directora

Oscar Manuel Cobar Pinto, PhD
Decano

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	AF-FAU-04-01 Rev.: 00 Página: 1 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA		PRESENTACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	AF-FAU-04-01 Rev.: 00 Página: 2 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	PRESENTACIÓN	

1.1. PRESENTACIÓN DEL SUB-PROGRAMA DE ATENCION FARMACEUTICA:

1.1.1. Datos de Identificación:

RAZÓN SOCIAL: Sub-Programa de Atención Farmacéutica – EDC –
Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

DIRECCIÓN: Farmacia Universitaria 2° Nivel Edificio De Recursos
Educativos, zona 12. Ciudad Universitaria.
Universidad de San Carlos de Guatemala.

PBX: 244-39500 Ext. 1198

TELEFAX: 247-69603

JEFE DE FARMACIA: Lcda. Dora Marina Escobar Horney

**ASESORA SUB-PROGRAMA DE
ATENCIÓN FARMACÉUTICA:** Lcda. Anne Marie Liere de Godoy

EPS DE QUIMICA FARMACEUTICA: Br. Ethel Roldán

**RESPONSABLE ELABORACIÓN
PROCEDIMIENTOS:** Thelvia Dalila Sapón Rodríguez

PERSONAL DE LA FARMACIA: Orlando De León
Zulma Herrera

TESORERÍA: Carlos Rodas

LOGOTIPO:



Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	AF-FAU-04-01 Rev.: 00 Página: 3 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	PRESENTACIÓN	

1.1.2. Servicios ofrecidos:

Atención a usuarios / pacientes del Programa de Atención Farmacéutica en la Farmacia Universitaria:

- Dispensación ACTIVA de medicamentos:
 - Información sobre el uso adecuado de medicamentos
 - Asesoría para la administración correcta de medicamentos
- Educación sanitaria e información a los usuarios sobre temas sanitarios (protectores solares, estreñimiento, dermatología, enfermedades crónicas, diabetes, hipertensión arterial, epilepsia, etc.)
- Medición rápida de valores de presión arterial, glucosa y otros.
- Seguimiento de tratamientos farmacológicos.
- Detección, prevención y resolución de problemas relacionados con medicamentos.

Para apoyar el funcionamiento de la Farmacia Universitaria se incluye la elaboración e implementación de los Procedimientos para:

- Limpieza
- Higiene
- Formación
- Validación

2.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE LA FARMACIA UNIVERSITARIA:

2.2.1. Objetivo del Manual:

El objetivo del presente Manual de Procedimientos es poseer procedimientos estandarizados establecidos para brindar un servicio de calidad y exponerlos para el funcionamiento del Sub-Programa de Atención Farmacéutica y para asegurar y mejorar la calidad de los servicios y conseguir usuarios satisfechos.

El contenido del presente Manual sirve de guía para que los profesionales, estudiantes y el personal que laboran dentro de la Farmacia Universitaria puedan conocer los objetivos, responsabilidades y los procedimientos vigentes y permitan establecer y unificar criterios para el desarrollo de las actividades, acciones y decisiones que se tomen en el Programa de Atención Farmacéutica y que tengan relación directa o indirecta con la Calidad, mejorando la actuación profesional para brindar un mejor servicio en la Farmacia Universitaria.

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	AF-FAU-04-01
FARMACIA UNIVERSITARIA		Rev.: 00 Página: 4 de 5 Fecha: 16/05/06
PRESENTACIÓN		

2.2.2. Alcance del manual:

El presente Manual es aplicable a todos los servicios prestados por el Sub-Programa de Atención Farmacéutica en la Farmacia Universitaria.

2.2.3. Control del manual:

Es responsabilidad de la Asesora del Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria:

- La planificación, análisis, elaboración y revisión de los diferentes capítulos del Manual.
- La emisión y distribución de los ejemplares al personal.
- El mantenimiento en archivo del Manual original.

La Asesora del Programa de Atención Farmacéutica es responsable de aprobar el contenido del presente Manual de Procedimientos para la Atención Farmacéutica.

Todas las hojas del Manual llevan indicado:

- El capítulo al que pertenece.
- El número de página.
- El número de revisión.
- La fecha de revisión.
- La firma y fecha del responsable de su elaboración.
- La fecha de su revisión y firma del o de los responsables de la misma.
- La firma y fecha de la Coordinadora del Programa de Atención Farmacéutica, como responsable de su aprobación.

2.2.4. Modificaciones del manual:

El contenido del Manual puede ir variando a lo largo del tiempo a medida que se introduzcan mejoras en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica y se realicen las correspondientes revisiones anualmente.

La Asesora del Programa de Atención Farmacéutica con apoyo del EPS es responsable de estudiar y realizar las ediciones de las modificaciones del Manual, parcial o total siendo su responsabilidad el que todos los poseedores de una copia controlada del Manual reciban la edición modificada.

La modificación de cualquier página o la incorporación de una nueva implica un nuevo número de revisión del Capítulo al que pertenece y del Manual de Procedimientos.

La Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica es la responsable de aprobar las modificaciones introducidas y en consecuencia de cada revisión del Manual.

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	AF-FAU-04-01 Rev.: 00 Página: 5 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA		PRESENTACIÓN

Deben registrarse las modificaciones realizadas al manual en la "Hoja de Control de Modificaciones ", en la que se indica:

- El N° de revisión del Manual.
- La fecha de aprobación de la revisión.
- Una descripción de la modificación realizada.
- Razón por la que se realiza la modificación

El original de este documento se archiva en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica junto con los capítulos obsoletos durante un período mínimo de 5 años.

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-01 Rev.: 00 Página 1 de 4 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS	

ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-01 Rev.: 00 Página 2 de 4 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS	

1. OBJETIVO:

- Definir la secuencia de operaciones prácticas y efectivas que sean comprendidas y aplicadas correctamente por el personal de la Farmacia Universitaria y los integrantes del Sub-Programa de Atención Farmacéutica.

2. ALCANCE:

El procedimiento debe ser aplicable a todos los procedimientos generados en la Farmacia Universitaria y el Sub-Programa de Atención Farmacéutica.

3. DEFINICIONES:

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1 NECESIDAD Y ANÁLISIS:

La Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica planifica los procedimientos que hay que elaborar para el desarrollo de las actividades del Programa y el mejoramiento de las funciones de la Farmacia Universitaria.

Posteriormente la elaboración de los procedimientos es realizada por el o los responsables de las áreas afectadas.

4.2 ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS:

A fin de facilitar su elaboración y comprensión, los procedimientos se redactan según el siguiente esquema:

- **OBJETIVO:** Especifica la finalidad que se persigue con la aplicación de las actividades descritas.
- **ALCANCE:** Define el ámbito o campo de aplicación del procedimiento.
- **DEFINICIONES:** Este apartado se incluye siempre y cuando se requiera una aclaración de los conceptos tratados.
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:** Describe la operativa de ejecución del procedimiento indicando: qué, quién, cómo, cuándo y con qué se debe hacer.
- **RESPONSABILIDADES:** Define quién debe hacer cada actividad y responder de su correcta ejecución.
- **DOCUMENTOS UTILIZADOS:** En este apartado se indica la bibliografía de los documentos referidos en el procedimiento.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-01 Rev.: 00 Página 3 de 4 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS	

- ANEXOS: Según las necesidades, pueden estar formados por esquemas, organigramas, impresos, etc.

Además de los procedimientos planificados por la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica, cualquier persona relacionada con el Sub-Programa de Atención Farmacéutica puede proponer la elaboración de un procedimiento nuevo o la modificación de uno ya existente, para lo cual debe presentar la propuesta al Sub-Programa de Atención Farmacéutica.

4.3 DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Una vez elaborado el procedimiento, se procede a su revisión, si se considera correcto, el procedimiento pasa a ser firmado y aprobado por la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica.

El documento original debe quedar archivado.

El procedimiento debe ser difundido a todo el personal de la Farmacia Universitaria para su aplicación.

4.5 EVALUACIÓN Y VIGENCIA:

Para que un procedimiento sea efectivo es necesario que sea aplicado por el responsable del procedimiento con rigor en la forma en que se está concebido.

También deberá comunicarse su aplicación a todas las personas afectadas por el mismo para su implementación.

La aplicación correcta de los procedimientos puede ser comprobada regularmente a través de Supervisiones y puntualmente siempre que sea detectado algún fallo.

4.6 MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

La revisión y/o modificación de los procedimientos puede realizarse a partir de:

- Revisión sistemática: Siempre que se produzca algún cambio que afecte a las normas aplicables al proceso / servicio o a la organización del Sub-Programa de Atención Farmacéutica y la Farmacia Universitaria.
- Revisión eventual: Cualquier miembro de la Farmacia Universitaria y/o Sub-Programa de Atención farmacéutica puede proponer modificaciones de los procedimientos solicitándolo a la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica, indicando el objeto de las mismas.

Las propuestas se ponen en común en reuniones convocadas para el efecto, se analizan y si la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica las considera pertinentes, el responsable del procedimiento elabora, junto con el personal afectado, la propuesta de procedimiento modificado.

Si la modificación es pertinente, la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria lo aprueba, fecha y firma.

Todos los originales en papel son archivados. Los originales en papel de los procedimientos anulados tienen la leyenda OBSOLETO.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-01 Rev.: 00 Página 4 de 4 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS	

5. RESPONSABILIDADES:

La Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica o la persona que delegue es la encargada de:

- Planificar y participar en la elaboración de los procedimientos junto con los responsables de las áreas afectadas.
- Analizar la factibilidad de las modificaciones solicitadas.
- Aprobar de forma definitiva los procedimientos y sus modificaciones.
- Archivar los procedimientos originales modificados.
- Controlar los procedimientos.
- Tener en la aplicación informática la versión actualizada de los procedimientos.
- Revisar las propuestas de procedimientos y sus modificaciones.

Los destinatarios de los procedimientos son responsables de:

- Aplicar lo dispuesto en el procedimiento.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-02 Rev.: 00 Página 1 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA FARMACIA	

CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA FARMACIA UNIVERSITARIA Y DEL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-02 Rev.: 00 Página 2 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA FARMACIA	

1. OBJETIVO:

- Establecer un sistema de codificación único para todos los procedimientos de la Farmacia.
- Definir la estructura de un procedimiento.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todos los procedimientos, que se generen en la Farmacia Universitaria.

3. DEFINICIONES:

- **Procedimiento:**
 1. Instrucciones detalladas que recogen la secuencia de operaciones que permiten realizar una tarea/actividad siempre de forma consistente/homogénea.
 2. Forma especificada para llevar a cabo una actividad.
- **Procedimientos de Atención Farmacéutica:** Descripción detallada de las operaciones que deben realizarse; por quién deberán realizarse, cuándo, dónde y cómo se harán; qué materiales, equipos y documentos se utilizarán; como serán gestionadas, controladas y registradas; qué precauciones se habrán de tomar y qué medidas se aplicarán relacionadas directa o indirectamente con la Atención Farmacéutica en la Farmacia.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El contenido de los procedimientos debe ser descrito detalladamente, de acuerdo con el nivel de conocimiento de aquellos a los que va dirigido para facilitar a los usuarios la comprensión y el seguimiento de los mismos.

4.1 CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:

Todos los procedimientos para realizar una adecuada Atención Farmacéutica deberá llevar asignado un número de procedimiento según el sistema de codificación que se describe a continuación. Este código, cuya finalidad es la identificación inequívoca de cada procedimiento, deberá mantenerse a lo largo de todas las revisiones del mismo, que irán reflejadas en los dos últimos dígitos del mismo.

El código del procedimiento consta de 4 grupos de dígitos cuyo significado se explica a continuación: AF-FAU-CC-DD

- **Primer Grupo de Dígitos:** Se trata de las siglas **AF** que indica que se trata de un procedimiento elaborado para el cumplimiento de las Normas de Correcta Atención Farmacéutica.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA FARMACIA	Rev.: 00 Página 3 de 3 Fecha: 16/05/06

- Segundo Grupo de Dígitos: **FAU**, tres letras que identifican el origen del procedimiento. Indican que se trata de procedimientos elaborados en la Farmacia Universitaria, para describir sus operaciones.
- Tercer Grupo de Dígitos: **CC**, dos números que determinan el capítulo de las Normas de Correcta Atención Farmacéutica al que pertenece el procedimiento en cuestión:
 - 01 Personal
 - 02 Instalaciones y equipos
 - 03 Documentación
 - 04 Atención Farmacéutica
 - 05 Autoinspección
- Cuarto Grupo de Dígitos: **DD**, es el número de orden, son dos números que diferencian cada uno de los procedimientos de un mismo capítulo. Cuando se elabora un nuevo procedimiento, se le asigna el número siguiente al último procedimiento de ese capítulo.

Es conveniente conservar una copia física de los procedimientos de operación en la Farmacia en un lugar accesible a todos los usuarios o en aquellos lugares donde se va a realizar la operación descrita.

4.2 ESTRUCTURA:

Los procedimientos han de tener, además del código arriba explicado, un título que exprese claramente su objetivo y contenido. Deberá constar siempre la fecha de aplicación de dicho procedimiento.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-03 Rev.: 00 Página 1 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONTROL Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	

CONTROL Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-03 Rev.: 00 Página 2 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONTROL Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	

1. OBJETIVO:

- Definir el sistema a seguir en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria para asegurar el control de la documentación, su difusión, lugar y forma de archivo, personas que tienen acceso a la misma y tiempo de conservación.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a toda la documentación, que se genera en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria.

3. DEFINICIONES:

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

4.1.1 Procedimientos:

Los procedimientos se elaboran por el/los responsables de cada procedimiento, y la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica los revisa y los aprueba, pudiendo cualquier miembro del personal de la Farmacia sugerir cambios o modificaciones para su mejora cuando lo estime oportuno.

Cada procedimiento contiene:

- Código del procedimiento.
- Denominación del procedimiento o documento.
- Revisión en la que se encuentra.
- Fecha de aprobación.

En todos los procedimientos aparece en la primera página:

- Quién lo ha elaborado, firma y la fecha.
- Quién lo ha revisado, firma y la fecha.
- Quién lo ha aprobado, firma y la fecha.

En la primera página y en las siguientes aparece:

- El nombre del Sub-Programa de Atención Farmacéutica.
- El título del documento.
- El código de dicho documento.
- La revisión en la que se encuentra.
- El número de página y el número total de páginas.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-03 Rev.: 00 Página 3 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONTROL Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	

4.1.2 Instrucciones de los Cambios a Realizar:

Las instrucciones las elaboran los responsables afectados, las revisa y las aprueba la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica, pudiendo cualquier miembro del personal del Sub-Programa de Atención Farmacéutica y la Farmacia sugerir cambios o modificaciones para su modificación cuando lo estime oportuno.

4.2 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

La documentación externa la recibe y revisa la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica o persona en quien delegue y si estima oportuno conservarla, la fecha, firma y archiva, la difunde y elabora instrucciones derivadas para su aplicación.

Esta documentación es la siguiente:

- Circulares del Colegio de Farmacéuticos y Químicos de Guatemala.
- Circulares de proveedores.
- Boletines o información de Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED), del Centro de Información y Asesoría Toxicológica (CIAT) y otros centros de información.
- Catálogos e información de laboratorios farmacéuticos.
- Normativas del Ministerio de Salud.
- Normas I.S.O.
- Leyes y Decretos.
- Documentos de los distintos servicios de salud.
- Protocolos de dispensación.
- Revistas.
- Farmacopeas y libros de consulta.
- Hojas de registro de Problemas Relacionados con Medicamentos.
- Otros.

La información referente a modificaciones en los requisitos legales y responsabilidades se recibe puntualmente a través de las circulares del Colegio y es inmediatamente aplicada a los procesos de la Farmacia, efectuándose las modificaciones oportunas en los procedimientos correspondientes.

4.3 REGISTROS Y DOCUMENTOS DEL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA:

Se debe tener un "Control de registros y documentos".

Para garantizar su conservación en buen estado y una rápida localización, se deben archivar debidamente identificados.

