



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

**REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE
DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS
UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL
HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR
ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL
ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015**

Proyecto previo a la obtención del título de tecnóloga en administración de boticas y
farmacias

Autora: Yessenia Gabriela Cabascango Fernández

Tutor: Ing. Giovanni V. Urbina

Quito Octubre 2015



DECLARATORIA

Yo, Yessenia Gabriela Cabascango Fernández, portadora de la cedula de ciudadanía N° 172657327-0, estudiante de la carrera de boticas y farmacia libre y honestamente he realizado mi tesis sobre “REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL “HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015, lo expuesto en este trabajo ha sido respetando las diferentes fuentes de información, y realizando las citas correspondientes.

Yessenia Gabriela Cabascango Fernández

172657327-0



CESION DE DERECHOS

Yo, Yessenia Gabriela Cabascango Fernández, en calidad de autora de la tesis realizada sobre “REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015; alumna de la escuela de salud, de la carrera de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor al Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

C.I. 172657327-0

REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por darme paciencia, fortaleza, fuerza y ánimo para superarme y llegar a cumplir todas mis metas.

A mis padres y hermanos ya que ellos son el pilar fundamental en mi vida, quienes han estado siempre apoyándome en todo momento.

A mi gran amiga Wendy Chauca quien me brindo su amistad y su apoyo incondicional durante todo este periodo académico.

Al prestigioso Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”, por abrirme las puertas y permitirme ser una persona constante, dándome la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi tutor Ing. Giovanni Urbina, Gracias por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre a favor de la culminación de esta retadora carrera que luego de mucho sacrificio la voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente y administrativo, por su paciencia y conocimientos impartidos.



DEDICATORIA

A mis padres Julián Cabascango y Rosario Fernández, por darme la oportunidad para continuar con mis estudios, por su infinito amor y paciencia al estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida, por creer en mí y apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por el ejemplo de perseverancia y constancia que los caracteriza y que me han inculcado siempre.

A mis hermanos Brayan y Kevin por alegrarme la vida con sus locuras, por sus consejos, motivación y sus experiencias que me han ayudado a cambiar y ver la vida de manera diferente



A toda mi familia, tíos, tías, primos y primas por que me han apoyado con sus consejos.

A mis grandes amigas y amigos Wendy, Pamela, Gabriela, Silvana, Jeymi, Maggi, Byron, Kevin, Juan Carlos, Andrés, Henry, y Junior, quienes han estado y siguen Estando conmigo apoyándome, y sobre todo a mi mejor amiga Wendy Chauca quien me ayudó mucho para lograr culminar mis estudios con su incondicional apoyo e infinita paciencia, con sus sabias palabras y locuras que llenaron y cambiaron mi vida por completo gracias mi Wendiluu.

A la familia Cruz Gómez por brindarme su apoyo, amistad y cariño quien en todo momento han estado al pendiente de mí, y sobre todo a Cristhian quien fue y sigue siendo el pilar fundamental para continuar mis estudios su apoyo y su constante motivación me han sido de mucha ayuda para culminar esta carrera.

Al personal de farmacia del hospital Raúl Maldonado Mejía quienes me dieron la oportunidad de realizar mis practicas pre profesionales en donde conocí grandes personas y aprendí mucho. A DIOS porque el me guía y bendice mi camino dándome fuerza para seguir y cumplir mis metas.



INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
CESION DE DERECHOS	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO 1.....	1
1.1 CONTEXTO.....	1
1.02 JUSTIFICACIÓN	4
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.....	5
1.04 ANÁLISIS DE LA MATRIZ T.....	8
CAPITULO II	10
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	10
2.01.01 ANÁLISIS DEL MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	12
2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	14
2.02.01 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS.....	16
CAPITULO III.....	18
3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	18
3.01.01 ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	21
3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS	22
3.02.01 ANALISIS DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS	24
CAPITULO IV.....	25
4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	25
4.01.01 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE ALTERNATIVAS.....	27
4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO	28
4.02.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	30
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	31
4.03.01 ANÁLISIS DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	33
4.04 MARCO LÓGICO.....	35
4.04.01 ANÁLISIS DEL MARCO LOGICO.....	37
CAPITULO V	38



5.01 ANTECEDENTES	38
5.02 DESCRIPCIÓN	40
5.3 FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	41
CAPITULO VI.....	80
6.01 RECURSOS.....	80
6.02 PRESUPUESTO.....	82
6.03 CRONOGRAMA	86
CAPITULO VII	87
7.01 CONCLUSIONES	87
7.02 RECOMENDACIONES	90
Referencias.....	92
ANEXOS	95



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ T	7
Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	15
Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	26
Tabla 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	29
Tabla 5 MARCO LÓGICO	36
Tabla 6 DESCRIPCION DEL PRESUPUESTO	82
Tabla 7 PRESUPUESTO DE EQUIPOS	83
Tabla 8 PRESUPUESTO DE MATERIALES	84
Tabla 9 PRESUPUESTO TOTAL	85
Tabla 10 CRONOGRAMA	86



INDICE DE GRÀFICOS

Grafico 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	11
Grafico 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	20
Grafico 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS	23
Grafico 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	32
Grafico 5 Dispensación de medicamentos	49
Grafico 6 dispensación de medicamentos	50
Grafico 7 Coche para la dispensación de medicamentos	51
Grafico 8 medicamentos Bustamante.....	53
Grafico 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.	60
Grafico 10 MAPEO DE LOS PROCESOS	61
Grafico 11 DIAGRAMAS DE TODOS LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA	63
Grafico 12 ÁREA DE RECEPCIÒN	65
Grafico 13 ÀREA DE ALMACENAMIENTO	67
Grafico 14 DISPENSACIÓN.....	69
Grafico 15 ENTREGA DE UNIDOSIS	71
Grafico 16 INGRESOS DE RECETAS AL SISTEMA	73
Grafico 17 CAMBIO DE TURNO	75



RESUMEN EJECUTIVO

El motivo para realizar este proyecto es el inadecuado uso del manual existente dentro del departamento de farmacia, en donde los auxiliares no aplican los procesos y procedimientos al momento de realizar la dispensación de medicamentos por dosis unitaria, es por eso que se ha pensado en realizar la reingeniería del manual existente, en donde luego de haber realizado el levantamiento de cada uno de los procesos y procedimientos, identificado puntos críticos se han eliminado y cambiado por nuevos procesos los cuales al ser descritos y plasmados en diagramas le serán de mucha ayuda a los auxiliares del departamento de farmacia y por qué no a todas aquellas personas que quiera hacer buen uso y aplicación del presente manual .

La reingeniería del manual y la capacitación de uso sobre los nuevos procesos y procedimientos dada a los auxiliares de farmacia les ayudaran a brindar un mejor servicio en el departamento al momento de realizar la dispensación, logrando así disminuir los errores y asegurar la calidad de vida del paciente.



ABSTRACT

The reason for this project is the misuse of existing manual in the pharmacy department, where no auxiliary processes and procedures applied at the time of dispensing drugs per unit dose is why it has been thought of conduct reengineering the manual there, where after making the lifting of each of the processes and procedures, identified critical points are eliminated and changed by new processes which to be described and reflected in diagrams will be of much help to Auxiliary department of pharmacy and no to all those people who want to make good use and application of this manual.

Reengineering and training manual for use on the new processes and procedures given to pharmacy assistants help them provide better service in the department at the time of dispensing, achieving reduce errors and ensure the quality of life patient.

CAPITULO 1

1.1 CONTEXTO

La Reingeniería de los procesos afirma HINDLE (2008). “Es un enfoque novedoso para el cambio de la organización, es decir es la reconsideración fundamental y un rediseño radical de los procesos para lograr mejoras sorprendentes en algunas mediciones cruciales de rendimiento, como costo, calidad, servicio y velocidad”. Pag.187

AMARU (2009). Manifiesta: “El proceso es la forma en que sus integrantes interactúen para realizar la actividad y poder trabajar con más organización”.Pág.332

En la actualidad la mayoría de las organizaciones o empresas públicas o privadas funcionan con nuevos diseños administrativos en los cuales los diferencia de los demás, ya que no todas las empresas funcionan de la misma manera actualmente surgen nuevos paradigmas de administración, entre los cuales está la reingeniería, que se fundamenta en la premisa de que no son los productos los que dan valor si no los procesos los cuales llevan a la empresa a tener un reconocimiento diferencial.



Con la reingeniería de procesos toda empresa u organización puede llevar a cabo excelentes procesos los cuales les ayuden a funcionar de manera adecuada teniendo como fin el cumplimiento de metas previstas, en Ecuador los manuales de procesos y procedimientos de los diferentes hospitales de servicio público no son utilizados correctamente y pocos conocen de los procesos internos que se deben llevar a cabo, por este motivo se ejecutara una reingeniería del manual de procesos y procedimientos del sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria aplicada al departamento de farmacia del Hospital “Raúl Maldonado Mejía”, de Cayambe para la disminución de errores y aumentar la seguridad del paciente, en donde se realizara el levantamiento de cada uno de los procesos, procedimientos, puntos críticos existentes.

El factor social está involucrado dentro de este proyecto ya que son la parte fundamental para la ejecución de la reingeniería con la cual verificaremos el nivel de satisfacción que se dará al paciente con la utilización del nuevo manual de procesos.



Todo este proyecto se da bajo los parámetros del objetivo 3 del Plan Nacional del Buen Vivir, “MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION”, según la constitución, en los artículos 66 establece el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación, nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso, ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. “por ello mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y muy complejo. Plan Nacional del buen vivir (2013) Obj.3.

Este es un punto muy importante dentro de mejorar la calidad de vida, con el cual estamos trabajando para brindar un servicio óptimo y de calidad que se debe dar tanto a pacientes como los mismos dependientes. El realizar el uso adecuado de los manuales existentes de procesos ayudara a la disminución de errores y por tanto a la disminución de recursos.

Este proyecto se verá realizado en la zona 2 Provincia de Pichincha Cantón Cayambe, Hospital “Raúl Maldonado Mejía”, departamento de farmacia.



1.02 JUSTIFICACIÓN

Una de las funciones más importantes dentro del departamento de farmacia del hospital es el proceso de dispensación y distribución de medicamentos por dosis unitaria, donde se debe tener procesos y procedimientos adecuados que beneficie su buen funcionamiento, y los empleados conozcan que hacer en las diferentes situaciones.

La necesidad de realizar este proyecto se basa en los constantes reclamos que los trabajadores reciben de los usuarios, por lo que se ha visto una insatisfacción de los mismos, es entonces que se necesita realizar un estudio que defina las causas que verifique esta baja de pacientes.

La importancia de este tema es dar a conocer cómo afecta el inadecuado uso de procesos en el área de dispensación y expendio de medicamentos por dosis unitaria en la farmacia, por lo que los pacientes se han mostrado insatisfechos, por tal motivo se ha planteado realizar el estudio de las causas y efectos que presenta el problema central, objetivo del estudio.



1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

La matriz T es una herramienta grafica que muestra la conexión o relaciones entre ideas, problemas, causas y procesos, métodos y objetivos, en general es un conjunto de datos que permite analizar y clasificar sistemáticamente la presencia e intensidad entre dos o más ideas que necesita para plantear estrategias y ayudar al departamento de farmacia a mejorar sus procesos en dispensación y distribución de medicamentos de esta forma brindar un servicio seguro al paciente.

Es útil para establecer la relación entre distintos elementos o factores, así como el grado en el que esté presente, haciendo perceptibles los patrones de responsabilidad.

La Matriz T está conformada por:

- **Problema central.** Situación actual
- **Situación empeorada.** Situación que bloquea
- **Situación mejorada.** Situación que ayuda al cumplimiento de metas
- **Fuerzas impulsadoras.**- Intensidad de mejora
- **Fuerzas bloqueadoras.** Actúan y bloquean el cambio
- **Intensidad.**- Fuerza de actuación.
- **Potencial de cambio.**-Fuerza de cambio.

Tabla 1 MATRIZ T

SITUACIÓN EMPEORADA	PROBLEMA CENTRAL				SITUACIÓN MEJORADA
Pacientes insatisfechos	Atención y servicio inadecuado en la dispensación de medicamentos por dosis unitaria				Pacientes satisfechos.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Conocer el manual de procesos y procedimientos existente en el departamento de farmacia.	4	2	4	5	Aplicación del manual de procesos y procedimientos del departamento de farmacia.
Aplicar procesos y procedimientos adecuados en la distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria.	3	3	4	4	No aplicar los procesos y procedimientos dados.
Documentar cada uno de los nuevos procedimientos, detalladamente en cada cambio de turno.	4	4	4	5	Falta de comunicación de los nuevos procesos en los cambios de turno.
Salvaguardar la seguridad del paciente.	3	4	3	5	Dependientes insensibles con seguridad del paciente.

Nota: Matriz T aplicada al departamento de farmacia del hospital “Raúl Maldonado Mejía” correspondiente a la problemática que se da en la actualidad.

Elaborado por: Gabriela Cabascango



1.04 ANÁLISIS DE LA MATRIZ T

En la matriz T las fuerzas impulsadoras son aquellas actividades que realizan una mejora o cambio de las mismas obteniendo un avance del proyecto mientras que las fuerzas bloqueadoras son aquellas actividades que se inmovilizan y de tal manera no se logre el avance del proyecto.

Luego de realizar la matriz T y analizado cada una de las fuerzas impulsadoras encontramos: que el conocer el manual de procesos y procedimientos existente en el departamento de farmacia ayudara a que se aplique los procesos y procedimientos adecuados al momento de la dispensación y expendio de medicamentos por dosis unitaria, el documentar cada uno de los procesos y procedimientos detalladamente en cada cambio de turno mejorara la comunicación interna y por tanto ayudara a salvaguardar la seguridad del paciente.

Las fuerzas bloqueadoras encontramos: el desconocimiento del manual existente por lo que no se aplica los procesos y procedimientos dados, esto ocasiona la falta de comunicación y por ende el desconocimiento de los nuevos procesos en cada cambio de turno.



Todas estas fuerzas las he realizado mediante un estudio previo al departamento de farmacia del hospital, verificando cada uno de los aspectos positivos que nos permiten avanzar con nuestro proyecto, y los aspectos negativos los cuales debemos mejorar y solucionar para evitar que el problema incremente.

