

# PharmPix Audit Informa

Boletín educativo sobre los procesos de Auditoría de Farmacia

5 de Julio de 2017

Estimado proveedor de servicios farmacéuticos:

Reciba un cordial saludo de parte de PharmPix. Como parte del compromiso de PharmPix en ofrecer un servicio de excelencia y mantener a los proveedores informados, durante los próximos meses estaremos enviando comunicados educativos relacionados al proceso de auditoría de farmacias. En este primer comunicado nos estaremos enfocando en lo que es la auditoría de farmacia y el objetivo que persigue la misma.

La auditoría es uno de los mecanismos usados en la evaluación de los procesos de farmacia, que permite al pagador asegurar que el proveedor está cumpliendo con los acuerdos contractuales y los requisitos regulatorios aplicables. No solo el Manejador de Beneficio de Farmacia (PBM, por sus siglas en inglés) puede realizar una auditoría a la farmacia, sino que ésta puede también estar expuesta a auditorías de: CMS, planes médicos, Contratista de Integridad de Drogas de Medicare (MEDIC, por sus siglas en inglés) y agencias reguladoras (ej. Departamento de Salud, ASSMCA, DEA), etc.

Las auditorías a farmacia atienden cuatro aspectos particulares: 1) detección de fraude, abuso y despilfarro; 2) validación de la documentación y los datos enviados en la facturación; 3) validación del cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables y 4) asegurar la calidad en los servicios ofrecidos a los asegurados. Existen cuatro tipos de auditoría a las cuales la farmacia puede estar expuesta: 1) Auditoría Concurrente; 2) Auditoría Retrospectiva; 3) Auditoría de Cumplimiento y 4) Auditoría de Calidad.

La **Auditoría Concurrente** ocurre en tiempo real y generalmente sucede cuando las reclamaciones enviadas por la farmacia contienen cantidades que difieren significativamente de la norma o cuando existen cargos excesivos. Usualmente la farmacia es notificada tan pronto somete la

reclamación, de manera que pueda corregir la misma antes de que el paciente reciba su medicamento.

La **Auditoría Retrospectiva** tiene tres variantes:

**Auditoría de Escritorio** – En este tipo de auditoría la farmacia es generalmente notificada a través de fax, correo regular o correo electrónico. La muestra a ser auditada podría variar entre 1 a 75 recetas. Comúnmente el auditor podría solicitar que se envíe copia de la receta, registro de firmas, facturas de suplidor, entre otros documentos. La información debe ser provista (por fax, email o correo regular) en o antes de la fecha estipulada en la notificación.

**Auditoría Presencial** – La farmacia es notificada de la fecha de la auditoría presencial vía correo regular, fax o correo electrónico. La notificación podría incluir el periodo a ser auditado y un listado de los documentos que serán evaluados durante la auditoría. Es importante que un miembro del equipo de trabajo de la farmacia sea designado para asistir al auditor durante la auditoría a la farmacia. Una vez concluida la auditoría, generalmente el auditor le proveerá un resumen de los hallazgos a la persona que le asistió durante el proceso.

**Auditoría Investigativa** – La auditoría investigativa tiende a ser más abarcadora que una auditoría presencial tradicional ya que se tienden a originar cuando hay evidencia (basada en una evaluación preliminar) de un posible fraude, abuso o despilfarro de parte de algún proveedor o paciente. Esta auditoría pudiera integrar agencias regulatorias y/o del orden público.

La **Auditoría de Cumplimiento** está dirigida a validar el cumplimiento de la farmacia con las leyes y reglamentos aplicables. Esta auditoría puede incluir la revisión de Políticas y Procedimientos, verificación mensual del Registro de Exclusiones de la OIG, vigencia de licencias y permisos de la

farmacia, y validación del cumplimiento con los requisitos de los términos contractuales con el PBM, entre otros.

La **Auditoría de Calidad** está dirigida a validar las medidas de calidad y seguridad que la farmacia utiliza en el proceso de despacho y los servicios que otorga a la población. Esta auditoría generalmente ocurre de forma concurrente con la auditoría de Cumplimiento y puede incluir la revisión de: Plan de Continuidad de Negocio (Business Continuity Plan), Programa de Manejo de Errores de Despacho, Limpieza u Organización de las facilidades y Programas Clínicos (como MTM, Clínicas de Salud y Programas de Adherencia, entre otros), entre otros aspectos.

La documentación que será revisada varía dependiendo del tipo de auditoría que se llevará a cabo. Los documentos que más comúnmente son evaluados son los siguientes: copia física de la receta, registro de firmas del paciente, notas o documentación relacionada a la receta,

facturas de suplidores, políticas y procedimientos, registros financieros y planes de control de calidad. Otras áreas y/o documentos que pudiesen ser evaluados por el auditor son: presencia de la rotulación requerida por Medicare, vigencia de licencias y permisos, limpieza y controles de seguridad general, presencia de personal ajeno al recetario en el mismo y cumplimiento con HIPAA, entre otros.

El proceso de auditoría de farmacia puede ser algo estresante para el personal y la gerencia; sin embargo, el mismo debe ser usado como una oportunidad de aprendizaje que permite detectar las áreas para mejorar y contribuye al proceso de mejoramiento continuo de la farmacia. Las lecciones aprendidas en los procesos de auditoría, si se manejan correctamente, pueden ser conducentes a un mejor servicio y evitar pérdidas financieras por concepto de errores prevenibles y/o falta de conocimiento de los estándares de práctica y regulaciones aplicables a la profesión.

En el próximo comunicado, estaremos proveyendo información sobre *Cómo prepararse para una Auditoría* y *Qué esperar luego de la Auditoría*. Mientras tanto, si tiene alguna duda o desea mayor información sobre este comunicado, puede comunicarse al 787-522-5252, extensión 153 o nos puede escribir vía correo electrónico a [auditunit@pharmpix.com](mailto:auditunit@pharmpix.com).

Cordialmente,



Iris L. Morant, RPh

**Implementation and Audits Pharmacy Director  
PharmPix Corp.**