5. RESPONSABILIDADES:

Para cada tipo de documentación, ha quedado establecido el responsable de la elaboración, revisión, aprobación registro y archivo.

La Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica es la responsable de mantener actualizada toda la documentación, incluida la legislación vigente.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-02 Rev. 00 Página 1 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS/PACIENTES DEL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	

COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS/PACIENTES

Elaborado por:
Thelvia Dalila Sapón Rodríguez
Fecha:

Revisado y Aprobado por:
Lcda. Anne Marie Liere de Godoy
Fecha:

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-02 Rev. 00 Página 2 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS/PACIENTES DEL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	

1. OBJETIVO:

- Establecer un modelo a seguir para asegurar una comunicación efectiva Y comprensible usuario / paciente-farmacéutico, para promover un tratamiento farmacológico racional y efectivo.

2. ALCANCE:

Este procedimiento puede aplicarse a todos los usuarios/pacientes que acudan a la Farmacia ya sea a comprar o a consultar al Sub-Programa de Atención Farmacéutica.

3. DEFINICIONES:

- **Comunicación:** 1. Acción y efecto de comunicar o comunicarse. 2. Trato, correspondencia entre dos o más personas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

La comunicación con el usuario/paciente es la clave del buen desarrollo de la Atención Farmacéutica.

Con el fin de establecer un sistema que garantice la comunicación eficaz entre los usuarios/pacientes y el personal de la farmacia, en todo proceso de dispensación se llevarán a cabo las siguientes instrucciones:

- **Recepción del usuario:**

El personal que recibe al usuario personaliza la relación dedicándole una atención exclusiva. En todos los casos le trata con educación, respeto y afecto. Demuestra confianza, manteniendo una actitud cordial y profesional en todo momento.

Ayuda al usuario/paciente a que describa su problema mediante preguntas o expresiones corporales que le llevan a expresar su necesidad o demanda.

El objetivo de la comunicación con el usuario es obtener la mayor información sobre él y su problema de salud.

- **Escuchar:**

Debe prestarse atención al usuario/paciente cuando expone sus necesidades, problemas o los motivos que le han llevado a entrar en la Farmacia. Se trata siempre de una escucha activa. Si el usuario/paciente llega enfadado, bien con el médico o con el personal de enfermería por el cambio no comunicado de algún medicamento o cualquier otro motivo, el personal de la Farmacia se centra siempre en solucionar su problema, nunca en criticar ni en potenciar el enfado del usuario/paciente.

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy
Fecha:	Fecha:

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-02 Rev. 00 Página 3 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS/PACIENTES DEL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	

Los buenos oyentes saben cómo hablar sólo cuando la situación lo exige. Esperar con paciencia y procurar evitar las interrupciones, y cuando el usuario/paciente ha finalizado el mensaje, entonces se solicitan aclaraciones sobre aquello que no se ha entendido. Pero en ningún caso se presupone lo que va a decir el usuario/paciente.

- **Solucionar:**

El personal da los consejos que estima oportuno para ayudar al usuario/paciente. El consejo es oral y escrito en los casos en que se cree necesario.

- **Despedir:**

El personal de la Farmacia procura siempre despedir al usuario/paciente de forma cordial, de forma que éste se marche satisfecho.

Para conseguir que la comunicación sea efectiva, el clima es amigable, informal y la actitud abierta y atenta.

Se procura que la información que se transmite sea lo más clara posible, con palabras sencillas, frases cortas y precisas, y con un contenido poco complicado.

En aquellos casos en los que el usuario/paciente no sepa leer, se hacen dibujos, que favorecen el recuerdo y la comprensión.

Se procura repetir la información al usuario/paciente más de una vez y comprobar posteriormente si ha captado el mensaje en su totalidad.

Siempre se tiene en cuenta que el lenguaje que se utiliza debe poder ser entendido por el usuario/paciente. Nunca debe utilizarse un lenguaje técnico.

En caso de que se tengan que tratar asuntos que el usuario/paciente considera íntimos se lleva a la persona a un área aparte para que esté más a gusto y pueda hablar más relajadamente sin que le oigan otras personas.

El personal se esfuerza en cuidar tanto la comunicación verbal (volumen de la voz, tono, fluidez, claridad, velocidad, tipo de preguntas.), como la no verbal (escrita o expresión corporal utilizada), y a su vez trata de descifrar el lenguaje no verbal del usuario/paciente para ayudar a comprender mejor el mensaje transmitido por éste.

Se procura formular preguntas abiertas, para que el cliente exprese su pensamiento sin ningún tipo de influencia, evitando en lo posible las preguntas cerradas, que sólo dan opción a contestar si o no y de preguntas que contengan en sí mismas la respuesta.

Se intenta evitar todo tipo de interferencias e interrupciones, puesto que dañan la comunicación establecida.

Ante un reclamo o queja se mantiene siempre una actitud positiva, aunque presupongamos que el cliente no tiene razón.

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-03 Rev.: 00 Página 1 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	

CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-03 Rev.: 00 Página 2 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	

1. OBJETIVO:

- Establecer un sistema a seguir en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria para la atención de las consultas farmacéuticas (CF) sobre trastornos menores (TM).

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todas las consultas farmacéuticas sobre trastornos menores (TM) que realizan los usuarios/pacientes en la Farmacia Universitaria.

3. DEFINICIONES:

- **Consulta o indicación farmacéutica (CF):** Servicio que es prestado ante la demanda de un usuario/paciente que llega a la Farmacia Universitaria sin saber qué medicamento adquirir.
- **Consulta:** Es el acto en el que el paciente recibe consejo, ayuda o tratamiento profesional.
- **Problema de salud:** Queja, observación o hecho que el paciente y/o el médico perciben como una desviación de la normalidad que ha afectado, afecta o puede afectar la capacidad funcional del paciente.
- **Trastorno Menor (TM):** Problema de salud percibido como leve por el paciente, autolimitado y de cierta duración, susceptible de tratamiento con medicamentos sin receta o medidas no farmacológicas.
- **Señales de alarma:** Signos, síntomas o hallazgos que incrementan la probabilidad de una evolución desfavorable y por tanto requieren la intervención de un médico.
- **Intervención farmacéutica:** Actuación profesional del farmacéutico encaminada a la resolución o prevención de Problemas Relacionados con Medicamentos (PRM) de modo que mejoren los resultados de la farmacoterapia.
- **Medicamentos de dispensación sin receta:** Medicamento cuya entrega o administración no requiere autorización facultativa. Pueden existir diferentes categorías para estos medicamentos de acuerdo con la legislación de cada país. Así, el lugar de dispensación de estos medicamentos puede estar limitado a las farmacias o puede darse en establecimientos comerciales generales. **Sinónimos:** medicamento de venta libre, medicamento de venta directa. **
- **Automedicación:** Utilización de medicamentos sin prescripción médica o indicación farmacéutica.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-03 Rev.: 00 Página 3 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1 CONSIDERACIONES PREVIAS:

- 4.1.1 La consulta farmacéutica debe ser atendida por un farmacéutico:
Si en la farmacia hay auxiliares capacitados para colaborar en la dispensación activa, pueden recibir la consulta y trasladarla al farmacéutico.
- 4.1.2 Derechos de los usuarios/pacientes:
Los usuarios tienen derecho a:
- Ser atendidos cortés y confidencialmente.
 - Conocer la calificación (farmacéutico o auxiliar) del personal que les atiende.
 - Recibir información suficiente para un uso racional de los medicamentos sin receta.
 - Rehusar los consejos o el tratamiento propuesto por el farmacéutico y a buscar opiniones alternativas.

4.2 PROCESO DE CONSULTA FARMACÉUTICA:

4.2.1 Entrevista:

La entrevista inicia la consulta farmacéutica y condiciona el resto del proceso. El objetivo es identificar al paciente, obtener la mayor información de éste y su problema de salud, para poder resolverlo. Las consultas hechas por el cuidador del paciente se tratan como si fueran efectuadas por éste. Las consultas efectuadas por terceras personas no pueden resolverse si no se dispone de los datos necesarios para ello (por Ej. mediante una llamada telefónica)

La entrevista pretende determinar cuáles son exactamente los síntomas y si pueden ser objeto de una consulta farmacéutica o más bien de una derivación al médico.

Se procura obtener la información entablando un diálogo con el paciente en lugar de realizar un cuestionario de preguntas. Las preguntas directas se hacen sólo si el paciente no da la información por propia iniciativa y se utilizan preferentemente las preguntas abiertas.

La entrevista se plantea de forma semiestructurada para obtener:

- Datos del paciente: quién es, edad, situación especial clínica como embarazo, lactancia, etc., patologías crónicas asociadas, tratamientos actuales, duración de la afección o naturaleza exacta de ésta.
- Información relevante sobre el problema: síntomas ¿desde cuándo los tiene?, signos, evolución, tratamiento previo utilizado para el mismo y efectividad (se debe interrogar al paciente sobre productos o dispositivos ya utilizados para aliviar su afección), duración.

Otra información útil incluye:

- ¿La dolencia viene y se va en determinados momentos durante el día?, ¿Qué gravedad tiene el problema? Si es recurrente ¿empeora en cada episodio?, ¿Padece algún otro síntoma?, ¿Existe algo que empeore los síntomas o aparentemente haga recrudescer el problema?
- ¿Qué medicinas está tomando ahora?

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-03 Rev.: 00 Página 4 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	

4.2.2 Evaluación:

La entrevista permite, en base a los datos obtenidos, determinar si existen o no señales de alarma.

Dentro de la Consulta, la evaluación es de gran trascendencia porque será aquí donde se decide derivar el paciente al médico o no. Y si no se deriva, que se aconseje un tratamiento al paciente o no.

Una vez obtenidos todos los datos, tanto históricos (paciente, sus medicaciones, etc) como físicos, se asimila la información para formular un plan de tratamiento o bien derivar al paciente al médico si es apropiado.

Con la evaluación se pretende dejar bien establecido:

- La posible etiología del problema de salud que se consulta.
- La severidad del problema.

El resultado de la evaluación podrá ser:

- No recomendar ningún tratamiento, pero tampoco derivar el paciente al médico. Estos casos se refieren a las situaciones en los que el problema de salud no es molesto para el paciente y se resuelve en unos días sin ningún tipo de intervención (por ej.: hematoma)
- Derivación del paciente al médico o a otro profesional.
- Recomendación de un tratamiento, ya sea tratamiento farmacológico para síntomas menores o no farmacológico.

4.2.3 Remisión al médico:

La remisión al médico es necesaria en caso de haber detectado señales de alarma en la entrevista. Cuando se juzga necesaria, para la comunicación con el médico se elabora una nota o breve informe de remisión del que queda copia en la farmacia.

Contiene los siguientes apartados:

- Datos de la farmacia, fecha, datos del médico.
- Motivo de la comunicación identificando al paciente.
- Historial del paciente (resumido).
- Presentación del problema actual y actuaciones realizadas desde la farmacia.
- Ofrecimiento de colaboración mutua.
- Forma de contacto con la farmacia: teléfono, fax.
- Nombre del farmacéutico.

La remisión al médico siempre se considerará en los siguientes casos:

- Los síntomas son demasiados severos para que permanezca el paciente sin un diagnóstico y un tratamiento médico.
- Los síntomas no son importantes, pero han persistido durante cierto tiempo y no parece que sean debidos a una causa fácilmente identificable por un farmacéutico o auxiliar.
- Los síntomas se repiten sin una causa reconocible.
- El farmacéutico tiene dudas sobre la condición de salud del paciente.

4.2.4 Tratamiento recomendado por el farmacéutico:

El farmacéutico recomienda un tratamiento en caso de no haber detectado señales de alarma. Este tratamiento contempla medidas no farmacológicas (higiénico-dietéticas) que pueden complementarse con la recomendación de utilizar medicamentos sin receta (venta libre). Siempre que se recomiende un tratamiento farmacológico, se procurará elegir productos farmacéuticos aconsejados a través de protocolos o guías de actuación farmacéutica. Se evitará especialmente recomendar un tratamiento farmacológico a un paciente del que no se disponga de suficiente información.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-03 Rev.: 00 Página 5 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	

4.2.5 Información al paciente y educación sanitaria:

El farmacéutico proporciona al paciente la información pertinente sobre el tratamiento establecido y la educación sanitaria adecuada a su trastorno. Siempre se le debe explicar las razones del tratamiento, cómo, cuándo y durante cuánto tiempo debe estar tomando los medicamentos, los efectos secundarios más frecuentes que puedan aparecer, qué hacer si los síntomas persisten, cuándo debe consultar al médico, etc. Esta información se suministra preferentemente por escrito.

4.2.6 Seguimiento:

El seguimiento no siempre es factible, ya que a veces se trata de personas no habituales de la Farmacia y que no vuelven a la misma. No obstante, siempre que sea posible se debe establecer un contacto posterior, para evaluar el resultado del tratamiento propuesto. Si la situación no ha mejorado, ha empeorado o se han presentado nuevos problemas, se recomienda al paciente que acuda al médico.

4.2.7 Registro:

Cuando se juzga necesario se realiza un registro de la intervención utilizando el modelo "Registro de la consulta o indicación farmacéutica".

5. RESPONSABILIDADES:

De los auxiliares de farmacia:

- o Remitir a los farmacéuticos las Consultas Farmacéuticas que les planteen los usuarios/pacientes.

De los farmacéuticos:

- o Resolver las Consultas Farmacéuticas que les planteen los usuarios/pacientes.

Del farmacéutico responsable del Sub-Programa de Atención Farmacéutica:

- o Proveer a la farmacia de los recursos necesarios para resolver estas consultas.
- o Proporcionar formación continuada para su equipo.

6. DOCUMENTOS UTILIZADOS:

"Registro de consulta o indicación farmacéutica"

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	Rev.: 00 Página 1 de 9 Fecha: 16/05/06

DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 2 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

1. OBJETIVO:

Definir un modelo a seguir para:

- Racionalizar la distribución de medicamentos.
- Garantizar el cumplimiento de la prescripción.
- Contribuir a la correcta administración de medicamentos al paciente.
- Disminuir los errores de medicación por falta de información al usuario/paciente.
- Establecer un procedimiento de seguimiento de los tratamientos farmacológicos.
- Disminuir el costo de la medicación.
- Garantizar un resultado óptimo del uso de los medicamentos, informando a los usuarios sobre el uso correcto de los mismos y procurando evitar los Problemas Relacionados con los Medicamentos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a cada uno de los usuarios/pacientes que acude a la Farmacia a solicitar medicamentos con o sin receta.

3. DEFINICIONES:

- **Atención Farmacéutica:** Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. (Consenso sobre Atención Farmacéutica 2001).
- **Dispensación del medicamento:** 1) Acto de entregar o surtir al usuario/paciente uno o más medicamentos, sin que necesariamente medie una receta.
Sinónimo: despacho del medicamento.
- **Dispensación de un medicamento de venta libre (OTC):** Acto en el que el farmacéutico u otra persona autorizada entrega o surte al usuario/paciente de uno o más medicamentos cuya administración o entrega no requiere autorización facultativa.
- **Dispensación activa:** Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un usuario/paciente, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto, el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento. Son elementos importantes de esta orientación, entre otros, el énfasis en el cumplimiento del régimen de dosificación, la influencia de los alimentos, la interacción con otros medicamentos, el reconocimiento de reacciones adversas potenciales y las condiciones de conservación del producto. 2) Es el acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de los medicamentos con las consecuentes prestaciones específicas, como son el análisis de la prescripción médica, la información de la buena utilización y la preparación de las dosis que se deben administrar.
- **Intervención farmacéutica:** Actuación profesional del farmacéutico encaminada a la resolución o prevención de Problemas Relacionados con Medicamentos de modo que mejoren los resultados de la farmacoterapia.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	Rev.: 00 Página 3 de 9 Fecha: 16/05/06

- **Medicamentos de prescripción:** Medicamentos para cuya dispensación es obligatoria la exigencia de una receta médica.
- **Problema Relacionado con Medicamentos (PRM):** Experiencia indeseable del usuario/paciente que involucra a la terapia farmacológica y que interfiere con los resultados deseados (Consenso sobre Atención Farmacéutica). 2) Problemas de salud, entendidos como resultados clínicos negativos, derivados de la farmacoterapia que, producidos por diversas causas, conducen a la no consecución del objetivo terapéutico o a la aparición de efectos no deseados (Segundo Consenso de Granada sobre PRM, nov. 2002).
- **Reacción adversa al medicamento:** 1) Reacción nociva e involuntaria a un medicamento, producida a dosis aplicadas normalmente en el ser humano para la profilaxis, diagnóstico o el tratamiento de enfermedades o para el restablecimiento, la corrección o la modificación de funciones fisiológicas (OMS). 2) Evento clínico adverso atribuido al uso de un medicamento. Las reacciones adversas se pueden clasificar según diferentes criterios, los cuales incluyen: a. frecuencia con que ocurren (por Ej. muy frecuente, poco frecuente); b. la intensidad y duración del efecto (por Ej. aquellos que requieren atención médica inmediata o aquellos que solamente la requieren si persisten o causan molestia); c. sus etiologías (Ej. reacción de naturaleza inmunológica, reacción dosis dependiente); d. su naturaleza en relación a la actividad farmacológica característica del medicamento (Ej. reacción distinta al efecto primario del medicamento, reacción adversa que resulta del efecto primario, etc.).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1 CONSIDERACIONES PREVIAS:

El propósito que persigue el proceso de Dispensación Activa es entregar a cada usuario el medicamento en condiciones óptimas, así como proporcionar la información necesaria para el correcto uso del mismo.