CAPITULO II

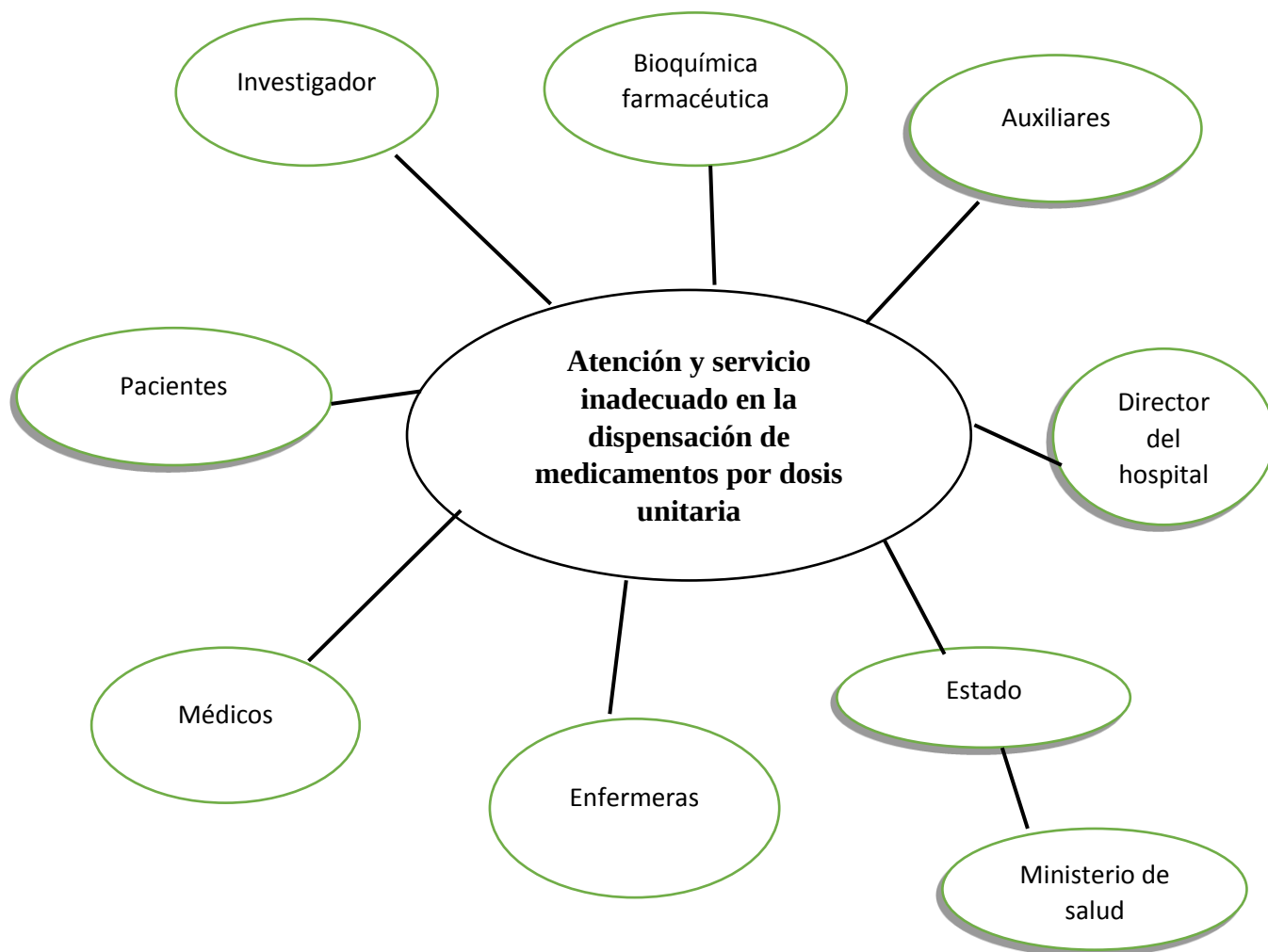
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS

El mapeo de involucrados es una técnica complementaria, que permite identificar a aquellas organizaciones interesadas en el proyecto.

Además permite establecer a aquellas personas afectadas en el desarrollo del mismo ya sea en sentido positivo o en negativo, permitiendo contribuir u obstaculizar el resultado, buscando identificar a los actores claves del proyecto y permitiéndoles expresar sus intereses, importancia e influencia sobre resultados de una investigación.

En general son todos los agentes que participan de alguna manera en el diseño, aprobación, implementación, operación y evaluación de un proyecto, siendo seres humanos con intereses diversos que pueden estar afectados por la puesta en marcha de una acción modificadora de un estado. Tratando de identificar a los grupos que de manera: directa e indirecta están relacionados con el problema que se desea solucionar.

Grafico 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS



Nota: Mapeo de involucrados directos e indirectos

Elaborado por: Gabriela Cabascango

2.01.01 ANÁLISIS DEL MAPEO DE INVOLUCRADOS

Hemos citado a los principales actores, como son:

- El Estado cuyo interés en este proyecto es mejorar la salud, PNBV Art 66 “establece el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación, nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso, ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”, por ello mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y muy complejo.
- Tenemos al director del Hospital “Raúl Maldonado Mejía” quien es el encargado de velar por el bienestar de la organización.
- La bioquímica farmacéutica quien es la encargada de mantener en correcto orden el departamento de farmacia y por ende el stock suficiente en medicamentos e insumos.
- Los dependientes de farmacia que son los encargados del expendio y dispensación de medicamentos, en donde deben conocer de la existencia del manual y su correcta aplicación.

- Los pacientes quienes son los beneficiarios o afectados en la dispensación adecuada o inadecuada de medicamentos.
- Los médicos quienes rectan dependiendo de la patología que presenta el paciente y verificando la existencia de medicamentos en la farmacia.
- Los enfermeros quienes administran el medicamento correcto al paciente correcto por la vía correcta.
- y en última instancia está el investigador, que mediante la investigación podrá resolver una serie de errores y puntos críticos que se está dando en el departamento.

2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

En primera instancia se encuentran los acuerdos, que son los intereses logrados en torno al problema central, luego tenemos los intereses sobre el problema central que es lo que impulsa las actuaciones de los actores en referencia al problema.

“Además se encuentran los problemas percibidos que son las situaciones negativas que limitan para resolver el problema central. Encontramos también las capacidades, recursos y mandatos que son los medios a las condiciones que disponen los actores para apoyar las acciones del proyecto”. (RovayoAndres, p.26)

Por otro lado se encuentra los intereses sobre el proyecto estas son las expectativas o necesidades insatisfechas relacionadas con el problema central, esperando que el proyecto responda a la problemática.

Tenemos a los conflictos son los intereses que no se logran conciliar entorno al problema y finalmente están los acuerdos que es el interés que se logra conciliar en torno al problema.

Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Estado	Mejorar la salud y la calidad de vida	Escasa información del departamento.	Manual de procesos del sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria.	Promover y garantizar el buen uso de los procesos.	Inexistentes talleres sobre el tema.	Proveer información actualizada
Director	Implementa estrategias	Falta de información sobre el uso del manual.	Información detallada sobre los procesos a realizar.	Mejorar su servicio.	Escasa comunicación.	Concientizar al personal del hospital
Bioquímica y dependientes	Aplicar la información existente del manual del sistema de dispensación y distribución, procesos y procedimientos.	Deficiente aprendizaje por la mala información.	Capacitar al personal.	Garantizar una atención optima a los pacientes.	Despreocupación por parte de los trabajadores en la aplicación de procesos.	Capacitaciones
Pacientes	Recuperar su salud a través de una buena atención y seguridad.	La inseguridad al momento de adquirir un medicamento.	Satisfacer sus necesidades	Mejorar la percepción de los pacientes sobre el departamento de farmacia.	Inadecuado uso de los procesos.	Seguridad del paciente.
Doctores y enfermeras	Salvaguardar la seguridad del paciente	Falta de información	Mejorar el número de stock de medicamentos.	Garantizar su servicio.	Carencia de medicación	Brindar un servicio de calidad
Gabriela Cabascango	Desarrollo del proyecto para una futura mejora de este departamento.	Desconsideración de los trabajadores al realizar sus actividades.	Incentivar el aprendizaje de procesos.	Mejorar la calidad de vida	Carencia de la información sobre el tema	Brindar capacitación sobre los problemas percibidos

Nota: Matriz de análisis de involucrados sus principales actores y los intereses sobre el problema central, los recursos a utilizar, los conflictos potenciales que se puede potenciar en el departamento de farmacia.

Elaborado por: Gabriela Cabascango

2.02.01 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS

El estado es uno de los principales involucrados ya que su principal interés es mejorar la salud y calidad de vida de los pacientes, pero se ha podido percibir, problemas con el inadecuado uso del manual existente en el departamento de farmacia.

Tenemos al director del hospital “Raúl Maldonado Mejía” que su interés sobre el problema es implementar estrategias que ayuden a mejorar el servicio y la concientización de los empleados al paciente al momento de dispensar el medicamento solicitado.

Luego está la bioquímica y los dependientes farmacéuticos quienes tienen como interés la aplicación de la información existente del manual de sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria en donde la bioquímica farmacéutica realizara la capacitación correspondiente del uso adecuado del manual así lograr garantizar la seguridad del paciente al momento de la dispensación.

También están los pacientes que su principal interés es recuperar la salud y su seguridad, logrando así tener la satisfacción del mismo frente al servicio brindado.



Los médicos y enfermeras tienen como interés salvaguardar su seguridad del paciente brindando un servicio de calidad.

Como último tenemos al investigador que su principal interés es el desarrollo del proyecto para mejorar los procesos y procedimientos del departamento de farmacia, siendo su principal problema la despreocupación de los trabajadores de esta área, el curso es la motivación al aprendizaje de procesos para mejorar la calidad de vida de los pacientes, una de las cosas que me limitan es la poca información del departamento.

CAPITULO III

3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS

La investigación del árbol de problemas (Pacheco, 2002) menciona que “es una herramienta visual de análisis que se utiliza para el problema con precisión, especificando las causas y los efectos, que más adelante formaran las bases para dar las soluciones. Pág. 26

La construcción del árbol de problemas se da de la siguiente manera:

1. A partir del problema central y los problemas presentados involucrados se realiza las causas y efectos entre los mismos.
2. Establecer niveles causa-efecto.
3. Establecer los efectos generados por el problema central.
4. Visualizar las relaciones en el diagrama.

El enunciado del problema afecta a un determinado grupo humano y un determinado ámbito geográfico.

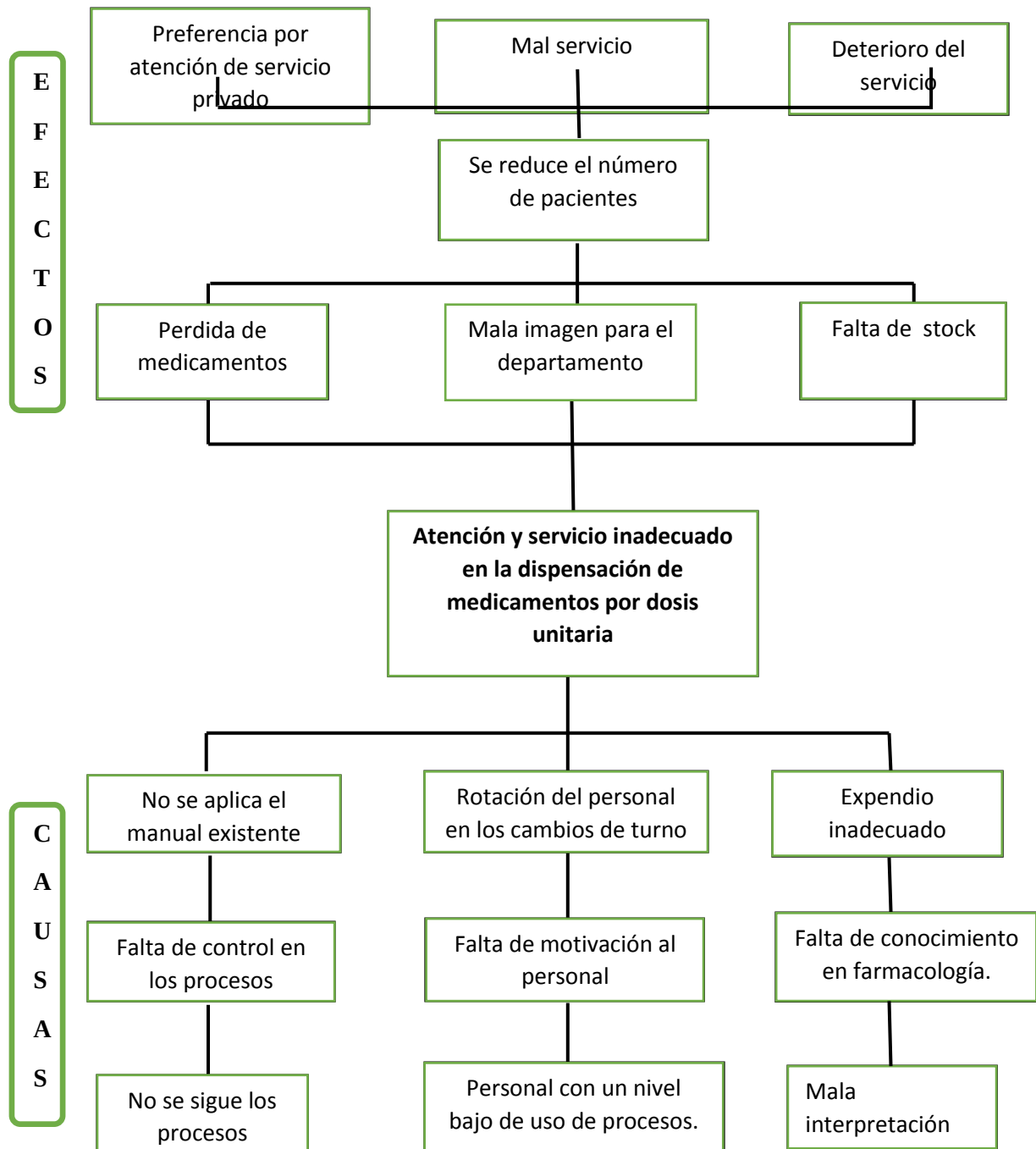


La identificación de las causas directas del problema central se considera como puntos clave, y corresponden a los factores que el aparecimiento del problema.

La identificación de las causas indirectas representan los factores que originan la existencia de las causas y efectos que inciden directa o indirectamente en el aparecimiento del problema.

Las causas estructurales provocan los problemas causa-efecto indirectos del problema central en un entorno económico, social, político, tecnológico, poblacional.

Grafico 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS



REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015



Elaborado por: Gabriela Cabascango

3.01.01 ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS

Mediante el árbol de problemas podemos determinar que no se realiza el uso del manual el cual al no haber un control en los procesos no se aplica, en la rotación del personal en los cambios de turno y la falta de motivación tenemos como resultado un personal con un nivel bajo en conocimiento, al realizarse la mala interpretación de las recetas tenemos como un factor la falta de conocimientos en farmacología lo que ocasiona un expendio inadecuado de medicamentos, todos estos factores nos dan como finalidad que se reduce el número de pacientes en el hospital y por ende en el departamento de farmacia brinda un mal servicio a los pacientes.

La mala atención y el servicio inadecuado de medicamentos por dosis unitaria da como efectos la pérdida de medicamentos, una mala imagen para el departamento y un sobre stock el cual produce una reducción en el número de pacientes, por ende los usuarios prefieren asistir a un servicio de atención privado ya que se ha visto el deterioro del servicio.

Todos estos factores deberían ser analizados por el director y la bioquímica los cuales planificarían estrategias para obtener mejoras en el departamento.



