



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

ESCUELA DE SALUD

CARRERA EN ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

**CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN  
EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS PARA  
GARANTIZAR EL STOCK EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE  
NORTHOSPITAL EN LA ZONA 9.**

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración  
de Boticas y Farmacias

**Autor:** Villarreal Reina Jhon Jairo

**Tutor:** Mg. Edgar Marcelo Morocho

Quito, Abril, 2015

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado en las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Jhon Jairo Villarreal Reina

CC: 172674661-1

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Jhon Jairo Villarreal Reina alumno de la Escuela de Salud, Carrera en Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera"

---

C.I: 1726746611

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a mi señor Todopoderoso por darme salud y guiarme siempre por el camino correcto y darme oportunidades que me hacen crecer por un hombre de bien, en este prestigioso Instituto, en mi hogar y con la sociedad.

Agradezco a mis padres, que siempre me han inculcado los valores más importantes que es el respeto, la solidaridad, la honradez, entre otros; también por el apoyo incondicional que me han brindado para culminar con esta primera meta que me propuse hace aproximadamente tres años atrás.

También me siento muy agradecido con mi lector el Eco. Luis Sarauz, quien con sus orientadoras enseñanzas y sabios consejos logre culminar con este trabajo.

A todos los profesores del Instituto Cordillera que a lo largo de mi carrera supieron guiarme con sus conocimientos y entre ellos al Eco. Lenin Paredes por ser más que un docente un amigo para todo el grupo, por sus sabios consejos que estoy seguro que a futuro nos ayudaran mucho.

Agradezco a mis amigos que de una u otra forma me brindaron su apoyo y sincera amistad y estar ahí cuando más los necesitaba.

Finalmente a todos mis compañeros del instituto cordillera ya no permitieron que la educación se convierta en una monotonía, y estar siempre unidos para toda ocasión

## **DEDICATORIA**

Este proyecto lo dedico a mis padres Pedro Villarreal y Eva Reina que siempre me han brindado su apoyo incondicional a lo largo de mi vida y me han guiado por un buen camino y enseñarme cada uno de mis ideales y valores.

Mis hermanos Edison, Fernando, Rodrigo, Armando y Camila: y todos mis sobrinos que me han dado las fuerzas y ganas de crecer como persona y crecer a nivel profesional y demostrarme que no hay mejores amigos que mis propios hermanos.

Esto va por ustedes...!

---

## INDICE GENERAL

### Contenido

<b>DECLARATORIA</b> .....	i
<b>CESIÓN DE DERECHOS</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>INDICE GENERAL</b> .....	v
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	x
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTRODUCCION</b> .....	xiii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>1.01 .Contexto</b> .....	1
<b>1.02. Justificación</b> .....	3
<b>1.03 Definición del problema central</b> .....	4
<b>1.03.01 Definición de matriz t</b> .....	4
<b><i>01.03.01.01 Definición del Problema Central Actual</i></b> .....	5
<b>1.03.02 Análisis del problema central</b> .....	7
<b>Capítulo II</b> .....	8
<b>2.01 Mapeo de Involucrados</b> .....	8

---

<b>2.01.01 Involucrados Directos</b> .....	9
<b>2.01.02 Involucrados Indirectos</b> .....	10
<b>2.02 Matriz de Análisis de Involucrados</b> .....	12
<b>Capítulo III</b> .....	13
<b>3.01 Árbol de Problemas</b> .....	13
<b>3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas</b> .....	15
<i>3.01.01.01 Causas</i> .....	15
<i>3.01.01.02 Efectos</i> .....	16
<b>3.02 Árbol de Objetivos</b> .....	17
<b>3.02.02 Análisis del Árbol de Objetivos</b> .....	19
<b>CAPITULO IV</b> .....	20
<b>4.01 Matriz de Análisis de Alternativas</b> .....	20
<b>4.02 Análisis de Matriz de Alternativas</b> .....	22
<b>4.03. Matriz de análisis de impacto de los objetivos</b> .....	24
<b>4.03.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos</b> .....	26
<b>4.04 Diagrama De Estrategias</b> .....	28
<b>4.05 Matriz del Marco Lógico</b> .....	30
<b>4.05.01 Definición de Marco Lógico</b> .....	30
<b>Capítulo V</b> .....	33
<b>5.01 Antecedentes</b> .....	33
<b>5.02 Descripción</b> .....	36

