

Gestión de los stakeholders: Una aplicación en el ámbito de la farmacia hospitalaria

Stakeholder management: An application in the field of hospital pharmacy

Julia González

Hospital Italiano Buenos Aires, Argentina

juliasoledadgonzalez@gmail.com

Resumen

La gestión de stakeholders en la farmacia hospitalaria implica identificar y gestionar las relaciones con las diversas partes interesadas que pueden influir o ser afectadas por las actividades de la farmacia. En este contexto, los stakeholders pueden incluir médicos, enfermeros, pacientes y proveedores de insumos médicos. La farmacia hospitalaria articula esta gestión al considerar las necesidades y expectativas de cada stakeholder, comunicarse de manera efectiva y colaborar para alcanzar objetivos comunes, como mejorar la calidad de la atención al paciente y optimizar los recursos disponibles. Este enfoque es fundamental para garantizar una atención integral y de alta calidad en el entorno hospitalario.

Palabras clave: Gestión de stakeholders, Farmacia hospitalaria, Insumos médicos, Calidad de atención

Summary:

Stakeholder management in hospital pharmacy involves identifying and managing relationships with the various stakeholders who may influence or be affected by pharmacy activities. In this context, stakeholders can include physicians, nurses, patients, and medical supplies providers. Hospital pharmacy articulates this management by considering the needs and expectations of each stakeholder, communicating effectively, and collaborating to achieve common goals such as improving patient care quality and optimizing available resources. This approach is essential for ensuring comprehensive and high-quality care in the hospital setting.

Keywords: Stakeholder management, Hospital pharmacy, Medical supplies, Quality of care.

Introducción

El término stakeholders, o "interesados" en español, se utiliza por primera vez por Freeman, para referirse a "quienes afectan o son afectados por las actividades de una organización". La gestión de stakeholders en la farmacia hospitalaria es una metodología que se enfoca en identificar, analizar y gestionar las relaciones con los diferentes actores involucrados en el entorno de la farmacia hospitalaria. Esto incluye tanto a las personas como a las organizaciones que tienen un interés, influencia o impacto en las operaciones y decisiones de la farmacia, así como en la calidad de la atención al paciente. Los stakeholders pueden incluir médicos, enfermeros, técnicos, proveedores de medicamentos e insumos médicos, entre otros. La farmacia hospitalaria articula la gestión de stakeholders al identificar a estos diferentes actores y gestionar las relaciones con ellos de manera que se satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas. Esto implica una comunicación efectiva, la consideración de las preocupaciones y expectativas de cada stakeholder, y la colaboración para alcanzar objetivos comunes, como mejorar la calidad de la atención al paciente y optimizar los recursos disponibles. El objetivo de esta comunicación breve es analizar la gestión de los interesados realizada por el farmacéutico hospitalario la elevada demanda del insumo "apósitos de algodón y gasa a granel". Se eligió este insumo ya que puede permitir un análisis detallado de su utilidad, en el contexto hospitalario, ofreciendo recomendaciones y orientaciones prácticas para los profesionales de la salud y la farmacia hospitalaria. La justificación de este estudio radica en su importancia para contar con una herramienta de gestión eficaz para detectar problemas y soluciones. Se utiliza un diseño no experimental, transversal y descriptivo.

Presentación de lo observado

Se observó un alto consumo del insumo "apósitos a granel" en relación a las prácticas realizadas en la clínica, lo que llevó a que el farmacéutico hospitalario considerara la herramienta gestión de los stakeholders para el análisis. Durante el desarrollo de este estudio, se utilizaron las siguientes metodologías: 1. Se realizaron entrevistas no estructuradas a *stakeholders*: enfermeros, personal de intendencia, mucamas, médicos infectólogos, enfermeras especialistas en infectología, técnicos del servicio de farmacia, pacientes.

Las entrevistas fueron estructuradas y se llevaron a cabo en un período de dos semanas. Todos los actores clave, fueron entrevistados en un mismo periodo para asegurar la coherencia en la información recopilada. Se desarrolló un plan de trabajo que incluyó la recopilación de datos, las entrevistas y la revisión documental. El objetivo era seguir un enfoque sistemático y organizado para obtener información completa y precisa sobre el uso de los apósitos en el entorno hospitalario. La elección de la herramienta de gestión de stakeholders se basó en su idoneidad para el objetivo del estudio, que era identificar necesidades y prácticas relacionadas con el uso de apósitos a granel en la farmacia hospitalaria.

A través de estas entrevistas, se logró determinar los siguientes usos del insumo en los servicios analizados: A- Curaciones de pacientes. B- Higiene de pacientes. C- Limpieza general. 2. Se llevó a cabo una revisión documental que incluyó: A - Utilización del Sistema de información del hospital. B- Revisión del manual de prevención de Infecciones nosocomiales. Después del análisis de la documentación y los datos informáticos, se identificó una discrepancia entre las prácticas de limpieza, donde la intendencia de la clínica utiliza apósitos a granel, y las recomendaciones establecidas en el manual de prevención de infecciones nosocomiales, que sugiere el uso de trapo rejilla.

Discusión

El concepto de gestión de interesados está ampliamente desarrollado en el campo de la ingeniería y de la administración de empresas, pero hay poco desarrollo de este tema en la gestión de la salud. Algunas aplicaciones de la gestión de stakeholders en la farmacia hospitalaria que podemos mencionar son: gestión de material biomédico y medicamentos y colaboración con profesionales de la salud. El análisis realizado, llevo a la detección de la discrepancia del proceso de limpieza comparado con el procedimiento recomendado en el manual de control de infecciones. Gracias a la metodología usada, el farmacéutico hospitalario logro analizar y comparar el uso de trapo rejilla y apósitos a granel no estériles en el proceso de limpieza, se vería afectada la gestión de los residuos disminuyendo el costo del tratamiento de los residuos, y generando un cuidado del medio ambiente, dado a que los trapos rejillas son reutilizables y los apósitos a granel son insumos de único uso. La implementación de la herramienta de gestión de stakeholders ha permitido establecer relaciones efectivas y de cooperación con los diferentes actores involucrados en el proceso, como el servicio de enfermería, el servicio de intendencia y el servicio de control de infecciones. El farmacéutico hospitalario desempeña un papel crucial en la optimización de recursos a través de la revisión de procesos y la gestión de los stakeholders. La implementación del proceso de limpieza basado en el manual de infectología, impulsada por el farmacéutico, puede generar ahorros económicos y cuidados en el medio ambiente.

