

# Qmentum Internacional

## Manejo de la Medicación Normas



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA  
INTERNATIONAL

*Driving Quality Health Services  
Force motrice de la qualité des services de santé*



# INTRODUCCIÓN

Las normas para el Manejo de la Medicación se dirigen a la utilización segura y efectiva del manejo de la medicación dentro de la organización. Estas normas son para ser utilizadas por las organizaciones en las cuales la administración de medicación es parte de la rutina diaria del cuidado del paciente, tengan o no una farmacia local. Estos estándares enfatizan un enfoque de colaboración para prevenir y reducir los eventos adversos de los medicamentos al abordar todos los aspectos del proceso del uso de la medicación, incluyendo la preparación, administración y la supervisión de los clientes.

Las normas del manejo de la medicación contienen a las siguientes subdivisiones:

- **Trabajar juntos para promover la seguridad de la medicación**
- **Cuidadosa selección y obtención de la medicación**
- **Etiquetar y almacenar la medicación apropiadamente**
- **Ordenar y transcribir la medicación apropiadamente**
- **Precisión en la preparación y administración de la medicación**
- **Administración segura de la medicación a los clientes**
- **Supervisar la calidad y alcanzar resultados positivos**

El Programa de Acreditación Qmentum International tiene tres niveles (Oro, Platino, Diamante):

- **Oro:** dirigido a estructuras básicas y procesos relacionados a elementos de orientación de mejora de seguridad y calidad.
- **Platino:** Se basa en los principios de calidad y seguridad, y destaca los elementos clave en el cuidado del cliente, creando consistencia en la prestación de servicios mediante procesos estandarizados, con la participación de los clientes y del personal en la toma de decisiones.
- **Diamante:** enfoca su atención en el logro de la calidad supervisando los resultados, utilizando la evidencia y las mejores prácticas para perfeccionar los servicios, y competimos con organizaciones similares para mejorar nuestros sistemas.

Estos niveles documentan el desarrollo de un conjunto de estándares internacionales.

Estos estándares son la constancia de los objetivos, escritos en negrilla y numerados 1.0, 2.0, 3.0, etc. Cada norma es seguida de un número de criterios que informan las actividades necesarias para alcanzar dicho estándar. Por ejemplo, la norma 1.0 es seguido por el criterio 1.1, 1.2, etc. Con el cumplimiento de los criterios, una organización puede alcanzar el estándar.

Los criterios contienen información adicional:

- Todo criterio está relacionado a uno de las ocho dimensiones de calidad (Accesibilidad, Enfocada en el Servicio al Cliente, Continuidad de Servicios, Efectividad, Eficiencia, Enfoque en la Población, Seguridad y Vida Laboral).
- Algunos criterios contienen guías adicionales que explican detalladamente los criterios o dan sugerencias o información adicional.
- Todo criterio tiene asignado un nivel de Oro, Platino, o Diamante que refleja el grado del programa de acreditación (ver arriba). El criterio Oro aplicará a las organizaciones en el círculo de acreditación Oro. Los criterios Oro y Platino aplicarán en el círculo de Acreditación Platino, y todos los criterios aplicarán a organizaciones en el círculo de acreditación Diamante.

Algunos criterios se identifican como una Organización de Práctica Requerida. (ROP). Una ROP es una práctica esencial que las organizaciones deben poseer para mejorar la seguridad del paciente/cliente y minimizar sus riesgos. Para reflejar paso a paso la adquisición del programa, a cada ROP se asigna un nivel Oro, Platino o Diamante.

## Glosario:

Un **equipo** es un grupo de profesionales del cuidado de la salud que trabajan juntos para hacer frente a las complejas y diversas necesidades de los clientes, familias y comunidades en las cuales viven. Los equipos son **multidisciplinarios** lo que significa que diferentes clases de profesionales al cuidado de la salud trabajan en conjunto para brindar servicios.

La composición de un equipo multidisciplinario dependerá del tipo de servicio facilitado. Para servicios de medicina, un equipo multidisciplinario usualmente está formado por médicos, enfermeras y profesionales aliados de salud tales como trabajadores sociales, terapeutas, y administradores de caja.

El **líder del equipo** es responsable del manejo operativo del equipo multidisciplinario. Sus tareas incluyen: identificar necesidades, asignar personal y reportar a los directivos.

**Un cliente o paciente** es quien recibe el cuidado.

**Alcance de la actividad:** define los procedimientos, acciones y procesos que son permitidos para proveedores específicos de salud, en algunos países el campo de actividad está delimitado por leyes y /o regulaciones. En dichos países organismos autorizados usan el campo de la práctica para determinar la educación específica, experiencia y competencias, demostradas y requeridas por los proveedores de cuidados de salud para recibir su licencia para su ejercicio profesional.

# TRABAJAR JUNTOS PARA PROMOVER LA SEGURIDAD DE LA MEDICACIÓN



## 1.0 Los farmacéuticos y el personal de farmacia de la organización trabajan de cerca con los prescriptores médicos, otros profesionales y los proveedores de servicios en la organización para sustentar un manejo seguro de la medicación.

1.1 Los farmacéuticos y el personal de la farmacia son parte del equipo multidisciplinario que entrega servicios al cliente.

### Lineamientos:

El equipo clínico interdisciplinario también incluye a representantes de los otros equipos relacionados con el proceso del uso de la medicación o aquellos relacionados con el cuidado del paciente, ej. personal médico, enfermeras y otros prestadores de servicios. Las actividades clínicas de los farmacéuticos incluyen el revisar los expedientes de los clientes, y la prescripción de medicación, el atender a reuniones interdisciplinarias, participar en discusiones clínicas, contribuir en la selección y administración de la medicación, informar a los clientes y a sus familias sobre la medicación y el supervisar su utilización.



1.2 El personal de la farmacia y otros prestadores de servicios, participan en los procesos de la organización referentes a la utilización y administración de la medicación.

### Lineamientos:

Los farmacéuticos y el personal de la farmacia participan en los procesos de utilización y administración de la medicación que incluye el seleccionar, adquirir, etiquetar, almacenar, prescribir, transcribir, administrar la medicación y la supervisión de los clientes. Ellos también participan en evaluar y rediseñar el proceso, como sea apropiado.



1.3 Los profesionales médicos prescriptores y otros prestadores de servicios, tienen acceso a información precisa de la medicación específica de su población de clientes, o de su área de cuidado.

### Lineamientos:

La información referente a la medicación está disponible en formatos escritos y /o electrónicos, y mediante la asesoría con la farmacia, textos médicos de referencia y cuadros de infusión.





EFECTIVIDAD

- 1.4 La organización provee al personal y a sus prestadores de servicios un acceso a herramientas de información respecto a medicación aprobada.