Hay que tener en cuenta que la persona que solicita el medicamento o presenta la receta no es siempre la destinataria del tratamiento. Por este motivo, a la hora de efectuar cualquier dispensación es necesario conocer para quién es el medicamento. Si el solicitante tiene responsabilidad sobre el usuario del medicamento (por Ej. los padres de un niño o una niñera o enfermera) la solicitud se trata como si fuera él mismo. Si se trata de un encargo para otra persona, la actuación depende de una valoración previa de la solicitud: con o sin receta, fiabilidad de los datos aportados, riesgo del medicamento, etc.

Una intervención incorrecta puede comprometer gravemente el prestigio profesional del farmacéutico y generar desconfianza tanto en el paciente como en el médico, incluso cuando no produce consecuencias negativas en la salud del usuario. Por este motivo, las decisiones que se tomen han de ser medidas.

Antes de llegar a conclusiones, es muy importante contrastar los conocimientos con fuentes bibliográficas actualizadas y de conocido prestigio interdisciplinario, sobre todo antes de la comunicación con otros profesionales sanitarios. Cuando sea necesario efectuar esta comunicación, es importante estar preparado para ofrecer la bibliografía consultada; también se debe tener en cuenta que no siempre tienen los historiales a mano y que, por distintas causas, pueden sufrir una sobrecarga de trabajo.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 4 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

Dado que la dispensación activa ha de garantizar que se transmite la información necesaria en la mayoría de los casos se precisa definir tanto unos criterios de derivación del auxiliar al farmacéutico (ver punto 4-2) como una sistemática de verificación del grado de conocimiento por parte de los pacientes (ver punto 4-4).

Debe tenerse en cuenta que, en muchos casos, cuando un usuario/paciente solicita un medicamento de venta libre no espera que el farmacéutico se interese por el motivo de esta solicitud, le pregunte sobre otros aspectos de su salud o le aconseje un medicamento de venta libre diferente. Sin embargo, la actuación del farmacéutico debe ir encaminada a establecer si el medicamento es adecuado y a hacer posible el uso racional del mismo.

Se debe alentar a los pacientes a que efectúen preguntas acerca de su tratamiento e informen cualquier respuesta inesperada. No debe existir ninguna incertidumbre por parte del usuario/paciente acerca de cómo utilizar sus medicamentos en la forma más segura y eficaz.

4.2 CRITERIOS DE DERIVACIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR AL FARMACÉUTICO:

El farmacéutico se responsabiliza de que el personal auxiliar le deriva los casos en los que se presenta una o varias de estas situaciones:

- El usuario viene con recetas de inicio de un tratamiento o en las que se modifica un tratamiento ya establecido.
- El usuario solicita un medicamento venta libre.
- El usuario es un menor.
- El usuario pertenece a un grupo de riesgo.
- El usuario acude con recetas para continuar un tratamiento que aparentemente debería haber finalizado.
- El usuario debe realizar alguna manipulación del medicamento.
- El usuario formula cualquier pregunta farmacoterapéutica.
- Al efectuar la dispensación se advierte alguna interacción u otra cuestión.
- El auxiliar duda a la hora de leer la prescripción.

4.3 SISTEMÁTICA DE DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS:

Cuando una persona solicita uno o varios medicamentos en la Farmacia, bien sea con o sin receta, el Sub-Programa de Atención Farmacéutica verifica en cada caso:

- Que el/los medicamentos no es/son inadecuados.
- Que el paciente sabe para qué lo toma.
- Que el paciente sabe cómo tomar/conservar el medicamento.

Además procura evitar los posibles PRM. Para ello se revisan los siguientes aspectos:

- Indicación/nes y contraindicaciones de dicho/s medicamento/s.
- Que el paciente conoce la pauta posológica y la forma de administración correcta.
- Duplicidades.
- Interacciones, reacciones adversas e intoxicaciones.
- Efectividad.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 5 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

A la hora de facilitar las explicaciones al paciente, se procura tener entre manos el medicamento que se está dispensando para apoyar visualmente la información oral y se responde a las preguntas que realice el paciente.

4.3.1 Verificar indicaciones y contraindicaciones:

4.3.1.1 Indicaciones:

Ante la solicitud de un medicamento para un paciente:

- Con receta: Cuando figure la indicación en la receta, se verifica que ésta corresponde a alguna de las autorizadas para ese medicamento. Si la indicación no está autorizada, el farmacéutico contrasta la idoneidad de la indicación pretendida (consultando bibliografía) y valora la conveniencia de contactar con el médico prescriptor para aclarar la situación. Si la indicación no figura en la receta, no pueden hacerse valoraciones en base a la información facilitada por los pacientes.
- Sin receta: Si el paciente solicita un medicamento concreto se averigua para qué indicación lo pretende utilizar y, basándose en los conocimientos del farmacéutico, se establece si es el más adecuado (consultando los protocolos de tratamiento de trastornos menores u otra bibliografía). Si es adecuado, se procede a la dispensación. Si no lo es, se recomienda el más indicado. En el caso de que el paciente insista en su solicitud se accede a ella, siempre y cuando la indicación sea correcta y no esté contraindicado en ese paciente. En este tipo de dispensaciones se presta especial atención a los grupos de riesgo (embarazadas, lactantes, etc.)

Es importante saber cuál es el grado de conocimiento que tiene el usuario/paciente sobre los medicamentos que toma. Por ejemplo, se puede preguntar: ¿Para qué le dijo su médico que debía tomar este medicamento o qué idea tiene usted de para qué se lo han recetado?

La respuesta a esta pregunta revela el conocimiento del propósito de la medicación, lo cual es especialmente importante si se trata de una nueva prescripción.

Se repetirá el nombre del medicamento, mostrándolo visualmente y se comentarán las indicaciones de dicho medicamento, pero siempre utilizando una terminología muy entendible para él.

4.3.1.2 Contraindicaciones:

Se procura verificar que el medicamento no esté contraindicado en ese paciente, debido a: otros problemas de salud, otros tratamientos, alergias al principio activo o los excipientes, etc. También se valora si el medicamento puede afectar a funciones corporales importantes para ese paciente, por ejemplo si conduce o maneja maquinaria peligrosa, o puede dar positivo en un control antidoping, en deportistas. Si está contraindicado:

- Con receta: Se contacta con el médico para advertirle de la contraindicación, planteándole las posibles alternativas terapéuticas. Si el médico mantiene la prescripción inicial, se efectúa la dispensación, siempre que no exista un riesgo para la vida del paciente. En estos casos es especialmente importante no alarmar al paciente.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 6 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

- Sin receta: Se explica al paciente por qué no debe tomar ese medicamento, no se efectúa la dispensación y se propone un tratamiento alternativo de venta libre siempre que exista.

4.3.2 Comprobar dosis, pauta, duración y forma de administración:

Se verifica si el paciente conoce esos datos:

- o Si no los conoce o no se tiene constancia de que los conozca, se le informa de ellos, insistiendo en la importancia de la adherencia al tratamiento, y las horas en las que se va a administrar el medicamento.
- o Si dice conocerlos pero no son correctos, se aclara la situación, contactando con el médico en caso necesario.
- o No debe modificarse una pauta prescrita sin consultar con el médico.
- o Si los conoce correctamente sólo se insiste en la importancia de la adherencia.

Es importante que el paciente tenga conocimiento sobre dosis y administración, para lo cual se podría preguntar al paciente ¿Cómo le dijo su médico que debía tomar este medicamento?, ¿Cuántas veces al día le dijo su médico que debía tomarlo?, ¿Qué cantidad debe tomar?, ¿Qué debería hacer si olvida una dosis? Y ¿Cómo debe guardarlo?

Se le explicará a continuación la dosis que le prescribió el médico y cómo y cuándo tomar la medicación. Si el medicamento requiere una utilización especial (inhaladores, parches, etc.) se le explicará. Así mismo, se recalcará la duración de la terapia prescrita por el médico.

Cuando por cualquier causa (por Ej. falta de efectividad del tratamiento o aparición de una reacción adversa) se detecta que un paciente toma incorrectamente un medicamento se corrige el error contactando al médico en caso necesario.

4.3.3 Evitar duplicidades:

Cuando van a dispensarse dos medicamentos con el mismo principio activo o con la misma actividad farmacológica, se comprueba que no se trate de un error de prescripción o de una prescripción duplicada y en caso necesario se contacta con el prescriptor.

4.3.4 Revisar interacciones, reacciones adversas e intoxicaciones:

4.3.4.1 Interacciones:

Cuando se va a dispensar dos o más medicamentos simultáneamente, se verifica si existe riesgo de alguna interacción. Para ello sólo se considera la posibilidad de una intervención cuando coinciden estas tres circunstancias:

- Los medicamentos en cuestión son para el mismo paciente.
- Se detecta que puede haber una interacción, cuya gravedad potencial y el grado de evidencia científica disponible son suficientes para justificar una actuación.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 7 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

- ❑ Los medicamentos implicados van a tomarse simultáneamente o, al menos, dentro de un plazo que haga muy pausable la interacción y no se trata de un tratamiento ya establecido hace tiempo (de manera que la interacción ya se está produciendo y su resultado no está siendo negativo, salvo que el paciente refiera que está padeciendo problemas derivados de la misma).

Cuando se presente un caso en el que coinciden estas tres circunstancias, debe ser valorado cuidadosamente para decidir si es oportuna una intervención.

Esta actuación es aplicable también cuando la dispensación no es simultánea pero se tiene constancia de que el paciente consume estos medicamentos.

4.3.4.2 Reacciones adversas e intoxicaciones:

Cuando se va a dispensar un medicamento que produce reacciones adversas muy graves y/o muy frecuentes, se advierte al paciente de los riesgos que conlleva su consumo y sobre lo que debe hacer para prevenirlos (si esto es posible) o en caso de que se produzcan. Cuando acude un paciente a la farmacia para solicitar un medicamento y refiere síntomas o se aprecian signos de que podría estar sufriendo una reacción adversa o intoxicación por este fármaco, se averigua si ya lo estaba tomando y, en caso afirmativo, se le advierte del problema y se le aconseja que los consulte con su médico o bien se informa a éste directamente.

Para verificar cuál es la información que tiene el paciente sobre los efectos del fármaco, resultados esperados, efectos adversos potenciales y qué hacer en caso de una respuesta inesperada, las preguntas necesarias incluyen: ¿Qué precauciones debe tomar? O ¿Qué le dijo el médico que tendría que esperar del medicamento, en cuanto a resultados, efectos no deseados, etc.?

Se explica sin asustar, los efectos secundarios más esperables y qué hacer si aparecen. Asimismo se puede preguntar al paciente si se encuentra tomando otros medicamentos para asegurar que no se puedan producir interacciones con ellos.

4.3.5 Analizar efectividad:

Se tienen en cuenta aquellos casos en los que el paciente manifiesta una disconformidad con los resultados del tratamiento.

El análisis de la efectividad de los tratamientos en el caso de los pacientes en seguimiento farmacoterapéutico se realiza conforme al procedimiento de "Seguimiento Farmacoterapéutico"

Cuando se detecta una ineffectividad se valora en primer lugar la posología que el paciente está siguiendo realmente (posible falta de adherencia, administración de una dosis menor, interacción con otros medicamentos, etc.), una vez descartados este tipo de factores, cuando se considera necesario, se verifica si existe algún tratamiento alternativo aplicable a su caso, con una relación coste-beneficio-riesgo más favorable. Si este tratamiento ha sido prescrito por un médico se remite el paciente a éste o en su caso, se contacta con él y se le exponen las alternativas bien documentadas. Si el

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 8 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

médico mantiene la prescripción inicial, se efectúa la dispensación, siempre que no exista un riesgo para la vida del paciente.

Si se trata de un tratamiento de venta libre, se ofrece al paciente el cambio de tratamiento.

4.3.6 Responder a las preguntas que realiza el usuario/paciente en relación con los medicamentos, por ejemplo:

- ✓ Puedo tomar este medicamento con el resto del tratamiento que uso.
- ✓ Puedo tomar este medicamento si tengo problemas de...
- ✓ Este medicamento me puede estar provocando...

En estos casos se averiguan los datos necesarios:

- ¿Qué otros medicamentos toma?
- ¿Qué otros problemas de salud tiene?

Si no recuerda los medicamentos que toma se le ofrece la posibilidad de mantener un contacto telefónico una vez que acuda a su domicilio y tenga las cajas en la mano. Una vez evaluados estos datos, se le informa adecuadamente.

4.4 SISTEMÁTICA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PACIENTE SOBRE SUS MEDICAMENTOS:

Cada vez que se transmite información sobre un medicamento, el farmacéutico procura asegurarse de que el paciente haya captado la misma correctamente. Para ello se procura que éste tome la palabra y repita lo que ha entendido. Se presta especial atención a este aspecto en los medicamentos de difícil manejo. También se hace hincapié en aquellas especialidades que no deban sacarse de su empaque hasta su utilización (por Ej. por ser fotosensibles).

4.5 CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES:

Se exige la entrega de la correspondiente receta para la dispensación de cualquier medicamento que la precise. Estas recetas son archivadas.

Se exige la entrega de la receta de estupefacientes para dispensar cualquier medicamento que contenga sustancias consideradas como tales.

Cuando es necesario efectuar una sustitución, se tienen en cuenta los requisitos legales y se explica al usuario tanto éstos como el motivo de la sustitución, poniendo especial cuidado en superar las posibles desconfianzas.

4.6 REGISTROS:

En el libro recetario se registran todas las dispensaciones de psicotrópicos, estupefacientes y medicamentos de especial control médico.

Las dispensaciones de estupefacientes se registran además en el libro de estupefacientes.

Cuando se detecta un PRM se rellena el modelo "Hoja de registro de PRM" en el que se efectúa el seguimiento del mismo, si es posible.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-04 Rev.: 00 Página 9 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	DISPENSACIÓN ACTIVA DE MEDICAMENTOS	

5. RESPONSABILIDADES:

De los auxiliares de farmacia:

- Realizar las dispensaciones que le corresponden derivando al farmacéutico todas las solicitudes en las que se dan las circunstancias descritas en el punto 4.2.
- Ser capaz de trabajar con afán de servicio y ética.
- Ser capaz de trabajar en equipo.
- Ser eficaz.

De los farmacéuticos:

- Efectuar las dispensaciones conforme a este procedimiento.
- Adoptar siempre una actitud activa.
- Verificar que los auxiliares les derivan las solicitudes en las que se dan las circunstancias descritas en el punto 4.2.
- Estar actualizado permanentemente en los conocimientos relacionados con la dispensación.
- Ser capaz de trabajar con afán de servicio.
- Ser capaz de trabajar en equipo.
- Ser eficaz.
- Ser resolutivo.
- Ser ético
- Dispensar el medicamento según se ha prescrito.
- Ofrecer una asistencia complementaria mediante la Atención Farmacéutica: educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico.

