



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Farmacia y Bioquímica

Unidad de Posgrado

Indicadores de gestión para medir la calidad del servicio de atención farmacéutica comunitaria GAF - UNMSM

TESIS

**Para optar el Grado Académico de Magíster en Atención
Farmacéutica**

AUTOR

Gladys Martha DELGADO PÉREZ

ASESOR

Eloísa Maximina HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

Lima, Perú

2013

RESUMEN

El objetivo fue proponer indicadores de gestión para medir la calidad del servicio de Atención Farmacéutica comunitaria, del Gabinete de Atención Farmacéutica (GAF) de la UNMSM.

El estudio fue observacional, descriptivo, ambispectivo, se seleccionaron los casos con Intervención Farmacéutica (IF), desde octubre 2003 a mayo 2012. Se estableció según el enfoque sistémico: indicadores de Estructura, Proceso y Resultado. Se aplicó dichos indicadores en 287 hojas de seguimiento farmacoterapéutico (SFT). Se proponen Ocho indicadores de ESTRUCTURA, Siete de PROCESO y Nueve de RESULTADO, entre los cuales los más relevantes fueron: “índice de adherencia al GAF” en pacientes con SFT (0.21), las “edades” entre 63 a 70 años en mayor porcentaje fueron adheridos al SFT, y los antihipertensivos mayormente causaron PRM; “duración media para el SFT” fue 40 minutos para los pacientes iniciadores, los pacientes con HTA y SFT fueron 108 por cada 1000, se encontró como mayor porcentaje el PRM1 63.12%, y el mayor porcentaje de causas “Desconoce la enfermedad” 40.25%; fueron resueltos con el SFT 196 de cada 1000 PRM, siendo el 34.21% con dosis alternativas de medicamentos, fueron prevenibles 22.31% de PRM, asimismo 425 de cada 1000 pacientes con HTA se interesan en el SFT, se reduce el riesgo de morbilidad farmacoterapéutica en 104 de 1000 pacientes, considerándose a estos últimos como indicadores de impacto. Se concluye que con la aplicación de estos indicadores se logra obtener los umbrales, de los mismos, y conocer la gestión de un servicio de Atención Farmacéutica de estas características.

Palabras Clave: Indicadores de Gestión en farmacias comunitarias, farmacia comunitaria, seguimiento farmacoterapéutico, Atención Farmacéutica.

ABSTRACT

The objective was proposed performance indicators to measure the quality of service of Community Pharmaceutical Care, in Pharmaceutical Care Cabinet (PCC) of San Marcos University.

The study was observational, descriptive, ambispective, we selected cases with pharmaceutical intervention (PI), from October 2003 to May 2012, was established as the systemic approach: indicators of structure, process and outcome indicators, was applied in 287 monitoring sheets pharmacotherapeutic follow (PF), and in 610 PI. Eight indicators are of STRUCTURE, Seven of PROCESS and Nine of RESULT, among which the most important were: "index of adherence to GAF" in patients with PF (0.7), the "ages" between 63 to 70 years at a higher rate were attached to the PF, and mostly caused DPR antihypertensives; "average duration for the PF" was 40 minutes for patients initiators, patients with hypertension and PF were 108 per 1000, found 360 DPR (64.4% potential and 35.6% real), the highest percentage was 63.12% DPR1 and causes the highest percentage of 40.25% was "Unknown disease" were met with the PF DPR 197 in 1000, 34.21% being the alternative drug doses were preventable 64% of DPR, also 425 of 1000 patients with hypertension are interested in the PF, reduces the risk of disease pharmacotherapy in 104 of 1000 patients, considering the latter as impact indicators, respectively. We conclude that the application of these indicators can achieve continuous improvement of pharmaceutical care service like this.

Keywords: Management Indicators in community pharmacy, community pharmacy, pharmaceutical care, pharmacotherapeutic follow.