**Lineamientos:**

Las herramientas de información respecto a la medicación incluyen las tarjetas de bolsillo, tarjetas impresas con información de la droga, órdenes pre-impresas, protocolos o listas de chequeo, material de educación para el cliente, recetas compuestas, ingreso de pedidos de prescripciones computarizadas de con jerarquía de decisión y protocolos clínicos de soporte. Las herramientas son revisadas, aprobadas y actualizadas en forma regular. El proceso de aprobación incluye una revisión del farmacéutico y de otros prestadores de servicio que utilizan esta herramienta.



PLATINO



SEGURIDAD

- 1.5 La organización provee acceso a los protocolos vigentes, lineamientos, recomendaciones de dosis, listas de chequeo y/u órdenes pre-impresas para drogas de alto riesgo o de cuidado.



ORO



ACCESIBILIDAD

- 1.6 La organización tiene acceso a un farmacéutico durante las 24 horas para responder inquietudes respecto a la medicación y a su administración.

**Lineamientos:**

Aquellas organizaciones que no cuentan con una farmacia en sus instalaciones, pueden acceder a un farmacéutico de llamada o a un servicio de farmacia.



PLATINO



SEGURIDAD

- 1.7 El personal y los prestadores de servicio que participan en el proceso de utilización de la medicación, tienen acceso a capacitaciones internas y externas relacionadas con el proceso del uso de la medicación.

**Lineamientos:**

La capacitación es para el personal indicado y cubre temas de seguridad tales como los medicamentos que se ven igual suenan igual, medicamentos de alto riesgo, la no utilización de abreviaturas, y dobles verificaciones independientes.



PLATINO



SEGURIDAD

- 1.8 La organización capacita al personal y a los proveedores de servicio acerca de los eventos adversos de las drogas (EADs).

**Lineamientos:**

La información y capacitación provista acerca de los EADs es apropiada para el rol del personal y de los prestadores de servicios involucrados. Por ejemplo, el personal de mantenimiento necesita estar alerta de los riesgos de la medicación seleccionada, mientras que el personal de enfermería que administra la medicación recibirá información y capacitación especializadas para evitar los EADs. La



PLATINO



información y capacitación se dirige a la utilización interna de la medicación; aquellas situaciones que pueden provocar EADs, a eventos adversos de droga presentados con medicamentos utilizados dentro de la organización e información compartida por otras organizaciones, y a las estrategias para prevenir EADs .

1.9

La organización orienta al personal y a los proveedores de servicio para el proceso de utilización de la medicación, antes de que sea permitido que trabajen independientemente.

**Lineamientos:**

La orientación es apropiada para el rol del personal y de los prestadores de servicios involucrados. Por ejemplo, las agencias de enfermeras y a los médicos de reemplazo se les da una orientación general, así como información de la medicación específica para la organización (ej. drogas de riesgo, drogas frecuentemente utilizadas, bombas de infusión).





# CUIDADOSA SELECCIÓN Y OBTENCIÓN DE LA MEDICACIÓN



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD

## 2.0 La organización mantiene una lista actualizada, frecuentemente llamado formulario de los medicamentos disponibles.

- 2.1 La organización, incluyendo las organizaciones comunitarias siguen criterios escritos para añadir o suprimir medicamentos del formulario.

### Lineamientos:

Los criterios para manejar el formulario son desarrollados por un equipo clínico interdisciplinario. Las organizaciones comunitarias deberían contar también con una lista de la medicación disponible.

- 2.2 Cuando se selecciona una medicación, la organización considera la necesidad de los clientes, el personal y otros prestadores de servicio, así como la seguridad, efectividad, el costo y la necesidad de evitar la duplicación de los productos.

### Lineamientos:

El formulario está diseñado para minimizar el número de medicamentos con el cual el personal y los prestadores de servicio deben familiarizarse, mientras que igualmente se continúa asegurando una terapia efectiva, consistente con las mejores prácticas y evidencia.

- 2.3 La organización investiga los beneficios y los riesgos de la medicación antes de añadirla al formulario.

### Lineamientos:

El estudio considera la investigación disponible, la evidencia y la opinión experta del personal farmacéutico o de un comité terapéutico, y evalúa el daño potencial de la medicación, las interacciones con otros medicamentos, similitud de eventos adversos, y abuso potencial.

- 2.4 El personal y los prestadores de servicio tienen acceso al formulario, y están informados de cuáles medicamentos son incluidos o eliminados de la lista.



ORO



ORO



PLATINO



ORO



SEGURIDAD

- 2.5 La organización define y hace una lista de los medicamentos de alto riesgo y alerta.

**Lineamientos:**

La lista de los medicamentos de alto riesgo y alerta es revisada y actualizada en forma regular como parte del desarrollo continuo de los procesos de la organización para el manejo seguro de los medicamentos. El Instituto de Prácticas Seguras de Medicamentos (ISMP) ha publicado un lista de los medicamentos de alto riesgo y alerta, disponible en (<http://www.ismp.org/Tools/highalertmedications.pdf>).



ORO



SEGURIDAD

- 2.6 La organización capacita al personal y a los proveedores de servicio acerca de los nuevos medicamentos antes de su uso.

**Lineamientos:**

Antes de utilizar un nuevo medicamento, el personal y los proveedores de servicio, son entrenados acerca de su uso, protocolos, lineamientos y restricciones. La información es provista a través de varias estrategias, y puede incluir reuniones del personal, afiches en los servicios, boletines informativos, franelógrafos, alertas por correo electrónico, salvadores de pantalla y recordatorios en la computadora.



ORO



SEGURIDAD

- 2.7 La organización capacita al personal y a los proveedores de servicio acerca de las nuevas utilizaciones de medicamentos ya existentes.

**Lineamientos:**

Antes de utilizar un medicamento ya existente en una nueva utilización, el personal y los proveedores de servicio, son entrenados acerca de su uso, protocolos, lineamientos y restricciones.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 2.8 La organización tiene un proceso para revisar sistemáticamente y periódicamente el formulario y actualizar en forma apropiada la información de seguridad y eficacia.

**Lineamientos:**

La revisión y actualización puede incluir a todos los medicamentos o sólo a cierta categoría de ellos. La medicación de almacenamiento hospitalario protegido, de las cajas de emergencia protegidas y las de los botiquines nocturnos también es revisada y actualizada.



DIAMANTE



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD



EFICIENCIA



SEGURIDAD

### 3.0 La organización limita la medicación que tiene disponible.

- 3.1 La organización compra medicamentos fabricados comercialmente cuando están disponibles para evitar manufacturarlos en la farmacia.

#### Lineamientos:

El limitar la fabricación dentro de la farmacia, puede mejorar la seguridad de la medicación.



ORO

- 3.2 La organización tiene un proceso para identificar y no comprar medicinas que se conoce son falsificadas.

#### Lineamientos:

La medicina se la considera falsificada si ésta ha sido deliberadamente o fraudulentamente mal etiquetada. Tanto las medicinas de marca como las genéricas pueden ser falsificadas. Las medicinas pueden ser falsas a pesar de su empaque e ingredientes. Pueden contener los ingredientes correctos, pero también pueden contar con ingredientes incorrectos, ingredientes inactivos, o no lo suficientemente activos. El Sistema de Alerta Rápida de la Organización Mundial de la Salud (<http://218.111.249.28/ras/default2.asp>) es un sistema de reporte para medicación falsificada.