6. DOCUMENTOS UTILIZADOS:

“Hoja de Estado de Situación”

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 1 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez. Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
---	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 2 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

1. OBJETIVO:

- Definir los parámetros a seguir para garantizar un resultado óptimo del uso de los medicamentos, informando a los usuarios/pacientes sobre el uso correcto de los mismos y procurando evitar los Problemas Relacionados con los Medicamentos.

1.1 OBJETIVOS GENERALES:

- Contribuir a la racionalización del uso de los medicamentos como principal herramienta terapéutica de nuestra sociedad.
- Buscar la obtención de la máxima efectividad de los tratamientos farmacológicos.
- Minimizar los riesgos asociados al uso de los medicamentos y, por tanto, mejorar la seguridad de la farmacoterapia.
- Mejorar la calidad de vida de los pacientes.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Los objetivos específicos se fijan para cada paciente y se refieren a alcanzar resultados concretos que mejoren su calidad de vida. El establecimiento de estos objetivos es un proceso en el que deben participar el propio paciente, el farmacéutico y otros profesionales según el caso.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a cada uno de los usuarios/pacientes que acude al Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria, cumple los criterios de inclusión y acepta la oferta de recibir este servicio.

3. DEFINICIONES:

- **Atención Farmacéutica:** Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. (Consenso sobre Atención Farmacéutica 2001).
- **Seguimiento farmacoterapéutico (SFT):** Práctica profesional en la que el farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos mediante la detección, prevención y resolución de problemas relacionados con la medicación (PRM), de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente (Consenso sobre Atención Farmacéutica).

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 3 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

- **Problema Relacionado con Medicamentos (PRM):** 1) Experiencia indeseable del paciente que involucra a la terapia farmacológica y que interfiere con los resultados deseados (Consenso sobre Atención Farmacéutica). 2) Problemas de salud, entendidos como resultados clínicos negativos, derivados de la farmacoterapia que, producidos por diversas causas, conducen a la no consecución del objetivo terapéutico o a la aparición de efectos no deseados (Segundo Consenso de Granada sobre PRM, nov. 2002).
- **Intervención farmacéutica:** 1) Actuación profesional del farmacéutico encaminada a la resolución o prevención de Problemas Relacionados con Medicamentos de modo que mejoren los resultados de la farmacoterapia. 2) Resolución activa de los problemas detectados en el momento de la dispensación o seguimiento de un tratamiento farmacológico de un paciente.
- **Ficha del paciente o Ficha farmacoterapéutica:** Documento elaborado por el farmacéutico específicamente para cada paciente, que recoge sus datos personales e historial clínico y farmacoterapéutico y que hacen posible una atención farmacéutica individualizada.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El seguimiento requiere de sistemática, ya que ha de seguirse a un paciente, y requiere de documentación, porque se extiende en el tiempo, y eso hace necesario recordar las acciones emprendidas tiempo después de haberlas hecho.

Por otro lado, el SFT, requiere una relación de pacto entre farmacéutico y paciente. El paciente ha de realizar las acciones que el farmacéutico pretende con sus intervenciones.

4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE PACIENTES:

El seguimiento farmacoterapéutico es un proceso complejo que consume muchos recursos, por lo que es especialmente importante llevarlo a cabo en base a criterios de eficiencia. Por tanto, se seleccionan cuidadosamente los pacientes susceptibles de acceder a este servicio. En primer lugar, se tiene en cuenta la necesidad de que se establezca una relación de confianza y colaboración con el paciente que haga posible desarrollar correctamente el SFT. Por esto se seleccionan pacientes con los que pueda establecerse este tipo de relación.

Posteriormente se valoran los siguientes criterios, de forma que son susceptibles de seguimiento aquellos pacientes en los que coincide un mayor número de los mismos.

➤ **Criterios referentes a los medicamentos que toma el paciente.**

Se seleccionan preferentemente medicamentos:

- De estrecho margen terapéutico.
- Que requieran controles periódicos.
- De difícil manejo.
- De reciente comercialización.
- Con potencial alto de RAM.
- Con contraindicaciones de riesgo.
- Con interacciones de riesgo.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 4 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

- **Criterios referentes a la patología del paciente.** Se consideran susceptibles de seguimiento aquellas patologías:
 - Que supongan cambios frecuentes en la medicación.
 - Que necesiten controles periódicos.
 - En las que los hábitos de vida influyan en el uso de medicamentos.
 - Cuyo tratamiento se implante de modo progresivo.
 - Que a su vez lleven patologías asociadas.
 - En las que se pueda evaluar fácilmente su evolución.

- **Criterios referentes al propio paciente:**
 - Edad avanzada.
 - Polimedicados.
 - Con las facultades disminuidas y/o dificultades en el uso de los medicamentos.
 - Que acudan a varios médicos, especialmente si no pertenecen al mismo sistema.
 - Con alergias conocidas a medicamentos.
 - Preocupados por su salud y/o motivados para cuidar su salud.
 - Con un Índice de Masa Corporal (IMC) mayor de 30.
 - Que inicien un tratamiento.

4.2 OFERTA DEL SERVICIO:

Las ocasiones que pueden resultar más propicias para ofertar el servicio de SFT a los pacientes seleccionados son las siguientes:

- Cuando el paciente consulta sobre sus enfermedades y/o sus medicamentos, especialmente si nos enseña un informe médico o de alta hospitalaria y nos pide asesoramiento.
- Cuando en la dispensación activa se detecta un posible PRM relevante.

Estas situaciones no son excluyentes de otras que pueden surgir y en las que el farmacéutico considere que es el momento adecuado para ofrecer el SFT.

Una vez abordado el asunto que ha dado origen a la consulta o intervención y haciendo referencia al mismo, le explicamos que existe un servicio que puede ayudar a prevenir o resolver estas situaciones en el futuro.

El paciente debe conocer lo que el farmacéutico puede hacer por él antes de demandar el servicio de seguimiento.

Podemos decirle que el seguimiento consiste en anotar una serie de datos sobre sus medicamentos y otros detalles relacionados con ellos, para poder utilizarlos posteriormente y así obtener los mejores resultados de los tratamientos. Es importante transmitirle que lo que le ofrecemos es un trabajo en común que precisa de su colaboración. Es decir, que para poder hacer seguimiento va a ser necesario que él nos facilite datos sobre los medicamentos que toma y los cambios en sus tratamientos y que no podría llevarse a cabo si sólo va a acudir a nosotros cuando le surja un problema.

Esta oferta se realiza en un lugar que asegure una cierta confidencialidad.

La oferta de servicio debe ser hecha de modo positivo, es decir, tratando de hacer ver al paciente que los resultados que se pueden alcanzar con el seguimiento que se le ofrece son mejores que sin él.

Si no se muestra interesado, no es conveniente insistir. Si acepta, se debe citar para la primera entrevista, se debe concertar una fecha y hora para realizar la entrevista de inclusión al SFT, pidiéndole que acuda a la farmacia con todos los medicamentos que tiene en casa. Es importante aclararle que también son medicamentos las plantas medicinales

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 5 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

(muchas veces es preciso preguntar directamente sobre ellos, ya que no suelen ser mencionados por el paciente al no formar parte de la terapéutica farmacológica habitual), las fórmulas magistrales y las especialidades farmacéuticas de uso tópico (pomadas, cremas, geles, etc.). También le pedimos que, si es posible, traiga los informes médicos y los resultados de pruebas analíticas más recientes.

Es conveniente advertirle que la primera entrevista para la que se le está citando puede prolongarse por unos 15 minutos o algo más.

4.3 ENTREVISTA DE INCLUSIÓN EN SFT:

4.3.1 Objetivos:

- Apertura de una historia farmacoterapéutica del paciente. Esta historia se va completando a lo largo del tiempo que dura el seguimiento.
- Obtener información sobre todos los medicamentos que toma el paciente y sobre todos los problemas de salud que presenta.

4.3.2 Entorno:

La entrevista se realiza en un ambiente confortable, que permita la confidencialidad y en el que el paciente se sienta cómodo.

Para que la comunicación sea efectiva con los pacientes farmacéutico debe adoptar una actitud:

- **Empática:** transmite que es capaz de ponerse en el lugar del paciente, que le escucha e intenta entender sus puntos de vista y es comprensivo y tolerante con sus ideas y sentimientos.
- **Asertiva:** expone y argumenta sus ideas respetando las del paciente, no intentando imponerse sino convencer y ofrecer alternativas razonables.
- **Cercana al paciente:** adecua su lenguaje al paciente facilitando su comprensión y ayudándole a aclarar sus dudas. Mantiene una proximidad afectiva compensada con la necesaria distancia terapéutica; es decir, un clima de confianza pero no de camaradería.

Procuramos no olvidarnos nunca de:

- La importancia de la comunicación no verbal: nuestros gestos deben acompañar a las palabras, no contradecirlas.
- Que la mayor parte de la entrevista debemos dedicarla a escuchar y no a facilitar información. Es fundamental dejar expresarse a los pacientes.
- Que no es conveniente realizar preguntas cerradas (p.e. aquellas cuya respuesta es sí o no) y mucho menos preguntas que incluyen en si mismas la respuesta (p.e. ¿Lo haces así, verdad?)
- Durante las entrevistas se debe ser observador, autocrítico, interrogador, oyente y maestro; también se debe registrar la información recogida.
- Las miradas en blanco, la falta de atención, los patrones nerviosos en el momento de hablar y las interrupciones son factores que distraen y resultan perjudiciales para una comunicación eficaz.
- Permanecer detrás de una barrera tal como un mostrador alto comunica en forma no verbal a los pacientes que el farmacéutico es inalcanzable.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 6 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

4.3.3 Estructura:

Como ya se ha mencionado, el objetivo de la entrevista es obtener una serie de datos necesarios para elaborar la historia farmacoterapéutica del paciente. No es necesario obtener todos los datos que se necesitan para rellenar la ficha en esta entrevista de inclusión. Estos datos no se obtienen de una forma aleatoria sino semiestructurada, es decir, existe un orden preferente aunque éste debe adaptarse a las características de cada paciente:

4.3.3.1 Se comienza por anotar los datos personales (nombre, apellidos, etc) del paciente, o la mayoría de ellos, dejando para el final de la entrevista datos adicionales.

4.3.3.2 Se obtienen los datos de salud partiendo de sus apreciaciones personales, necesidades e incluso de sus expectativas respecto a la salud. En este momento también se pueden utilizar los informes médicos que estén disponibles.

El paciente debe exponer sus preocupaciones sobre los problemas de salud que presenta. En esta fase no se debe acotar la información que proporciona el paciente, y el farmacéutico sólo debe intervenir para reconducir el foco de la conversación hacia los problemas de salud.

4.3.3.3 Se revisan los medicamentos que ha traído obteniendo toda la información posible sobre cada uno de ellos. Se intenta averiguar el conocimiento del paciente sobre sus medicamentos e incluso algunos datos sobre el cumplimiento de las indicaciones que el paciente mantiene con su farmacoterapia. Se puede intentar, por ejemplo, obtener información sobre si:

- Toma los medicamentos tal y como se lo indicó el médico.
- Los toma siempre a la misma hora.
- Modifica la dosis prescrita en función de cómo se sienta.
- Deja a veces de tomar alguna dosis o aumenta ocasionalmente el número de tomas.
- Dobla la dosis en caso de olvidar alguna toma.
- Sigue algún plan para no olvidarse de tomar la medicación.
- Toma algún medicamento adquirido sin prescripción.

4.3.3.4 Repaso final: como ya se ha indicado en este momento pueden completarse los datos que se consideren de interés. También pueden revisarse los que hayan quedado poco claros.

El farmacéutico debe indagar de modo sistemático (repasso por sistemas) tanto los medicamentos que pudieron haberse ignorado en la anterior fase como los problemas de salud que no fueron suficientemente explicados.

Una vez analizados todos estos datos, se van incluyendo en la ficha del paciente.

Una vez concluida la entrevista, y luego de comentar con el paciente un breve resumen de la misma, es conveniente que el farmacéutico cite al paciente para otro momento, lo que le permitirá estudiar la relación entre los problemas de salud y la farmacoterapia con la calma que esta evaluación necesita. Este momento no es el más adecuado para ofrecer consejos al paciente, ya que al no haber evaluado el Estado de Situación completo, es fácil que puedan darse opiniones poco fundamentadas. En caso de que el paciente espere una respuesta inmediata es mejor centrar éstas en los hábitos de vida saludables.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	Rev.: 00 Página 7 de 9 Fecha: 16/05/06

Es imprescindible que el paciente propietario de los datos firme la ficha correspondiente, como aval de su autorización.

4.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Una vez que se han recogido todos los datos en la entrevista y el paciente ha abandonado la farmacia se procede al estudio de los mismos. Para ello:

- Se revisa individualmente cada medicamento (posología, indicaciones, reacciones adversas, interacciones, etc) y los problemas de salud (manifestaciones clínicas y posible evolución, tratamiento, etc), debe procederse a una revisión de la literatura a la búsqueda de información que ayude a la comprensión y posterior evaluación del Estado de Situación.

Las fuentes de información que deben revisarse son siempre de contenido contrastado, por lo que las fuentes terciarias son las idóneas; dejando claro que aunque las fuentes primarias pueden aportar información en un momento dado, la falta de contraste de las mismas puede hacer que se tomen decisiones poco apropiadas para el paciente. Debe complementarse con fuentes secundarias y primarias.

- Se intenta establecer las relaciones entre los problemas de salud y los tratamientos y de los medicamentos entre sí.

Este análisis se realiza también cada vez que haya una modificación en el tratamiento o se presente un nuevo problema de salud en el paciente.

El objetivo es conocer la situación del paciente y detectar los posibles PRM que presente.

Una vez evaluada, la información obtenida se incluye en la ficha del paciente. Por su parte los PRM se registran en la hoja correspondiente.

4.5 VISITAS SUCESIVAS:

Para realizar correctamente el seguimiento farmacoterapéutico es importante mantener actualizada la información referente al paciente, para lo que resulta imprescindible aprovechar las visitas sucesivas de éste a la farmacia.

Dadas las circunstancias en las que se desenvuelve el trabajo en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica, es más realista basar el SFT en las visitas que el paciente realiza por voluntad propia que en las concertadas con anterioridad, máxime si los pacientes incluidos en el SFT suelen acudir a menudo a la Farmacia. Esto no supone que no pueda programarse un seguimiento, sino que debe procurarse aprovechar al máximo las visitas a demanda, limitando a lo imprescindible las programadas.

La información que debe obtenerse en cada una de estas visitas es la siguiente:

- Sobre los medicamentos:
 - ¿Ha dejado de usar algún medicamento? (Importante: no se debe olvidar que frecuentemente, detrás de un incumplimiento puede haber una molestia indeseable que hace difícil al paciente seguir el tratamiento)
 - ¿Ha empezado algún nuevo tratamiento: indicación, posología, etc.?
 - ¿Se ha modificado en algo algún tratamiento ya instaurado (posología, forma farmacéutica, etc.)?
 - ¿Ha tenido alguna dificultad para tomar o utilizar algún medicamento?

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 8 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

- Sobre el paciente:
 - Adherencia a los tratamientos.
 - Problemas de salud que considera de interés señalar (¿cómo se encuentra?).
 - Resultados de mediciones, exploraciones o informes.
 - Otros (¿ha experimentado algo nuevo que desea reseñar?).

Esta información se anota en la "Ficha del Paciente".

En función de la información a obtener y/o de los deseos del paciente, se realiza una entrevista en el Módulo de Atención Farmacéutica. No obstante, procuramos evitar que el Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT) se convierta en un sustituto del apoyo psicológico que pueden necesitar algunos pacientes abusando de las consultas en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica con el consiguiente consumo de recursos.

