VIGO 2026
XII CONGRESO NACIONAL DE FARMACÉUTICOS COMUNITARIOS
SEFAC
V Reunión Internacional de Farmacéuticos Comunitarios

29-30 MAYO
Auditorio Palacio de Congresos Mar de Vigo

Evaluación comparativa de indicadores de calidad en dos farmacias comunitarias acreditadas según ISO 9001:2015

Damià Barris Blundell, Miguel Ángel Mercado Cano, Gemma Benítez Pacheco, Homa Mousavi, María José Hidalgo Hidalgo, Afrah Ismaiel Bani Almarjeh

Farmacia Zarzuelo, Benalmádena (Málaga) · Farmacia Barris, Coín (Málaga)

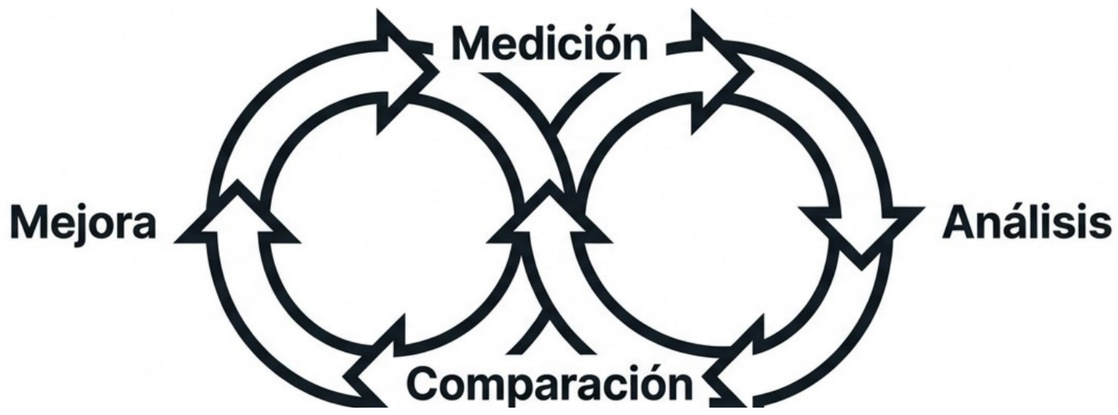
Introducción

El benchmarking es una herramienta útil para la mejora continua de la calidad, al permitir comparar resultados y detectar áreas de mejora entre organizaciones. En farmacia comunitaria puede contribuir a mejorar la gestión de la calidad, ya que mantiene la farmacia en un proceso continuo de medición, análisis, comparación y mejora de procesos.

Objetivo

Comparar los resultados de varios indicadores de calidad del sistema de gestión acreditado según ISO 9001:2015 en dos farmacias comunitarias entre 2020 y 2025.

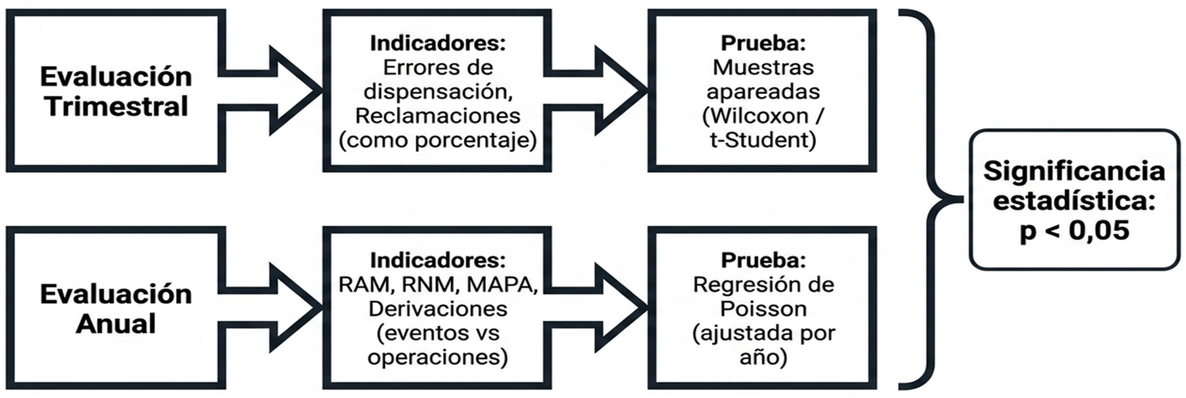
Marco conceptual



Metodología

Estudio comparativo retrospectivo de dos farmacias comunitarias. Se analizaron los siguientes indicadores:

- Errores de dispensación
- Reclamaciones
- Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM) notificadas al Centro Andaluz de Farmacovigilancia
- Resultados Negativos asociados a la Medicación (RNM)
- Monitorización Ambulatoria de la Presión Arterial (MAPA)
- Derivaciones documentadas al médico.