ORO

- 3.3 La organización tiene un proceso para aprobar y conseguir de manera oportuna medicamentos que no están en el formulario.

#### Lineamientos:

Los medicamentos que no están en el formulario son conseguidos y utilizados sólo cuando terapéuticamente son necesarios.



ORO

- 3.4 La organización examina los empaques y las etiquetas de las drogas que son consideradas de selección para identificar alguna posibilidad de confusión.

#### Lineamientos:

Cuando es posible la organización compra medicamentos a diferentes fabricantes para evitar los riesgos asociados de apariencia similar de los empaques y las etiquetas; esto no siempre es posible cuando la organización es parte de un grupo comercial. La organización trabaja con sus socios para impulsar la diferenciación entre los productos con etiquetas y empaques similares, ej. reportando los casos a las autoridades respectivas y/o grupos comerciales, o poniéndose en contacto con los fabricantes.



ORO



SEGURIDAD

- 3.5 Cuando una medicación se descubre que es falsificada, la organización la reporta a las autoridades pertinentes.

**Lineamientos:**

Los medicamentos falsificados pueden ser reportados al Sistema de Alerta Rápida de la Organización Mundial de la Salud (<http://218.111.249.28/ras/default2.asp>).



ORO



SEGURIDAD

- 3.6 La organización estandariza y limita el número de la concentración de medicación disponible.

**Lineamientos:**

Al tener múltiples concentraciones o presentaciones disponibles de la misma medicación se aumenta el riesgo de que los proveedores de servicio puedan seleccionar, dispensar o administrar la concentración incorrecta. Al estandarizar la concentración de la medicación dentro de la organización y limitar sus presentaciones al menor número posible, reduce la posibilidad de error.



ORO



EFECTIVIDAD

- 3.7 La organización tiene políticas y procesos para manejar la disponibilidad de muestras médicas.

**Lineamientos:**

La política para las muestras médicas se dirige al acceso personal de provisión y de servicio de muestras médicas, su dispensación, documentación en el expediente de cliente, inventario de almacenamiento y su destrucción.



PLATINO



EFECTIVIDAD

- 3.8 La organización tiene una política y proceso para manejar el uso de medicación de investigación.

**Lineamientos:**

El proceso para la medicación de investigación incluye el revisar, aprobar, supervisor y monitorear.



PLATINO



EFECTIVIDAD

- 3.9 La organización tiene una política y proceso para manejar la escasez de medicación.

**Lineamientos:**

El proceso incluye el informar al personal y proveedores de servicio involucrados en el proceso de uso de la medicación, desarrollo de protocolos de sustitución, capacitando al personal y a los proveedores de servicio en los protocolos de sustitución y abasteciéndose de medicación en caso de desastres o de emergencias.



ORO



- 3.10 Los procesos de aprovisionamiento de la organización incluye el evaluar los riesgos potenciales asociados a cada medicación recibida en la organización.

**Lineamientos:**

La evaluación de la medicación por supervisión de los errores de envíos, medicamentos que no se ven como lo hacen usualmente, o medicamentos que son diferentes pero que se ven parecidos a aquellos ya existentes, ayuda a reducir el riesgo de eventos adversos de las drogas.



- 3.11 La farmacia tiene unas políticas y procesos para identificar y resolver los problemas con los envíos de la medicación.

**Lineamientos:**

Dependiendo de la magnitud del problema, la farmacia puede devolver la medicación al fabricante, o utilizar esta medicación y entregarla al personal y a los proveedores servicios con información, educación y alertas adicionales.



# ETIQUETAR Y ALMACENAR LA MEDICACIÓN APROPIADAMENTE



EFECTIVIDAD

## 4.0 La organización reduce el riesgo de daño asociado con el etiquetamiento, empaque y nomenclatura de la medicación.

- 4.1 La organización se mantiene a la expectativa de la investigación y la evidencia recientes, relacionadas a los problemas con el etiquetamiento, empaque y nomenclatura de la medicación.

### Lineamientos:

La Organización Mundial de la Salud provee información en normas internacionales, estándares, lineamientos y nomenclatura para los medicamentos ([http://www.who.int/medicines/areas/quality\\_safety/en/index.html](http://www.who.int/medicines/areas/quality_safety/en/index.html)).



ORO



SEGURIDAD

- 4.2 La organización utiliza alertas para informar al personal y a los proveedores de servicio acerca de los problemas de etiquetamiento, empaque y nomenclatura.

### Lineamientos:

Las alertas pueden ser elaboradas en un programa de computación cuando sea posible.



ORO



SEGURIDAD

- 4.3 La organización coloca etiquetas de mayor tamaño o alertas y códigos de almacenamiento en las cajas de los medicamentos que tengan problemas en los nombres, empaques o etiquetas.



ORO



SEGURIDAD

- 4.4 La organización reporta problemas de etiquetamiento, empaque y de nomenclatura.

### Lineamientos:

Los reportes se realizarán a las organizaciones regionales o nacionales y /o a los fabricantes.



PLATINO



## 5.0 La organización etiqueta en forma clara y legible toda la medicación.

- 5.1 Las etiquetas de la organización son distintivas, usan abreviaciones claras y contienen sólo la información esencial.

### Lineamientos:

La identificación precisa de las medicinas es requerida. Las abreviaciones que pueden ser malinterpretadas o si se relacionan con errores nocivos que puedan producir daños no deben ser utilizadas.



- 5.2 La organización coloca los envases de las soluciones intravenosas en una posición que puede ser claramente visible la etiqueta del fabricante.

### Lineamientos:

Cuando la organización añade su propia etiqueta a los envases de las soluciones intravenosas, éstas deberán estar colocada de tal manera que permita visualizar claramente la etiqueta del fabricante.



- 5.3 La organización etiqueta a todos los compuestos preparados por la farmacia y a los preparados de los envases de las soluciones intravenosas.

### Lineamientos:

Las etiquetas añadidas a los preparados de los envases de soluciones intravenosas, cumplen con las prácticas de etiquetamiento de la organización e incluye como mínimo la información acerca de la base de la solución, su concentración, y la cantidad total de drogas añadidas. La etiqueta puede también especificar el volumen total de la solución que se encuentra dentro de la bolsa.



## 6.0 La organización provee un espacio adecuado para almacenar la medicación en la farmacia y en la unidad del cliente o áreas de medicación.

- 6.1 Las áreas de almacenamiento de la medicación son limpias y ordenadas.





VIDA LABORAL



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD

- 6.2 Las áreas de almacenamiento de la medicación están equipadas con suficiente iluminación.

**Lineamientos:**

La suficiente iluminación ayuda al personal y a los proveedores de servicio a leer las etiquetas de la medicación y las hojas informativas.



ORO

- 6.3 Los medicamentos están almacenados en áreas seguras, accesibles sólo para el personal autorizado.