---

---

<b>5.02.01 Objetivo del Manual</b> .....	36
<b>5.02.03 Introducción del Manual</b> .....	37
<b>5.02.04 Propósito y Objetivos específicos del manual.</b> .....	38
<b>5.02.05 Base Legal</b> .....	38
<b>5.02.06 Normativa de Procedimientos en general.</b> .....	40
<b>5.02.07 Etapas del Proceso</b> .....	43
<b>5.02.08 Procedimientos de abastecimiento aplicados</b> .....	45
<b>5.02.10 Técnicas de un correcto abastecimiento</b> .....	55
<i>5.02.10.01 Técnica 1</i> .....	56
<i>5.02.10.01.01 Conclusión de la técnica N.1</i> .....	61
<i>5.02.10.02 Técnica No 2</i> .....	62
<i>5.02.10.02.01 Condiciones físicas</i> .....	62
<b>Capítulo VI</b> .....	64
<b>6.01 Recursos</b> .....	64
<b>6.01.01 Recursos Administrativos</b> .....	64
<b>6.01.02 Recursos Materiales y Tecnológicos.</b> .....	64
<b>6.02 Presupuesto</b> .....	65
<b>6.03 Cronograma</b> .....	62
<b>CAPITULO VII</b> .....	66
<b>7.1 Conclusiones</b> .....	66
<b>7.2 Recomendaciones</b> .....	67

---

---

**ANEXOS .....68**

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de las fuerzas T. ....	6
Tabla 2 Arbol de Problemas.....	14
Tabla 3 Arbol de Objetivos .....	18
Tabla 4 Matriz de Análisis de Alternativas.....	21
Tabla 5 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos .....	25
Tabla 6 Diagrama de Estrategias.....	29
Tabla 7 Matriz de Marco Lógico .....	31
Tabla 8 Mapeo de Procesos.....	40
Tabla 9 Procedimiento para la Emisión de Órdenes de Compra .....	47
Tabla 10 Procedimiento para la compra de medicina e insumos médicos.....	50
Tabla 11 Procedimiento para la revisión de medicamentos que ingresan a la bodega .....	53
Tabla 12 Matriz de Análisis de Involucrados .....	71
Tabla 13 Pregunta N°1 Nivel de Conocimiento del Personal sobre el Abastecimiento .....	75
Tabla 14 Pregunta N°2 Conocimiento de Procedimientos Principales de Abastecimiento.....	76
Tabla 15 Pregunta N°3 Conocimiento de Control de Perchas .....	77
Tabla 16 Pregunta N° 4 Disposición a Capacitación .....	78
Tabla 17 Pregunta N°4 Establecimiento de Estrategias.....	79

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Simbología de los Flujogramas .....	46
Figura 2 Flujograma del Procedimiento para le emisión de órdenes de compra .....	49
Figura 3 Flujograma del Procedimiento para le emisión de órdenes de compra .....	49
Figura 4 Flujograma de Procedimiento para la compra de medicina e insumos médicos .....	53
Figura 5 Flujograma de Procedimiento para la Revisión de Medicamentos .....	55
Figura 6 Porcentajes de Nivel de Conocimiento.....	75
Figura 7 Porcentaje de Conocimiento de Procedimientos Principales de Abastecimiento.....	76
Figura 8 Porcentajes de Conocimiento de Control de Perchas .....	77
Figura 9 Porcentajes de Disposición a Capacitación .....	78
Figura 10 Porcentaje de Establecimiento de Estrategias.....	79

## RESUMEN EJECUTIVO

En el siguiente manual de procesos y procedimientos en el área de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos nos hemos puesto como meta el garantizar el stock en la farmacia hospitalaria de la unidad de salud llamada "Northospital", a través de este manual se dará a conocer los principales procedimientos en el área de abastecimiento además de esto tener en cuenta como está elaborado cada proceso e identificar las distintas actividades que deben realizar cada uno de los responsables de la correcta adquisición, además de eso la manera correcta de ir abasteciendo una farmacia y no caer en la costumbre de solo tener medicamentos a la mano, sin preocuparse de varios aspectos para que una farmacia este completamente abastecida.

Como objetivo principal de esta investigación tenemos:

- Aumentar la eficiencia y eficacia del personal hospitalario y satisfacción del paciente internado en la unidad de salud,

Los objetivos específicos de esta investigación son:

- Incrementar el control de las perchas ya abastecidas.
- Socializar un plan de capacitación de abastecimiento al personal.
- Establecer estrategias para llegar un abastecimiento neto.