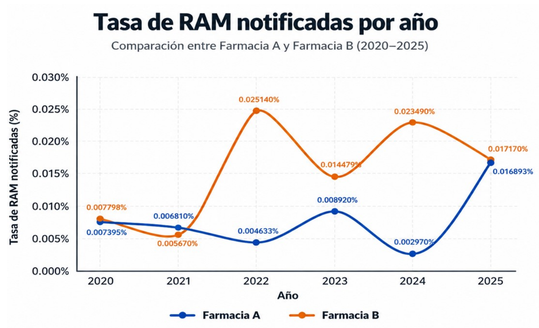


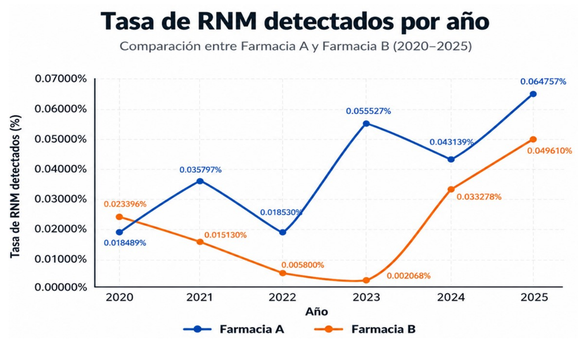
Resultados

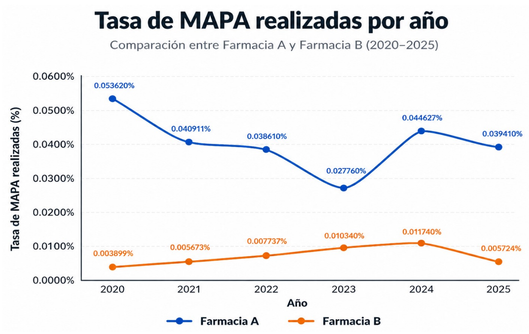
No se observaron diferencias significativas entre ambas farmacias en errores de dispensación ni en derivaciones al médico. La farmacia B presentó tasas superiores de reclamaciones y de RAM notificadas al Centro Andaluz de Farmacovigilancia. La farmacia A mostró tasas superiores de RNM detectados y de MAPA realizadas.

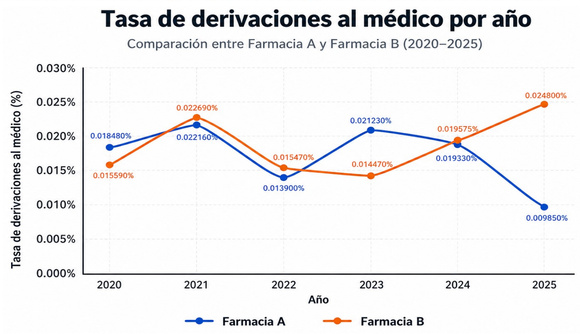
Indicador	Significación (p)	Mayor en...	Interpretación
Errores de dispensación	p = 0,451	↔ Igualdad	Sin diferencias. Mismo robot de dispensación en ambas farmacias
Reclamaciones	p = 0,029	↑ Farmacia B	t(23) = -2,324
RAM notificadas	p = 0,006	↑ Farmacia B	IRR = 1,95 (IC: 1,21-3,13)
RNM detectados	p = 0,004	↑ Farmacia A	IRR = 1,81 (IC: 1,21-2,69)
Derivaciones al médico	p = 0,638	↔ Igualdad	Sin diferencias (IRR = 1,09)
MAPA	p < 0,001	↑↑ Farmacia A	Fuerte diferencia (IRR = 5,45)

IRR= Razón de tasas de incidencia



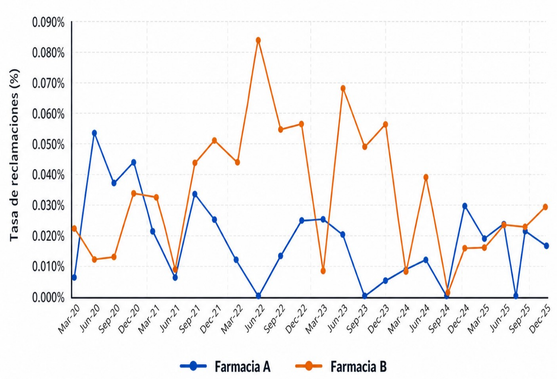


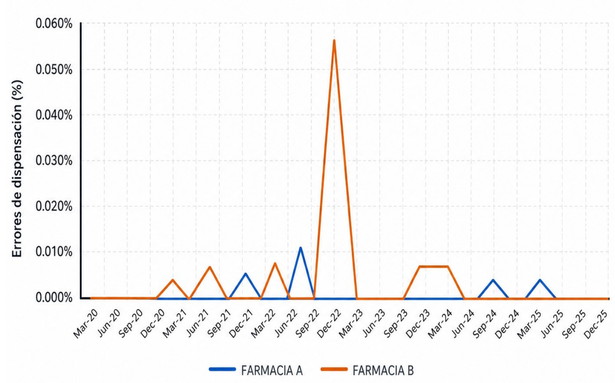




Hallazgo clave: diferencias en el número de MAPA

La diferencia en el número de MAPA realizados puede explicarse por la recepción de derivaciones desde el centro de salud en la Farmacia A; en la Farmacia B la captación depende más de la iniciativa del equipo y de la aceptación del paciente.





Conclusiones

La utilización sistemática de indicadores en farmacia comunitaria certificada es factible y útil, pero su comparación requiere un marco común con indicadores validados, definiciones homogéneas y estándares de referencia.

La principal limitación del estudio es que la comparación se realizó únicamente entre dos farmacias comunitarias. Además, existe escasa información publicada sobre indicadores comparables en farmacias de características similares, lo que dificulta el benchmarking externo.