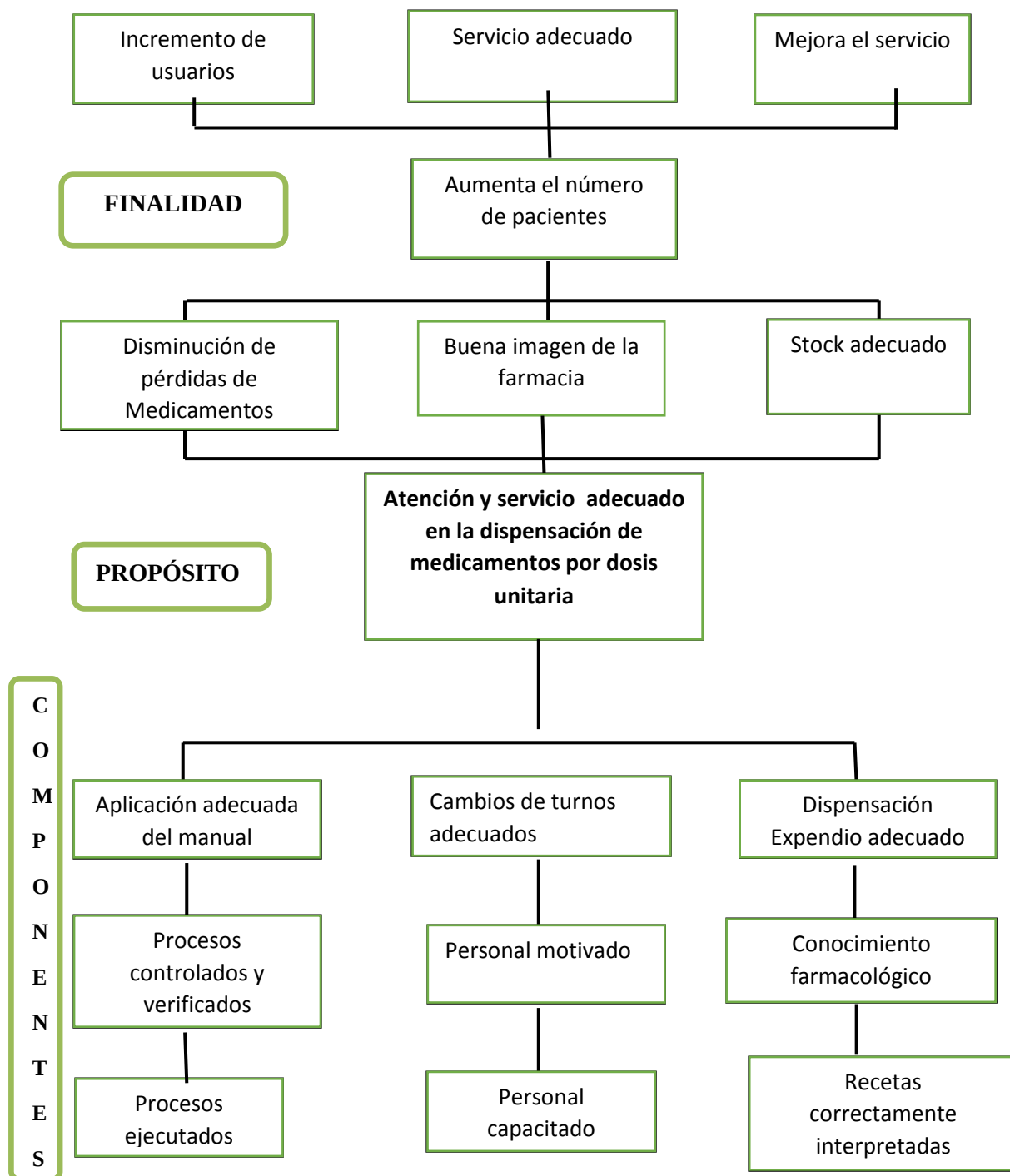
3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS

“Convertir las causas y efectos en medios del problema central en una forma positiva, estableciendo los distintos niveles jerárquicos generados desde el propósito, visualizar en un diagrama” (Prieto, 2008, p 72).

Se construye buscando las situaciones contrarias a las indicadas en el árbol de problemas. Los efectos se transforman en fines y las causas se transforman en medios.

Se verifica la lógica y pertinencia del árbol de objetivos, es el momento de eliminar y detectar vacíos.

Grafico 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS



Elaborado por: Gabriela Cabascango

REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL "RAÚL MALDONADO MEJÍA", PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015

3.02.01 ANALISIS DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS

Mediante el árbol de objetivos tenemos los medios que nos van a ayudar a solucionar el problema que es Atención y servicio adecuado en la dispensación de medicamentos por dosis unitaria, para mejorar el conocimiento del mismo con el uso adecuado del manual en donde se aplicara el control interno por parte del director.

Capacitar al personal, motivarlos para que tengan más iniciativa en su labor diaria y realicen el expedido de medicamentos adecuadamente, aumentará el número de pacientes y por ende será de preferencia asistir a la farmacia de la institución mas no a la de la competencia, el mejorar nuestro servicio ayudará a la organización y al departamento a verse mejor.

CAPITULO IV

4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

La matriz de análisis de alternativas muestra las etapas del diseño del proyecto, enfocados en lo realizable en las que se tomara las decisiones acerca de los objetivos que se incluirán y se excluirán, el alcance del proyecto y sus resultados. El análisis de los objetivos ofrece una imagen de todos los medios necesarios y suficientes para lograr sostener un cambio que beneficie.

Dentro de los estudios se dedujo además de un medio sistemático para hacer la elección buscando maximizar la contribución del proyecto a la resolución del problema y la estrategia a elegir dependerá de muchos factores pero es importante tener presente que cada alternativa puede beneficiar o afectar a las personas de diferente manera, por consiguiente el análisis de alternativas y la selección de la estrategia deben efectuarse, y es recomendable que la estrategia se lleve a cabo con la participación de las diferentes partes interesadas lo que asegurara que la estrategia del proyecto refleje adecuadamente sus prioridades y necesidades.(Castro, 2004,pag

19

Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Adecuada aplicación del manual	5	5	2	3	5	20	Media Alta
Procesos controlados y verificados	4	4	3	3	3	17	Media Alta
Procesos ejecutados	5	4	3	2	4	18	Media Alta
Reingeniería de procesos Personal motivado y capacitado	5	5	4	4	4	22	Alto
Dispensación adecuada	5	5	3	4	5	22	Alta
Recetas correctamente interpretadas	5	5	3	4	4	21	Alta
Total	29	28	19	20	26	120	

Nota: Matriz de análisis de alternativas

Elaborado por: Gabriela Cabascango



4.01.01 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE ALTERNATIVAS

Dentro de la matriz de análisis de alternativas tenemos objetivos como la adecuada aplicación del manual, procesos controlados, verificados y ejecutados, que tienen un nivel alto sobre el propósito de nuestro proyecto en donde participaran cada uno de los trabajadores que conforman el departamento de farmacia.

Otro objetivo importante tenemos la reingeniería del manual de procesos, personal motivado y capacitado que tiene un nivel alto el cual es de gran ayuda para llegar a la ejecución y culminación de nuestro proyecto.

Y como últimos objetivos tenemos la dispensación adecuada de medicamentos esto lo realizaremos conjuntamente con la interpretación correcta de recetas emitidas por el médico, todos estos objetivos tienen un nivel alto dentro del proyecto a ejecutar y con su adecuada aplicación se podrá llegar al propósito deseado.

4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO

Rogers, (2007) dijo: “Es una herramienta que puede utilizarse para comparar alternativas utilizando métodos cualitativos o cuantitativos, contiene las alternativas en las filas y los criterios en las columnas en cada casilla se anota la valoración de la alternativa respecto al criterio correspondiente junto con la información que sostiene dicha calificación, la columna final sirve para la valoración y es para cada alternativa”. (P24).

- Considerar la disponibilidad de los recursos técnicos, humanos, materiales y financieros.
- Considerar el tiempo de ejecución requerido por cada opción.
- Valorar la pertinencia política de las alternativas consideradas.
- Considerar el tipo de beneficiarios directos e indirectos así como aquellos excluidos o perjudicados por el proyecto.
- Considerar los riesgos que pueden afectar el futuro del proyecto.
- Considerar los impactos o efectos esperados del proyecto.
- Considerar la viabilidad de las alternativas de intervención.

Tabla 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVO	Factibilidad	Impacto de género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Reingeniería de procesos, personal motivado y capacidad	Los principales beneficiarios será el personal de la farmacia.	Equidad de género en cuanto al número de trabajadores en el departamento.	Protección al entorno físico	El director se involucrará más con el personal de la farmacia	Compromiso de todo el personal ante la problemática	22-32 baja 33-44 media 45-65 media alta 67-88 alta
	Se cuenta con una estrategia adicional que es el manual rediseñado.	Participación de género en condiciones iguales.	Se protege el uso de los recursos	Obtener información sobre las actividades	Aplicar actividades para obtener respuestas positivas a los procesos	
	Los beneficios son mayores.	Nivel de conocimientos equitativos tanto en hombres como mujeres	Protección al entorno psicológico	Implementar actividades para motivar al personal	Compromiso total del personal	
Total	16	16	16	16	16	80

Nota: ponderación de los objetivos, factibilidad. Impacto de género, ambiental y relevancia

.Elaborado por: Gabriela Cabascango

4.02.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Como objetivo principal tenemos la reingeniería de procesos y procedimientos, personal motivado y capacitado, el cual cuenta con un soporte de vital importancia siendo este el manual que será utilizado por los principales beneficiarios que es el personal del departamento de farmacia, con el cual se obtendrá beneficios mayores en cuanto a las expectativas, se verá la participación de género equitativamente en el cual muestren el nivel de conocimientos adquiridos durante el proceso.

Como un servicio de salud se ofrece la protección al entorno físico, además de proteger los recursos también se protege la salud mental de los trabajadores, involucrando al señor director a que contribuya con el cambio programado.

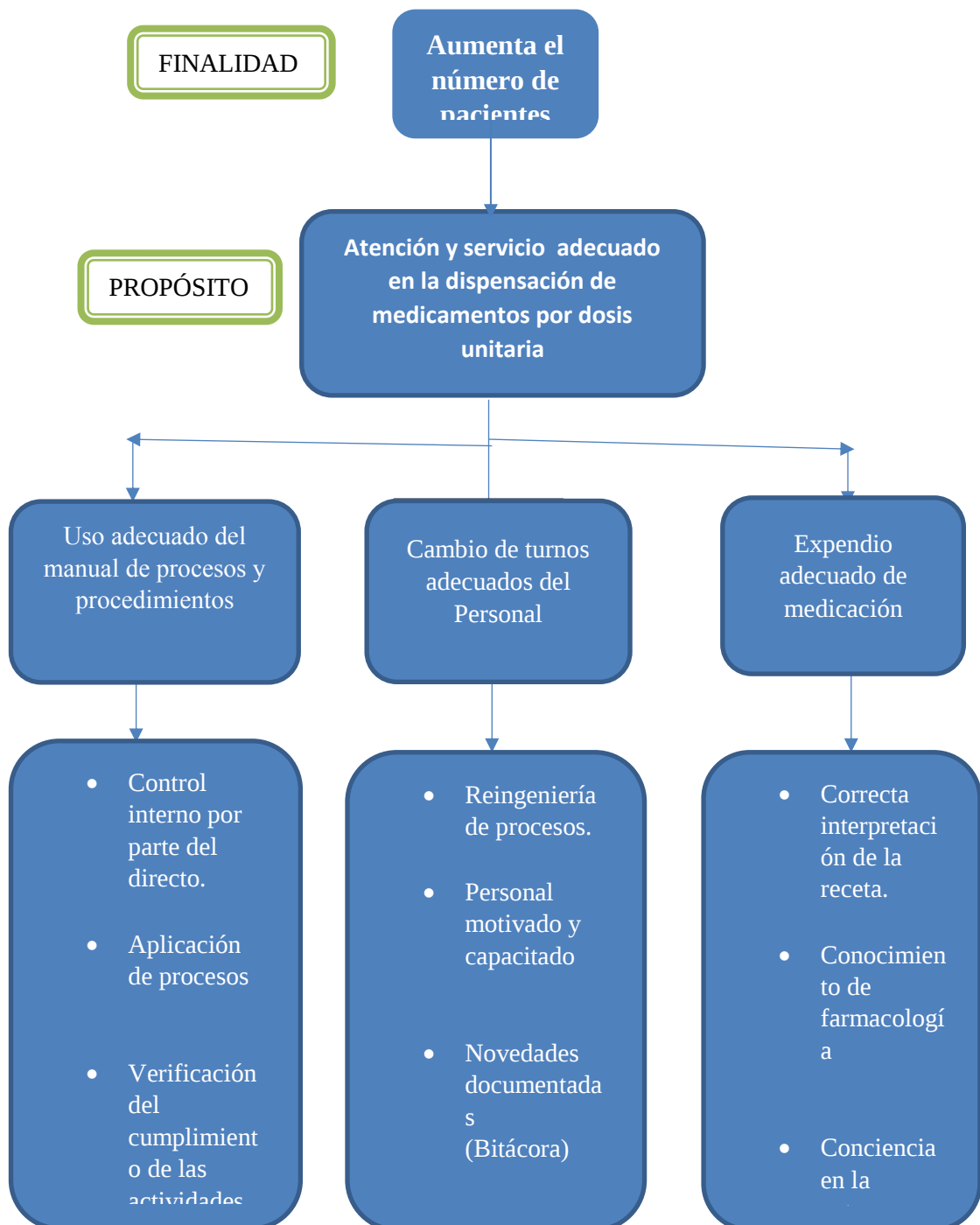
El compromiso del señor director y de todo el personal del departamento de farmacia es muy importante frente al nuevo cambio que se realizara en donde se aplicara actividades para mejorar y obtener resultados positivos a todos los procesos.

4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

“Establece la estructura y el alcance de las estrategias expresadas en el proyecto en conjunto con los objetivos que son considerados factibles de realización dentro de las posibilidades del proyecto determinando los límites del mismo además se definen los indicadores de los componentes y se identifican las actividades para la realización de las mismas con relación a sus componentes que pertenecen”.

(Navarro, p 26)

Es un esquema que relaciona las palabras o frases dentro de un proceso que permite identificar las ideas principales y secundarias según su orden lógico, significa tomar distancia para tener una visión clara de la situación para saber dicha visión que tenemos de la empresa es compartida por lo demás esto nos permite apreciar cómo estamos, así donde vamos y cómo vamos.

Grafico 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Elaborado por: Gabriela Cabascango

REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015

4.03.01 ANÁLISIS DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Mediante el análisis del diagrama de estrategias tenemos como finalidad el aumento de número de pacientes, quedando como propósito procesos y procedimientos adecuados dentro del departamento de farmacia, los cuales vendrán conformados por los siguientes componentes: la existencia de un manual de procesos y procedimientos, el cual tiene como objetivos; control interno por parte del director, aplicación con los nuevos procesos y procedimientos. Y la verificación del cumplimiento de cada una de las actividades.

Otro componente tenemos los cambios de turnos adecuados del personal que serán cumplidos a través de la reingeniería de procesos, también con un personal altamente capacitado y motivado en donde cada una de las novedades será anotada en una bitácora.

ANEXO N° 1

BITACORA



Por ultimo tenemos el expendio adecuado de medicamentos por dosis unitaria en donde sus objetivos son; la correcta interpretación de la receta con los conocimientos óptimos de farmacología y sobre todo tener consciencia al momento de realizar la entrega de medicamentos.

4.04 MARCO LÓGICO

Romero (1997) señaló que “Es una herramienta analítica utilizada para la planificación de la gestión de proyectos orientados a procesos, con el conjunto de acontecimientos con una relación acusar interna que incluye aspectos básicos que facilita el diseño, la ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones en cualquiera de los niveles”. (p.24)

El método fue elaborado a tres problemas comunes de proyectos:

- Planificación de proyectos carente de decisión.- los objetivos múltiples no están claramente relacionados con los objetivos del proyecto.
- Poco éxito con la ejecución del proyecto.- proyectos que no tuvieron resultados en la etapa de la ejecución.
- Carencia de un diagnóstico y una protección futura adecuada.- el marco lógico encara problemas y provee estrategias.

Tabla 5 MARCO LÓGICO

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Aumenta el número de pacientes	No. De recetas dispensadas al mes	El registro de dispensación diario.	Se desarrollaran programas de capacitación sobre el tema.
PROPÓSITO Atención y servicio adecuado en la dispensación de medicamentos por dosis unitaria.	N°. de pacientes atendidos al día.	Datos estadísticos después de la realización del manual (bitácora).	Seguimiento de la socialización y aplicación del manual.
COMPONENTES Uso adecuado del manual de procesos y procedimientos Cambio de turnos adecuados del Personal Expendio adecuado de medicación	No. De errores al día No. De personal estable al año. No. De medicamentos dispensados/ sobre el total de medicamentos existentes.	Manual propuesto en el capítulo 5. Datos estadísticos de la entrevista realizada. Mediante los memos que se hacen en esta situación.	Fomentar programas de ayuda profesional para todo el personal sobre la temática.
ACTIVIDADES 1.1Control interno por parte del director. 1.2Aplicación de procesos 1.3Verificación del cumplimiento de las actividades 2.1Reingeniería de procesos 2.2Personal motivado y capacitado 2.3Novedades documentadas 3.1Correcta interpretación de la receta. 3.2Conocimiento de farmacología 3.3Conciencia en la entrega	Gastos corrientes Gastos de trabajo. 50\$ Ediciones impresas. 40\$ Documentos de información 40\$ Aportaciones. Tutorías Otras aportaciones.	Entrevistas realizadas al personal de farmacia. Verificación que se cumpla la normativa del manual.	Difusión por parte de los empleados sobre el manual a otros colegas

Nota: marco lógico, indicadores de propósito, finalidad, componentes, actividades.

