

# CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

**PROCESO:** SERVICIO FARMACEUTICO. (SFA). **ÁREA DE GESTIÓN:** MISIONAL.

**OBJETIVO GENERAL:** Garantizar la disponibilidad, correcta entrega, oportunidad y educación al usuario externo en el momento de la entrega de medicamentos, optimizando la seguridad y la economía de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.

## RECURSOS REQUERIDOS

HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
<p><b>1. Con personal de Nómina de la entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Regente de Farmacia.</li> <li>✓ Auxiliar Área Salud (Farmacia).</li> <li>✓ Auxiliares Administrativos (Salud).</li> </ul> <p><b>2. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratista:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrato de suministros de medicamentos y material médico quirúrgico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones físicas habilitadas.</li> <li>✓ Mobiliario, equipos de oficina</li> <li>✓ Equipos médicos y biomédicos de Farmacia.</li> <li>✓ Suministros de oficina.</li> <li>✓ Equipos de cómputo</li> <li>✓ Estanterías y gabinetes</li> <li>✓ Mobiliario hospitalario.</li> <li>✓ Neveras.</li> <li>✓ Material médico quirúrgico.</li> <li>✓ Medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las correspondientes asignaciones presupuestales proyectadas para cada vigencia fiscal.</li> </ul>

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formulas Médicas.</li> <li>✓ Historias Clínicas.</li> <li>✓ Plan de Desarrollo Institucional y Planes de Acción u Operativos de la vigencia.</li> <li>✓ Base de Datos XENCO.</li> <li>✓ Plan de Adquisiciones.</li> <li>✓ Orden de pedido de medicamentos y material médico quirúrgico.</li> <li>✓ Requerimientos de información de clientes internos y externos.</li> <li>✓ Contratos de venta de medicamentos y material médico quirúrgico.</li> <li>✓ Normatividad Vigente.</li> <li>✓ Servicios habilitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usuarios satisfechos y con necesidades resueltas.</li> <li>✓ Servicios prestados a los usuarios y soportes.</li> <li>✓ Factura y recaudo.</li> <li>✓ Cumplimiento de guías, protocolos y procedimientos.</li> <li>✓ Informe de Actividades.</li> <li>✓ Inventarios organizados.</li> <li>✓ Formulas medicas dispensadas en forma total.</li> <li>✓ Medicamentos conservados en buen estado.</li> </ul>



**PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO - CICLO PHVA**

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación.</li> <li>Presupuesto de la vigencia. Certificado de Disponibilidad y registro presupuestal.</li> <li>Manual de procedimientos, guías y protocolos de farmacia.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planear los recursos necesarios para el cumplimiento del objetivo del proceso de hospitalización y sus procedimientos. (Físicos, de personal, financieros y técnicos).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de personal.</li> <li>Dotación de equipos médicos y biomédicos, material médico quirúrgico, medicamentos, mobiliario y estanterías.</li> <li>Ejecuciones presupuestales.</li> <li>Manuales, guías y protocolos actualizados.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica del paciente.</li> <li>Recepción de fórmula médica.</li> <li>Documentos del usuario.</li> <li>Programa de facturación de XENCO.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verificación de los documentos que si estén en orden.</li> <li>Factura el Copago</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de documentos.</li> <li>Verifica la existencia de los medicamentos prescritos.</li> <li>Retroalimenta al usuario Historia clínica actualizada.</li> <li>Recibo de pago.</li> <li>Llenar la encuesta por el usuario</li> </ul>
H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Adquisiciones.</li> <li>Orden de Pedido para proveedor.</li> <li>Factura de entrega del proveedor</li> <li>Certificado de disponibilidad y registro presupuestal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de Medicamentos y Material médico quirúrgico.</li> <li>Transporte Medicamentos y Material médico quirúrgico</li> <li>Recepción técnica y administrativa de Medicamentos y Material médico quirúrgico.</li> <li>Registro en el software de Inventarios.</li> <li>Entrega de documentación al área financiera.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de compras aprobado, publicado e implementado</li> <li>Factura de Medicamentos y Material médico quirúrgico.</li> <li>Revisión y visto bueno.</li> <li>Acta de recepción.</li> <li>CDP y RP</li> <li>Facturas</li> <li>Orden de compra.</li> <li>Tener en cuenta las condiciones del fabricante.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de Medicamentos Dispositivos Médicos y Reactivos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificación y señalización de estanterías, gavetas y neveras.</li> <li>Etiquetar y separar los medicamentos y Material médico quirúrgico.</li> <li>Rotar medicamentos y Material médico quirúrgico</li> <li>Realizar devolución de medicamentos, biológicos, reactivos y dispositivos médicos próximos a vencer.</li> <li>Dar de Baja del inventario de la farmacia.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las torres y estanterías de los medicamentos se señalizan por orden alfabético acción farmacológica y las estanterías para dispositivos médicos y reactivos por clasificación de riesgo.</li> <li>Para la cadena de frío y medicamentos de control especial se señala la nevera.</li> <li>Libro de registro de medicamentos de control.</li> <li>Seguimiento de fechas de vencimiento.</li> <li>Formato Control de Stock</li> <li>Procedimiento de baja.</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de todos los artículos pertenecientes a la bodega de Farmacia</li> </ul>	15. Preparación del Inventario 16. Realizar el inventario de los medicamentos y material médico quirúrgico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe final de inventario.</li> <li>✓ Análisis de las causas.</li> <li>✓ Ajustes de inventarios.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendario de fechas de presentación de informes</li> <li>Cronograma de comités.</li> <li>Formatos para informes.</li> <li>Auditorías del PAMEC</li> <li>Plan Auditorías a los procesos</li> </ul>	17. Elaboración y presentación de informes. 18. Informe de Auditorías al proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de envío y rendición de informes.</li> <li>✓ Informes elaborados y presentados.</li> <li>✓ Planes de mejoramiento elaborados.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha técnica de los indicadores.</li> <li>Mapa de riesgos del proceso</li> </ul>	19. Seguimiento a los Indicadores y mapa de riesgos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuadro de mando de indicadores elaborado y evaluado</li> <li>✓ Nuevo Mapa de riesgos</li> </ul>
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Mejoramiento.</li> </ul>	20. Establecer acciones correctivas, de mejora y preventivas si es el caso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificación de las acciones tomadas.</li> <li>✓ Proceso mejorado.</li> </ul>