ORO

- 6.4 Las condiciones de almacenamiento protegen la estabilidad de la medicación.

**Lineamientos:**

Las condiciones de almacenamiento se refieren a la temperatura del refrigerador, iluminación, empaque y contenedores de entrega.



ORO

- 6.5 La organización separa o aísla los medicamentos que lucen igual, que suenan igual; las diferentes concentraciones del mismo medicamento, la medicación de alto riesgo / alerta, descontinuadas, expiradas, dañadas, y medicamentos contaminados pendientes de ser retirados.

**Lineamientos:**

El separar o aislar estos tipos de medicación dentro del área de almacenamiento previene la confusión y promueve la seguridad.



PLATINO

- 6.6 Las áreas de almacenamiento de la medicación cumplen los requerimientos para sustancias controladas, cuando aplique.



ORO

- 6.7 La organización inspecciona regularmente las áreas de almacenamiento de la medicación.

**Lineamientos:**

La inspección incluye el verificar que sólo los medicamentos aprobados y no expirados están almacenados. Las inspecciones son documentadas de acuerdo con la política de la organización.



ORO





EFFECTIVIDAD

## 7.0 La organización selecciona cuidadosamente el abastecimiento de la medicación para cada área del cliente.

- 7.1 Cuando se selecciona el abastecimiento de las drogas para cada área de clientes se consideran las necesidades de las áreas de servicio del cliente, la experiencia del personal y de los proveedores de servicio con drogas específicas, el riesgo de eventos adversos, la edad y el diagnóstico de los clientes tratados en el área tomada en consideración.

### Lineamientos:

La medicación de almacenamiento protegido es revisada regularmente.



ORO



SEGURIDAD



- 7.2 Los concentrados de electrolitos no son almacenados en las áreas de servicio al cliente.

### Lineamientos:

Mientras que todas las drogas tienen un perfil de riesgo definido, las soluciones de concentrados de electrolitos para uso en inyección son especialmente peligrosas. Los reportes de muerte y de serias lesiones y/o incapacidades relacionadas con la inadecuada administración de soluciones de concentrados de electrolitos, especialmente cloruro de potasio concentrado (KCl) han sido continuos y dramáticos. Estas drogas pueden ser especialmente mortales debido a que los efectos de la preparación o administración inadecuada son usualmente irreversibles.

El retirar las soluciones de concentrados de electrolitos de las unidades de cuidado del cliente, han reducido la muerte y discapacidades asociadas con estas drogas. El cloruro de potasio (KCl) es el concentrado de electrolitos más comúnmente implicado en aquellos eventos adversos, igualmente el fosfato de potasio concentrado y el cloruro de sodio (>0.9%) hipertónico pueden ser mortales cuando son administrados en forma inapropiada.

### Prueba(s) de Cumplimiento

- 7.2.1 No hay cloruro de potasio concentrado (KCl) almacenado en las áreas de servicio del cliente.



ORO



SEGURIDAD

- 7.3 Los medicamentos para las áreas de servicio de los clientes son almacenados en formatos con términos disponibles para ser utilizados, donde sea accesible.

### Lineamientos:

La organización minimiza el abastecimiento en grandes volúmenes tanto como sea posible, y utiliza dosis unitarias de medicación, cuando están disponibles. Los sistemas de distribución de dosis unitarias aumentan la seguridad del sistema.



PLATINO



- 7.4 La medicación para las áreas de servicio al cliente son almacenadas en unidades de empaque etiquetadas.

**Lineamientos:**

Las excepciones (ej. preparaciones tópicas, antiácidos,óticos / oftálmicos, viales multi-dosis) son especificados en las políticas de la organización.



- 7.5 Los medicamentos orales de dosis unitaria permanecen dentro del empaque del fabricante o de la farmacia hasta el momento de su administración.

**Lineamientos:**

La administración puede ser junto la cama del cliente o ambulatoria, colectiva o en el entorno del hogar.



- 7.6 Los medicamentos y las provisiones de emergencia son estandarizadas, están siempre disponibles, y se las mantiene en forma segura en el área de servicio del cliente.

**Lineamientos:**

Los medicamentos de emergencia incluyen drogas para resucitación, analgésicos, anestésicos locales, antibióticos, anti-convulsivos, antidotos, antieméticos, sueros y toxoides, anti-arritmicos, glucósidos cardíacos, antihipertensivos, diuréticos, electrolitos y soluciones de remplazo. Los medicamentos de emergencia son mantenidos, controlados y regularmente chequeados. Sus fechas de expiración son verificadas y hay un proceso para remplazar los medicamentos de emergencia conforme son utilizados El equipo interdisciplinario determina qué medicación de emergencia es requerida, basados en las necesidades del cliente



- 7.7 La organización tiene políticas y procesos para manejar la medicación que trae el cliente y su familia a la organización.

**Lineamientos:**

La política se dirige a cuándo y cómo utilizar esta medicación, la evaluación física de la integridad de la misma, la prohibición de utilizar aquella medicación que no puede ser identificada haciendo un esfuerzo razonable, el almacenamiento apropiado de la medicación y su devolución al cliente al término de los servicios o cuando fuera transferido.





**8.0 La organización guarda los componentes químicos peligrosos lejos del alcance de los clientes, los proveedores de servicio, y de las áreas de preparación de medicamentos.**

- 8.1 La farmacia establece y sigue las políticas y procedimientos para supervisar las grandes cantidades de químicos lo que incluye el eliminar aquellos que no se los utiliza regularmente o que son considerados peligrosos.

**Lineamientos:**

La política incluye guías sobre el tiempo que esta gran cantidad de químicos debe ser mantenida. El personal de farmacia evalúa regularmente este volumen de químicos disponibles, para determinar si estos son necesarios y regularmente utilizados.



- 8.2 La organización cumple con las regulaciones locales para la clasificación y etiquetamiento de las grandes cantidades de químicos en la farmacia.

**Lineamientos:**

Las agencias regulatorias para la clasificación y etiquetamiento de químicos difieren entre los países (ej. WHMIS en Canadá).

Sin embargo, las Naciones Unidas ha desarrollado un sistema armonizado llamado Sistema Armonizado Global para la Clasificación y Etiquetamiento de Químicos (GHS).

Más información acerca de GHS está disponible en: [http://www.unece.org/trans/danger/publi/ghs/ghs\\_rev02/02file](http://www.unece.org/trans/danger/publi/ghs/ghs_rev02/02file).



- 8.3 La organización guarda en forma segura agentes citotóxicos en un área segregada con adecuada ventilación.

**Lineamientos:**

La adecuada ventilación minimiza la exposición del personal a químicos dañinos.



- 8.4 La organización guarda en forma segura los gases anestésicos en un área segregada con adecuada ventilación.

**Lineamientos:**

La adecuada ventilación minimiza la exposición del personal a gases dañinos.



