

En Singular

Javier Cremades Alcaraz

Farmacéutico comunitario en Aspe

// El Sistema de Gestión de Calidad nos permite reducir errores y aumentar la eficiencia //

Disponer de la posibilidad de planificar y protocolizar el trabajo en la farmacia permite una mejor evaluación del mismo. Esta es una de las principales conclusiones que nos explica el farmacéutico Javier Cremades tras la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en su farmacia de Aspe. Cremades destaca también el mayor compromiso con el trabajo y la rentabilidad económica derivadas de la mencionada implantación.



El equipo de la Farmacia Cremades, de izda. a dcha. Isabel Arrebola, Responsable de Calidad; Javier Cremades, titular de farmacia; Miriam Pérez, Gloria Sánchez, Jaime Cremades y Ana Ferrer, auxiliares de la farmacia

En vuestra farmacia habéis implantado un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2000, ¿por qué os decidisteis a hacerlo en base a dicha norma?

Nos decidimos a hacerlo buscando una mejora del control sobre las actividades que realiza la farmacia y los procesos empleados para ello. Resultó determinante el RD 175/2001 de formulación magistral, al mostrarnos las ventajas de trabajar de una manera protocolizada. Esto nos llevó a considerar la posibilidad de establecer una forma de trabajar similar en el resto de actividades. La UNE-EN ISO 9001:2000 es una norma de reconocido prestigio mundial que incorpora requisitos de gestión que entendemos se deben implantar en la farmacia y que son aplicables a la organización interna de esta.

¿Qué ventajas os ha supuesto implantar el sistema de calidad?

Disponer de una herramienta que permite planificar la forma de trabajar, protocolizarla, evaluar si está siendo la adecuada y modificar

lo que se estime necesario para mejorar. Las principales ventajas que hemos percibido son, disponer de una mejor organización del trabajo, un mayor control de los distintos procesos, disminuir los errores, y quizá lo más interesante, conocer de una manera objetiva la evolución de los resultados obtenidos.

Una vez implantado el sistema, ¿por qué decidisteis certificarlo y por qué escogisteis AENOR para ello?

Parte de los problemas que sufre la farmacia son consecuencia de que desde "el exterior" no se conoce la labor que se realiza. Si preguntamos a los usuarios sobre la labores que se realizan en una farmacia nos dirán que "vender medicamentos". Por ello consideramos que se deberían dar a conocer las actividades que se realizan. En este sentido, si se implanta un sistema de calidad hay que darlo a conocer y el sello de la certificadora cumple esta labor. Elegimos AENOR por tratarse de la empresa certificadora de más prestigio y la más utilizada. El sello es el más conocido.

Disponemos de una mejor organización, un mayor control y conocemos de manera objetiva la evolución de los resultados obtenidos

Sois la primera farmacia en la Comunidad Valenciana en certificar los alcances de atención farmacéutica (indicación farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico), la elaboración de productos de dermocosmética y la elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales. ¿Por qué hacer extensivo el alcance a estas áreas además de la dispensación farmacéutica?

Aplicamos el RD 175/2001 de formulación magistral. Esto supuso un pilar fundamental; puesto que, prácticamente se cumple para la certificación de la elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales. Por ello, el incluirlo en el alcance no supuso mayor esfuerzo. Por otro lado, extrapolar esta forma de trabajar para la elaboración de dermocosméticos mejoró el control de esta actividad. En lo referente a la atención farmacéutica, la propia definición del seguimiento farmacoterapéutico establece que esta actividad ha de ser sistemática y documentada. Y qué mejor forma de hacerlo que ajustándose a una norma de calidad. Además, consideramos importante trabajar con unos indicadores que nos permitan conocer su evolución.

¿Qué pasos habéis seguido para poder alcanzar este certificado?

Inicialmente partimos de una serie de procedimientos que habíamos elaborado de manera autodidacta, pero pronto comenzaron a aparecer problemas porque éstos eran inconexos. Ello nos impedía avanzar, y nos llevó a recurrir a asesoramiento profesional, que nos ayudó a ordenar lo que habíamos elaborado y a completarlo para cumplir la Norma. Así, se elaboró toda la documentación, y se fue poniendo en marcha paulatinamente. Transcurrido un tiempo de rodaje y al superar satisfactoriamente la auditoría interna, solicitamos la auditoría externa a AENOR. Al superar esta última conseguimos la certificación.

¿Qué complicaciones os habéis encontrado para alcanzar esta certificación?

Han sido varias, de entre las que cabe destacar las de adaptación del personal, y las derivadas de la novedad de algunos alcances. Con respecto a este punto, en un principio AENOR no nos auditó la elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales, por considerar que previamente debíamos obtener la acreditación de sanidad para esta actividad. Poco después se solicitó una auditoría extraordinaria alegando que según se describe en el D 14/2006 la adscripción al nivel 1 de formulación es automática para todas las farmacias. Finalmente, tras esta auditoría extraordinaria se incluyó en el alcance de la certificación esta última actividad.

¿Cuánto tiempo os ha llevado completar todo el proceso de certificación?

Aproximadamente un año. Comenzamos a implantar el sistema en febrero de 2007 y en octubre estaba elaborada toda la documentación. La auditoría interna se pasó en diciembre de 2007 y la de AENOR en enero de 2008. En febrero de 2008 se obtuvo la certificación para el alcance "la dispensación de medicamentos y venta de productos de parafarmacia, la atención farmacéutica y la elaboración de productos de dermocosmética. En abril se pasó la auditoría extraordinaria y en mayo obtuvimos la ampliación del alcance para incluir la elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales.

Se dice que la calidad cuesta dinero. Desde vuestra experiencia, ¿consideráis que este sistema os servirá en el medio y largo plazo para aumentar la eficacia y disminuir los costes por errores e ineficiencia?

Debido a que llevamos poco tiempo, aún no podemos realizar una valoración económica objetiva. Pensamos que la calidad sale más rentable. Observamos que el sistema nos está sirviendo para reducir errores y aumentar la eficiencia. Y el sistema está diseñado para seguir en este sentido, y por lo tanto creemos que acabará siendo económicamente rentable.

Tenemos claro que eres el líder, como titular, en la implantación y mantenimiento del sistema, pero, ¿cómo lo lleva el resto del personal?, ¿podríamos decir que ha aumentado su implicación en sus tareas y en general en la propia gestión de la farmacia?

En la farmacia trabajamos cinco personas, de las que dos somos farmacéuticos. En realidad este proyecto lo ha liderado mi farmacéutica adjunta Isabel Arrebola, que es la responsable de calidad. Las actividades de formulación y de atención farmacéutica las realizamos entre Isabel y yo, y el resto del personal tan solo ha de derivarnos a nosotros según el protocolo establecido. Por eso, en estas actividades es donde menos problemas de implicación del personal estamos encontrando. Sin embargo, como anteriormente se ha comentado la adaptación del resto del personal ha sido uno de los problemas que hemos encontrado, ya que no todos se adaptaron a los cambios con la misma facilidad y velocidad. Aunque de manera general, se aprecia que cada uno se responsabiliza más de sus tareas y están más comprometidos con la gestión general de la farmacia.

No hay mejor forma de realizar Atención Farmacéutica que ajustándose a una Norma de Calidad