**REQUISITOS LEGALES:** Normograma del procedimiento de Servicio Farmacéutico.

**REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN:** Plan de Desarrollo Institucional, Manejo de la Historia Clínica, Plan de Gestión Gerencial, Planes Operativos Anuales, Plan de adquisiciones, Manuales, Guías, protocolos y formatos del procedimiento, Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Programa de Auditorías para el Mejoramiento de calidad - PAMEC, Tablero de mando de indicadores del procedimiento, Actas del Comité directivo y de grupo primario de hospitalización.

**CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO:** Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios.  
 Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGS conformada por el Sistema único de habilitación, el plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, el sistema único de acreditación y el Sistema Integral de Comunicación – SIC.

**INDICADORES DE GESTIÓN DE SERVICIO FARMACÉUTICO**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>
1. Demanda Atendida en servicio farmacéutico	✓ Total de fórmulas entregadas completas / Total de fórmulas entregadas
2. Proporción de faltantes de medicamentos PBS entregados por fuera de las 48 horas.	✓ Total de faltantes de medicamentos PBS entregados por fuera de las 48 horas. / Total de medicamentos entregados de forma inoportuna.
3. Oportunidad en la entrega de medicamentos faltantes PBS (meta 48 horas).	✓ Sumatoria de las horas transcurridas entre el día y hora en que el medicamento fue solicitado por el usuario y el día y hora en que fue recibido por el usuario de Savia Salud. / Total de medicamentos entregados de forma inoportuna.
4. Proporción de eventos adversos gestionados en servicio farmacéuticos	✓ Total de eventos adversos gestionados. / Total de eventos adversos.
5. Tasa de caídas en el servicio en servicio farmacéutico (Tasa x 1000)	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren caídas en el periodo. / Total de personas atendidas.
6. Costo promedio en la prescripción médica NO CRÓNICOS.	✓ Sumatoria del costo total de prescripciones entregadas. / Número Total de prescripciones entregadas a NO crónicos.
7. Proporción de Adherencia en auditoria a formula médica.	✓ Número total de prescripciones con adherencia mayor al 90% en auditoria a formula. / Número Total de prescripciones analizadas.
8. Proporción de rechazos en recepción	✓ Total de insumos rechazados. / Total de insumos recepcionados.
9. Operatividad del comité de farmacia y terapéutica	✓ Total de reuniones realizadas. / Total de reuniones programadas
10. Proporción de fallos en la identificación del paciente.	✓ Total de fallos presentados en la identificación del paciente. / Total de usuarios atendidos en el servicio en el periodo.
11. Proporción de adherencia al procedimiento de dispensación de medicamentos.	✓ Numero de ítems en la lista de chequeo aplicada, que presentan cumplimiento. / Total de ítems aplicados.
12. Índice de reacciones adversas a medicamentos en hospitalización.	✓ Número total de reacciones adversas. / Número total de pacientes.
13. Índice de reacciones adversas a medicamentos en urgencias.	✓ Número total de reacciones adversas. / Número total de pacientes
14. Índice de relacionados con medicamentos en hospitalización.	✓ Número total de reacciones adversas. / Número total de pacientes
15. Índice de problemas relacionados con medicamentos en urgencias.	✓ Número total de reacciones adversas. / Número total de pacientes



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.



### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0 - 2021	24/04/2021	Creación del Documento

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Regente de Farmacia

**CÓDIGO DEL DOCUMENTO:** 2300 - 32

**VERSIÓN:** 1.0 - 2021

**PREPARADO POR:** Oficina de Control Interno

**FECHA:** 24 de Abril de 2.021

**APROBADO POR:** Gerente Empresa Social del Estado.