Elaborado por: Gabriela Cabascango

REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015

4.04.01 ANÁLISIS DEL MARCO LOGICO

Con el estudio realizado tenemos como finalidad del proyecto aumentar el número de pacientes el cual va en beneficio de la organización y por ende del departamento, dicho incremento se verificara por medio del indicador No. De recetas dispensadas al mes, el cual nos mostrara el avance o decaimiento de dicha finalidad con los registros diarios de dispensación del departamento.

Como propósito tenemos Atención y servicio adecuado en la dispensación de medicamentos por dosis unitaria, este punto lo veremos con el indicador de N° De pacientes atendidos al día.

Para lograr la finalidad del proyecto abarcaremos los siguientes componentes la existencia de un manual de proceso y procedimientos en donde su indicador es el No. De errores al día, cambios de turnos adecuados del personal se medirá atreves del departamento de talento humano donde se mostrara el No del personal estable al año y por ultimo tenemos el expendio adecuado de medicamentos por dosis unitaria en donde su indicador es No. De medicamentos dispensados/ sobre el total de medicamentos existentes. Todos estos componentes están constituidos de varias actividades las cuales al ser realizadas ayudaran a la correcta ejecución y culminación del proyecto aplicado en el departamento de farmacia hospitalaria.

CAPITULO V

5.01 ANTECEDENTES

Según el Licenciado Halliburton Eduardo (2006, p6) nos dice que:

El presente Manual para el Análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos, tiene como objetivo central desarrollar los principales elementos conceptuales y metodológicos destinados a sustentar la capacitación y asistencia técnica a brindar a las organizaciones del sector público. De este modo, buscamos facilitar la implementación de este nuevo modelo de gestión, en el que la formulación e implementación de políticas y los servicios deben ser prestados en términos de: calidad, tiempo y formas adecuadas, a un costo razonable y guardando los principios de ética y transparencia, de tal manera que se garantice la satisfacción total de los ciudadanos.



El manual de procesos y procedimientos es un documento de apoyo de carácter técnico y administrativo en el área de dispensación del departamento de farmacia del Hospital Raúl Maldonado Mejía ubicado en el Cantón Cayambe, sector El Estadio, el cual ayudara a sustentar el funcionamiento y presentación del área antes mencionada en base a una normativa y metodología utilizada, involucrando tanto al director del hospital como al personal que labora en el departamento a través de un instrumento fácil como es el manual de procesos y procedimientos de distribución de medicamentos por dosis unitaria que les permitirá desarrollar de mejor manera las actividades asignadas.

5.02 DESCRIPCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria aplicada al departamento de farmacia del hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe le será entregado al director actual del hospital en donde se verá plasmado en un acta la entrega formal de dicho manual, por ende a la bioquímica así también a los dependientes del departamento de farmacia el cual antes de su entrega se realizara la capacitación correspondiente del cómo se utilizará dicho manual con los nuevos procesos y procedimientos que se aplicaran para la entrega de medicamentos por dosis unitarias, su aplicación será verificada mediante una bitácora en donde estará plasmada la disminución de errores al momento de la entrega esto se lo realizara en un lapso de una semana tiempo en el cual los dependientes obtendrán el conocimiento adecuado del buen uso y aplicación del manual rediseñado, la persona quien no cumpla con lo indicado será sancionada con un informe por parte del director y el departamento de talento humano.

Plan de acción

ANEXO N° 2

5.3 FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

La creación de un manual de procesos y procedimientos para el sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria aplicada al departamento de farmacia del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe sector El Estadio, es un instrumento que servirá como fuente de información principalmente para los trabajadores que laboran en la farmacia y por qué no decirlo para todo aquel que quiera instruirse sobre esta área que requiere información sobre los procesos y procedimientos que se debe seguir para realizar la dispensación de medicamentos por dosis unitaria e insumos en general.

Este manual les permitirá tener a los empleados un conocimiento más amplios de cómo realizar sus actividades diarias, ahora bien se trata de conseguir con esto que los trabajadores se mantengan informados y actualizados en los procesos de Dispensación y expendio.

En la **primera parte** se detalla conceptos básicos y sobre todo las condiciones en las que se debe mantener el área de dispensación.

En la **segunda parte** está la descripción de los procesos, las actitudes de los profesionales frente a los mismos.

La **tercera parte** se refiere al marco legal, donde específicamente se abordara el tema de la ley sobre el área de dispensación y distribución de medicamentos.

1. Objetivo general.

Rediseñar el manual de procesos y procedimientos del sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitarias.

1.1 Objetivos específicos.-

- Analizar los procesos principales y sus problemas.
- Efectuar el diseño y mapeo de los procesos y procedimientos para garantizar su correcta aplicación.



- Realizar un manual actual de procesos y procedimientos.
- Capacitaciones
- Evaluación de los resultados obtenidos luego de la aplicación del proyecto.

2. Alcance

Mejorar la dispensación y expendio de medicamentos por dosis unitaria en la que se reducirá los errores y se incrementará la seguridad del paciente, también obteniendo la prontitud en el despacho de medicamentos.



**MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA DEL
DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL
MALDONADO MEJÍA” DEL CANTÓN CAYAMBE**

REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL
DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA
DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL
ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015



PRESENTACIÓN

En la actualidad el hablar de procesos dentro de las organizaciones es una forma muy usual ya que se enfatiza en la existencia de cambios que se pueden producir dentro de la organización obteniendo así factores que nos lleven al éxito dentro de la optimización de procesos y el sistema de gestión de calidad, ahora bien, lo que se pretende a través de este manual es capacitar y dar a conocer a todos los empleados del departamento, los diferentes procesos garantizando así la efectividad de la atención que se brinda al paciente al momento de dar sus servicios, logrando también una mejor relación entre trabajadores.

Los dependientes juegan un papel muy importante en este proceso ya que serán ellos los encargados de dar a conocer los nuevos procesos y procedimientos y posteriormente aplicarlos, con ello se logrará una gran cadena informativa, esperando de esta manera que el manual que se expone a continuación le sea muy útil.



INTRODUCCIÓN

El presente manual de procesos y procedimientos tiene como alcance servir de instrumento de apoyo al personal del departamento de farmacia y contribuir al funcionamiento institucional al compendiar en forma ordenada secuencial y detallada las operaciones a realizar.

Cabe recalcar que este manual deberá actualizarse en la medida que se presente modificaciones en el área de dispensación de la farmacia.



OBJETIVO DEL MANAUL

Objetivo general

- Proporcionar al personal que labora en la farmacia del Hospital “Raúl Maldonado Mejía” del Cantón Cayambe, suficiente información de procesos y procedimientos en el área de almacenamiento.

Objetivos específicos

- Orientar y mejorar los procesos para mantener la calidad del servicio.
- Conservar la calidad de los medicamentos desde su llegada, permanencia y su previa dispensación a los pacientes.
- Garantizar la seguridad del paciente en la atención farmacoterapéutica.



A QUIEN VA DIRIGIDO

El presente manual va dirigido al personal del departamento de farmacia del hospital “RAUL MALDONADO MEJIA”, ya que son los encargados de la manipulación, almacenamiento y dispensación de los fármacos, por eso debe tener los conocimientos necesarios y guiarse en la normativa que se dispone en el manual.

CONTENIDO.

El manual que se desarrollará a continuación consta de información concisa y clara para saber cómo almacenar y dispensar correctamente los medicamentos, como reconocerlo en su mal estado y que hacer en ciertos casos.

CONCEPTOS BÁSICOS

Dispensación.

Acto profesional realizado por un farmacéutico que reúne las condiciones definidas como servicios farmacéuticos, consistentes en la interpretación de una receta, información sobre el buen uso del medicamento, asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos y/o alimentos, el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados y la entrega del medicamento al paciente ó al tercero que corresponda. Incluye también la entrega de medicamentos que no requieren prescripción (venta libre). Se deberá tener presente durante este acto la posibilidad de consultar o derivar el paciente al profesional proscriptor. Ortiz (2013)

Grafico 5 Dispensación de medicamentos



Fuente: Ortiz M. (2013)

Dosis unitaria.

Cantidad física de un medicamento indicado por el profesional proscriptor como una dosis de tratamiento para un paciente, cuyo envase permite la administración segura y directa al paciente a una determinada hora y sin manipulación previa. Ortiz (2013)

Grafico 6 dispensación de medicamentos



Fuente: . Ortiz M. (2013)

Farmacia Hospitalaria

Servicio de atención de la salud, que abarca el arte, la práctica y el ejercicio de la profesión del farmacéutico de hospital en la selección, preparación, conservación, formulación y dispensación de los medicamentos y productos sanitarios, así como del asesoramiento a otros profesionales sanitarios y a los pacientes sobre su uso seguro, eficaz y eficiente. La farmacia hospitalaria es un campo especializado de la farmacia que forma parte integral de la atención de la salud del paciente en un hospital. Ortiz (2013)

Coches de medicamentos en dosis unitaria.

Unidades de transporte con mecanismos de seguridad y espacios físicos denominados cajetines, que sirven para transportar tratamientos individualizados por un periodo de veinticuatro horas. Deben tener compartimentos especiales para soluciones de gran volumen, medicamentos controlados, y otros. Deben ser de material liviano, resistente a impactos y lavables. Ortiz (2013)

Grafico 7 Coche para la dispensación de medicamentos



Fuente: Ortiz M. (2013)



Formulario para la Devolución de Medicamentos por Paciente.

Formato manual o electrónico de entrega recepción donde se registra los medicamentos devueltos en el día y en el cual se consigna el nombre del paciente, historia clínica, concentración, forma farmacéutica, cantidad, motivo y responsables de la devolución. Bustamante (2012)

Historia clínica

Es un documento médico legal que consigna la exposición detallada y ordenada de todos los datos relativos a un paciente o usuario, incluye la información del individuo y sus familiares, de los antecedentes, estado actual y evolución, además de los procedimientos y de los tratamientos recibidos. Bustamante (2012)

Intervenciones Farmacéuticas.

Todas aquellas actuaciones en las que el farmacéutico participa activamente en la toma de decisiones, en la terapia de los pacientes y también en la evaluación de los resultados, contribuyendo a un Uso Racional de medicamentos. Bustamante (2012)

Medicamento/Fármaco.

Sustancia o combinación de sustancias que posean propiedades para el tratamiento o prevención de enfermedades en los seres humanos; cualquier sustancia o combinación de sustancias que pueden ser utilizados o administrados a seres humanos con el fin de restaurar, corregir o modificar las funciones fisiológicas ejerciendo una acción farmacológica, inmunológica o metabólica, o establecer un diagnóstico médico .Bustamante (2012)

Grafico 8 medicamentos



Fuente: Bustamante D. (2011)

Medicamento envasado en dosis unitaria.

Envase que contiene la cantidad para una sola dosis y está identificado en cuanto a:

- Nombre(s) genérico(s).
- Forma farmacéutica.
- Concentración final del contenido.
- Vía de administración.
- Indicaciones especiales de almacenamiento o conservación.
- Lote y fecha de vencimiento del fabricante.

Disponible para su administración directa sin necesidad de cálculos y/o manipulación previa. Bustamante (2012)

Cuando este acondicionamiento se realiza en el Departamento o Servicio de Farmacia por el profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico o bajo su supervisión, se denominará re envasado, el cual puede ser manual, semiautomático o automático.

Medicamentos para botiquín de emergencia en los servicios de hospitalización.

Listado de medicamentos que pueden ser utilizados para solventar eventualidades surgidas por cambio de pauta, dosis o de otras condiciones clínicas del paciente que demandan la utilización de nuevos medicamentos en horarios en los

que no está en funcionamiento. El manejo del botiquín de emergencia se encuentra bajo la responsabilidad del personal de enfermería y la supervisión del personal de farmacia y enfermería.

Medicamentos para coche de paro.

Medicamentos indispensables para situaciones de paro cardio – respiratorio, shock anafiláctico o pacientes con riesgo de muerte, esta lista deberá ser aprobada y difundida por el Comité de Farmacoterapia de la institución. Bustamante (2012)

Prescripción.

Pedido escrito o electrónico (receta) normalmente elaborada por un médico a un farmacéutico para la provisión de un medicamento o tratamiento a sus pacientes. Una receta puede contener varios elementos. El número máximo de elementos en una receta se encuentra regulado a un medicamento por receta. Ortiz (2013)

Perfil Farmacoterapéutico.

Formato de registro manual o electrónico de información relativa a la terapia medicamentosa del paciente, que constituye uno de los instrumentos para realizar validación de las prescripciones y el seguimiento farmacoterapéutico de la terapia individual del paciente contribuyendo a mejorar el cuidado de la salud con la

colaboración del químico farmacéutico en el equipo integral de salud. Bustamante (2012)

Problemas relacionados con los medicamentos.

Aquellas situaciones que en el proceso de uso de medicamentos causan o pueden causar la aparición de un resultado negativo asociado a la medicación. Ortiz (2013)

Seguimiento Farmacoterapéutico.

Práctica profesional en la que un farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos mediante la detección, prevención y resolución de PRM de forma continua, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar los resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente. También conocido como “monitorización de la prescripción o del tratamiento farmacoterapéutico” Bustamante (2012)

Receta Médica.

Documento asistencial y de control, que permite la comunicación entre el proscriptor, dispensador y paciente, constituye también el documento de control administrativo cuando se requiera. Bustamante (2012)



Uso Racional de Medicamentos.

Que se recete el medicamento apropiado, que se disponga de este oportunamente y a un precio asequible, que se dispense en las condiciones debidas y que se tomen a las dosis indicadas y en los intervalos y durante el tiempo prescrito.

El medicamento apropiado debe ser eficaz y de calidad e inocuidad aceptable.

Bustamante (2012)

Validación farmacéutica.

Verificación y análisis de la prescripción de medicamentos de cada paciente a través de los datos que constan en las indicaciones de la Historia Clínica Única manual o electrónica debidamente legalizada previa a la dispensación.

Permite la ejecución de intervenciones farmacéuticas para asegurar el uso racional de los medicamentos. Ortiz (2013)

TECNICAS

Como antecedente se recomienda manejar las siguientes técnicas:

Primera técnica

Los cinco correctos.-

- **Paciente correcto.-** el auxiliar de farmacia y el personal de enfermería deberá verificar que la persona a la cual se le proporciona o dispensa el medicamento, es en realidad el indicado.
- **Hora correcta.-**asegurar que se está respetando intervalo de tiempo en el cual está indicado el medicamento por su proscriptor el auxiliar de farmacia o dispensador debe brindar una adecuada información al paciente de su uso apropiado y su forma de administración si es la prescrita o lo que se rige en la receta.
- **Medicamento correcto.-** verificar el medicamento a dispensar, lo cual incluye verificar nombre, fecha de vencimiento, presentación entre otras, recuerda que hay medicamentos que en su presentación se parecen mucho.

- **Dosis correcta.-** el personal que dispensa la medicación debe tener en cuenta cual será la dosis a dispensar.

- **Vía de administración correcta.-** la vía seleccionada siempre deberá ser la más segura. El personal encargado de la dispensación de la farmacia deberá asegurarse de orientar y asesorar correctamente al paciente sobre la forma adecuada en la que se debe administrar la mediación y su uso racional.

Segunda técnica.

