



## PREVIA AL SERVICIO DE FARMACIA

María José Vergara Pavón, Elena Elvira Ladrón de Guevara, Luisa Rendón de Lope.

FF. EE. AA. Hospital Comarcal de Melilla.

**INTRODUCCIÓN**

El circuito de **dispensación a pacientes externos** se realiza mediante triple validación para reducir errores: 1ª) *Validación* de prescripciones. 2ª) *Preparación* de medicación. 3ª) *Dispensación* de medicación. Cuando los pacientes **no** solicitan **cita** previa se pueden ocasionar **errores**.

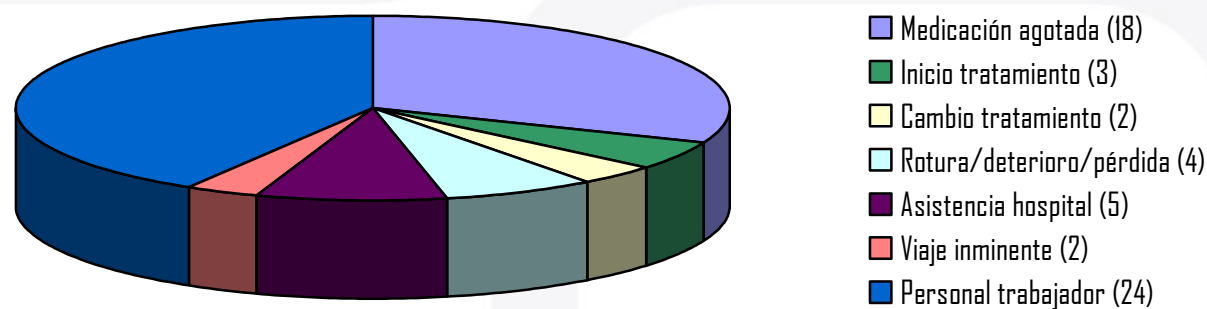
**OBJETIVO**

Diseñar **pautas de actuación** en el protocolo de dispensación para pacientes **sin cita** previa.

**MÉTODO**

Se analizaron las dispensaciones desde que se implantó la cita telefónica (Marzo '20). Dispensaciones medias mensuales = 765 (58 pacientes sin cita (7,6%)). Razones para acudir sin cita: ver gráfico 1. **Errores detectados:** a) *intercambio de tratamientos entre pacientes* (2); b) *error de dispensación por deficiente identificación del paciente* (4); c) *dosis/presentación errónea de medicamento* (4). **6/10 errores** se ocasionaron en **pacientes sin cita**. Ningún paciente se administró la medicación errónea, devolviéndola en buen estado en el 100% de los casos. Se consideraron necesarias unas pautas de actuación para pacientes sin cita.

**Gráfico 1.** Motivos por los que los pacientes acuden a la ventanilla de dispensación sin cita telefónica.

**RESULTADOS**

**Pautas propuestas:** 1ª) *Acceder al historial* de dispensaciones del paciente. 2ª) *Medicación agotada:* se proporciona la primera cita disponible, se dispensan dosis necesarias y se entrega nº de teléfono. 3ª) *Inicio de tratamiento:* se entrega nº de teléfono. 4ª) *Cambio de tratamiento:* a) **intensificación:** 2º punto; b) **cambio** de presentación/principio activo/dosis: punto 3º. 5ª) *Rotura/deterioro/pérdida:* 2º punto. 6ª) *Asistencia al hospital* por otro motivo: punto 3º. 7ª) *Viaje inminente:* medicación para 2 meses y se entrega nº de teléfono. 8ª) *Personal trabajador:* se entrega el nº de teléfono y se actuará según motivos.

**CONCLUSIONES**

Necesitamos tiempo para analizar si las pautas propuestas disminuyen el número de pacientes sin cita previa y la influencia en la reducción de errores.