Tipos de información que hacen necesaria la intervención del farmacéutico (datos relevantes) y tipo de intervención a realizar

Datos relevantes	Actuación a llevar a cabo
Inicios de tratamiento	Verificar que no es inadecuado
	Confirmar que sabe para qué lo toma y cómo tomarlo
Fines de tratamiento	Insistir que "NO debe acudir a que le repitan la receta"
Cambios en los tratamientos	Verificar que es correcto
	Confirmar que sabe cómo tomarlo ahora
Incumplimientos de tratamientos	Verificar que sabe cómo tomarlo
	Insistir en la importancia de la adherencia
Desabastecimiento no sustituible	Contactar con el médico

4.6 INTERVENCIONES FARMACÉUTICAS:

Con la intervención del farmacéutico se intenta resolver un PRM que pueda estar sucediendo en el paciente. Mediante dicha intervención, el farmacéutico no pretende poner en tela de juicio el papel del médico, sino ayudar a mejorar la salud y la calidad de vida de los pacientes.

Las intervenciones o actuaciones que va realizando el farmacéutico a lo largo del proceso de seguimiento de un determinado paciente quedan registradas en el "Estado de Situación" y archivadas en la Ficha del Paciente.

4.7 COMUNICACIÓN CON EL MÉDICO Y OTROS PROFESIONALES SANITARIOS:

Cuando es necesario comunicarnos con otros profesionales sanitarios, lo hacemos de forma directa y no utilizamos al paciente como transmisor de la información para evitar malentendidos y no generar desconfianza.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-04-05 Rev.: 00 Página 9 de 9 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	

Para transmitir ésta información utilizamos la vía de comunicación que consideramos más adecuada para cada caso (teléfono, fax, mail, personalmente, o informes escritos). Cuando se trata de la primera entrevista, se procura que sea personal porque esta es la mejor manera de establecer una relación que probablemente deberá continuar en un futuro.

Antes de establecer esta comunicación contrastamos la información de la que disponemos y, en caso necesario, reflexionamos sobre las posibles alternativas de solución.

5. RESPONSABILIDADES:

Del personal de la Farmacia:

- Derivar al Sub-Programa de Atención Farmacéutica todas las solicitudes de medicamentos que efectúen pacientes en seguimiento.
- En caso de que dispensen a un paciente en seguimiento productos de parafarmacia trasladar una copia del correspondiente ticket de compra al farmacéutico responsable del seguimiento.

De los farmacéuticos responsables del seguimiento:

- Ofertar el seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes que cumplan un mayor número de criterios de inclusión.
- Realizar el seguimiento conforme a la sistemática establecida en este procedimiento.

6. DOCUMENTOS UTILIZADOS:

“Hoja de Estado de Situación”

“Ficha del paciente”

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-04
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PACIENTE	Rev.: 00 Página 1 de 4 Fecha: 16/05/06

ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PACIENTE

Preparado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-04
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PACIENTE	Rev.: 00 Página 2 de 4 Fecha: 16/05/06

1. OBJETIVO:

- Establecer la sistemática para la apertura de una ficha del paciente.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todos los pacientes, que acudan a la Farmacia Universitaria y estén inscritos en el programa de Seguimiento Farmacoterapéutico.

3. DEFINICIONES:

- **Atención Farmacéutica:** Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. (Consenso sobre Atención Farmacéutica 2001).
- **Ficha de paciente:** Documento elaborado por el farmacéutico específicamente para cada paciente, que recoge sus datos personales e historial clínico y farmacoterapéutico y que hacen posible una atención farmacéutica individualizada.
- **Intervención farmacéutica:** Actuación profesional del farmacéutico encaminada a la resolución o prevención de Problemas Relacionados con Medicamentos de modo que mejoren los resultados de la farmacoterapia.
- **Seguimiento farmacoterapéutico (SFT):** Práctica profesional en la que el farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos mediante la detección, prevención y resolución de problemas relacionados con la medicación (PRM), de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente (Consenso sobre Atención Farmacéutica).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1 APERTURA DE LA FICHA DEL PACIENTE:

- a. Introducción: Explicar al paciente qué es la Atención Farmacéutica y los beneficios que puede obtener de ella. A continuación, podemos ofrecerle la apertura de una ficha de paciente.
- b. Solicitud del Servicio de Atención Farmacéutica: Si accede, deberá solicitar por escrito el Servicio de Atención Farmacéutica, de forma que quede documentada la autorización y conformidad del paciente en lo que se refiere a:

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-04
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PACIENTE	Rev.: 00 Página 3 de 4 Fecha: 16/05/06

- o La apertura de una ficha de paciente para recibir el servicio de Atención Farmacéutica.
- o La solicitud de cualquier tipo de información de carácter sanitario.

El farmacéutico es responsable del buen uso y custodia de la información recibida.

Una vez autorizado a abrir la ficha de paciente, el farmacéutico citará a su paciente para mantener una entrevista.

- c. Entrevista con el paciente y recopilación de sus datos: Durante la entrevista con el paciente debemos obtener los datos mínimos para la Atención Farmacéutica. Los datos mínimos requeridos para la apertura de la ficha del paciente son:
- Número de paciente y fecha de apertura de la ficha.
 - Datos personales: nombre y apellidos, edad, sexo, profesión, dirección y teléfono, fecha de alta y de baja (en su caso), tipo de paciente (fijo o itinerante).
 - Datos de seguro social, del médico.
 - Historia individual que incluya:
 - * Antecedentes personales: Fecha de inicio y fin (en su caso) del antecedente, fecha de inicio del tratamiento, de:
 - Enfermedades
 - Alergias
 - Intolerancias
 - * Medicación habitual: medicamento y dosis.
 - * Reacciones adversas a medicamentos: medicamento, reacción, duración y desenlace.
 - * Estilos de vida: descripción del estilo, consumo.
 - * Antecedentes familiares: antecedentes, fecha, parentesco explicación del antecedente.

Es posible que, para recopilar estos datos sea necesario que el paciente aporte cierta documentación (informes médicos, de urgencias, hospitales, análisis, etc.)

- d. Control y seguimiento terapéutico del paciente: Para que la ficha de paciente sea útil debe ser dinámica, estar permanentemente incluyendo:
- Prescripciones dispensadas: Medicamento, posología, inicio y fin, médico, tipo de receta y consumo (esporádico o habitual).
 - Vacunaciones: Vacuna, dosis (si es la 1ª, 2ª,...), centro asistencial, fecha de administración, fecha de próxima dosis.
 - Controles analíticos: Pruebas analíticas, fecha de realización, valor, unidades de medida, rango.
 - Parámetros físicos: Presión arterial, talla, peso y fecha.
 - Maternidad: Embarazo, lactancia materna, madre lactante, fecha de inicio y fecha prevista de finalización.
 - Lactancia con leche adaptada: Fecha de inicio, producto, tipo (inicio o continuación), cantidad por toma, tomas por día.
 - Observaciones.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-03-04
FARMACIA UNIVERSITARIA	ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PACIENTE	Rev.: 00 Página 4 de 4 Fecha: 16/05/06

SOLICITUD DE SERVICIOS DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

YO _____, mayor de edad, que me identifico con Cédula N° _____, extendida en _____ con domicilio en _____, teléfono N° _____, en nombre propio, como representante del/los menores a mi cargo, y/o en representación del Señor(a) _____

SOLICITO Y AUTORIZO AL SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE LA FARMACIA UNIVERSITARIA/CEGIMED DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA PARA:

La creación y mantenimiento de una **FICHA DE PACIENTE** para el seguimiento personalizado de los tratamientos terapéuticos instituidos, con la incorporación de los datos personales que se requieren, para recibir individualmente:

- Información de medicamentos: dosis, efectos secundarios, etc.
- Toma de presión, glucosa y otros.
- Asistencia personalizada con consejo y prevención sobre los resultados de los tratamientos y de la utilización adecuada de medicamentos.
- Elaboración de informes de este seguimiento, cuando se requiera.

Manifiesto haber sido informado de la finalidad de la recolección de datos y de los destinatarios de la información, de la posibilidad de ejercitar mi derecho de acceso, rectificación y cancelación.

Considero que la Coordinación del Programa de Atención Farmacéutica es responsable de la información contenida en las fichas, y que será utilizada con fines exclusivamente de carácter sanitario y estadístico, siempre que la misma no sea asociada, ni identifique a los afectados, manteniendo así su **ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD**.

Guatemala, _____ de _____ de 20_____

Firma: _____

<p>SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>AF=FAU=05=01- Rev.: 00 Página 1 de 4 Fecha: 16/05/06</p>
<p>FARMACIA UNIVERSITARIA</p>	<p>MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p>	

- Con formato: Fuente: 13 pt, Negrita
- Con formato: Fuente: 11 pt
- Con formato: Centrado
- Tabla con formato
- Con formato: Fuente: 9 pt
- Eliminado: ¶
- Eliminado: P- 08.04¶
- Eliminado: 3
- Con formato: Fuente: 9 pt
- Eliminado: 4
- Eliminado: 3
- Eliminado: 4
- Eliminado: CLIENTES
- Eliminado: OSASUN
- Con formato: Fuente: 12 pt

MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Eliminado: Procedimiento P-08.04¶

Eliminado: CLIENTE

Eliminado: ¶
¶
¶

Eliminado: ¶

Eliminado: Prepa

Eliminado: Responsable de Calidad

Eliminado: Comisión de Calidad COF BIZKAIA

Eliminado: 04/09/02

Eliminado: 11/09/02

<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p>
<p>Thelvia Dalila Sapón Rodríguez</p>	<p>Lcda. Anne Marie Liere de Godoy</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF=FAU=05=01
FARMACIA UNIVERSITARIA	MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Rev.: 00 Página 2 de 4 Fecha: 16/05/06

1. OBJETIVO:

- Establecer la metodología a seguir en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria para medir la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios/pacientes del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia y a todos los servicios que se prestan a través de este Programa.

3. DEFINICIONES:

- ✓ **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas.
- ✓ **Medida directa:** Determinación realizada mediante encuestas y/o consultas a los usuarios con el fin exclusivo o propósito principal de conocer su grado de satisfacción.
- ✓ **Medida indirecta:** Determinación realizada a partir de datos no obtenidos con el fin exclusivo o propósito principal de conocer la satisfacción de los usuarios.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1. MEDIDAS DIRECTAS

_____ Anualmente, a la hora de realizar la revisión del sistema, la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica planifica la realización de las medidas de satisfacción a los usuarios del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria.

_____ Esta planificación incluye el diseño de la metodología para realizar esta medida, las fechas previstas para ello y la sistemática a seguir para evaluar los resultados.

_____ Junto a los resultados de estas medidas se analizan también las sugerencias de mejora que hayan aportado los clientes.

_____ Una vez evaluados los resultados, la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica establece las acciones correctivas o de mejora que estime necesarias en función de los mismos. Estas acciones pasan a formar parte del plan de mejora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria.

- Con formato ... [1]
- Con formato ... [2]
- Con formato ... [3]
- Tabla con formato ... [4]
- Con formato ... [5]
- Eliminado: ¶
- Eliminado: P- 08.04¶
- Eliminado: 3
- Con formato ... [6]
- Eliminado: 4
- Eliminado: 3
- Eliminado: 4
- Eliminado: CLIENTES
- Eliminado: OSASUN
- Con formato ... [7]
- Eliminado: ¶ ... [8]
- Eliminado: O
- Con formato: Numeración y viñetas ... [9]
- Eliminado: a
- Eliminado: farmacia Osasun
- Eliminado: ia...cliente ... [10]
- Eliminado: clientes
- Eliminado: f
- Eliminado: en ella se ... [11]
- Eliminado: dicho
- Eliminado: DEFINICIONES
- Con formato: Numeración y viñetas ... [12]
- Eliminado: cliente...c ... [13]
- Eliminado: (Norma ISO-
- Eliminado: ,
- Eliminado: UNE
- Eliminado: ,
- Eliminado: -
- Eliminado:
- Eliminado: EN 9000:2000).
- Con formato: Numeración y viñetas ... [14]
- Eliminado: consultas
- Eliminado: cliente
- Eliminado: satisfacción
- Con formato: Numeración y viñetas ... [15]
- Eliminado: clientes
- Eliminado: ¶ ... [16]
- Eliminado: ¶
- Eliminado: ¶
- Eliminado: Coordinado
- Eliminado: XXXXXDir ... [17]
- Eliminado: é
- Eliminado: de ...Todo ... [18]
- Con formato ... [19]
- Eliminado: Coordinad
- Eliminado: XXXXDir ... [20]
- Eliminado: oportun
- Eliminado: ... la...f ... [21]
- ... [22]

4.2. MEDIDAS INDIRECTAS

Para realizar medidas indirectas de la satisfacción de los usuarios se emplean los siguientes indicadores:

4.2.1. Indicadores que miden la satisfacción de los usuarios/pacientes

- Número de consultas atendidas.
- Tiempo empleado en las consultas.
- Número de PRM resueltos.
- Tiempo empleado en seguimiento farmacoterapéutico.
- Número de felicitaciones recibidas por parte de los usuarios/pacientes.
- Evolución del número de usuarios.

4.2.2. Indicadores que miden la insatisfacción de los usuarios/pacientes

- Porcentaje de faltas de dispensación.
- Porcentaje de errores de dispensación.
- Número de reclamos o quejas de los usuarios.

4.2.3. Indicadores que miden la insatisfacción de Entidades Usuaris:

- Notificaciones recibidas de entidades expresando quejas o reclamos sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas.

4.2.4. Indicadores que miden la satisfacción de Entidades Usuaris:

Se considera que la participación en Sub-Programas de Atención Farmacéutica y campañas sanitarias constituye una medida indirecta de este parámetro.

4.3. COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS/PACIENTES:

En la Farmacia Universitaria todas las actividades están orientadas al paciente. Una buena comunicación con los pacientes es un elemento fundamental para la calidad del servicio prestado. Todos los miembros del personal del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia son conscientes de ello y conocen y aplican lo establecido en el documento llamado "Comunicación con los Usuarios/Pacientes".

Con formato	...	[23]
Con formato	...	[24]
Con formato	...	[25]
Tabla con formato	...	[26]
Con formato	...	[27]
Eliminado: ¶		
Eliminado: P- 08.04¶		
Eliminado: 3		
Con formato	...	[28]
Eliminado: 4		
Eliminado: 3		
Eliminado: 4		
Eliminado: CLIENTES		
Eliminado: OSASUN		
Con formato	...	[29]
Eliminado: ¶		
Eliminado: :		
Con formato	...	[30]
Eliminado: cliente		
Eliminado: cuya defir	...	[31]
Eliminado: cliente		
Con formato: Numeración y viñetas	...	[32]
Eliminado: cliente		
Eliminado: clientes y ventas.		
Eliminado: ...		
Con formato: Numeración y viñetas	...	[33]
Eliminado: Se consid	...	[34]
Con formato: Numeración y viñetas	...	[35]
Eliminado: 4.2.2.		
Eliminado:		
Eliminado: cliente		
Eliminado: <#>¶		
Con formato: Numeración y viñetas	...	[36]
Eliminado: aci...ne...d	...	[37]
Eliminado: ...		
Con formato: Numeración y viñetas	...	[38]
Con formato: Numeración y viñetas	...	[39]
Con formato	...	[40]
Con formato	...	[41]
Con formato: Numeración y viñetas	...	[42]
Eliminado: en los cor	...	[43]
Con formato	...	[44]
Con formato: Numeración y viñetas	...	[45]
Con formato	...	[46]
Eliminado: p		
Con formato	...	[47]
Con formato	...	[48]
Eliminado: ¶		
Eliminado: 4.2.3.	...	[49]
Eliminado: Como med	...	[50]
	...	[51]
	...	[52]
	...	[53]
	...	[54]
	...	[55]
	...	[56]

<p>SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>AF=FAU=05=01- Rev.: 00 Página 4 de 4 Fecha: 16/05/06</p>
<p>FARMACIA UNIVERSITARIA</p>	<p>MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p>	

5. RESPONSABILIDADES:

El cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento es responsabilidad de la Asesora de Atención Farmacéutica, quien analiza los resultados y establece las acciones correctivas y/o de mejora oportunas. Es también su responsabilidad comunicar dichas acciones a todo el personal de la farmacia.

6. DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- “Medidas de satisfacción”
- “Comunicación con los clientes”

- Con formato: Fuente: 13 pt, Negrita
- Con formato: Centrado
- Con formato: Fuente: 11 pt
- Tabla con formato
- Con formato: Fuente: 9 pt
- Eliminado: ¶
- Eliminado: P- 08.04¶
- Eliminado: 3
- Con formato: Fuente: 9 pt
- Eliminado: 4
- Eliminado: 3
- Eliminado: 4
- Eliminado: CLIENTES
- Eliminado: OSASUN
- Con formato: Fuente: 12 pt
- Eliminado: RESPONSABILIDADES
- Eliminado: XXXXXDirectora Técnica
- Eliminado: Coordinadora
- Eliminado: quién junto con el
- Eliminado: la
- Eliminado: Responsable de Calidad
- Eliminado: Conciertos con las diferentes entidades.¶
- Con formato: Numeración y viñetas
- Eliminado: M.08.04.01
- Eliminado: .
- Eliminado: P-08.02
- Eliminado: “Indicadores y estándares de la Calidad”.¶
- Con formato: Sangría: Izquierda: 14,2 pto, No ajustar espacio entre texto latino y asiático
- Eliminado: HI-08.04.01
- Eliminado: “.
- Eliminado: ¶
- ¶
- ¶
- .

Página 1: [1] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 14:57:00
Fuente: 13 pt, Negrita		
Página 1: [2] Con formato	HP_Propietario	20/02/2006 21:41:00
Centrado		
Página 1: [3] Con formato	HP_Propietario	07/05/2006 18:27:00
Fuente: 11 pt		
Página 1: [4] Cambio	HP_Propietario	07/05/2006 18:28:00
Tabla con formato		
Página 1: [5] Con formato	HP_Propietario	07/05/2006 18:27:00
Fuente: 9 pt		
Página 1: [6] Con formato	HP_Propietario	07/05/2006 18:27:00
Fuente: 9 pt		
Página 1: [7] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 14:57:00
Fuente: 12 pt		
Página 2: [8] Eliminado	SR	10/01/2003 10:47:00

Página 2: [9] Cambio	VASQUEZ RIVAS	02/05/2005 12:09:00
Numeración y viñetas con formato		
Página 2: [10] Eliminado	SR	08/09/2005 21:39:00
ia		
Página 2: [10] Eliminado	SR	08/09/2005 21:40:00
cliente		
Página 2: [11] Eliminado	SR	08/09/2005 21:41:00
en ella se les		
Página 2: [11] Eliminado	SR	08/09/2005 21:41:00
.		
Página 2: [12] Cambio	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:29:00
Numeración y viñetas con formato		
Página 2: [13] Eliminado	SR	08/09/2005 21:41:00
cliente		
Página 2: [13] Eliminado	SR	08/09/2005 21:41:00
cliente		
Página 2: [14] Cambio	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:29:00
Numeración y viñetas con formato		
Página 2: [15] Cambio	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:29:00
Numeración y viñetas con formato		

Página 2: [16] Eliminado	Juan del Arco	11/01/2003 20:15:00
--------------------------	---------------	---------------------

Medida directa: Determinación realizada mediante encuestas y/o consultas a los clientes con el fin exclusivo o propósito principal de conocer su grado de satisfacción.

Página 2: [17] Eliminado	SR	08/09/2005 21:42:00
--------------------------	----	---------------------

XXXXXDirectora Técnica

Página 2: [17] Eliminado	SR	08/09/2005 21:43:00
--------------------------	----	---------------------

clientes

Página 2: [17] Eliminado	SR	08/09/2005 21:43:00
--------------------------	----	---------------------

f

Página 2: [18] Eliminado	VASQUEZ RIVAS	07/01/2003 13:23:00
--------------------------	---------------	---------------------

de

Página 2: [18] Eliminado	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:32:00
--------------------------	---------------	---------------------

Todo este proceso queda reflejado en el modelo M.08.04.01 " Medidas de satisfacción".

Página 2: [19] Con formato	HP_Propietario	18/02/2006 19:05:00
----------------------------	----------------	---------------------

Sangría: Izquierda: 0 pto, Sangría francesa: 21,3 pto

Página 2: [20] Eliminado	SR	08/09/2005 21:44:00
--------------------------	----	---------------------

XXXXDirectora Técnica

Página 2: [21] Eliminado	SR	10/01/2003 10:52:00
--------------------------	----	---------------------

Página 2: [21] Eliminado	SR	08/09/2005 21:45:00
--------------------------	----	---------------------

la

Página 2: [21] Eliminado	SR	08/09/2005 21:45:00
--------------------------	----	---------------------

f

Página 2: [22] Eliminado	VASQUEZ RIVAS	08/06/2005 14:06:00
--------------------------	---------------	---------------------

En la actualidad, resulta muy difícil medir de forma directa desde una farmacia concreta la satisfacción de las entidades con las que existen conciertos de prestaciones farmacéuticas, ya que estos conciertos se establecen de forma colectiva a través del Colegio Oficial de Farmacéuticos de la provincia correspondiente, no existiendo una relación directa entre la farmacia y estas entidades. Por este motivo, no se realizan medidas directas de este parámetro.

Página 1: [23] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 14:57:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Fuente: 13 pt, Negrita

Página 1: [24] Con formato	HP_Propietario	07/05/2006 18:27:00
----------------------------	----------------	---------------------

Fuente: 11 pt

Página 1: [25] Con formato	HP_Propietario	20/02/2006 21:41:00
----------------------------	----------------	---------------------

Centrado

Página 1: [26] Cambio	HP_Propietario	07/05/2006 18:28:00
-----------------------	----------------	---------------------

Tabla con formato

Página 1: [27] Con formato	HP_Propietario	07/05/2006 18:27:00
----------------------------	----------------	---------------------

Fuente: 9 pt

Página 1: [28] Con formato	HP_Propietario	07/05/2006 18:27:00
----------------------------	----------------	---------------------

Fuente: 9 pt

Página 1: [29] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 14:57:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Fuente: 12 pt

Página 3: [30] Con formato	HP_Propietario	20/02/2006 21:43:00
----------------------------	----------------	---------------------

Sangría: Izquierda: 21,3 pto, Primera línea: 14,15 pto

Página 3: [31] Eliminado	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:35:00
--------------------------	---------------	---------------------

cuya definición y seguimiento están determinados en el procedimiento P-08.02 "Indicadores y estándares de la Calidad".

Página 3: [32] Cambio	VASQUEZ RIVAS	07/01/2003 13:12:00
-----------------------	---------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [33] Cambio	VASQUEZ RIVAS	07/01/2003 13:12:00
-----------------------	---------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [34] Eliminado	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:07:00
--------------------------	---------------------------	---------------------

Se considera que la participación en programas de Atención Farmacéutica y campañas sanitarias constituye una medida indirecta de este parámetro.

Página 3: [35] Cambio	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:02:00
-----------------------	---------------------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [36] Cambio	VASQUEZ RIVAS	07/01/2003 13:12:00
-----------------------	---------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [37] Eliminado	HP_Propietario	18/02/2006 19:06:00
--------------------------	----------------	---------------------

aci

Página 3: [37] Eliminado	HP_Propietario	18/02/2006 19:06:00
--------------------------	----------------	---------------------

ne

Página 3: [37] Eliminado	HP_Propietario	18/02/2006 19:06:00
--------------------------	----------------	---------------------

cliente

Página 3: [38] Cambio	VASQUEZ RIVAS	07/01/2003 13:12:00
-----------------------	---------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [39] Cambio	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:03:00
-----------------------	---------------------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [40] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:06:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Fuente: 10 pt

Página 3: [41] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:04:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Sangría: Izquierda: 35,45 pto, Sangría francesa: 14,2 pto, Tabulaciones: 49,65 pto, Lista con tabulaciones + No en 36 pto

Página 3: [42] Cambio	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:04:00
-----------------------	---------------------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [43] Eliminado	HP_Propietario	25/04/2006 19:53:00
--------------------------	----------------	---------------------

en los conciertos correspondientes

Página 3: [44] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:06:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Fuente: 10 pt

Página 3: [45] Cambio	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:03:00
-----------------------	---------------------------	---------------------

Numeración y viñetas con formato

Página 3: [46] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:07:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Sangría: Izquierda: 56,7 pto, Primera línea: 14,1 pto

Página 3: [47] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:07:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Fuente: 10 pt

Página 3: [48] Con formato	LICDA ANNE MARIE DE GODOY	22/02/2006 15:07:00
----------------------------	---------------------------	---------------------

Sangría: Izquierda: 70,8 pto, Sin viñetas ni numeración

Página 3: [49] Eliminado	SR	08/09/2005 21:47:00
--------------------------	----	---------------------

4.2.3. Indicadores que miden la insatisfacción de los clientes Entidades

Página 3: [50] Eliminado	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:38:00
--------------------------	---------------	---------------------

Como medidas indirectas de insatisfacción de las entidades se emplean los siguientes indicadores cuya definición y seguimiento están determinados en el procedimiento P-08.02 "Indicadores y estándares de la Calidad":

Recetas devueltas por alguna de las causas de nulidad establecidas en el concierto.

Página 3: [51] Eliminado	SR	08/09/2005 21:47:00
--------------------------	----	---------------------

Notificaciones recibidas de

Página 3: [52] Eliminado	SR	08/09/2005 21:47:00
--------------------------	----	---------------------

entidades expresando quejas o reclamaciones sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas en los conciertos correspondientes.

...

Página 3: [53] Eliminado	HP_Propietario	20/02/2006 21:43:00
--------------------------	----------------	---------------------

4.2.

Página 3: [54] Eliminado	HP_Propietario	20/02/2006 21:43:00
--------------------------	----------------	---------------------

3. Indicadores que miden la satisfacción de los

Página 3: [55] Eliminado	HP_Propietario	20/02/2006 21:43:00
--------------------------	----------------	---------------------

clientes Entidades

Página 3: [56] Eliminado	HP_Propietario	20/02/2006 21:43:00
--------------------------	----------------	---------------------

usuarios

Se considera que la participación en programas de A

Página 3: [57] Eliminado	HP_Propietario	20/02/2006 21:43:00
--------------------------	----------------	---------------------

armacéutica y campañas sanitarias constituye una medida indirecta de este parámetro.

Página 3: [58] Eliminado	SR	08/09/2005 21:48:00
--------------------------	----	---------------------

c

Página 3: [58] Eliminado	SR	08/09/2005 21:48:00
--------------------------	----	---------------------

l

Página 3: [58] Eliminado	SR	08/09/2005 21:49:00
--------------------------	----	---------------------

cl

Página 3: [58] Eliminado	SR	08/09/2005 21:49:00
--------------------------	----	---------------------

Página 3: [58] Eliminado	SR	08/09/2005 21:49:00
--------------------------	----	---------------------

f

Página 3: [58] Eliminado	SR	08/09/2005 21:50:00
--------------------------	----	---------------------

Cliente

Página 3: [59] Eliminado	VASQUEZ RIVAS	17/05/2005 19:39:00
--------------------------	---------------	---------------------

la instrucción

HI-08.04.01 "Comunicación con los clientes".

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN Y CONTROL DE PLANES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	AF-FAU-03-05 Rev.: 00 Página 1 de 3 Fecha: -16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA		

Eliminado: ¶

ELABORACIÓN Y CONTROL DE PLANES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Eliminado: ¶

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN Y CONTROL DE PLANES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	AF-FAU-03-05 Rev.: 00 Página 2 de 3 Fecha: -16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA		

Eliminado: ¶

1. OBJETIVO:

Eliminado: ¶

- Definir el modelo a seguir en el Sub-Programa de Atención Farmacéutica en la Farmacia Universitaria para la elaboración y seguimiento de los planes de formación y capacitación.
- Fortalecer y garantizar el adecuado desempeño de las actividades de todo el personal.

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

Con formato

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la Farmacia Universitaria.

3. DEFINICIONES:

- **Capacitación:** Acción y efecto de formar, preparar y hacer apto a uno para realizar ciertas actividades.
- **Formación:** Acción y efecto de educar, instruir, desarrollar a una persona.

4. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA:

4.1. ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE FORMACIÓN:

4.1.1 Identificación y Análisis de las necesidades de formación:

Eliminado: .

Anualmente la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica de la Farmacia Universitaria solicita a todo el personal, la identificación de las acciones formativas que considere necesarias para el desarrollo de su actividad en el período considerado.

Eliminado: el

Las acciones formativas se analizan conjuntamente con la Jefe de la Farmacia, teniendo en cuenta a quién van dirigidas y la finalidad a la que sirven. Entre las situaciones que pueden generar necesidades de formación, se citan las siguientes, a modo de referencia:

Eliminado: elo

Eliminado:

- Respuesta a los objetivos de la Farmacia y el Sub-Programa de Atención Farmacéutica.
- Requerimientos organizativos y de gestión (innovación, calidad total, etc.)
- Habilidades complementarias que sea preciso incorporar y/o potenciar (comunicación, servicio al usuario, etc.).
- Adecuación al perfil de requisitos del puesto.

Eliminado: F

4.1.2 Elaboración del Plan de Formación anual

Eliminado: ¶

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ELABORACIÓN Y CONTROL DE PLANES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	AF-FAU-03-05 Rev.: 00 Página 3 de 3 Fecha: -16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA		

Eliminado: ¶

La Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica analiza el conjunto de las acciones formativas solicitadas. Teniendo en cuenta los objetivos, elabora el Plan de Formación anual. Para ello, mantiene cuantos contactos estime oportunos con el personal, para la óptima adecuación del plan a las necesidades planteadas.

Eliminado: E1

Eliminado: o

Eliminado: F

4.1.3 Propuestas de formación

Cualquier persona de la farmacia, en el transcurso del año, puede proponer la realización de acciones formativas que no se encuentren contempladas en el plan anual, solicitándola a la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica.

Eliminado: F

Eliminado: o

4.1.4 Seguimiento y evaluación del Plan de Formación

Tras la realización de una acción formativa, tanto de carácter interno como externo, el participante realiza una valoración de la misma mediante el cumplimiento del documento "Evaluación de Acciones Formativas" y lo entrega, junto con el certificado de asistencia, si lo hubiere, a la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica para su incorporación al expediente personal "Currículum vitae".

Eliminado: o

Eliminado: ¶

Eliminado: E1

Eliminado: o

Eliminado: e

La Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica actualiza los datos en el documento "Plan de Formación", se revisa cada 6 meses, y anualmente cuando se realiza la Revisión del Sistema.

Eliminado: ¶

¶

¶

¶

5. RESPONSABILIDADES:

De la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica:

Eliminado: ¶

Eliminado: o

- Recopilar el currículum vitae de todo el personal.
- Analizar las solicitudes y elaborar el Plan de Formación anual.
- Comunicar el Plan de Formación anual a la Jefe de la Farmacia para su aprobación y divulgación.
- Actualizar el Plan con las solicitudes aprobadas que se produzcan durante el año.
- Dinamizar y seguir el conjunto del Plan de Formación.
- Analizar las solicitudes de acción formativa y aprobarlas o denegarlas.
- Revisar el Plan de Formación cada 6 meses, y anualmente en la Revisión del Sistema.

De todo el personal:

- Presentar las solicitudes a la Asesora del Sub-Programa de Atención Farmacéutica.
- Cumplimentar las evaluaciones de acciones formativas.
- Mantener actualizado su currículum vitae.

Eliminado: o

6. DOCUMENTOS UTILIZADOS

"Plan de Formación anual".
"Evaluación de Acciones Formativas".