## ABSTRACT

The following manual processes and procedures in the area of supply of medicines and medical supplies we have set a goal of ensuring the stock in hospital pharmacy health unit called "Northospital" through this handbook will be released the main procedures in the area of supply in addition to this consider as is made each process and identify the various activities to be carried out each responsible for proper acquisition, besides that the right way to go supplying a pharmacy and not fall into the habit of just having drugs at hand without worrying about several aspects to this fully stocked pharmacy.

The main objective of this research is:

- Increasing the efficiency and effectiveness of hospital staff and outpatient satisfaction in the health unit,

In which specific objectives of this research are:

- Increase control and hangers supplied.
- Socialize a training plan supply staff.
- Establish strategies to reach a net supply.

## INTRODUCCION

El desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos en una farmacia hospitalaria ha sido una problemática que se ha dado con los años por la carencia de conocimientos y la mala organización que tienen las personas que laboran sobre los respectivos procedimientos y actividades que les corresponde a cada uno de los que integran el personal farmacéutico, además de esto también se da por la falta de un correcto control de pedidos, organización de perchas, de medicación entrante, y de factores externos de la farmacia como son los distribuidores, vendedores farmacéuticos, y personal de otra áreas.

Con el siguiente manual de procesos y procedimientos lo que buscamos es poner en práctica los respectivos procedimientos correspondientes al ingresar una medicación a la farmacia hospitalaria, y llegar a un control neto de medicación existente tanto stock físico como stock informático, también encontraremos las diferentes razones del porque se da esta problemática que se ha venido dando desde el comienzo que ingresara este hospital al ámbito de salud, también nos encontraremos indicadores para poder impulsar un cambio a futuro y fortalecer la organización, planificación y control del trabajo realizado para dar un excelente servicio de calidad a los pacientes internos de esta área de salud.

## CAPITULO I

### 1.01 .Contexto

El servicio farmacéutico hospitalario se encarga de entregar tanto medicación como insumos médicos, así como instrumentos materiales y equipos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y las actividades de los procesos que se realiza en dicha institución hospitalaria tanto pública como privada.

Las farmacias hospitalarias es el área farmacéutica que se encarga de atender a sus pacientes sus necesidades, a través de la selección, control, adquisición, dispensación, información de medicamentos así como el control de estos y entre otras actividades orientadas a conseguir una utilización apropiada, segura y efectiva de medicamentos e insumos médicos en beneficio de los pacientes que están siendo tratados en dicha unidad hospitalaria.

Podemos definir a una adecuada atención al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una persona o conjunto de personas con el fin de que el cliente o en este caso pacientes obtengan el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se aseguró el correcto uso del mismo.

El momento en que ese encuentra el hospital en un ámbito de desarrollo ya que antes fue una clínica pequeña ahora un gran hospital, hemos visto la deficiencia y nos lleva a la investigación en todas las áreas de consumo de medicamentos con el

propósito de encontrar soluciones adecuadas a cada uno de los problemas que se generan dentro de cada uno de los sitios de salud.

Hemos propuesto como un objetivo primordial el minimizar el desabastecimiento de medicamentos e insumos, que tienen de mayor rotación a media rotación que se les da a las diferentes áreas del hospital como son Emergencia, Hospitalización y Terapia a efectos de reducir el sobre stock de medicamentos e insumos que no tienen mayor incidencia en el consumo de medicamentos. El método que se utilizara será para realizar una evaluación de gestión actual con los datos obtenidos, poder plantear alternativas de solución mediante la implementación de gestión administrativa en lo referente a las adquisiciones para el área de farmacia. Esto se va a garantizar dentro de esta unidad hospitalaria un mejor equipamiento en las tres aéreas que generan mayor consumo de medicamentos e insumos, además de esto aumentaremos el nivel de eficiencia y eficacia tanto del personal farmacéutico, como las demás áreas, además también garantizaremos el stock de dicha farmacia para un mejor control para que no exista faltante a futuro.

## 1.02. Justificación

Northospital antes conocido como clínica del Norte es una unidad de salud que va creciendo de una manera impresionante dentro del mercado de salud, infraestructura, pacientes, etc. Y por ser nuevo en el mercado tiene deficiencia en algunos procesos de las diferentes áreas del hospital y escogí el área de abastecimiento dentro de la farmacia hospitalaria ya que por observación me eh dado cuenta que tiene mucha deficiencia de medicamentos de rotación media a baja, la prioridad se le da más los medicamentos q comúnmente salen a diario y se preocupan los mismos y ¿Por qué hay más interés de abastecimiento por medicamentos e insumos de mayor rotación? ¿Por qué existe desinterés por medicamentos de rotación de media a baja? La prioridad de la investigación es tener un stock estable siempre y que exista un aumento de nivel de eficacia y eficiencia de parte del personal de la farmacia, y llevar un control más serio en cuanto al consumo mensual.