# ORDENAR Y TRANSCRIBIR LA MEDICACIÓN APROPIADAMENTE



EFECTIVIDAD

## 9.0 La organización mantiene la información del cliente accesible y actualizada.

- 9.1 La organización obtiene información esencial y de la historia medicamentosa del cliente, en el momento de su admisión o durante su primer contacto.

### Lineamientos:

La información esencial actualizada del cliente incluye la edad, sexo, diagnóstico de co-morbididades, o de situaciones actuales tales como: hipertensión, diabetes, daño renal o hepático; alergias y reacciones pasadas de sensibilización. La información esencial también puede incluir el peso y la estatura, valores relevantes de laboratorio (intrahospitalario o ambulatorios), y los períodos de lactancia o de embarazo. La historia medicamentosa del cliente incluye las drogas de prescripción y las de venta libre, vitaminas, productos herbarios y drogas ilícitas. También identifica las alergias a las drogas y las reacciones adversas previas a las drogas.



ORO



EFECTIVIDAD

- 9.2 La organización mantiene el perfil actualizado de cada cliente, de modo que éste es accesible al personal y a otros proveedores de servicio que lo requieran para brindar un servicio seguro de cuidado.

### Lineamientos:

El presente perfil de la medicación deberá incluir una lista actualizada de las medicinas y los registros de los tratamientos recibidos en cada admisión o episodios de servicio brindados por la organización.



ORO



ACCESIBILIDAD

- 9.3 Al prescribir medicamentos, el personal y los proveedores de servicio tienen acceso al perfil actual de la medicación del cliente, incluyendo a su información esencial.

### Lineamientos:

La información esencial actualizada del cliente incluye la edad, sexo, diagnóstico de co-morbididades, o de situaciones actuales tales como: hipertensión, diabetes, daño renal o hepático; alergias y reacciones pasadas de sensibilización. La información esencial también puede incluir peso y estatura, valores relevantes de laboratorio (intrahospitalarios o ambulatorios), y períodos de lactancia o de embarazo, lo que aplique para el cliente.



ORO



**10.0 La organización establece un proceso estandarizado para comunicar los pedidos de medicación y otra información relacionada.**

- 10.1 Los profesionales prescriptores escriben o electrónicamente ingresan el pedido completo de la medicación, nuevos pedidos o revaluaciones el momento de la admisión, al término de servicio, o transferencia a otro nivel de cuidado.

**Lineamientos:**

Las abreviaciones no seguras o instrucciones confusas no deben ser utilizadas en las prescripciones. Ejemplo de instrucciones confusas incluyen el reiniciar la misma medicación, o tomar medicamentos del hogar.



- 10.2 La organización ha identificado una lista de abreviaturas, símbolos, y designaciones de dosis que no serán utilizadas dentro de la misma.

**Lineamientos:**

Esta lista contiene abreviaturas, símbolos y designaciones de dosis que son usualmente malinterpretadas y que pueden relacionarse con errores que pueden ocasionar daños medicamentosos. El Instituto para las Prácticas Seguras de Medicación (ISMP) ha producido una lista de dichas abreviaturas (visite para mayor información <http://www.ismp.org/Tools/errorproneabbreviations.pdf>).



- 10.3 En aquellas organizaciones que cuentan con sistemas de prescripciones computarizadas, el sistema tiene la capacidad de guiar el uso de la medicación de acuerdo a los protocolos establecidos y alerta al personal de aquellas medicaciones peligrosas para el paciente, que le fueron notificadas.

**Lineamientos:**

Los pedidos no seguros se refieren a las alergias, a dosis mínimas y máximas e interacciones medicamentosas.



- 10.4 En las organizaciones que no cuentan con prescripciones computarizadas, los profesionales utilizan formatos impresos estandarizados para ordenar los medicamentos.

**Lineamientos:**

La organización revisa y actualiza regularmente los formatos pre-impresos.





SEGURIDAD

- 10.5 La farmacia establece los criterios para pedidos de medicación adecuados.

**Lineamientos:**

Los criterios para que los pedidos de medicación incluyen que ésta sea completa, clara y legible, que especifique el objetivo terapéutico, que no utilice abreviaturas no aceptadas, y que indique las precauciones o requerimientos especiales para cuando son necesarias las medicinas solicitadas. Un proceso para cuando el pedido es ilegible o incompleto es establecido. La información básica del cliente en los pedidos de las medicinas incluyen el nombre del cliente, fecha de nacimiento, sexo, peso estatura, información de alergias, médico, lugar y número de identificación de la organización. Los pedidos de medicación pueden ir a la farmacia personalmente, o vía telefónica, fax, u otra comunicación electrónica y pueden tener impreso la dirección o una copia con adhesivos.



ORO



SEGURIDAD

- 10.6 La organización desarrolla y sigue una política para mantener una información precisa de la historia de alergias medicamentosas en el expediente de cada cliente.

**Lineamientos:**

La política identifica quién es la persona responsable de actualizar la información de alergias en el expediente del cliente. Las alergias del cliente son un campo requerido.



ORO



SEGURIDAD

- 10.7 La organización desarrolla y sigue una política para mantener una actualización precisa en la historia medicamentosa del cliente de las reacciones adversas que se conocen ha presentado a ciertas drogas.

**Lineamientos:**

La política o procedimiento identifica quién es la persona responsable de actualizar la información de reacciones adversas a las drogas en el expediente del cliente.



PLATINO



SEGURIDAD

- 10.8 La organización contacta al médico prescriptor cuando los pedidos de medicación son incompletos, ilegibles o no son claros.

**Lineamientos:**

La aclaración de un pedido de medicación que está incompleto, ilegible o que no es claro se lo hace a través del contacto con el médico prescriptor y no sólo a través de un doble control de la orden por la farmacia. Cuando no hay un farmacéutico disponible, un prestador de servicio calificado (ej. una enfermera registrada) es el responsable de contactar al médico prescriptor.



ORO



SEGURIDAD



PLATINO

- 10.9 La farmacia y otros proveedores de servicio aceptan sólo en caso de emergencia, pedidos verbales o telefónicos de medicación.

**Lineamientos:**

Los pedidos verbales son verificados a través de un proceso de lectura de respaldo y consignado por el profesional que prescribe de acuerdo a las políticas de la organización. La política incluye las responsabilidades y los plazos. La organización no acepta pedidos verbales o telefónicos para quimioterapia.



EFECTIVIDAD



ORO

- 10.10 La organización tiene una política para la aceptación de los pedidos de medicación.

**Lineamientos:**

Los pedidos de medicación incluyen a las medicinas por pedidos PRN, pedidos permanentes, pedidos reanudados y reincorporación de pedidos anteriores generales.



VIDA LABORAL



PLATINO

- 10.11 La organización provee de áreas tranquilas de trabajo en donde las prescripciones son escritas, transcritas y registradas en el sistema.

**Lineamientos:**

Las áreas de trabajo minimizan las distracciones tanto como sea posible.



SEGURIDAD



DIAMANTE

- 10.12 La organización supervisa el cumplimiento de sus políticas y procesos para la prescripción de medicamentos.

