

PROCESO: SERVICIO FARMACÉUTICO (SFA).

PROCEDIMIENTO: Dispensación de Medicamentos, Dispositivos Médicos y Reactivos.

OBJETIVO GENERAL: Garantizar la oportuna y correcta entrega de los Medicamentos, Dispositivos Médicos y Reactivos, educando al usuario externo, minimizando el riesgo y promoviendo la adherencia al tratamiento.

DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Adherencia al tratamiento:** como el cumplimiento del mismo; es decir, tomar la medicación de acuerdo con la dosificación del programa prescrito; y la persistencia, tomar la medicación a lo largo del tiempo.
- **Afiliación:** Es el procedimiento mediante el cual los potenciales beneficiarios del Régimen Subsidiado y su núcleo familiar se vinculan al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Base datos:** Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.
- **Bioseguridad:** es un enfoque estratégico e integrado para analizar y gestionar los riesgos relevantes para la vida y la salud humana, animal y vegetal y los riesgos asociados para el medio ambiente.
- **Dispensación:** es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado realizada por el personal de la salud encargada de su utilización.
- **Dispositivos Médicos:** Instrumento, herramienta, máquina, implemento de prueba o implante que se usan para prevenir, diagnosticar o tratar la enfermedad u otras afecciones.
- **Evento adverso:** es cualquier suceso indeseable experimentado por un paciente, independientemente de que se sospeche o no del medicamento administrado.
- **Factura:** Cuenta en la que se detallan los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.
- **Farmacología:** Ciencia que estudia la composición, las propiedades y la acción terapéutica de los medicamentos.
- **Fecha de vencimiento:** Fecha después de la cual, un lote de un producto no puede ser utilizado como tal por no cumplir con las exigencias de calidad.
- **Instituto de vigilancia y control de medicamentos y alimentos - INVIMA:** Es la institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecutar las políticas formuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la inspección, vigilancia y control de calidad de los medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y médicos.
- **Lote:** Cantidad definida y homogénea de una materia prima, material de acondicionamiento o de un producto que posee las especificaciones de calidad, elaborado en un proceso o serie de procesos determinados, realizado(s) bajo condición(es) constante(s).
- **Material médico quirúrgico:** Son todos aquellos elementos materiales que intervienen en la realización de una intervención quirúrgica.
- **Medicamento comercial:** Es el nombre de marca con el que se reconoce el fármaco, este nombre es dado por el laboratorio productor del medicamento.

Salud Integral para Todos
Nit 890907297-3

 Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com

DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Medicamento fotosensible:** Aquel medicamento sensible a la luz que reacciona al contacto con la luz, produciendo alteraciones en su composición química
- **Medicamento genérico:** Denominación Común Internacional para las Sustancias Farmacéuticas (DCI), Es el nombre con el que se reconoce el fármaco internacionalmente y en el mundo científico.
- **Morbilidad:** Cantidad de personas que enferman en un lugar y un período de tiempo determinados en relación con el total de la población.
- **Producto Termosensible:** Aquel medicamento sensible a la temperatura y humedad que reacciona produciendo alteraciones en su composición química.
- **Promoción y Prevención – PyP: Prevención:** se refiere al control de las enfermedades poniendo énfasis en los factores de riesgo, y poblaciones de riesgo; en cambio la **Promoción de la salud está** centrada en ésta y pone su acento en los determinantes de la salud y en los determinantes sociales de la misma (cuando se hace referencia a prevención se centra en la enfermedad y cuando se habla de promoción en la salud).
- **Reactivos:** Sustancia que se usa en pruebas de laboratorio. Los reactivos se usan en una reacción química para detectar, medir, o elaborar otras sustancias.
- **Red de frío:** Conjunto de normas, actividades y procedimientos que aseguran la correcta conservación de los medicamentos y dispositivos médicos durante su transporte, manejo y distribución, desde el laboratorio que las produce hasta que son aplicadas a la población.
- **Regente de farmacia:** es aquel farmacéutico nombrado para cubrir sustituciones que son más prolongadas en el tiempo que aquellas que puede realizar un farmacéutico sustituto.
- **Registro sanitario:** Es el documento expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, envasar; e importar un medicamento o dispositivo médico con destino al consumo o su uso.
- **Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o un evento indeseable, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- **Químico Farmacéutico:** Es el profesional de la salud con sólidos conocimientos relacionados con el medicamento y productos afines así como con la interacción de sustancias químicas con los seres vivos sanos o enfermos.
- **Seguridad del paciente:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Usuario de la Salud:** es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. Debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

RESPONSABLE (S) DEL PROCEDIMIENTO:

- Regente de farmacia



CONDICIONES:

El tiempo de entrega para medicamentos faltantes al momento de la dispensación será no mayor a 72 horas.

Se le deben dar a conocer los derechos y los deberes a todos los usuarios.

El usuario debe ser atendido en condiciones de privacidad y confidencialidad de la información que se le esté suministrando.

No se permite bajo ninguna circunstancia la asesoría farmacológica por parte del personal diferente al Químico Farmacéutico.

Sí el usuario no cumple con toda la documentación exigida, no le será entregado los medicamentos prescritos:

- Documento de identidad original.
- Usuarios mayores de 12 años.
- Si pertenece a los programas de P y P debe presentar el carnet de citas.