## 1.03 Definición del Problema Central

### 1.03.01 Definición de Matriz T

La matriz T es una herramienta en la cual nos ayuda a identificar el problema central de nuestro proyecto es decir nos guía de donde debemos partir, del porque se presenta el problema central y hacia donde nos dirigimos o que es lo que queremos resolver.

La Matriz T se compone de varios factores empezando desde la problemática Agravada que es prácticamente el extremo a evitar con nuestro proyecto, la problemática central el problema en tiempo presente o que está sucediendo a la cual buscamos el tercer indicador que es la Problemática Resuelta que es lo que vamos a buscar con la realización del proyecto. Estos indicadores son los principales pero para darnos cuenta la valoración y la aceptación y aparte conocer cuáles son los principales motivos que se da el problema o los cuales nos ayudarían a cumplir el propósito están los siguientes:

- **Las Fuerzas Impulsadoras:** Son los factores que impiden que el problema actual se agrave.
- **Las Fuerzas Bloqueadoras:** Son los problemas que agravan o que provocan el problema actual.
- **Intensidad:** es una calificación que se da al nivel de impacto de la fuerza sobre la problemática y las condiciones de la problemática actual.

- **Potencial de Cambio:** Cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada.

#### ***01.03.01.01 Definición del Problema Central Actual.***

La problemática se centra en el Hospital "Northospital" una unidad de salud nueva que va creciendo de una manera indiscutible por sus servicios a personas particulares y personas afiliadas al seguro social (IESS). Y por el mismo echo que está en convenio con el seguro social la farmacia hospitalaria tiene la necesidad de estar completamente abastecida para así brindar un excelente servicio y no tener ningún contratiempo con el Ministerio de Salud Pública, el mecanismo de medicación a pacientes del seguro social, se basa a un cuadro básico de medicamentos actualizado cada año por el M.S.P. lo cual la farmacia hospitalaria se debe regir a las normativas de este mismo cuadro básico de medicamentos; en cambio con pacientes particulares es diferente ya que si no hay un cierto medicamento o insumo médico, el personal farmacéutico debe encontrar este medicamento o insumo médico, lo más pronto posible, entonces la problemática que encontramos es el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos para pacientes del seguro social (IESS).

**Tabla 1 Análisis de las fuerzas T.**

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Pacientes con complicaciones de salud por falta de medicamentos e insumos	Desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos en la farmacia hospitalaria de Northospital				Stock de medicamentos e insumos a tiempo para garantizar la salud del paciente
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEDORAS
Capacitación a los proveedores que trabajan con la farmacia	2	4	3	4	Poca visitación de proveedores a la farmacia
Inventario físico mensual y control de medicamentos	3	4	3	4	Stock de medicamentos irregular y descontrolado
Asignación de funciones de control de medicamentos al personal de farmacia	3	5	4	5	Desinterés del personal de turno en el hospital
Espacio físico adecuado para el almacenamiento de medicamentos altos en rotación	2	4	2	3	Falta de espacio físico para abastecimiento de medicamentos

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### **1.03.02 Análisis del problema central.**

Una vez detallados todos los puntos y establecido las distintas fuerzas que hemos considerado las más relevantes reflejados en la matriz T, se debe tener en cuenta cuál de los ítems es el que se lo ha valorado como alto y es el más apropiado a un cambio que verdaderamente nos ayude a llegar a nuestro objetivo general.

Observamos como fuerza impulsadora que; La capacitación a los proveedores que trabajan con la farmacia tiene un impacto muy bajo, indicando una afección significativa a corto y largo plazo; y podríamos decir que en lo que es un potencial de cambio podemos apreciar que la asignación de funciones de control de medicamentos al personal de farmacia tiene una intensidad moderada pero de acuerdo a su potencial de cambio es elevado y desde ahí podríamos decir que vamos más cerca de nuestro objetivo.

## Capítulo II

### 2.01 Mapeo de Involucrados

El mapeo de involucrados se refiere a personas, instituciones o grupos sociales afectados directamente por el problema que pueden participar en la solución de dicha problemática.

Con base en el mapa de involucrados, diseñaremos y aplicaremos estrategias participativas en el entorno socio-cultural el cual permitirá la intervención efectiva y el compromiso de los involucrados directos o indirectos, con la solución de la problemática establecida.