**Lineamientos:**

El supervisar el cumplimiento ayuda a identificar los procesos de prescripción que pueden requerir de atención o mejoras para aumentar la seguridad.

**11.0 La farmacia revisa que las prescripciones y pedidos de medicamentos sean precisos y apropiados.**



SEGURIDAD



ORO

- 11.1 Un farmacéutico revisa las prescripciones y los pedidos de medicación antes de dispensarla.

**Lineamientos:**

La revisión incluye ver si la dosis de la medicación es apropiada, la frecuencia, la vía de administración; cualquier duplicación terapéutica, alergias actuales o potenciales, o sensibilidades; interacciones actuales o potenciales, variaciones del uso regular de la medicación, y otros temas o preocupaciones referentes a

la medicación. En situaciones de emergencia o cuando no hay un farmacéutico disponible, la organización establece y sigue un proceso para asegurar que una revisión se lleve a cabo tan pronto un farmacéutico esté disponible.



- 11.2 El personal de la farmacia revisa las alergias medicamentosas del cliente identificadas en su sistema de computación, antes de proceder al despacho de la medicación.



- 11.3 El personal de la farmacia revisa las interacciones medicamentosas del cliente identificadas en su sistema de computación, antes de proceder al despacho de la medicación.



- 11.4 El sistema de computación de la farmacia es utilizado para realizar el control de los rangos de dosis y para prevenir al personal y a los proveedores de servicio acerca de las bajas y altas dosis para las medicinas de riesgo elevado.



- 11.5 La organización tiene una política para la dosificación pediátrica basada en el peso corporal que incluye la verificación basada en los miligramos por kilo.



- 11.6 La organización tiene una política para la prescripción de quimioterapia por superficie corporal que incluye la verificación basada en miligramos por metro cuadrado.



- 11.7 La farmacia contacta al prescriptor médico si existen preocupaciones o cambios en los pedidos de medicamentos y documenta los resultados de la discusión en el expediente del cliente.





# PRECISIÓN EN LA PREPARACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA MEDICACIÓN



VIDA LABORAL



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

## 12.0 La farmacia prepara la medicación en forma segura y precisa.

- 12.1 La organización provee de un espacio de trabajo al personal de farmacia para garantizar una preparación segura y efectiva de la medicación.

### Lineamientos:

Las áreas de preparación son organizadas, ordenadas, ventiladas, iluminadas y con un control de temperatura adecuado.

- 12.2 La organización desarrolla políticas y procedimientos para asegurar que las medicinas son preparadas en forma segura.

### Lineamientos:

Las políticas y los procedimientos en la preparación segura de la medicación están disponibles para el personal de farmacia y para otros proveedores de servicio, y son revisados en forma regular.

- 12.3 El personal de farmacia prepara las medicaciones estériles y compuestos intravenosos en la farmacia usando técnicas asépticas, materiales y equipamiento seguros y apropiados.

### Lineamientos:

Las excepciones a la preparación de las medicaciones estériles en la farmacia comprenden las emergencias, si son fuera de horario laborable, o en caso de que las medicinas tengan una baja estabilidad.

- 12.4 El personal de farmacia prepara los productos intravenosos en un área separada combinada utilizando una campana de flujo laminar certificada.

### Lineamientos:

El área de preparación intravenosa cuenta con mínimas distracciones y está separada del área principal de preparación de medicamentos.

- 12.5 La farmacia utiliza una campana externa de descarga de peligros biológicos para la preparación de productos citotóxicos.



ORO



ORO



ORO



PLATINO



PLATINO



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD

12.6 Los miembros del personal siguen los procedimientos establecidos para evitar el contacto físico directo con productos orales sólidos que no están empacados como es el caso de las tabletas.



12.7 El personal farmacéutico inspecciona visualmente las medicinas preparadas en la farmacia.



#### Lineamientos:

La farmacia tiene y sigue una política para requerir una inspección final de las medicinas preparadas en la farmacia, incluyendo a la persona que inspecciona, y de aquello que necesita ser verificado.

12.8 El personal farmacéutico mantiene los registros actualizados y precisos de todas las medicinas preparadas en la farmacia.



#### Lineamientos:

La documentación es también requerida para los componentes preparados en la farmacia y para las mezclas intravenosas.

### 13.0 La farmacia dispensa la medicación en forma segura, precisa y oportuna.

13.1 La farmacia incluye un procedimiento de control de calidad para asegurarse de que las medicinas son dispensadas en forma segura.



#### Lineamientos:

Las políticas y procedimientos son revisados regularmente.

13.2 Las políticas y procedimientos de la farmacia para dispensar medicinas cumplen con las leyes, regulaciones y normas profesionales.



13.3 La farmacia dispensa medicinas utilizando un sistema único de empaque.



#### Lineamientos:

La seguridad se incrementa cuando las medicinas son dispensadas en la forma más disponible para hacerlo. El empaque unitario de dosis incluye el sistema de control de dosis, el empaque de múltiples dosis diario o la señal de administración en el empaque.



ACCESIBILIDAD

- 13.4 La farmacia establece y sigue las políticas y los procedimientos para dispensar medicinas emergentes, urgentes, y de rutina.

**Lineamientos:**

La política define a las medicinas de emergencia, urgencia, rutina y establece los tiempos de entrega.



PLATINO

- 14.0 Cuando no hay una farmacia interna o cuando está cerrada, la organización tiene un sistema para dispensar en forma segura la medicación.**



ACCESIBILIDAD

- 14.1 Cuando no hay una farmacia interna o cuando está cerrada, la organización provee a la persona designada y a los proveedores de servicio con acceso controlado a los botiquines nocturnos o a una selección limitada de medicinas que sean requeridas en forma urgente.

**Lineamientos:**

El acceso controlado a los botiquines nocturnos o la dispensación de unidades automáticas, son usadas para entregar medicación fuera del horario habitual. El personal y los proveedores de servicio no tienen acceso a toda la farmacia cuando ésta se encuentra cerrada.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 14.2 Un farmacéutico u otro proveedor calificado del servicio verifica tan pronto como les sea posible, que la medicación correcta haya sido dispensada fuera del horario habitual o desde los botiquines de acceso controlado.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 14.3 La organización evalúa regularmente su sistema de entrega de medicinas cuando la farmacia se encuentra cerrada o cuando no hay una farmacia interna, y hace las mejoras necesarias.



PLATINO



EFFECTIVIDAD



EFICIENCIA



SEGURIDAD



SEGURIDAD



EFFECTIVIDAD

## 15.0 La farmacia transporta la medicación en forma segura, precisa y oportuna.

15.1 La organización entrega la medicación de la farmacia a las áreas de servicio al cliente.

### Lineamientos:

El sistema de entrega de la medicación puede utilizar personal entrenado o ser automatizado.



ORO

15.2 La organización tiene turnos de entrega de medicación para medicamentos emergentes, urgentes o de rutina.

### Lineamientos:

La organización desarrolla plazos, y la posibilidad de utilizar similares externos para la entrega de aquella medicación que sea emergente, urgente o de rutina



ORO

15.3 La organización protege la salud y la seguridad de los prestadores de servicios que transportan, administran y desechan medicinas citotóxicas.

