

Universidad San Pablo – CEU
Facultad de Farmacia
Departamento de Ciencias Farmacéuticas y de la Salud



CEU

*Universidad
San Pablo*

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO NUTRICIONAL
EN OFICINA DE FARMACIA**

**NUTRITIONAL SERVICE IN THE PHARMACY OFFICE:
DESIGN OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

Trabajo Fin de Grado
Grado Nutrición Humana y Dietética
Curso 2018-2019

Alumno: Alejandro González Castillo
Directora: Esther Carrera Puerta

RESUMEN

Para cualquier empresa, sea del ámbito que sea, uno de los objetivos principales es ofrecer el mayor nivel de calidad posible. Esto es así, ya que una elevada calidad y el objetivo constante de mejora continua garantizan el propósito fundamental de cualquier empresa, la confianza de sus clientes.

Por otro lado, la Oficina de Farmacia vive actualmente una transformación desde un modelo asistencial hacia un modelo empresarial. La continua aparición de nuevos agentes en el mercado, tales como el comercio *online* o la aparición de cadenas dedicadas al comercio de productos de autocuidado fuera del canal farmacia, unida a una disminución del gasto por parte del Estado en tiempos de crisis, hacen que cada vez sea más difícil atraer y fidelizar clientes. Además, la Oficina de Farmacia, entendida como una PYME (Pequeña y Mediana Empresa), es un negocio perfecto para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en los requisitos de la norma ISO 9001.2015, con objeto de que todos los procesos que en él se desarrollan, estén estandarizados y sean eficientes.

El motivo del interés por la norma ISO 9001 que tienen las Administraciones y empresas privadas del sector de la Salud entre las que podemos enmarcar a la Oficina de Farmacia radica en buscar minimizar los riesgos para el paciente y obtener un valor alto de excelencia profesional.

El futuro de la Farmacia como la conocemos pasa por profesionalizar servicios que añadan valor a la dispensación de medicamentos y que se integren en la red de atención al paciente y permita agilizar algunos aspectos de la sanidad pública. Profesionalizar servicios pasa por ser referente en ellos, y la Nutrición, como Ciencia relativamente nueva, supone un interesante campo en el que desarrollarse. La aparición de *influencers* y la época actual en la que vivimos hace que la difusión de cualquier mensaje sea rápida y eficaz, pero esto conlleva también la difusión de mensajes contradictorios o difícilmente aceptables desde un punto de vista sanitario, por lo que aprovechando la permeabilidad de la Oficina de Farmacia en España, así como su accesibilidad y el aumento de titulados universitarios en este campo, hacen idóneo el desarrollo del asesoramiento nutricional en dichos establecimientos.

Es por ello que el objetivo de este Trabajo Fin de Grado (TFG) es disponer de un Sistema de Gestión de Calidad que permita transmitir el valor de un servicio nutricional profesionalizado al trabajo diario de dispensación de medicamentos en una Oficina de Farmacia. Para ello, el desarrollo de este TFG incluye el *Manual de Calidad* y el Procedimiento *Asesoramiento Nutricional* del Sistema de Gestión de Calidad de una Oficina de Farmacia cuyo alcance es *Dispensación y venta de medicamentos y productos de autocuidado. Asesoramiento nutricional a pacientes con sobrepeso y patologías crónicas.*