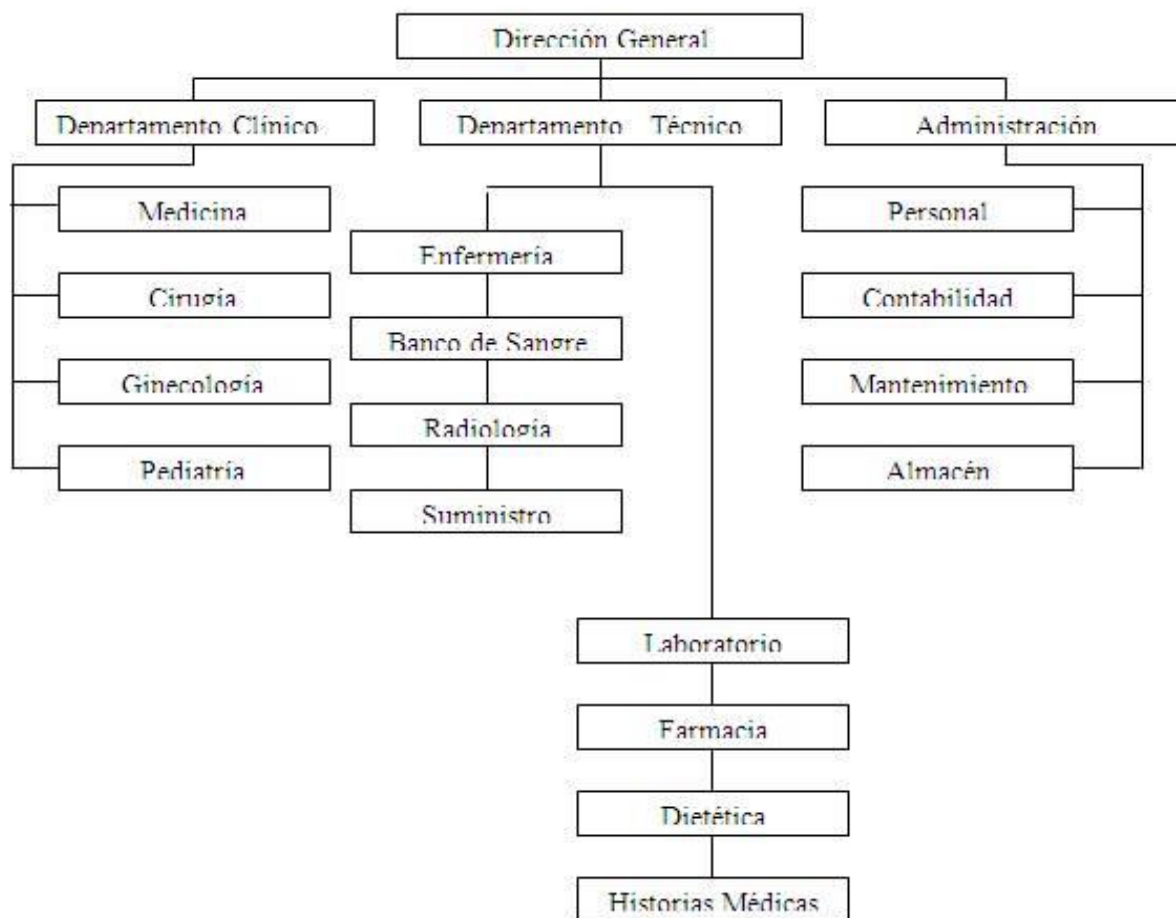
Las 5 “S”

Tiene como objetivo mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados con el fin de obtener un óptimo aprovechamiento del espacio y una mayor seguridad en las tareas, logrando así un ambiente de trabajo más cómodo y agradable.

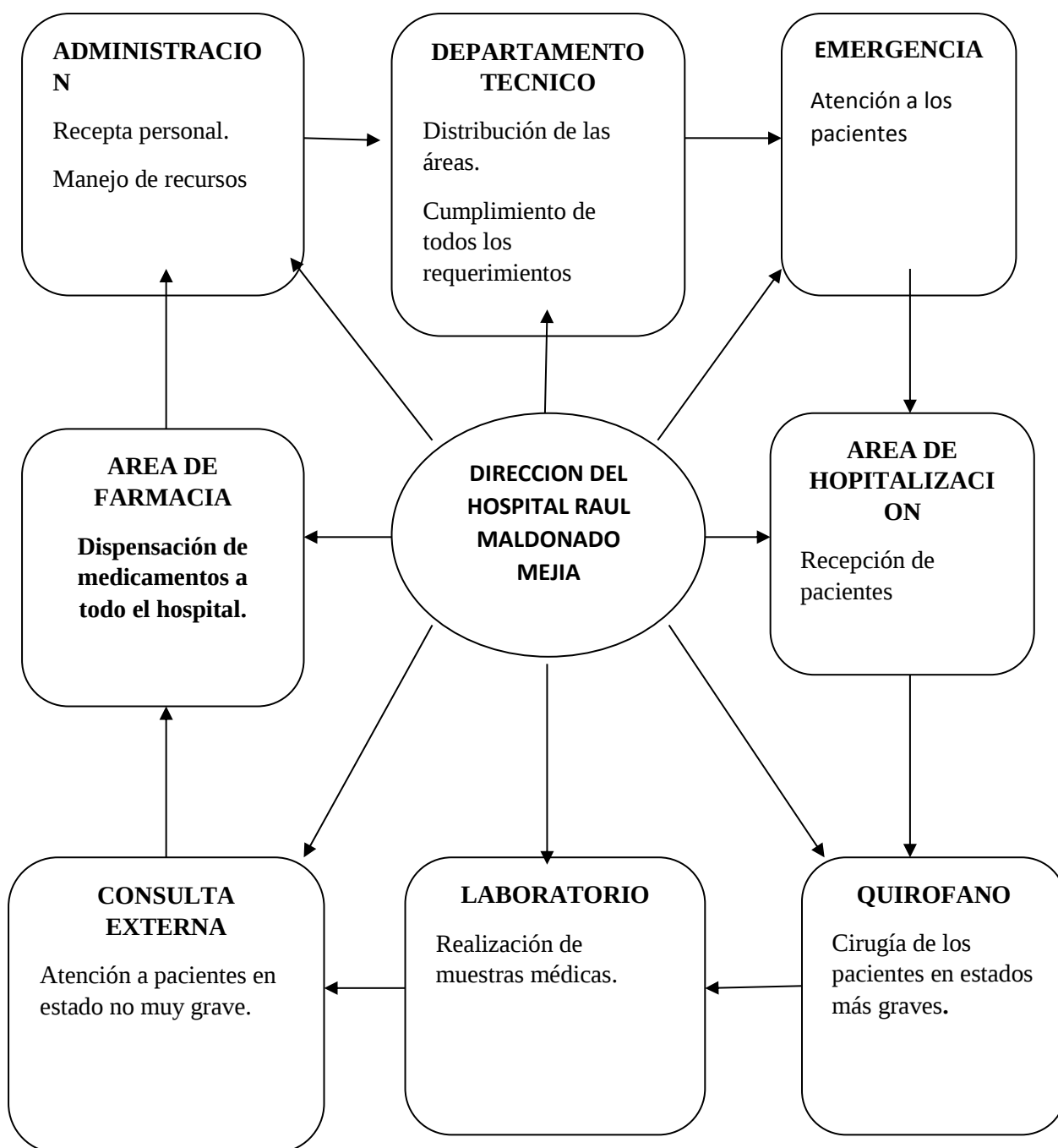
El método ha sido diseñado para mejorar los ambientes de trabajo mediante la estandarización de los procedimientos de orden y aseo, basados en la metodología 5 “S” que consiste en seguir una serie de 5 etapas como son: Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Disciplina, basada en una filosofía de mejora continua, contribuyendo a la disminución en la frecuencia de ocurrencia de los accidentes e incidentes de trabajo, facilitando la detención de irregularidades en el mantenimiento de equipos y espacios locativos.

Grafico 9 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.

Sistema completo del hospital



Nota: descripción del sistema completo del hospital.

Grafico 10 MAPEO DE LOS PROCESOS

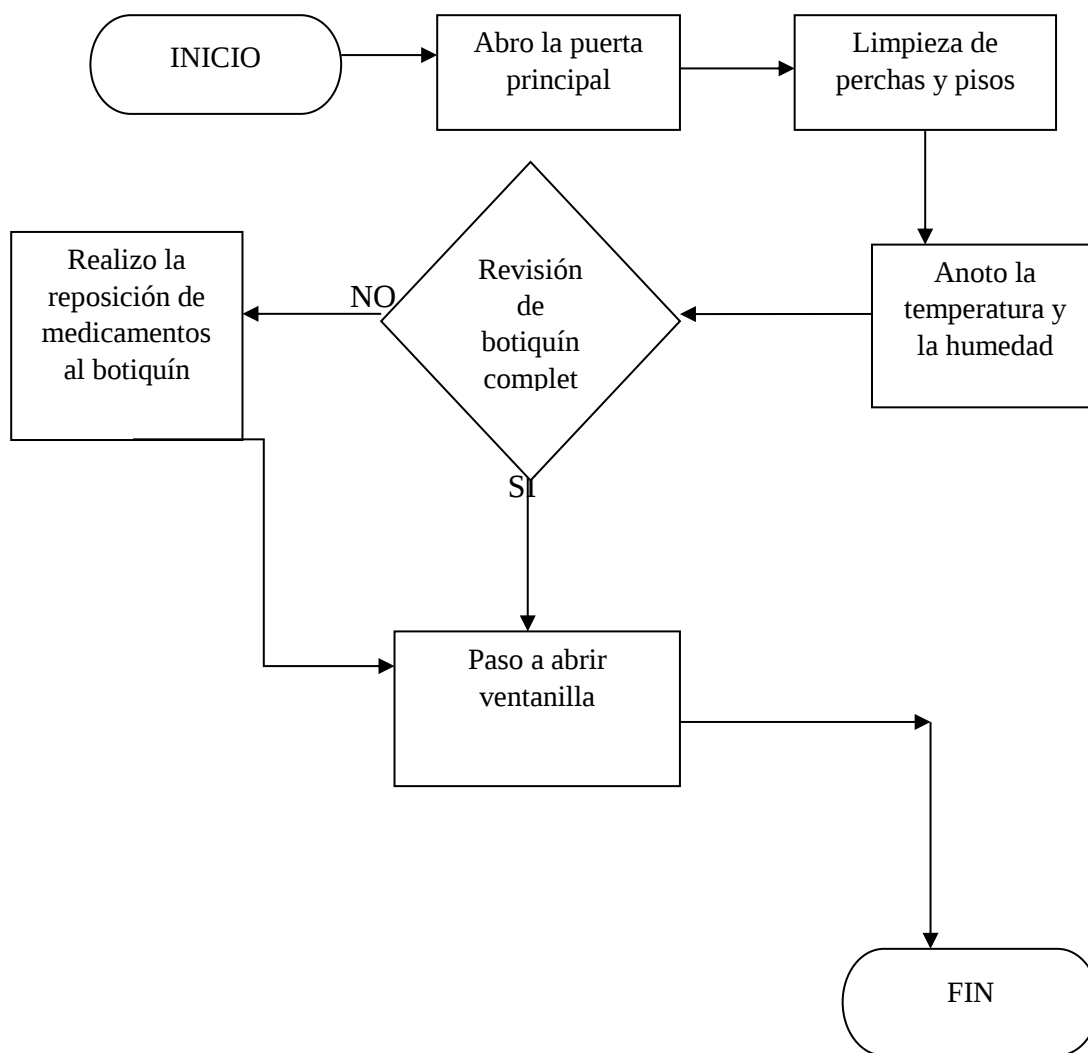
Elaborado por: Gabriela Cabascango



El Sistema completo del hospital está conformado por las diferentes áreas en donde se desarrollan cada uno de los profesionales brindando un servicio de calidad a los pacientes, el área de farmacia es uno de los departamentos más importantes del hospital ya que es el encargado de la dispensación y expendio de medicamentos a todos los pacientes que asisten a esta casa de salud, por eso deben tener los procesos y procedimientos adecuados para la realización de actividades y no se cometa errores de los mismo logrando así la satisfacción de los pacientes e incrementando el número de los usuarios en la organización.

Grafico 11 DIAGRAMAS DE TODOS LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

PROCESO DE APERTURA



Elaborado por: Gabriela Cabascango



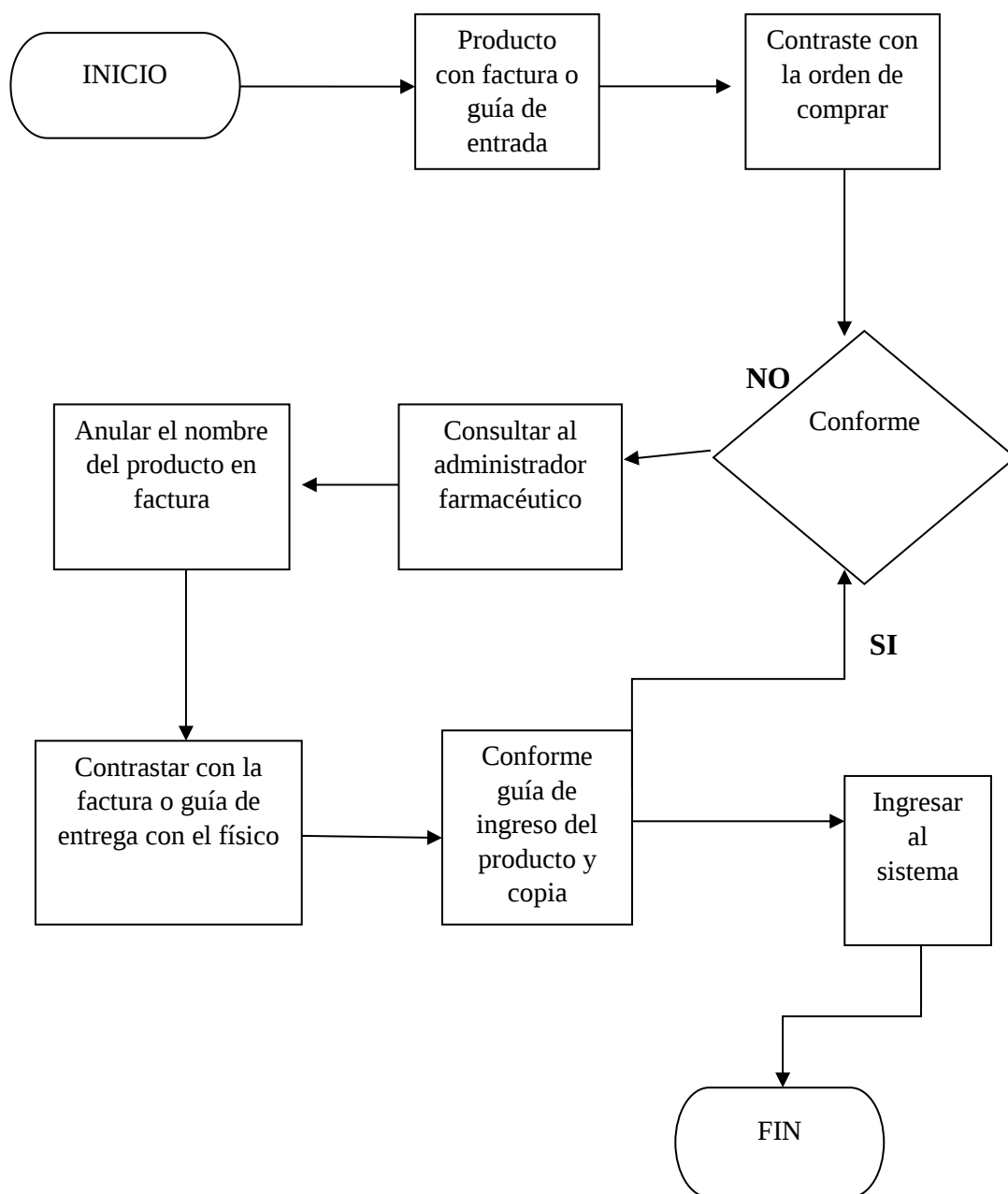
El proceso de apertura de la farmacia inicia:

1. Abrir la puerta.- de ingreso al departamento de farmacia.
2. Limpieza de pisos y perchas de todo el departamento
3. Anote de la temperatura y humedad.- en la que se encuentre el departamento
esto se lo realiza en la mañana y tarde
4. Revisión de botiquín de medicamentos si está completo en caso que no lo
esté hacer la reposición.
5. Apertura de ventanilla inicio de la dispensación.

NOTA.- el departamento de farmacia brinda su servicio las 24 horas y la apertura lo realiza la persona que coge el turno.

Políticas

La persona que no cumpla con lo establecido será sancionada con un informe firmado por la bioquímica farmacéutica.

Grafico 12 ÁREA DE RECEPCIÓN

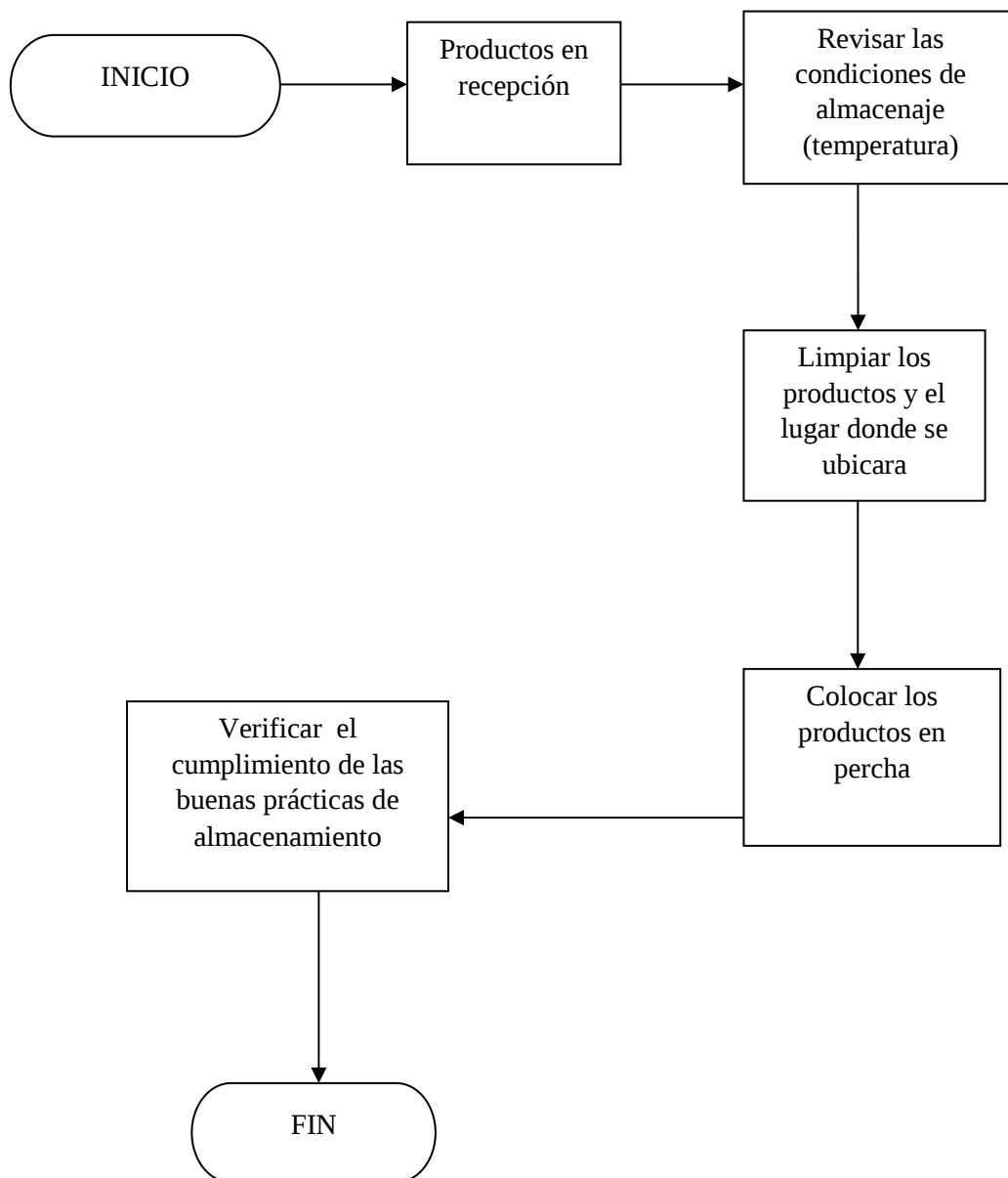
Elaborado por: Gabriela Cabascango

El proceso de recepción de la farmacia inicia:

1. Ingreso de productos con factura o guía de entrada.
2. Verificación con la orden de compra.
3. Constatación de los productos con la bioquímica
4. En caso de que no este se pasa a la anulación del pedido.
5. Ingreso del producto a la farmacia
6. Ingreso al sistema.

Políticas

El proceso de recepción lo realizara la persona que se encuentre de turno cada inicio de mes en donde debe verificar cada una de las actividades ya escritas en caso de no cumplir la sanción será la reposición del medicamento o medicamentos que se encuentren incompletos o en mal estado.

Grafico 13 ÀREA DE ALMACENAMIENTO

Elaborado por: Gabriela Cabascango

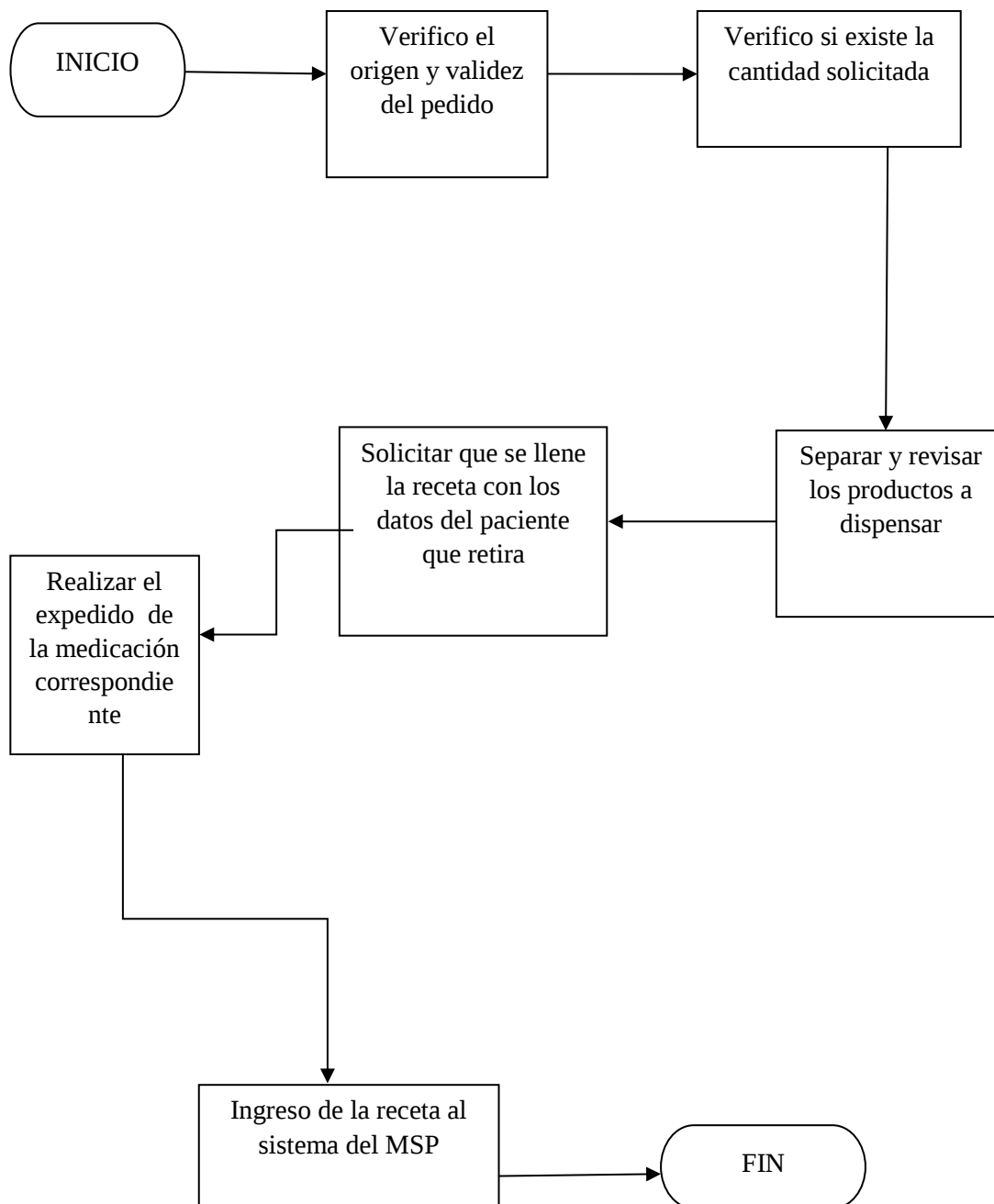


El proceso de almacenamiento de la farmacia inicia:

1. Productos en recepción
2. Revisión de las condiciones de almacenamiento.
3. Limpiar las perchas y los productos
4. Perchar los medicamentos.
5. Aplicar las buenas prácticas de almacenamiento.

Políticas

El proceso de almacenamiento se lo debe realizar de acuerdo al manual de buenas prácticas de almacenamiento en donde consta de normas del cómo realizar cada uno de los procesos en caso de no hacerlo se le pasara un informe al señor directos dándole a conocer el incumplimiento de las normas establecidas.

Grafico 14 DISPENSACIÓN

Elaborado por: Gabriela Cabascango

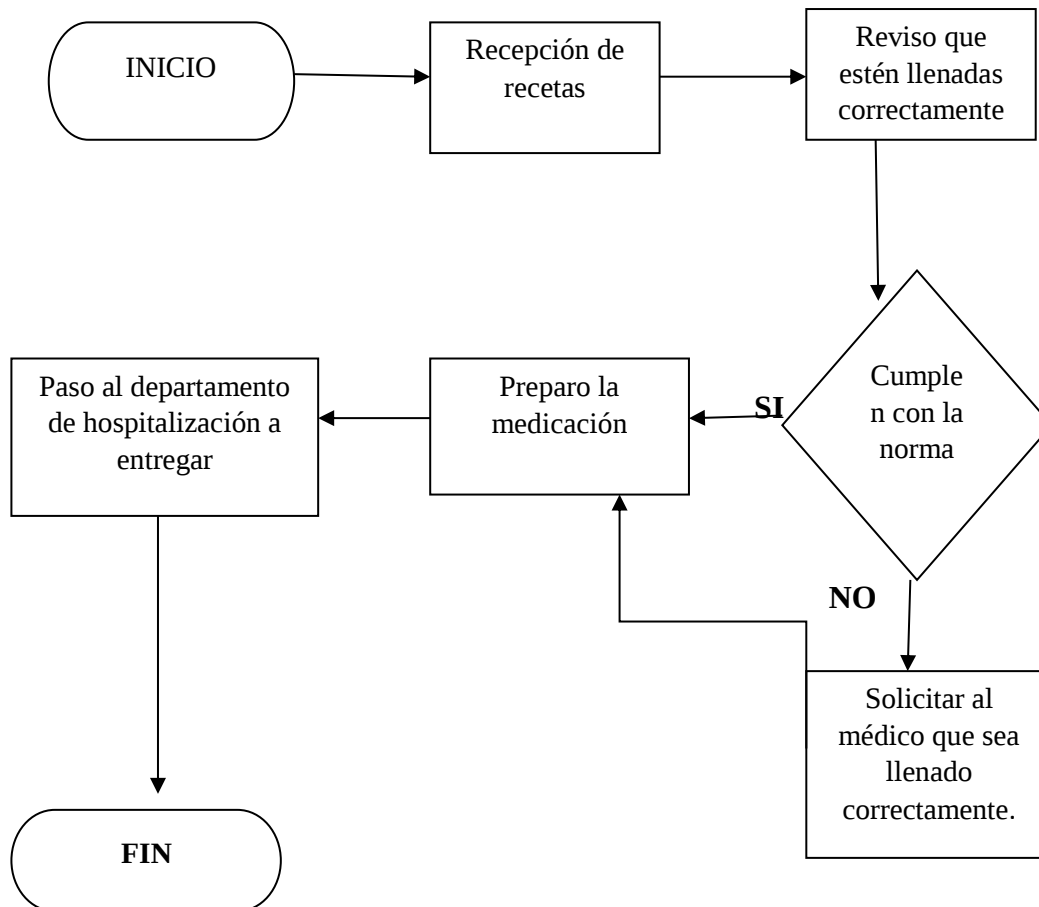


El proceso de almacenamiento de la farmacia inicia:

1. Verifico el pedido y la valides de la receta.
2. Verifico si existe la cantidad del medicamento.
3. Separo la cantidad solicitada.
4. Solicitar que se llene la receta con los datos del paciente.
5. Realizar la entrega de la medicación al paciente.
6. Ingreso de la receta al sistema.

Políticas

En el proceso de dispensación son procesos muy importantes que se deben cumplir por motivo que al dispensar un medicamento se lo debe realizar con completa responsabilidad ya que si existe algún descuadre el personal lo debe de pagar.

Grafico 15 ENTREGA DE UNIDOSIS

Elaborado por: Gabriela Cabascango

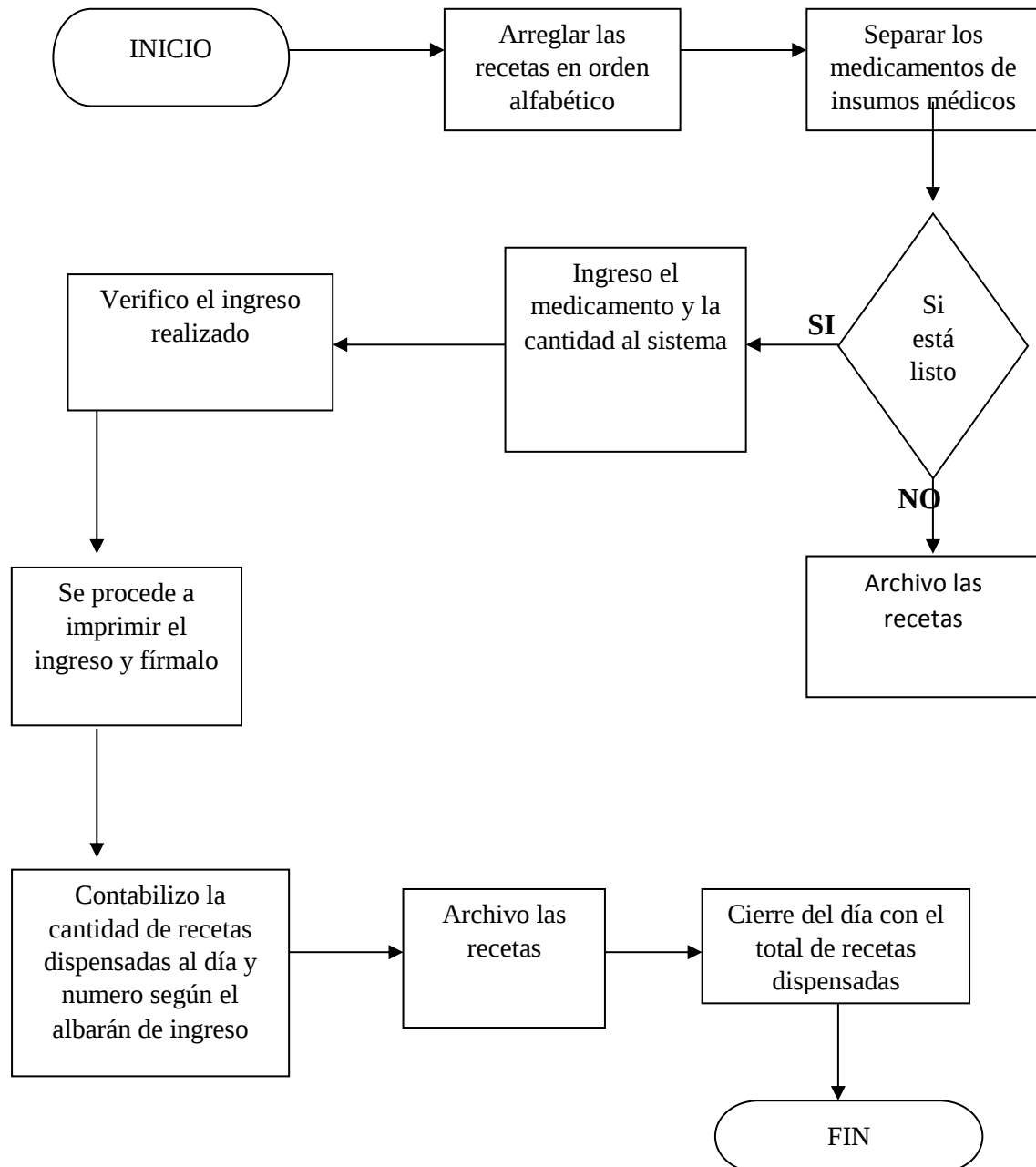


El proceso de almacenamiento de la farmacia inicia:

1. Recepción de las recetas del área de hospitalización.
2. Revisión si se encuentran correctamente llenadas.
3. Preparar la medicación solicitada.
4. Pasar al departamento de hospitalización a realizar la entrega del pedido.
5. Realizar la entrega de la mediación al médico o enfermeras.

Políticas

El proceso de entrega de medicación por unidades se lo realiza a través del pedido realizado por el médico de turno en el área de hospitalización en donde ya aprobado por la bioquímica se pasa a la entrega al paciente en caso de hacerlo habrá sanciones al personal.

Grafico 16 INGRESOS DE RECETAS AL SISTEMA

Elaborado por: Gabriela Cabascango

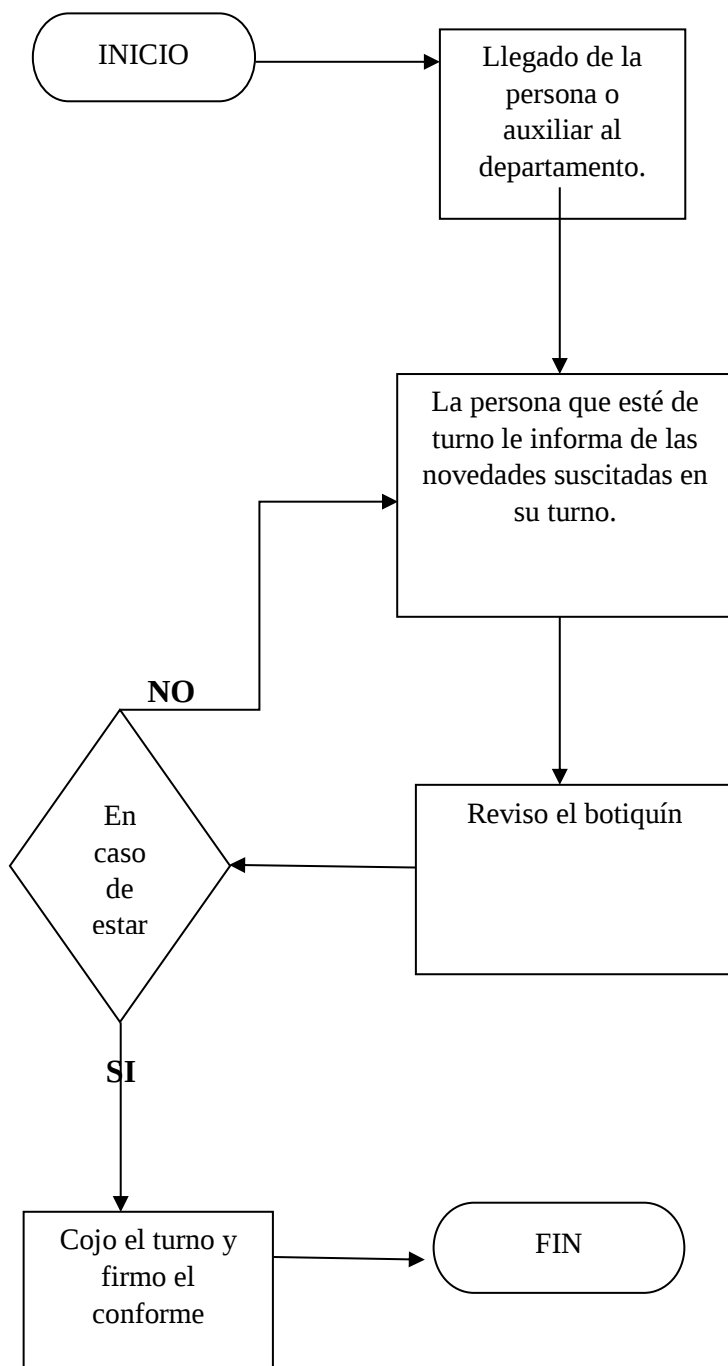


El proceso de ingreso de recetas al sistema:

1. Arreglar las recetas en orden alfabético.
2. Separo los medicamentos de los insumos.
3. Entrar al sistema con la contraseña.
4. Si está listo todo ingreso el medicamento y la cantidad al sistema.
5. Verifico el ingreso ya realizado.
6. Si esta todo en correcto estado paso a imprimir y firmar.
7. Contabilizo la cantidad de recetas dispensadas al día y numero según el albarán de ingreso
8. Archivo las recetas.
9. Cierre del día con el total de recetas dispensadas.

Políticas

El proceso de ingreso de recetas se lo debe realizar con los cinco sentidos ya que un mal ingreso descuadrara el stock en la existencia y la detección del mal ingreso se pasara un informe por parte del director al dependiente.

Grafico 17 CAMBIO DE TURNO

Elaborado por: Gabriela Cabascango



El proceso de cambio o entrega de turno de la farmacia inicia:

1. Llega la persona a realizar el turno correspondiente.
2. Se informa de las novedades pasadas en el transcurso del turno anterior.
3. Revisión del botiquín
4. En caso de estar todo en orden cojo el turno y firmo la entrega conforme.

Políticas

El proceso de entrega de turno se lo realiza en los horarios establecidos la bioquímica farmacéutica donde se debe respetar los horarios de ingreso y los diferentes procesos e caso de no asistir a la hora de ingreso se procederá a la sanción con un memo.

MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador:

Artículo 363. Numeral 7:

“Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, Seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales”.

Ley Orgánica de Salud: Artículo 6. Numeral 20:

“Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costo para la población, con énfasis en programas de medicamentos genéricos”.

Artículo 154:

“El Estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales”

Acuerdo Ministerial 000620, Política Nacional de Medicamentos: Control.

Control de Almacenamiento y Dispensación:

“Impulsar el desarrollo de la Farmacia Clínica en los establecimientos hospitalarios, a través del Sistema de Dosis Unitaria, a fin de alcanzar óptimos resultados terapéuticos”.

Reglamento del funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos. Artículo

2: “Las farmacias son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con las buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico”.

Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. Artículo 46: Registros de existencias, consumo y ventas de sustancias sujetas a fiscalización.

“Los hospitales, clínicas, farmacias, boticas y droguerías que adquieran a la Secretaría Ejecutiva sustancias estupefacientes psicotrópicas y drogas o preparados que las contengan, o que las importen a través de ella o directamente, llevarán un registro actualizado de existencias, consumo y ventas, y un archivo especial en el

que se guardarán, debidamente numeradas y por orden cronológico, las recetas en que se ordene el despacho. Las recetas serán enviadas trimestralmente, para las comprobaciones del caso, a la Secretaría Ejecutiva, que deberá conservarlas por un período de diez años, sea en archivo o mediante el uso de microfilm o procesos similares.

Acuerdo Ministerial 00000915 del 28 de diciembre de 2009.

Manual de Procesos para la Gestión del Suministro de Medicamentos. Procesos

Productivos: “La distribución, es un proceso fundamental dentro de la gestión de suministro de medicamentos siendo importante la oportunidad en la entrega y cumplimiento de las especificaciones del pedido, como aspectos que facilitan los procesos administrativos y que permiten ingresar los productos”.

“La distribución interna corresponde al traslado de medicamentos dentro del establecimiento de salud, desde la farmacia hacia los servicios de hospitalización, emergencia y coches de paro; requiere también que se garanticen las condiciones técnicas adecuadas para el transporte. Se considera dentro de ésta a la distribución intrahospitalaria por dosis unitaria o dosis diaria, que permite mayor eficiencia y control en el manejo de Medicamentos en pacientes hospitalizados; este sistema es el más seguro para el paciente, el más eficiente desde el punto de vista económico, y a la vez es el método que utiliza más efectivamente los recursos profesionales

CAPITULO VI

6.01 RECURSOS

Para obtener datos sobre el problema de distribución y dispensación de dosis unitaria del departamento de farmacia del hospital Raúl Maldonado Mejía para recopilar la información se ha acudido a las siguientes fuentes:

Recursos humanos

- Director de la farmacia.
- Bioquímica
- Auxiliares de la farmacia
- Investigadora



Recursos tecnológicos

- Computadora
- Calculadora
- Internet

Recursos físicos

- Manuales
- Impresiones
- Copias
- Esferos

6.02 PRESUPUESTO

Tabla 6 DESCRIPCION DEL PRESUPUESTO

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSO HUMANO			
Tutor lector seminario	1	720.00	720.00
Total			720.00

Nota: descripción del presupuesto

Elaborado: Gabriela Cabascango

Tabla 7 PRESUPUESTO DE EQUIPOS

EQUIPOS			
Proyector	1	10(cada hora)	20.00
Impresora	1	78.00	78.00
Computador	1	1200.00	1,200.00
Total			1.298.00

Nota: descripción del presupuesto de equipos

Elaborado: Gabriela Cabascango

Tabla 8 PRESUPUESTO DE MATERIALES

VARIOS MATERIALES			
Internet	Varias horas	30.00	30.00
Hojas de papel bond	2 resmas	4.00	8.00
Tinta continua	1	40.00	40.00
Esteros	5	0.25	1.25
Dispositivos USB	1	5.00	5.00
Anillados de tesis	2	3.00	6.00
Empastados tesis	2	8.00	16.00
Manual	1	5.00	5.00
Cd tesis	4	3.00	12.00
Total			123.25

Nota: descripción del presupuesto de materiales

Elaborado por: Gabriela Cabascango

Tabla 9 PRESUPUESTO TOTAL

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Recurso humano	720.00
Equipos	1.298.00
Varios materiales	123.25
TOTAL	2,141.25

Nota: descripción del presupuesto total

Elaborado: Gabriela Cabascango

6.03 CRONOGRAMA

Tabla 10 CRONOGRAMA

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación y aprobación del tema			x	x																								
Capítulo I																												
Contexto					x																							
Justificación					x	x																						
Definición del problema central							x																					
Capítulo II																												
Mapeo de involucrados									x																			
Matriz de análisis de involucrados									x																			
Capítulo III																												
Arbol de problemas									x																			
Arbol de objetivos									x																			
Capítulo IV																												
Matriz de análisis de alternativas													x															
Matriz de análisis de impacto de los objetivos													x															
Diagrama de estrategias													x															
Matriz del marco lógico													x	x														
Capítulo V																												
Antecedentes																	x											
Descripción																	x											
Formulación																		x	x	x	x							
Capítulo VI																												
Presupuesto																								x				
Cronograma																								x				
Capítulo VII																												
Conclusiones																									x			
Recomendaciones																									x			
Entrega a lectoría																										x		
Presentación y empastado																											x	
Sustentación del proyecto																												x

CAPITULO VII

7.01 CONCLUSIONES

En la presente investigación llamo mucha la atención que el personal de farmacia tenía conocimiento de la existencia del manual del sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitaria, pero no tenían conocimiento del cómo aplicar los procesos existentes dentro del manual.

Al realizar la investigación en el departamento farmacéutico se pudo recoger varia información en donde encontramos puntos críticos con respecto a los procesos los cuales fueron rediseñados en nuevos procesos que se encuentran plasmados en el manual rediseñado.

De acuerdo con el análisis de las diferentes matrices se pudo deducir que el mayor interés del departamento es brindar un servicio de calidad al momento de dispensar o expender un medicamento así logrando la satisfacción total del paciente.

Con el desarrollo del manual de procesos se aspira que los dependientes lo apliquen responsablemente así lograr la disminución en los errores detectados.

Con el objetivo de obtener mayor información de los trabajadores del departamento se realizó una encuesta a cada uno de ellos obteniendo como resultado lo siguiente:

- El nivel de conocimiento con respecto a que es un proceso nos dio como resultado que un 70% del personal conoce que es un proceso y el 30% no.
- El personal del departamento de farmacia sabe en un 100% que es el área de dispensación y lo que se debe y no debe hacer en dicho departamento.
- El 50% del personal dijeron que si reciben la capacitación debida al momento del ingreso en el departamento, mientras que el otro 50% dijeron que no ya que al ingresar al departamento simplemente recibieron una guía y no la capacitación debida.
- El 70% del personal dijeron que no existe el control debido por parte del director ya que al no existir estabilidad en el cargo no se realiza las debidas rotaciones, el 30% dijeron que si pero en un nivel muy bajo.
- El 70% del personal que labora en el departamento desconoce de la existencia del manual de procesos y procedimientos y el 30% sabe de su existencia pero no tiene conocimiento sobre el contenido del mismo.

- Con un 100% nos dio a conocer todo el personal que no tienen idea del que contiene el manual existente en el departamento.
- Todo el personal de farmacia respondió que si le sería de gran ayuda que el manual existente sea rediseñado y dado a conocer su contenido para tener el conocimiento adecuado de cada uno de los procesos y procedimientos.

Con cada una de las conclusiones obtenidas llegamos a la finalidad de que el personal sabe que es un proceso conocen de la existencia del manual pero no tiene idea del que contiene dicho manual y que procesos se debe aplicar en el departamento con el manual ya rediseñado tendremos una mejor calidad de servicio al realizar los procesos ya plasmado en el nuevo manual y con la capacitación dada les será de mucha ayuda y los errores al momento de la dispensación disminuirán.

7.02 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones expuestas anteriormente se recomienda lo siguiente:

Organización y capacitación por parte del director y a bioquímica con los dependientes farmacéuticos para mantenerse actualizados en los diferentes procesos o nuevos procesos que se deban cumplir.

Informar a los trabajadores sobre todas las áreas de la farmacia existente en donde se enfoque más en el área de dispensación, para fortalecer los conocimientos así lograr concientizar al momento de dispensar o expender un medicamento obteniendo la satisfacción tanto del paciente como del trabajador.

Motivar al personal a que aporten con nuevas ideas para el crecimiento y fortalecimiento del departamento y por qué no de la institución.



Se recomienda al departamento de farmacia hospitalaria implementar estrategias en el establecimiento para todos sus empleados para fomentar el respeto mutuo, evitar conflictos a nivel laboral.

Finalmente se recomienda analizar y planificar la propuesta ya ejecutada con el manual presentado en donde solo quedaría dar a conocer al nuevo personal que ingrese a formar parte del equipo de farmacia.

REFERENCIAS

- Hindle (2008). “Reingeniería de procesos empresarial”. Editorial Amazon. Barcelona. Pág. 187
- Amaru. R (209) “Gestión por procesos” editorial Esic. Madrid. pág. 332
- Ravoyo Andrés (2004): “Constructivismo de procesos”. Editorial plaza. México. Pág. 26
- Ortiz A. (2013): “Farmacología Aplicada”. Editorial United Nations. U.S.A. (Citas)
- Instituto interamericano de corporación. (2008). Diseño de proyectos de inversión con el enfoque del marco lógico. Chile.
- Pacheco Naranjo, Édgar Horacio (2002)” Metodología General” Editorial Gestión.Barcelona. (citas)

- Prieto Pérez, William M (2008) “Dirección de los servicios de calidad” editorial ibero americano. México pág. 72(citas)
- Castro Gómez, D.M.(200) “Gestión de Bienes y Proyectos” editorial Gedisa. Barcelona. Pág. 19 (citas)
- Halliburton Eduardo (2006) “liderazgo y gestión” Editorial Deusto. Bilbao. Pág. 6 (citas).
- Navarro García Andre3s, (2006) “Cultura Empresarial” Editorial Días, Madrid pag.36
- LEY ORGANICA DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA
- Constitución de la república del ecuador
- <http://malenayaned.blogspot.com/>
- <http://iossif-palli.blogspot.com/>



- <http://www.farmaceuticossinfrnteras.org/>
- <http://www.farmaciapozueloestacion.com>
- FUERENTE: <http://marcelabedoya2611.blogspot.com/>
- Plan nacional del buen vivir (2013) Objetivo 3
- Ministerio de salud pública del Ecuador.



ANEXOS

Anexo N°1

BITACORA

BITACORA DE SEGUIMINETO

FECHA	HORA DE INGRESO	NOMBRE Y APELLIDO	NOVEDADES	PROCESOS REALIZADOS	QUEJAS RECIBIDAS	HORA DE SALIDA	FIRMA

Anexo N°2

PLAN DE ACCION

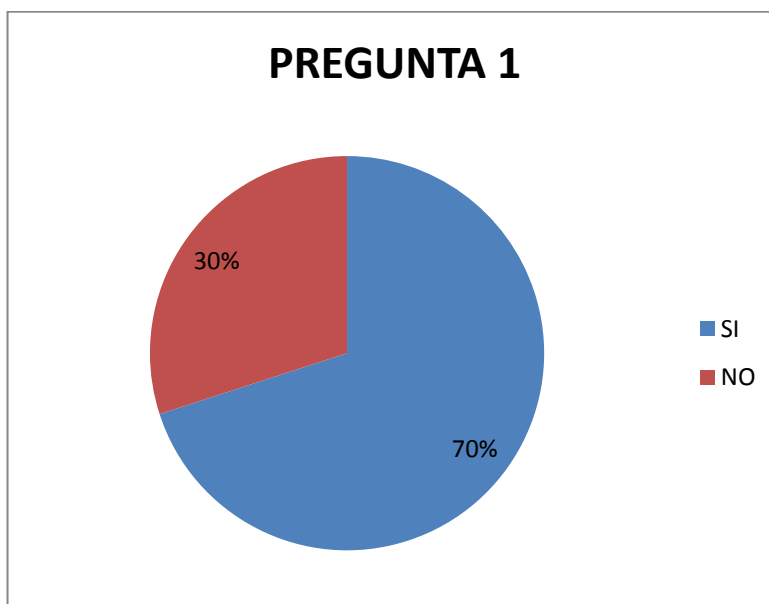
TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESULTADO
REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCION Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL RAUL MALDONADO MEJIA, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.	Rediseñar el manual de procesos del sistema de distribución y dispensación de medicamentos por dosis unitarias	- entrega del manual rediseñado. - capacitación. - evaluación	25-10-15 26-10-15 30-10-15	25-10-15 30-10-15 30-10-15	Aceptación del manual. Satisfacción sobre la capacitación del nuevo contenido del manual. Revisión de la bitácora y verificar cambios.

REINGENIERIA DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, PARA DISMINUIR ERRORES Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. BARRIO EL ESTADIO CANTÓN CAYAMBE 2015

Anexos N° 3

TABULACION DE LAS ENCUESTAS

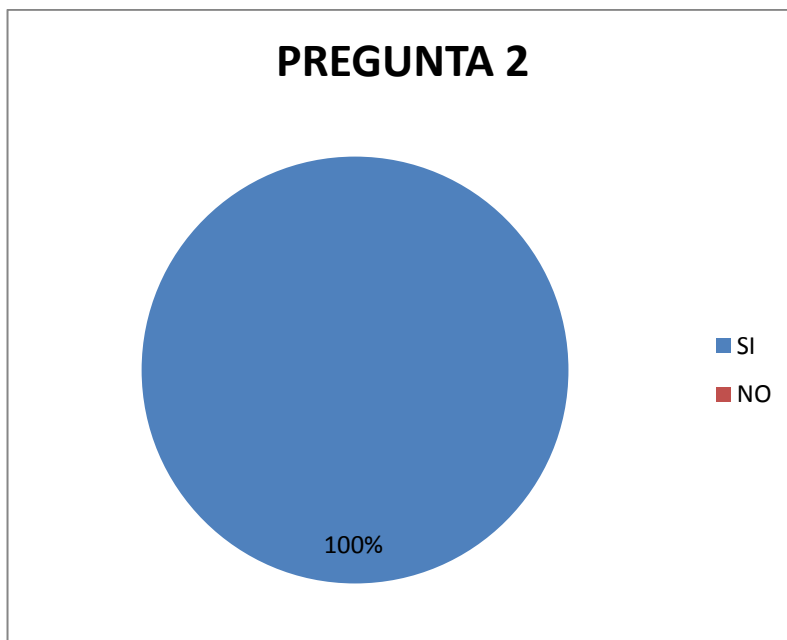
1. Conoce usted que es un proceso?



CONCLUSIONES.

El nivel de conocimiento con respecto a que es un proceso nos dio como resultado que un 70% del personal conoce que es un proceso y el 30% no.

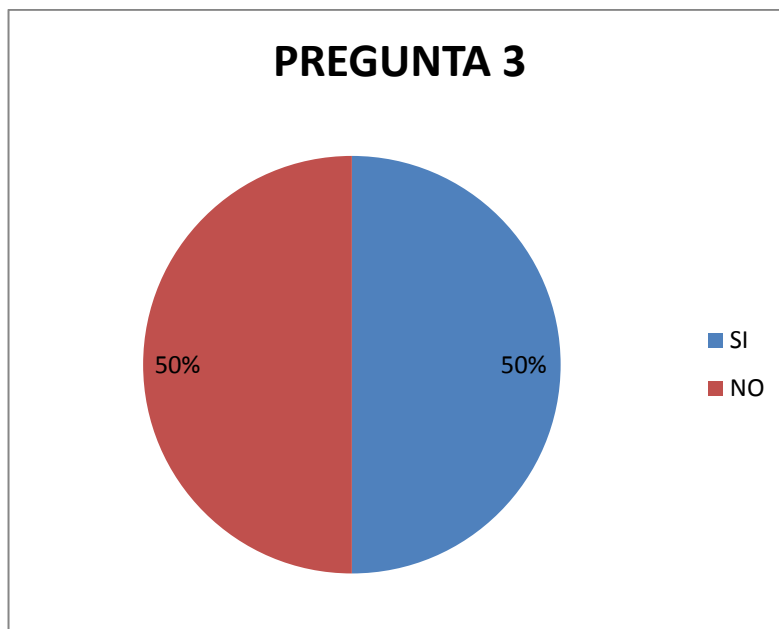
2. Sabe usted que es el área de dispensación en la farmacia



CONCLUSIONES.-

El personal del departamento de farmacia sabe en un 100% que es el área de dispensación y lo que se debe y no debe hacer en dicho departamento.

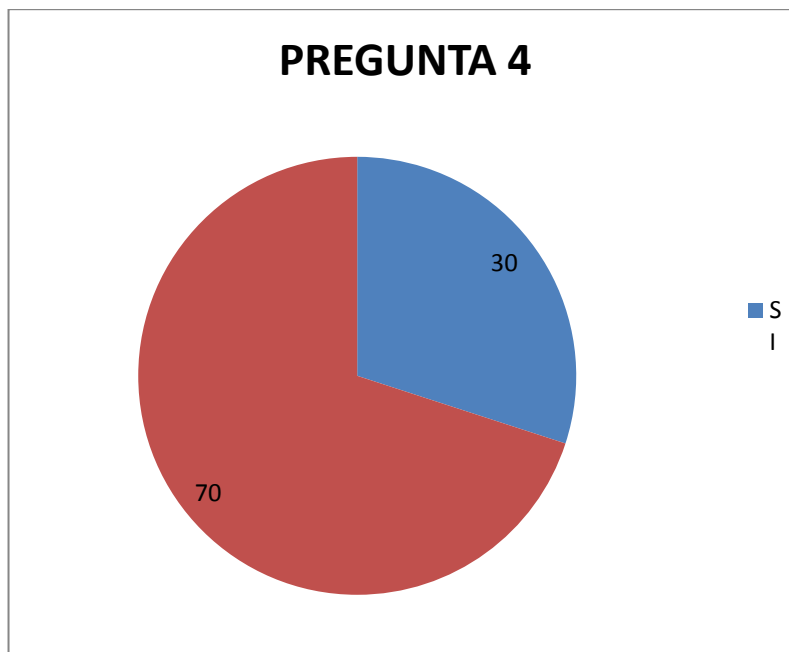
3. Recibe usted capacitación para trabajar en esta área



CONCLUSIONES.-

El 50% del personal dijeron que si reciben la capacitación debida al momento del ingreso en el departamento, mientras que el otro 50% dijeron que no ya que al ingresar al departamento simplemente recibieron una guía y no la capacitación debida.

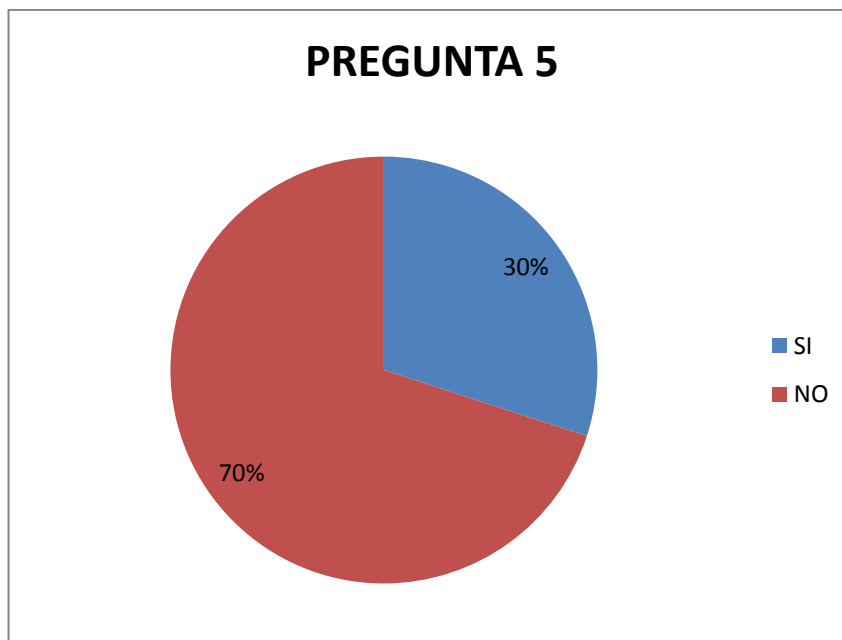
4. Existe un control interno por parte del director en esta área



CONCLUSIONES.-

El 70% del personal dijeron que no existe el control debido por parte del director ya que al no existir estabilidad en el cargo no se realiza las debidas rotaciones, el 30% dijeron que si pero en un nivel muy bajo.

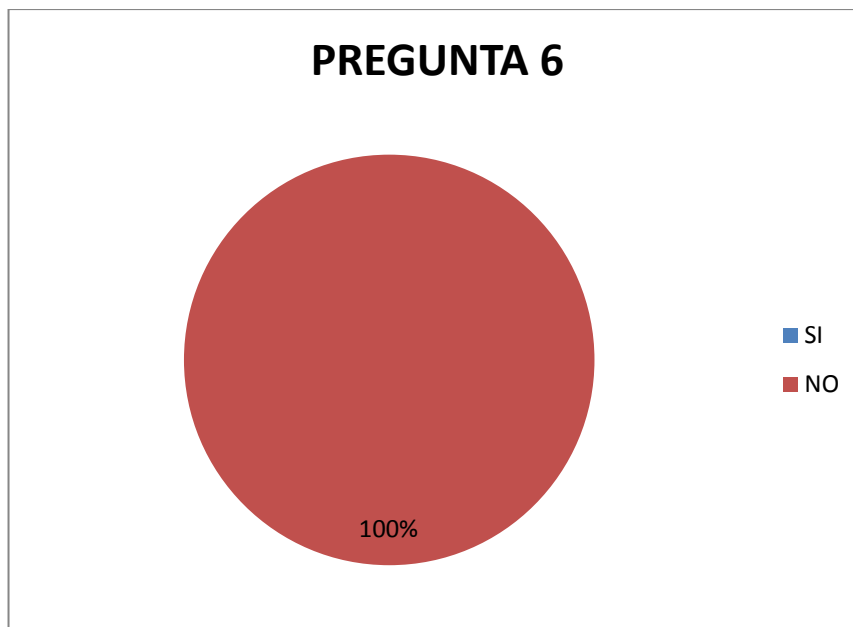
5. Actualmente existe un manual de procesos y procedimientos



CONCLUSIONES.

El 70% del personal que labora en el departamento desconoce de la existencia del manual de procesos y procedimientos y el 30% sabe de su existencia pero no tiene conocimiento sobre el contenido del mismo.

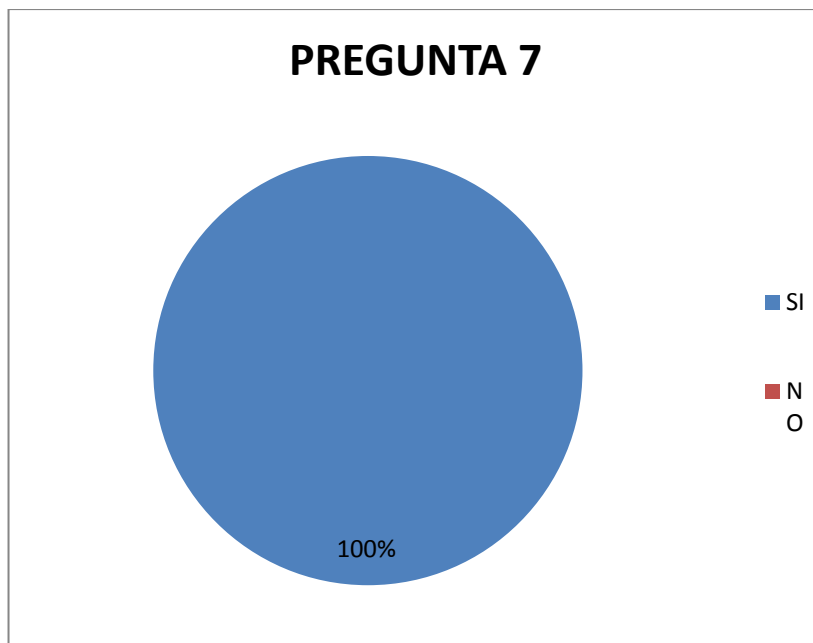
6. Conoce usted de los procesos y procedimientos que contiene el manual?



CONCLUSIONES.-

Con un 100% nos dio a conocer todo el personal que no tienen idea del que contiene el manual existente en el departamento.

7. Cree usted que un manual rediseñado sería de gran ayuda para esta área



CONCLUSIONES.-

Todo el personal de farmacia respondió que si le sería de gran ayuda que el manual existente sea rediseñado y dado a conocer su contenido para tener el conocimiento adecuado de cada uno de los procesos y procedimientos.