### Lineamientos:

La exposición del personal y de los prestadores de servicios a medicinas citotóxicas es minimizada con el uso de procedimientos especiales, como el uso de doble guante, fundas plásticas o de contenedores plásticos.



ORO

15.4 La organización tiene acceso a un equipo especial para el manejo de derrames de agentes citotóxicos.

### Lineamientos:

El equipo especial para el manejo de derrames está localizado en donde quiera que la quimioterapia es administrada o dispensada.



ORO

15.5 La organización tiene y sigue un proceso para manejar la devolución de medicamentos a la farmacia.

### Lineamientos:

El proceso puede incluir los procedimientos para contabilizar y prevenir los cambios de las medicinas devueltas, por medio de un control íntegro y estable.



PLATINO

# ADMINISTRACIÓN SEGURA DE LA MEDICACIÓN A LOS CLIENTES



## 16.0 La organización capacita a los clientes con respecto a la medicación por ellos prescrita, la devolución de los dispositivos y la manera de prevenir errores.

- 16.1 Al inicio del servicio, los prestadores del mismo, capacitan a los clientes y a sus familias acerca de cómo tomar un rol activo para asegurarse que la medicación por ellos prescrita, es administrada en forma segura.

### Lineamientos:

La duración de la capacitación dependerá de la educación del cliente. La capacitación de los clientes con respecto a su rol en la administración de medicación segura puede incluir el discutir con ellos las inquietudes potenciales respecto a las medicinas y motivarlos a que enseñen su identificación (ej. nombre en el brazalete, u otra forma de identificación como el de un código de barras) y establecer su nombre en forma clara antes de la administración de los medicamentos.

- 16.2 Antes de administrar la primera dosis y cuando la dosificación es ajustada, los proveedores de servicios informan al cliente y a sus familias acerca de la terapia recomendada y de sus potenciales reacciones.

### Lineamientos:

Los clientes y sus familias son informados respecto a: los beneficios potenciales y a los eventos adversos, el cómo usar la medicación en forma segura y apropiada, los riesgos de la no adherencia, el cómo proceder en caso de una reacción adversa. La información acerca del costo de la medicación será brindada si el caso lo amerita. La información verbal o escrita será simple, fácil de entender, y suministrada en un lenguaje apropiado. Los farmacéuticos estarán directamente involucrados en el proceso

- 16.3 Los proveedores de servicios se aseguran de que sus clientes conozcan a quien contactar, y el cómo hacerlo, si ellos tiene inquietudes o preguntas acerca de su medicación sea mientras reciben el cuidado/servicio como al término del servicio o al momento de la transferencia.





SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

16.4 Durante el proceso de capacitación los proveedores de servicios se aseguran de comprender y responder a todas las inquietudes o preguntas que los clientes puedan tener acerca de su medicación.

16.5 Los proveedores de servicio registran en el expediente del cliente la información verbal o escrita que les es dada.

**Lineamientos:**

El registrar en forma precisa y oportuna en el expediente del cliente, da un soporte efectivo a la comunicación entre los proveedores de servicios, y contribuye a un servicio de cuidado más seguro. La información acerca de supervisar y renovar la medicación puede ser también registrada en el expediente del cliente.

**17.0 La organización tiene y sigue una política para supervisar aquellos clientes que se administran por sí solos la medicación.**

17.1 La organización tiene criterios explícitamente seleccionados para establecer qué clientes están permitidos de administrarse por sí solos la medicación.

**Lineamientos:**

Los criterios de selección incluyen las competencias de los clientes y su aceptación para la auto-administración de la medicación.

17.2 La organización educa y supervisa a los clientes que se auto-administran la medicación.

17.3 La política para la auto-administración de los medicamentos incluye el documentar en el expediente del cliente, los medicamentos que fueron tomados por el cliente y cuándo esto fue hecho.





## 18.0 El personal y los proveedores de servicios administran la medicación en forma segura y precisa.

18.1 La organización identifica un mínimo de calificaciones para el personal y para los proveedores de servicio que administran la medicación.

### Lineamientos:

Las calificaciones mínimas pueden variar por la clase de droga y por la vía de administración.



18.2 Antes de su administración el personal y los proveedores de servicio verifican que la medicación correcta está siendo administrada.



18.3 El equipo sigue un protocolo de verificación al cliente antes de administrar la medicación.



### Lineamientos:

Los identificadores del cliente pueden incluir el nombre del cliente, su fecha de nacimiento, brazaletes de identificación, número de seguro o de cuidado de salud. El número de la habitación del cliente no es un identificador válido.

### Prueba(s) de Cumplimiento

- 18.3.1 La organización tiene un método documentado de identificación del cliente que está estandarizado dentro de ella.
- 18.3.2 El equipo utiliza por lo menos dos identificadores del cliente antes de administrar la medicación.

18.4 El personal y los demás proveedores de servicio consultan el registro de medicación del cliente cada vez que la medicación es administrada.



### Lineamientos:

Las excepciones pueden ser realizadas cuando el cliente está en aislamiento o por otras razones relacionadas a control de infecciones.

18.5 El personal y los proveedores de servicios buscan una doble verificación independiente antes de administrar las medicinas de alto riesgo/alerta.



### Lineamientos:

La doble verificación independiente puede incluir el constatar la identidad del cliente, verificar la medicación, la concentración, la tasa de infusión y su adherencia a los límites. La doble verificación independiente puede incluir también el uso de un código de barras.



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD

18.6 El personal y los proveedores de servicios cumplen con los horarios de administración de la medicación.



ORO

18.7 Inmediatamente después de la administración, el personal o los proveedores de servicios documentan en el expediente del cliente, la hora en que fue realizada la administración del medicamento.



ORO

#### Lineamientos:

El personal o los proveedores que administran o ayudan en el proceso de administración de la medicación documentan los detalles en el expediente del cliente. También registran en caso de demoras u olvido de la administración de alguna dosis.

18.8 El personal y los proveedores de servicios direccionan las preocupaciones referentes a la medicación con el médico o farmacéutico, y sigue los lineamientos establecidos para notificar al médico prescriptor sobre los eventos adversos.



PLATINO

#### Lineamientos:

La organización establece sistemas a través de los cuales las personas pueden manifestar sus inquietudes respecto a la medicación y el personal se siente cómodo identificándolas.

18.9 La organización hace un seguimiento del número de lote para identificar e informar a los prestadores cuando un cliente ha recibido una vacuna retirada del mercado.



PLATINO

**19.0 La organización reduce el riesgo de error a través de un abastecimiento, mantenimiento, uso y estandarización de la entrega de los dispositivos de medicación en forma adecuada.**

19.1 La organización tiene y sigue un proceso de valoración de riesgo compartido, para evaluar el riesgo potencial al entregar nuevos dispositivos de dispensación de medicamentos.



PLATINO

#### Lineamientos:

El riesgo del proceso de evaluación puede incluir el Modo Fallido y Los Análisis de Efecto (FMEA). Las inquietudes identificadas a través de la evaluación son dirigidas, antes de tomar la decisión de adquirir o utilizar un nuevo dispositivo de dispensación de medicación.





- 19.2 La organización limita la diversidad de bombas generales de propósito de infusión, jeringuillas de drenaje y las bombas disponibles para el control de analgesia del paciente (PCA).

**Lineamientos:**

El limitar la variedad del equipamiento ayuda a maximizar la competencia del personal.



- 19.3 La organización establece y sigue los criterios para determinar qué población de clientes, medicamentos y tasas de infusión, requieren ser administradas a través de una bomba de infusión.



- 19.4 El personal y los proveedores de servicios reciben un entrenamiento continuo y efectivo en bombas de infusión.



- 19.5 La organización minimiza el uso de viales multi dosis en las áreas de cuidado a los clientes.



**20.0 La organización supervisa a los clientes que continúan recibiendo medicación.**



- 20.1 El personal y los proveedores de servicio supervisan y documentan los efectos de la medicación que el paciente está recibiendo con los resultados alcanzados en su tratamiento.



**Lineamientos:**

Los efectos beneficiosos pueden incluir las propias percepciones del paciente, resultados de laboratorio, signos vitales, y la respuesta clínica/eficacia. La falla para una adecuada supervisión de los efectos clínicos de la medicación puede comprometer la seguridad del cliente y aumentar el riesgo de eventos adversos producidos por la droga.



- 20.2 El personal y los proveedores de servicio supervisan a los clientes por posibles y actuales eventos adversos producidos por la droga.



20.3 La organización utiliza alarmas en los sistemas de supervisión al cliente para alertar al personal y a los proveedores de servicio de manera inmediata por potenciales eventos adversos de las drogas.

**Lineamientos:**

Las alarmas en los sistemas de supervisión al cliente, se encuentran activas todo el tiempo.

# SUPERVISAR LA CALIDAD Y ALCANZAR RESULTADOS POSITIVOS



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD

## 21.0 La organización tiene un programa de manejo de riesgo para reducir los eventos adversos de las drogas, los errores relacionados al medicamento, y eventos centinelas.

21.1 El programa de la organización de manejo de riesgo, es sustentado por los altos directivos y por el cuerpo administrativo.



ORO

21.2 Las estrategias del programa de la organización para reducción de riesgos, está enfocado al sistema y no al individuo.



ORO

### Lineamientos:

El programa de la organización de manejo de riesgo y las estrategias de prevención asociadas, enfatizan en compartir las responsabilidades.

21.3 La organización tiene un proceso de control de calidad para supervisar la adherencia a sus políticas relacionadas con los medicamentos con elevado potencial para producir eventos adversos.



PLATINO

### Lineamientos:

El proceso de control de calidad supervisa el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para prescribir, administrar y monitorear.

21.4 La organización tiene una política y proceso para reportar los eventos adversos de las drogas, accidentes fallidos y las situaciones de peligro de manera oportuna.



ORO

### Lineamientos:

Los eventos adversos potenciales de las drogas y las situaciones de peligro tienen la misma prioridad para las estrategias de análisis y de prevención, como los eventos que producen actualmente daño al cliente. Los resultados del análisis son utilizados para el diseño e implementación de sistemas de administración de medicación más seguros, y para mejorar el desempeño del personal y de los proveedores de servicios. Las políticas y los procesos definen a quién se deberán



reportar los eventos adversos de las drogas, y los potenciales eventos adversos, esta puede ser una persona interna o a organizaciones externas, cuando así se requiera. Los eventos que han sido detectados y los corregidos antes de que ocasionen daño al cliente, también deben ser reportados.

- 21.5 La organización establece un grupo interdisciplinario para investigar los eventos adversos de las drogas y revisar los resúmenes de los reportes para reforzar el aprendizaje dentro de la organización.

**Lineamientos:**

Los miembros del grupo interdisciplinario para el manejo de riesgo y mejora de la calidad, pueden ser los farmacéuticos, enfermeras, médicos y altos ejecutivos. La revisión de los eventos adversos de las drogas puede consistir en una razón de análisis de fondo o de otros procesos similares. Esto puede incluir el analizar y utilizar las experiencias ya publicadas por otras organizaciones de eventos adversos, para en forma proactiva dirigir mejoras al proceso de uso de la medicación dentro de la organización.



- 21.6 La organización tiene políticas y procedimientos respecto a los procesos para la revisión de eventos adversos de las drogas, incluyendo al personal y a los proveedores de servicio involucrados en la revisión.

**Lineamientos:**

El personal y los proveedores de servicios deberán ser capaces de brindar la información para sustentar un análisis sobre la causa de fondo. Los proveedores de servicio pueden también ser capaces de recomendar mejoras en el sistema, para reducir el potencial de errores futuros.



- 21.7 La organización revela sobre los eventos adversos de las drogas a los clientes implicados y sus familias, en forma oportuna.

**Lineamientos:**

El proceso para revelar la información, es consistente con los procesos de la organización, con respecto a la revelación de eventos adversos.



- 21.8 La organización utiliza las investigaciones de hallazgos de eventos adversos de las drogas, para identificar e implementar mejoras.



- 21.9 La organización provee al personal y a los proveedores de servicios con información periódica referente a los eventos adversos de las drogas, situaciones de peligro, y las estrategias de reducción de riesgo que están siendo implementadas.



### Lineamientos:

La información referente a los eventos adversos de las drogas, situaciones de peligro, y las estrategias de reducción de riesgo es proporcionada al personal y a los proveedores de servicios, conforme a la legislación aplicable e incluye la de-identificación del cliente, u otra información relacionada, para mantener la confidencialidad.

## 22.0 La organización supervisa regularmente y evalúa las calificaciones del sistema del uso de la medicación.

- 22.1 La organización elige y supervisa el proceso, y los resultados de los indicadores del manejo y uso de la medicación.

### Lineamientos:

Los indicadores incluyen a áreas de alto riesgo determinadas por la organización.

- 22.2 La organización supervisa el uso de la medicación, con la revisión de la medicación que actualmente se utiliza.

### Lineamientos:

La revisión de la utilización, se enfoca en mejorar el cuidado del cliente y los costos del manejo de la medicación.

- 22.3 La organización tiene un programa de control de calidad para la farmacia.

### Lineamientos:

El programa de control de calidad puede incluir el participar en un programa externo de control de calidad u otro programa de acreditación.

- 22.4 Basándose en los datos recolectados y analizados, la organización identifica y direcciona las áreas para mejorarlas.

### Lineamientos:

La recolección de datos incluye el revisar bibliografía, para mejores prácticas y nueva tecnología.



EFECTIVIDAD



PLATINO



EFICIENCIA



DIAMANTE



EFECTIVIDAD



PLATINO



EFECTIVIDAD



DIAMANTE