Eliminado: :

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-01-01 Rev.: 00 Página 1 de 2 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	NORMAS DE HIGIENE DEL PERSONAL	

Eliminado: ¶

NORMAS DE HIGIENE DEL PERSONAL

<u>Elaborado por:</u> Thelvia Dalila Sapón Rodríguez <u>Fecha:</u>	<u>Revisado y Aprobado por:</u> _Lcda. Anne Marie Liere de Godoy <u>Fecha:</u>
--	--

Eliminado: ¶

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-01-01 Rev.: 00 Página 2 de 2 Fecha: 16/05/06
	NORMAS DE HIGIENE DEL PERSONAL	
FARMACIA UNIVERSITARIA		

Eliminado: ¶

1. OBJETIVO:

- Describir los pasos a seguir en la Farmacia Universitaria para garantizar la higiene adecuada del personal.

Eliminado: ¶

Eliminado: :¶

Eliminado: ¶

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todo el personal que trabaja en la Farmacia Universitaria.

Eliminado: :

Eliminado: e

3. DEFINICIONES:

- **Higiene:** Ciencia que trata la salud y su conservación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

En la Farmacia Universitaria:

- Para trabajar se emplea una bata limpia.
- Se debe disponer de un armario donde se guarden las batas y otras prendas del personal.
- Antes de utilizar cualquier zona de trabajo se limpia con una manta impregnada en agua.
- El personal se debe lavar las manos al llegar al trabajo, después de usar el sanitario y antes de salir del trabajo.
- La utilización y limpieza de los aparatos se hace conforme a las instrucciones o procedimientos correspondientes a cada uno de ellos.
- Está prohibido fumar
- Está prohibido comer fuera de la zona designada para este fin

Eliminado: :

Eliminado:

5. RESPONSABILIDADES:

De cada persona que trabaja en la Farmacia Universitaria:

- Seguir las normas de higiene especificadas en este procedimiento.

De la Jefe de la Farmacia o persona en quien delegue:

- Mantener actualizadas las normas de higiene y comprobar su adecuado cumplimiento.

Eliminado: Al acceder a sitios elevados una sola persona debe hacerlo con cuidado, y al bajar mercancía si es necesario se requiere la ayuda de otra persona.

Con formato: Numeración y viñetas

Eliminado: ¶

¶

¶

¶

¶

Eliminado: :

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-01
FARMACIA UNIVERSITARIA	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA	Rev.: 00 Página 1 de 2 Fecha: 16/05/06

CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-01 Rev.: 00 Página 2 de 2 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA	

1. OBJETIVO:

- Describir los requisitos mínimos de calibración de los equipos de medida de la Farmacia, quién debe realizarla y cómo ha de quedar registrada.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todos los equipos de medida en la Farmacia Universitaria.

3. DEFINICIONES:

- **Calibración:** 1. Proceso mediante el cual se establece si el desempeño de un instrumento satisface las especificaciones establecidas. 2. Conjunto de operaciones que determinan, bajo condiciones especificadas, la relación entre los valores indicados por un instrumento o sistema de medición, o los valores representados por una medición material y los valores conocidos correspondientes a un patrón de referencia.
- **Registro de Calibración:** Documento firmado por una empresa homologada o por aquella persona que disponga de un patrón con certificado oficial y que debe ser archivado para constatar la calibración de un equipo.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

A. EQUIPOS QUE NECESITAN CALIBRACIÓN:

1. Básculas
2. Esfigmomanómetros (electrónicos, aneroide y de mercurio)
3. Termómetros
4. Cualquier otro equipo de medida operativo en la Farmacia

B. FRECUENCIA:

Es aconsejable realizar al menos una calibración anual de todos los equipos de medida de la Farmacia, a no ser que las instrucciones del proveedor o naturaleza del aparato establezcan/requieran que se realice con mayor frecuencia.

Los plazos admiten una flexibilidad de +/- 1 mes.

Además de la calibración, se debe comprobar el buen funcionamiento de estos equipos con mayor frecuencia, incluso diariamente.

C. REGISTRO DE CALIBRACIONES:

Es responsabilidad del farmacéutico mantener actualizado el registro de calibraciones de los aparatos de medida de la Farmacia. Para ello puede utilizarse un registro de calibraciones. También debe conservarse el certificado oficial de calibración de cada equipo.

Si un equipo o instrumento no supera las pruebas de calibración deberá quedar identificado como Fuera de Uso hasta que sea reparado y calibrado.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	Rev.: 00 Página 1 de 7 Fecha: 16/05/06

VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	Rev.: 00 Página 2 de 7 Fecha: 16/05/06

1. OBJETIVO:

- Describir los requisitos mínimos de la refrigeradora y secuencia de operaciones a seguir para realizar la validación del mismo.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a la refrigeradora de la Farmacia.

3. DEFINICIONES:

- **Calibración:** 1. Proceso mediante el cual se establece si el desempeño de un instrumento satisface las especificaciones establecidas. ** 2. Conjunto de operaciones que determinan, bajo condiciones especificadas, la relación entre los valores indicados por un instrumento o sistema de medición, o los valores representados por una medición material y los valores conocidos correspondientes a un patrón de referencia.
- **Refrigeradora de Farmacia:** Aparato de refrigeración eléctrica destinado a conservar especialidades farmacéuticas u otros productos termolábiles que se dispensan en la Farmacia y que requieren condiciones de conservación de entre 2°C y 8°C.
- **Tiempo máximo de apertura:** Es el tiempo que transcurre hasta que la temperatura se sale del rango permitido (sube por encima de los 8°C) tras abrir la puerta de la refrigeradora.
- **Tiempo de recuperación:** Es el tiempo que transcurre hasta que el termómetro vuelve a la temperatura de partida tras el cierre de la puerta de la refrigeradora cuando ésta ha llegado a 8°C.
- **Validación:** 1. Acción en la que se prueba que cualquier material, proceso, procedimiento, actividad, equipo o muestra empleado en la fabricación o control puede lograr y logrará los resultados para los cuales se destina. 2. La obtención y documentación de datos demostrativos de la confiabilidad de un método de producir el resultado esperado, dentro de límites definidos. 3. Confirmación mediante el examen y la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos particulares para una utilización específica prevista.

4. INTRODUCCIÓN:

Este procedimiento es aplicable a la refrigeradora.

Es responsabilidad del farmacéutico mantener la cadena de frío de los productos termolábiles, que requieren condiciones de refrigeración desde la recepción en la Farmacia hasta su dispensación.

Para conseguir esto, es importante disponer de un refrigeradora validada. La refrigeradora debe mantener en su interior una temperatura constante y homogénea de entre 2°C y 8°C.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02 Rev.: 00 Página 3 de 7 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	

En la refrigeradora se almacenarán exclusivamente productos farmacéuticos termolábiles.

La refrigeradora idealmente debe estar provista de:

- o Ventilación forzada
- o Sistema anti-escarcha (descongelación automática)
- o Capacidad suficiente
- o Un termómetro que permita determinar la temperatura máxima y mínima.
- o Un registrador de temperatura
- o Cajones para guardar los productos.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Antes de proceder a la validación del equipo comprobar:

1. Instalación de la refrigeradora:

Documentación: verificar que el proveedor ha entregado la siguiente documentación:

- Manual de usuario
- Manual de mantenimiento
- Garantía

Identificación: verificar

- Que está correctamente ubicado
- Que el cuadro eléctrico y cableado son los adecuados. Que está dotado de interruptor general de corte
- Que el interior tiene alumbrado y funciona
- Termostato de trabajo

Controles:

- Los dispositivos de medida y control de temperaturas deben estar calibrados.

2. Material:

para la validación es necesario disponer de tantos termómetros o registradores de temperatura como estantes tenga la refrigeradora, incluyendo el suelo del mismo. Los termómetros han de estar calibrados en perfecto estado de funcionamiento.

Es conveniente que, durante la validación del equipo, las lecturas de la temperatura las verifique una segunda persona.

La validación consta de tres partes:

- 1° Validación del termómetro o sondas del termómetro
- 2° Prueba de distribución de temperatura
- 3° Determinación del tiempo máximo de apertura y tiempo de recuperación

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02 Rev.: 00 Página 4 de 7 Fecha: 16/05/06
	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	
FARMACIA UNIVERSITARIA		

1°. Validación del termómetro o sondas del termómetro:

Junto a un termómetro o sonda previamente calibrado colocar todos los termómetros y/o sondas que se van a utilizar. Comprobar que a una temperatura estable (Ej. 25°C) no existen entre los distintos termómetros diferencias superiores a 1°C.

2°. Prueba de distribución de temperatura:

Objetivo: Comprobar la distribución de temperatura en el interior de la refrigeradora.

Descripción: Se hará una prueba con la refrigeradora vacía; una vez se confirme que la refrigeradora es válida se realizará la prueba con la refrigeradora llena de productos.

Criterio de aceptación: No puede existir dentro de la refrigeradora una temperatura fuera del rango 2°C – 8°C. Tampoco una diferencia entre las distintas medidas superior a 1°C.

a. Refrigeradora nueva:

Cuando se adquiere una nueva refrigeradora para la Farmacia se debe garantizar que mantiene la temperatura entre 2°C y 8°C en todo su espacio. Esto debe quedar documentado. Este es el propósito de la validación del equipo.

Tras comprobar que el equipo que se ha recibido se ajusta a la especificaciones solicitadas, poner a funcionar la refrigeradora siguiendo las instrucciones del proveedor o fabricante. Dejarlo varios días en funcionamiento hasta que se estabilice.

a) 1. Refrigeradora vacía:

Etiquetar cada termómetro o registrador con un número dependiendo de la situación que se le asigne en la refrigeradora (Ej. el termómetro N°1 será el que se coloque en el estante N°1, el termómetro N°2 será el que se coloque en el estante N°2 y así sucesivamente). Introducir los termómetros en la refrigeradora de la siguiente manera (Ej. para una refrigeradora que disponga de 4 estantes + suelo):

ESTANTE (Desde la parte superior)	SITUACIÓN DEL TERMÓMETRO	TERMÓMETRO ETIQUETADO
Primero	Al fondo del estante, en el centro	N°1
Segundo	Al frente, en el centro	N°2
Tercero	A la derecha, en el centro	N°3
Cuarto	A la izquierda, en el centro	N°4
Quinto	Al fondo, en el centro	N°5

Registrar la medida de cada termómetro cada 4 horas aproximadamente, durante 5 días consecutivos.

Si durante la toma y registro de datos se observa que existen diferencias de temperatura superiores a un grado entre los distintos

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	Rev.: 00 Página 5 de 7 Fecha: 16/05/06

estantes, repetir la prueba otra vez. Si la diferencia se mantiene superior a un grado, podemos concluir que la temperatura de la refrigeradora no es uniforme y por lo tanto el equipo no es válido. Si la temperatura no se mantiene uniforme, sin superar el rango de 2°C y 8°C el equipo no es válido y deberán tomarse las acciones oportunas. Todas estas medidas deben registrarse, una vez terminada la prueba el farmacéutico concluirá si la refrigeradora es apta o no para conservar especialidades farmacéuticas.

b) 2. Refrigeradora cargada de productos:

Una vez concluida la comprobación de la refrigeradora vacía, y si ha superado esta prueba es preciso realizar la misma operación con la refrigeradora llena de producto.

b. Refrigeradora en uso:

Si la refrigeradora no es nueva, se procederá a la validación según el punto a.2.

Si la refrigeradora no supera las pruebas, esto debe considerarse un defecto crítico; se debe poner en cuarentena los productos que se encontraban en el interior y desechar la refrigeradora.

3°. Determinación del tiempo máximo de apertura y tiempo de recuperación:

Objetivo: Conocer cuánto tiempo se puede mantener abierta la refrigeradora (para colocar un pedido, buscar un medicamento, limpiar, etc.) sin que la temperatura supere el límite superior establecido (8°C), para no romper la cadena de frío y así no comprometer la calidad de los productos que allí se conservan.

Descripción: Si se trata de una refrigeradora nueva realizar la prueba, en primer lugar, con el equipo vacío. Después, con la refrigeradora llena de productos. Si se trata de una refrigeradora en uso, realizar la prueba únicamente con la refrigeradora llena. Esta prueba debe realizarse 2 veces (una, en verano y otra, en invierno) con la refrigeradora llena, debido a la influencia que puede ejercer la temperatura exterior del local. Para esto se determinará la temperatura externa a la refrigeradora al realizar la prueba.

Proceder de la siguiente forma:

- Una vez se ha comprobado que la temperatura se mantiene estable a una temperatura entre 2°C y 8°C, registrar "la temperatura de partida" (Prueba del tiempo máximo de apertura y tiempo de recuperación).
- Abrir totalmente la puerta de la refrigeradora.
- Registrar cuánto tiempo (en minutos) tarda la temperatura en sobrepasar los 8°C (con el objeto de conocer mejor la capacidad del equipo, es recomendable tomar nota del tiempo que tarda en subir cada grado de temperatura). Este es el tiempo máximo de apertura de la refrigeradora.
- Cerrar la puerta de la refrigeradora.
- Registrar cuánto tiempo tarda la temperatura en volver a la temperatura de partida. Este es el tiempo de recuperación de la temperatura.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	Rev.: 00 Página 6 de 7 Fecha: 16/05/06

Repetir esta operación 3 veces. Dejar transcurrir al menos una hora entre cada una de las tres pruebas. Registrar los datos con las conclusiones y aprobación del farmacéutico responsable.

4°. Prueba de interrupción de la cadena del frío:

Objetivo: Conocer cuánto tiempo tarda en romperse la cadena del frío en caso de pérdida del suministro eléctrico o por mal funcionamiento de la refrigeradora.

Descripción: Si se trata de una refrigeradora nueva realizar la prueba, en primer lugar, con el equipo vacío. Después, con la refrigeradora llena de productos. Si se trata de una refrigeradora en uso, realizar la prueba únicamente con la refrigeradora llena. Esta prueba debe realizarse 2 veces (una, en verano y otra, en invierno), debido a la influencia que puede ejercer la temperatura exterior del local. Para esto se determinará la temperatura externa a la refrigeradora al realizar la prueba.

Proceder de la siguiente forma:

- ❑ Una vez se ha comprobado que la temperatura se mantiene estable a una temperatura entre 2°C y 8°C, registrar "la temperatura de partida en el interior de la refrigeradora y la temperatura del local" (Prueba de interrupción de la cadena del frío).
- ❑ Cortar el suministro eléctrico a la refrigeradora.
- ❑ Sin que exista ninguna apertura de la puerta de la refrigeradora, registrar cuánto tiempo (en minutos) tarda la temperatura de la refrigeradora en sobrepasar los 8°C. este es el tiempo que para una temperatura externa determinada tarda la refrigeradora en perder la cadena del frío.
- ❑ Conectamos el suministro eléctrico.

Se repite esta operación tres veces. Dejar y transcurrir al menos una hora entre cada una de las tres pruebas. Registrar los datos, anotando las conclusiones. El documento utilizado debe ser aprobado por el farmacéutico responsable.

VALIDACIÓN DE SISTEMAS ASOCIADOS (Si procede):

Alarma de congelación:

La refrigeradora debe tener un sistema de alarma totalmente independiente, que en caso de fallo (exceso de frío) provoque la parada de los compresores para evitar la congelación del producto.

- *Objetivo:* Comprobar el funcionamiento de la alarma de congelación.
- *Descripción de la prueba:* Con la refrigeradora vacía aumentar la potencia del compresor hasta congelación. Ajustar el termostato de la alarma de congelación a 2°C.
- *Criterio de aceptación:* Cuando la temperatura de la refrigeradora descienda a 2°C en el termostato de congelación el compresor debe pararse. Se debe comprobar que ningún punto de la refrigeradora tiene una temperatura inferior a 1°C.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-02 Rev.: 00 Página 7 de 7 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA DE LA FARMACIA	

Alarma por temperaturas fuera de rango:

Si la refrigeradora posee un sistema de alarma que se active cuando la temperatura sobrepase los límites establecidos (2°C – 8°C).

- *Objetivo:* Comprobar la activación de la alarma cuando la temperatura excede el rango 2°C – 8°C.
- *Descripción de la prueba:* Con la refrigeradora vacía.
 - Poner el termostato a 0°C (termostato de trabajo) para que el compresor se active. Comprobar que la alarma se activa al descender la temperatura de 2°C.
 - Poner el termostato a 10°C (termostato de trabajo), comprobar que la alarma se activa al sobrepasar la temperatura los 8°C.
- *Criterio de aceptación:* La alarma se debe activar cuando la temperatura este fuera de rango.