**(Ver ANEXO Núm. 1) pág. 70**

### 2.01.01 Involucrados Directos

- a) **Farmacia:** Establecimiento farmacéutico que dispensa y expende productos farmacéuticos para uso y consumo humano bajo parámetros de calidad y normativas de salud.
  
- b) **Personal de áreas del hospital:** Grupo de personas que realizan una o varias actividades o funciones con el propósito del bienestar de una o varias personas (pacientes).
  
- c) **Paciente:** es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de salud que se somete a un examen o intervención.
  
- d) **Laboratorios Farmacéuticos:** Lugar que se encuentra equipado con los medios necesarios para llevar a cabo la transformación de un fármaco dependientemente de la forma farmacéutica.

### 2.01.02 Involucrados Indirectos

- a) **Químico farmacéutico.-** Profesional con altos estándares humanos de ética y sentido de responsabilidad social, apasionado por la ciencia, motivado por el servicio a los demás, sin temores para enfrentar los retos que propone la complejidad del conocimiento, inteligente y hábil para interpretar el mundo que lo rodea; creativo, sensible, disciplinado y constante en la búsqueda de soluciones para los problemas de salud y el bienestar de los demás seres vivos.
- b) **Jefe de Área:** Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados.
- c) **Auxiliares de Farmacia:** El Auxiliar de Farmacia es el estrecho colaborador del profesional farmacéutico, y requiere ser capacitado con suficiente conocimiento para desempeñarse con el criterio y nivel acorde a su tarea.
- d) **Área de hospitalización:** Área de donde se especializa a proporcionar servicios básicos, especializados y seguros en ambiente hospitalario confortable, que genere bienestar y satisfacción a los pacientes.
- e) **Área de Terapia Intensiva:** Unidad donde se da atención a pacientes críticos.

- f) **Área de Quirófano:** Área de atención médica, y especialmente utilizada y acondicionada para la práctica de operaciones quirúrgicas a aquellos pacientes que así lo demanden.
- g) **Área de Emergencia:** Departamento de atención primaria que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.
- h) **Visitador médico:** Es un profesional vinculado al área de la salud, encargado de visitar los consultorios de los médicos de cada especialidad y entregarles información sobre los nuevos productos o medicamentos.
- i) **Distribuidores farmacéuticos:** Empresas, industrias o personas que se encargan de hacer que los medicamentos lleguen al comprador que puede ser un paciente, hospitales o farmacias.
- j) **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social):** Entidad cuyo funcionamiento y organización se fundamenta en los principios de solidaridad, equidad y eficiencia para el pueblo Ecuatoriano.
- k) **MSP (Ministerio de Salud Pública):** Entidad del estado encargada de la planificación, gestión, coordinación y control de la salud pública.

## **2.02 Matriz de Análisis de Involucrados**

En esta matriz se formularán las preguntas que se les realizará a los involucrados directos. El análisis de involucrados parte desde el problema central, enfocándose en los problemas identificados y percibidos en forma habitual, recursos, mandatos y conflictos de cada actor respecto al problema central.

**(Ver ANEXO Num.2) pág. 71**

## Capítulo III

### 3.01 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una herramienta visual de análisis que debe ser utilizada para identificar con precisión al problema objetivo de estudio, a través de esta herramienta se especifican e investigan las causas y efectos del problema a plantear en la tesis o proyecto, además de destacarse las relaciones entre ellas.

Además es una herramienta para la identificación y análisis de causas relevantes de los problemas principales, que formaran con el desarrollo de la tesis las bases para formular soluciones y los objetivos nos ayudara a hallar alternativas de solución mediante la ejecución de la investigación; es necesario recordar que cada causa del problema es también un problema por derecho propio.