Sí el usuario no se encuentra en las bases de datos respectivas, o en caso de que tenga una doble afiliación no le será entregado los medicamentos prescritos.

Las fórmulas prescritas que estén adscritas al programa de promoción y prevención de la ESE, para hipertensión y diabetes no tendrán una vigencia mayor a 3 meses y para planificación familiar no mayor a 6 meses, la dispensación de estos se hará de manera mensual hasta cumplir con la cantidad prescrita para los tres o seis meses. Las fórmulas de morbilidad tendrán una vigencia de 72 horas.

Se deben reportar los riesgos del servicio y en caso de presentarse un evento adverso debe ser reportado oportunamente.

Todo funcionario deberá dar cumplimiento a la política de seguridad del paciente.

Todo funcionario deberá cumplir las normas de bioseguridad y el manejo de residuos según lo establecido por la institución.

En caso de presentarse un derrame de medicamentos deberá cumplir con lo establecido en el protocolo de derrames de la institución.

MATERIALES NECESARIOS:

RECURSO HUMANO

- Regente de farmacia

RECURSO FÍSICO

- Equipo de oficina

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO BAJO EL CICLO PHVA

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Recepción de fórmula	1.1. Saluda al usuario amablemente, solicita la fórmula verificando la existencia de los medicamentos prescritos.	✓ Fórmula
H	2. Verificación de la fórmula	2.1. Retroalimenta al usuario sobre los medicamentos a llevar o en cuales no hay en existencia.	



CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
H	3. Dispensación de medicamentos	3.1. Verifica los siguientes criterios de la fórmula para su dispensación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y vigencia de 3 días hábiles para las fórmulas. ▪ Verificar que contenga la firma y registro médico ▪ Los medicamentos prescritos se encuentren acorde al diagnóstico, la forma farmacéutica, y que esta coincida con la dosis y frecuencia de administración. ▪ La cantidad coincida con el periodo de duración del tratamiento. 	✓ Fórmula
		3.2. Se retiran de las estanterías los medicamentos con la factura y entregando con la fórmula, como filtro para minimizar el riesgo de equivocación en la entrega.	✓ Fórmula ✓ Factura
		3.3. Dispensar uno por uno los medicamentos prescritos frente al usuario, constatando la entrega correcta de los mismos y dando la información oral o escrita sobre: almacenamiento, forma de reconstitución de medicamentos cuya administración sea la vía oral, medición de la dosis; cuidados que se deben tener en la administración del medicamento, y la importancia de la adherencia al tratamiento.	
		3.4. Los medicamentos que no se entregan en el empaque original por estar fraccionados, deben ir en bolsa hermética, debidamente rotulada con la información del medicamento: Nombre, lote, fecha de vencimiento y registro INVIMA	
V	4. Verificación de la Dispensación	4.1. Realizar encuestas de satisfacción: La Regente de Farmacia debe de realizar determinadas encuestas a los usuarios sobre la atención y entrega de los medicamentos a los diferentes usuarios	✓ Encuesta
		4.2. Presentar los respectivos Informes: La Regente de Farmacia debe presentar en forma periódica los informes ante los diferentes entes externos, de control y ante el comité directivo	✓ Informes
A	5. Implementar Acciones de mejora, preventivas y correctivas	5.1. Establecer Plan de Mejoramiento: La Regente de farmacia presentan al Control Interno el Plan de Mejoramiento para la ejecución de las no conformidades presentadas en las auditorías al proceso y en los informes de seguimiento y evaluación.	✓ Plan de mejoramiento
		5.2. Establecer las respectivas acciones: Una vez definidas las acciones, se procede con su aplicación por parte del funcionario o los funcionarios responsables del proceso.	✓ Formato con las acciones

CONTROL DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS E INSUMOS

Puntos de Control	Que se Controla	Como se Controla	Quien lo Controla
Dispensación frente a la fórmula	Lo dispensado corresponde a lo formulado	Verificación	Regente de farmacia
Verificación de la Dispensación	Que se realicen las encuestas de satisfacción a los usuarios	Con la tabulación de las encuestas y el informe final	Regente de farmacia Auxiliar Administrativa SIAU.
Implementar acciones	Que se elabore un plan de mejoramiento y se le realice el seguimiento	Con el seguimiento al plan de mejoramiento	Líder del proceso. Comité de control Interno



REGISTROS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Código del Documento	Nombre del Documento	Responsable de los Documentos	Lugar de Almacenamiento (Protección)	Recuperación del Documento	Tiempo de Retención
NA	Formula medica	Regente de Farmacia y Archivo Clínico	Archivo de Gestión del área del Servicio de Farmacia	En las carpetas de las series y subseries documentales y en medio magnético programas de XENCO	Según las TRD
2348 - 32	Factura				
2348 - 32	Encuesta				
2348 - 21	Informes				
2348 - 29	Plan de mejoramiento				
2348 - 32	Formato con las acciones				

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0 - 2021	24/04/2021	Creación del documento

PRODUCTO O RESULTADOS ESPERADOS:

- 1) Medicamentos y dispositivos médicos dispensados de forma segura para los usuarios.
- 2) Usuarios satisfechos con la entrega de los medicamentos.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32

VERSIÓN: 1.0 - 2021

PREPARADO POR: Grupo Calidad – Control Interno

FECHA: 24 de Abril de 2021

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.


Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

 Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com