Registrador de temperatura:

Si la refrigeradora posee un registrador térmico, este debe de estar calibrado.

- *Objetivo:* Comprobar el funcionamiento del registrador de temperatura.
- *Descripción de la prueba:* Comprobar que el registrador esta activado.
- *Criterio de aceptación:* Los resultados obtenidos con el registrador en las condiciones especificadas.

<p>SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>AF-FAU-02-03 Rev.: 00 Página 1 de 3 Fecha: 16/05/06</p>
<p>FARMACIA UNIVERSITARIA</p>	<p>NORMAS PARA LA CORRECTA LIMPIEZA DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y PRODUCTOS DE LA FARMACIA</p>	

NORMAS PARA LA CORRECTA LIMPIEZA DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y PRODUCTOS DE LA FARMACIA

<p>Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:</p>	<p>Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:</p>
---	--

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-03 Rev.: 00 Página 2 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	NORMAS PARA LA CORRECTA LIMPIEZA DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y PRODUCTOS DE LA FARMACIA	

1. OBJETIVO:

- Describir el sistema a seguir, la frecuencia de limpieza, los métodos y productos utilizados para ello y así garantizar la adecuada limpieza de las instalaciones, equipo y enseres de la Farmacia Universitaria.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todas las áreas de la Farmacia Universitaria.

3. DEFINICIONES:

- **Limpieza:** 1. Acción y efecto de quitar la suciedad de una cosa. 2. Calidad de limpio, acción y efecto de limpiar.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Para una adecuada calidad en la farmacia, debe tenerse en cuenta la limpieza, tanto del local, como de los productos, muebles y aparatos. Igual importancia tienen los productos que se utilizan para esta limpieza.

4.1 NORMAS GENERALES:

Según proceda para la limpieza se utilizarán distintos productos y utensilios:

- Para limpiar el piso se utilizarán productos como: Ajax, Limpiol, Azistin, etc. Disueltos en agua y aplicados con la ayuda de un trapo limpiador.
- Para las mesas y el mobiliario un paño impregnado con agua y un limpiador.
- Para limpiar la computadora, impresora, fax y demás aparatos eléctricos se usa un paño impregnado con un limpiavidrios. Nunca se utilizará el líquido directamente sobre el aparato.

Los productos de limpieza se guardan en un armario.

4.2 PLAN DE LIMPIEZA

DIARIAMENTE:

- Barrer y trapear todo el piso de la Farmacia, incluyendo el cuarto de baño.
- Limpiar la superficie de los mostradores, las mesas, báscula, los teléfonos y los equipos eléctricos.
- Limpiar los anuncios que estén de cara al público.
- Vaciar los recipientes de la basura.
- Limpiar el sanitario.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-02-03 Rev.: 00 Página 3 de 3 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	NORMAS PARA LA CORRECTA LIMPIEZA DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y PRODUCTOS DE LA FARMACIA	

Casos excepcionales:

- Limpieza del piso por lluvia, comida, etc.

SEMANALMENTE:

- Limpiar los vidrios por marcas de manos, polvo o cualquier otra suciedad.
- Fachada: rejas.
- Estanterías

MENSUALMENTE:

- Limpiar las luces.
- Limpiar el/los mostrador/es por dentro.
- Limpiar las gavetas.

ANUALMENTE:

- Limpiar el interior de armarios y cajones.
- Limpiar las paredes.

En el documento de registro de limpieza figura cada una de las zonas o equipos a limpiar según la frecuencia asignada. La persona responsable de limpiar deberá firmar en la casilla correspondiente al día e instalación que limpió.

5. RESPONSABILIDADES:

Del Personal de Limpieza:

- Seguir las normas especificadas en este procedimiento.

Del jefe de la Farmacia:

- Supervisar el cumplimiento de estas normas y el grado de limpieza del local y del material.

6. DOCUMENTOS UTILIZADOS:

"Registro de limpieza".

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-05-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	ACCIONES CORRECTIVAS PARA PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA	Rev.: 00 Página 1 de 5 Fecha: 16/05/06

ACCIONES CORRECTIVAS PARA PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-05-02 Rev.: 00 Página 2 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	ACCIONES CORRECTIVAS PARA PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA	

1. OBJETIVO:

- Definir el proceso de atención a todas las disconformidades detectadas por el personal de la Farmacia Universitaria y/o clientes receptores de sus servicios, definiendo las Acciones Correctivas para resolver dichas disconformidades y sus causas.
- Definir, asimismo, el procedimiento a seguir en caso de identificación de posibilidades de mejora en los distintos procesos y áreas de la farmacia por parte del personal de la misma, estableciendo la sistemática de propuesta, aceptación e implantación de Acciones Preventivas o de Mejora.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todas las Acciones Correctivas y Preventivas derivadas de las no conformidades detectadas y propuestas de mejora efectuadas en:

- Los productos adquiridos por la farmacia, detectados a su recepción o evaluación o en cualquier otro momento del almacenamiento, utilización o dispensación de los mismos a los clientes.
- Los servicios contratados por la farmacia.
- Los servicios prestados por la farmacia a sus clientes.
- Los reclamos de los clientes.
- El seguimiento de los objetivos y de los planes de mejora.
- La gestión de prevención de riesgos laborales.
- Otros procesos internos.

3. DEFINICIONES:

Reclamo: Es la manifestación, verbal o escrita, de la insatisfacción de un cliente (interno o externo) por un servicio mal recibido.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No conformidad: Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-05-02 Rev.: 00 Página 3 de 5 Fecha: 16/05/06
FARMACIA UNIVERSITARIA	ACCIONES CORRECTIVAS PARA PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA	

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

4.1. IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cualquier persona de la Farmacia Universitaria puede detectar una No Conformidad u oportunidad de mejora:

- Durante la prestación de un servicio por parte de la farmacia a un cliente.
- Durante la prestación de un servicio por parte de un proveedor a un cliente.
- Mediante un reclamo de un cliente de la farmacia.
- En la compra de un producto o servicio al proveedor.
- Durante el desarrollo de un proceso interno.
- Durante las auditorias realizadas.
- En el seguimiento de objetivos.

En cualquier caso y cuando esto ocurra, la persona que la ha detectado la registra en el modelo "Acciones correctivas para productos/servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora", y lo presenta al Jefe de la Farmacia para su análisis.

4.2. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA PRESENTADAS

El análisis de la No Conformidad detectada o de la propuesta de mejora presentada se realiza en una reunión, en la cual se deciden las Acciones Correctivas a realizar. En función de la gravedad del caso, la persona que ha detectado la no conformidad y/o la Jefe de la Farmacia pueden adoptar las Correcciones inmediatas que estimen oportunas. En cualquiera de los casos, la Jefe de la Farmacia registra la decisión adoptada en el modelo "Acciones correctivas para productos/servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora", para su seguimiento y análisis.

Cuando las Acciones Correctivas adoptadas son aceptadas, pasan automáticamente a su aplicación, definiéndose el responsable de la realización de la Acción y la fecha prevista de aplicación.

4.3. SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS O DE MEJORA

Se lleva un archivo de las Acciones Correctivas y Preventivas o de mejora iniciadas:

- Imputables a proveedores.
- Imputables a procesos de prestación de servicios de la farmacia (Internos o externos).
- Reclamos de clientes.
- Desviaciones de objetivos.

Las Acciones Correctivas y Preventivas o de mejora imputables a proveedores son objeto de comunicación al proveedor, si procede. Las comunicaciones a proveedores son emitidas y archivadas por la Jefe de la Farmacia y sirven para la realización de la evaluación continua de los proveedores.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FARMACIA UNIVERSITARIA	ACCIONES CORRECTIVAS PARA PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA	AF-FAU-05-02 Rev.: 00 Página 4 de 5 Fecha: 16/05/06

Los reclamos de clientes son objeto de respuesta inmediata y posterior análisis del reclamo para la toma de las acciones correctivas oportunas.

Las Acciones Correctivas y Preventivas o de mejora imputables a los procesos (internos o externos) de prestación de servicios, pueden generar la redefinición de los mismos y variación de los procedimientos que los controlan.

La realización de las modificaciones en los procedimientos son responsabilidad de los encargados de su elaboración.

Las Acciones Correctivas y Preventivas o de mejora derivadas de las Auditorias internas son objeto de seguimiento.

Debe efectuarse un seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas o de Mejora puestas en marcha, mediante consultas a los interesados, recabar información de la aplicación y cierre de las acciones puestas en marcha, reflejando este hecho en el documento "Acciones correctivas para productos / servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora".

En este documento, el responsable designado realiza una somera evaluación de la acción implantada. En caso de que la situación no haya quedado resuelta, lo plantea y expone, para la búsqueda de soluciones.

El Responsable designado mantiene puntualmente informado a la Jefe de la Farmacia de la evolución de las acciones correctivas y de mejora desarrolladas, así como de su evaluación.

5. RESPONSABILIDADES:

De la Jefe de la Farmacia:

- Analizar las No Conformidades y propuestas de mejora que le sean planteadas por el personal de la farmacia, decidir las Correcciones o Acciones de Mejora inmediatas y trasladarlas a quien corresponda.
- Registrar las decisiones adoptadas y pasarlas al responsable de realizarlas.
- Archivar las comunicaciones de los proveedores.

Del Responsable designado:

- Analizar los registros de Acciones Correctivas para productos o servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora presentados por la Jefe de la Farmacia y proponer a ésta las Acciones Correctivas o Preventivas correspondientes.
- Realizar el seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- Recabar información de la aplicación y cierre, en su caso, de las Acciones puestas en marcha.
- Evaluar las Acciones implantadas.
- Informar puntualmente a la Jefe de la Farmacia de la evolución de las Acciones Correctivas y de Mejora desarrolladas, así como de su evaluación.

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AF-FAU-05-02
FARMACIA UNIVERSITARIA	ACCIONES CORRECTIVAS PARA PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA	Rev.: 00 Página 5 de 5 Fecha: 16/05/06

Del personal de la farmacia:

- Presentar a la Jefe de la Farmacia, para su análisis, cualquier No Conformidad u oportunidad de mejora que detecte, y registrarla en el modelo M.08.05.01 "Acciones correctivas para productos/servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora".

6. DOCUMENTOS:

"Acciones correctivas para productos/servicios no conformes y acciones preventivas o de mejora".

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA FARMACIA UNIVERSITARIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 1
	ESTADO DE SITUACIÓN	

PACIENTE: _____ FECHA: _____
 SEXO: _____ EDAD: _____ IMC: _____ ALERGIAS: _____

ESTADO DE SITUACIÓN								EVALUACIÓN				I.F.	
PROBLEMAS DE SALUD				MEDICAMENTOS				N	E	S	Sospecha de PRM	(fecha)	
Problemas de Salud	Desde	Controlado	Preocupa	Inicio	Medicamento (p.a.)	Pauta	Cu/Co						
OBSERVACIONES:							FECHA	PARAMETROS					

P: poco R: regular B: bastante

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 1
	EVALUACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS	
FARMACIA UNIVERSITARIA		

PERSONA: _____

ACCIÓN FORMATIVA: _____

FECHAS. DE: _____ A: _____

EVALUACIÓN POR PARTE DEL JEFE DE FARMACIA:

➤ **APROVECHAMIENTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:**

INSUFICIENTE _____
 SUFICIENTE _____
 BUENO _____
 MUY BUENO _____

➤ **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS:**

INSATISFACTORIO _____
 SATISFACTORIO _____
 BUENO _____
 MUY BUENO _____

OBSERVACIONES:

FECHA: _____

FIRMA DEL EVALUADOR: _____

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

FARMACIA UNIVERSITARIA	FICHA DE PACIENTE EN SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	Número: _____
-----------------------------------	--	---------------

DATOS PERSONALES

Nombre: _____ Apellidos: _____

Fecha de nacimiento: _____ Sexo: _____

Dirección: _____

C.P.: _____

N° de teléfono:  _____  _____

 _____

Cédula de vecindad: _____

Ocupación: _____

Médicos que le tratan:

	Nombre	N° colegiado	Teléfono	Especialidad
1				
2				
3				
4				

Grupo de sangre: _____ Factor RH: _____

Medicamentos contraindicados: _____

Alergias: _____

Persona de contacto:

Nombre: _____ Apellidos: _____

N° de teléfono:  _____  _____

 _____

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 1
FARMACIA UNIVERSITARIA	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	

Por favor rellene esta encuesta e introdúzcala en el sobre adjunto sin apuntar su nombre. Es una encuesta anónima. Los datos obtenidos de la misma solamente se emplearán para medir la satisfacción de nuestros usuarios.

		A	B	C	D
		Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Estoy satisfecho/a con la atención que recibo				
2	Estoy seguro/a de que lo que me dispensan en la farmacia es lo correcto				
3	Cuando tengo dudas el personal de la farmacia está dispuesto a ayudarme				
4	El personal de la farmacia sabe como explicarme las cosas para que las entienda				
5	Después de la dispensación el personal de la farmacia se asegura de que haya entendido como debo toma mis medicamentos				
6	La comunicación con el personal de la farmacia es muy fácil				
7	El personal de la farmacia se toma todo el tiempo que haga falta conmigo				
8	Mis solicitudes son atendidas con rapidez				
9	El personal de la farmacia me trata correctamente				
10	El ambiente es agradable				
11	La farmacia está limpia y ordenada				

Sugerencias: _____

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de X
	PLAN DE FORMACIÓN ANUAL	
FARMACIA UNIVERSITARIA		

FECHA	DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA	ASISTENTES	OBJETIVO	NÚMERO DE HORAS	LUGAR DE IMPARTICIÓN

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

REGISTRO DE CALIBRACIÓN

Farmacia Universitaria

2° Nivel Edificio Recursos Educativos, zona 12. Ciudad Universitaria. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Año: 2006

EQUIPO	FECHA DE CALIBRACIÓN	RESULTADO	FIRMA Y SELLO DE LA PERSONA ENCARGADA	FECHA DE LA PRÓXIMA CALIBRACIÓN
TERMÓMETRO				
BÁSCULA				
TENSIÓMETRO DIGITAL				

SUB-PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 1
	REGISTRO DE CONSULTA O INDICACIÓN FARMACÉUTICA	
FARMACIA UNIVERSITARIA		

Nº Registro:	Fecha:	Responsable:	
Edad:	Sexo: F____M____	Embarazo:_____	Lactancia:_____
Síntomas y signos referidos:			
Otras Enfermedades:		Otros Tratamientos:	
Observaciones:		Derivado al médico:_____	
		Datos comunicados al médico:	
Tratamiento No Farmacológico:		Medicamentos Recomendados:	
Recomendaciones al paciente por escrito: Si_____ No_____			
Seguimiento: Resolución:_____ Persistencia:_____ Empeora:_____			
RAM:_____ Derivar al médico:_____			

Elaborado por: Thelvia Dalila Sapón Rodríguez Fecha:	Revisado y Aprobado por: Lcda. Anne Marie Liere de Godoy Fecha:
--	---

**VALIDACIÓN DE LA REFRIGERADORA
DISTRIBUCIÓN DE LA TEMPERATURA
HOJA DE REGISTRO DE DATOS**

Día 1	Hora	Termómetro 1	Termómetro 2	Termómetro 3	Termómetro 4	Firma	Verificado por
Medida 1 (°C)							
Medida 2 (°C)							
Medida 3 (°C)							
Medida 4 (°C)							
Día 2							
Medida 1 (°C)							
Medida 2 (°C)							
Medida 3 (°C)							
Medida 4 (°C)							
Día 3							
Medida 1 (°C)							
Medida 2 (°C)							
Medida 3 (°C)							
Medida 4 (°C)							
Día 4							
Medida 1 (°C)							
Medida 2 (°C)							
Medida 3 (°C)							
Medida 4 (°C)							
Día 5							
Medida 1 (°C)							
Medida 2 (°C)							
Medida 3 (°C)							
Medida 4 (°C)							

Observaciones:

Conclusión:

Firma :

Fecha: