

Qmentum Internacional

Manejo de la Medicación en Pequeñas Organizaciones

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. 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 selección, 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**
- **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.

TRABAJAR JUNTOS PARA PROMOVER LA SEGURIDAD DE LA MEDICACIÓN



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

1.0 El equipo manipula la medicación en forma segura y precisa.

- 1.1 El equipo identifica a la persona responsable de prescribir, almacenar, manipular y despachar las medicinas, así como también a la persona de registrar la información de la medicación en el expediente del cliente.

Lineamientos:

El aclarar quién es la persona responsable del manejo y uso de la medicación, reduce la probabilidad de error entre las medicinas y los eventos adversos.



ORO

- 1.2 El equipo sigue procesos definidos para manejar la medicación prescrita, que traen los clientes a la organización.

Lineamientos:

Este proceso especifica cuándo y cómo utilizar esta medicación, la evaluación visual 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.



ORO

- 1.3 El equipo guarda la medicación en un ambiente seguro y apropiado que es consistente con las políticas de la organización y con los requerimientos legales para sustancias controladas.

Lineamientos:

Las áreas de almacenamiento de la medicación son limpias, ordenadas, iluminadas y protegen la estabilidad de la medicación.



ORO

- 1.4 La organización limita el acceso a la medicación a personal autorizado.



ORO

- 1.5 La organización limita el acceso de los recetarios a personal autorizado.



PLATINO



- 1.6 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.



- 1.7 La organización ha identificado una lista de abreviaciones, símbolos y nomenclaturas de dosis que no serán utilizados dentro de ella.

Lineamientos:

Esta lista contiene abreviaciones, símbolos y designaciones de dosis que son frecuentemente malinterpretadas e implicadas en errores peligrosos de medicamentos peligrosos. El Instituto de Prácticas Seguras de Medicamentos (ISMP) ha publicado una lista de las abreviaciones, disponible en <http://www.ismp.org/Tools/highalertmedications.pdf>, para más información.



EDUCAR AL PERSONAL, LOS CLIENTES Y LAS FAMILIAS SOBRE EL USO SEGURO DE LA MEDICACIÓN



2.0 El personal de la organización conoce el cómo usar la medicación en forma segura.

2.1 La organización requiere de un mínimo de calificaciones para el personal que administra las medicinas.

Lineamientos:

Las calificaciones mínimas pueden diferir por las clases de drogas y la ruta de administración.

2.2 El equipo tiene acceso a información precisa sobre la medicación y herramientas específicas para la población de sus clientes y para los servicios que brindan.

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.

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.

2.3 El equipo tiene acceso a los protocolos vigentes, lineamientos, recomendaciones de dosis, listas de chequeo para el uso de la medicación.

2.4 El equipo tiene acceso a un farmacéutico o a otro profesional de la salud calificado para responder las inquietudes respecto a la medicación y a su administración incluso en horas no laborables y durante el fin de semana.

Lineamientos:

Cuando no hay un acceso directo a una farmacia las organizaciones pueden acceder a una farmacia de llamada o un servicio de farmacia.





2.5 La organización entrena al personal en la manera de cómo puede manejar, administrar y registrar los medicamentos.



2.6 La organización capacita al personal en la manera cómo identificar y manejar los eventos adversos de las drogas (EADs).



Lineamientos:

La información y capacitación provista acerca de los eventos adversos de las drogas es apropiada para el rol del personal involucrado. La información y capacitación se dirige a la utilización interna de la medicación; aquellas situaciones que pueden provocarlos, a eventos adversos de las drogas presentados con medicamentos utilizados dentro de la organización, información compartida por otras organizaciones, y las estrategias para prevenir EADs. La capacitación también destaca los procedimientos para inmediatamente alertar a otro personal y personal relevante en caso de que un evento adverso a los medicamentos ocurra.

2.7 La organización limita la diversidad de bombas de infusión de propósitos generales, 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.

2.8 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 de control.



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



Lineamientos:

Las organizaciones deben ofrecer un entrenamiento continuo y efectivo, a su personal y los proveedores de los servicios en bombas de infusión, cubriendo la competencia, continuidad del personal, tecnología de las bombas de infusión y localización de las mismas. Este entrenamiento es obligatorio proporcionarlo a la gran mayoría de proveedores de servicios, ya que ellos dentro de la organización trabajan en más de una dependencia, lo cual significa que deben ser competentes en el uso de los diferentes tipos de bombas de infusión.



SEGURIDAD

- 2.10 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 a medicinas citotóxicas es minimizada con el uso de procedimientos especiales, como el uso de doble guante, fundas plásticas o de contenedores plásticos.



PLATINO



SEGURIDAD

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



PLATINO

- 3.0 **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.**



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

- 3.1 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.



ORO



SEGURIDAD

- 3.2 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 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



ORO



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



EFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



EFECTIVIDAD

3.3 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.

3.4 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.

3.5 Los proveedores de servicio registran en el expediente del cliente la información verbal o escrita que les ha entregado.

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.

3.6 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.

3.7 El equipo educa y supervisa a los clientes que se auto-administran la medicación.

3.8 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 realizado.



PLATINO



ORO



PLATINO



ORO



ORO



ORO

ADMINISTRACIÓN SEGURA DE MEDICACIÓN A LOS CLIENTES



EFFECTIVIDAD

4.0 La organización mantiene la información de la medicación del cliente en forma precisa, accesible y oportuna.

4.1 El equipo establece y actualiza regularmente un completo perfil de la medicación del cliente.

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 en cada evento o servicio brindado por la organización.



ORO



SEGURIDAD

4.2 El equipo sigue una política para mantener en forma precisa la información de alergias de cada cliente.

Lineamientos:

La política identifica a la persona responsable de actualizar la información de alergias en el expediente del cliente.



ORO



SEGURIDAD

4.3 El equipo mantiene actualizados en forma precisa las reacciones adversas a las drogas en el expediente del cliente.



PLATINO

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

5.1 El equipo escribe o de manera electrónica ingresa el pedido completo de la medicación, nuevos pedidos o revaluaciones el momento de la admisión, al término del 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.



ORO



SEGURIDAD

- 5.2 El momento de prescribir cualquier medicación, el equipo concilia la lista de medicamentos del cliente.

Lineamientos:

La conciliación de la medicación es una manera de recopilar y comunicar información precisa respecto a la medicación del cliente, incluyendo la medicación de venta libre, medicaciones alternativas, vitaminas y suplementos. La mala comunicación acerca de la medicación en los puntos de transición puede ocasionar errores y eventos adversos. La conciliación de la medicación es una responsabilidad compartida que tiene que involucrar al cliente o a su familia. Una comunicación cercana entre el médico de cabecera y el farmacéutico es obligatoria.



ORO



SEGURIDAD

- 5.3 La organización tiene políticas y procesos para verificar las órdenes verbales de la medicación.

Lineamientos:

Las órdenes verbales son verificadas con un proceso de lectura de respaldo y son consignadas por el profesional prescriptor de acuerdo a la política de la organización. La política incluye responsabilidades y plazos.



PLATINO



SEGURIDAD

- 5.4 El equipo contacta al médico prescriptor cuando los pedidos de medicación son incompletos, ilegibles o no son claros.

Lineamientos:

El aclarar un pedido de medicación que está incompleto, ilegible o que es incierto se lo hace a través del contacto con el médico prescriptor y no sólo a través de un doble control del pedido 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

- 6.0 Los miembros del equipo administran la medicación en forma segura y precisa.**



SEGURIDAD

- 6.1 El personal que administra o asiste con el proceso de administración revisa el registro de medicación del cliente cada vez que una medicación es administrada.



ORO



SEGURIDAD

- 6.2 Antes de la administración, el personal verifica que la medicación correcta es administrada al cliente correcto y en el momento correcto.



ORO



SEGURIDAD

- 6.3 El equipo busca un doble control independiente, antes de administrar medicinas de alto riesgo/alerta.

Lineamientos:

El doble control independiente puede incluir el verificar la identidad del cliente, la medicación, la concentración, la tasa de infusión y el cumplimiento.



ORO



SEGURIDAD

- 6.4 El personal y los proveedores de servicio se adhieren a los horarios de administración de la medicación.



ORO



EFECTIVIDAD

- 6.5 El tiempo y los detalles de la administración de la medicación están documentados en el expediente del cliente, inmediatamente después de su administración. La información acerca de una demora o falta de dosis es también registrada.



ORO



SEGURIDAD

- 6.6 La organización supervisa aquellos clientes que se auto administran la medicación.



ORO



SEGURIDAD

- 6.7 El personal registra en el expediente del cliente que la medicación fue tomada por el cliente y cuándo lo hizo.



ORO

- 7.0 El equipo supervisa a los clientes luego de que la medicación fue administrada.**



SEGURIDAD

- 7.1 El equipo supervisa a los clientes por posibles y actuales eventos adversos a las drogas.



ORO



EFECTIVIDAD

- 7.2 El equipo supervisa y documenta los efectos de la medicación que el paciente está recibiendo con los resultados alcanzados en su tratamiento.



ORO

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.

ALCANZAR RESULTADOS POSITIVOS



SEGURIDAD

8.0 La organización reduce los eventos adversos de las drogas, los errores relacionados al medicamento, y eventos centinelas.

8.1 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.

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 deberá 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.



ORO



VIDA LABORAL

8.2 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.



DIAMANTE



EFECTIVIDAD

8.3 La organización sigue políticas y procedimientos escritos cuando revisa los eventos adversos de las drogas.

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.



PLATINO



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD

- 8.4 La organización revela 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.



ORO

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



DIAMANTE

- 8.6 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.



PLATINO

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.

- 9.0 **La organización supervisa regularmente y evalúa las calificaciones del sistema del uso de la medicación.**

- 9.1 La organización tiene un programa de control de calidad del manejo de la medicación.

Lineamientos:

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



PLATINO

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

Lineamientos:

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



PLATINO



EFICIENCIA



ORO

- 9.3 La organización tiene turnos de entrega para medicinas emergentes, urgentes y 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.



PLATINO

- 9.4 La organización supervisa regularmente la adherencia a sus políticas y procedimientos para la medicación.

Lineamientos:

El proceso de control de calidad supervisa el cumplimiento de las prescripciones establecidas, administradas y el monitoreo de seguridad.



PLATINO

- 9.5 La organización monitorea el uso de la medicación, con una 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.



DIAMANTE

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

Lineamientos:

La colección de datos puede incluir la revisión de bibliografía para mejores prácticas y tecnología.



EFFECTIVIDAD



EFICIENCIA



EFFECTIVIDAD