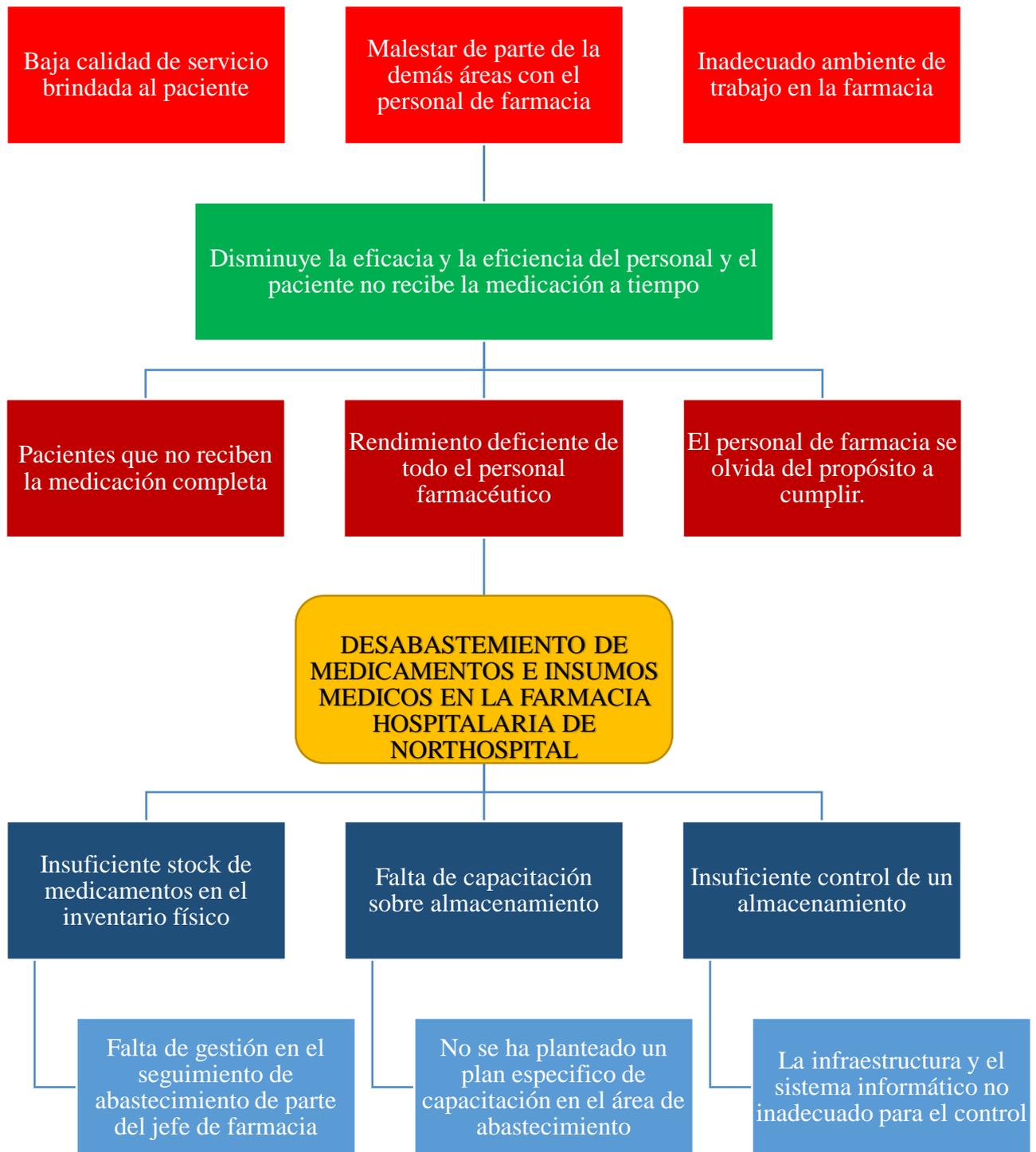
A partir del problema central y los problemas percibidos por los involucrados, analizar las relaciones de causa y efecto entre los mismos.

Establecer los distintos niveles de causalidad entre los problemas (Causas directas, secundarias, estructurales).

Establecer los distintos niveles de efectos generados por el problema central

(Efectos directos, secundarios y estructurales).

**Tabla 2** Árbol de Problemas



**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### 3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

#### Problema

- **DESABASTEMIENTO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS EN LA FARMACIA HOSPITALARIA DE NORTHOSPITAL**

#### 3.01.01.01 Causas

Nos hemos dado cuenta que existen causa que dificulten el servicio de atención medica de calidad al paciente para eso se toma cada una de las causas que más hay relevancia como primer punto podemos deducir que hay una déficit de control de medicamentos, en otras palabras decimos que; el sistema informático esta descuadrado y fiscalmente no existen los medicamentos pero en el sistema operativo si están. Como causa secundaria de esta causa la deficiencia está en el control de procesos de la persona encargada en este caso en jefe de área, ya que no hay gestión adecuada en el ingreso y salida de medicamentos.

Como segunda causa principal tenemos deficiente conocimiento que existe sobre los correctos procedimientos y tareas para un buen almacenamiento en una farmacia hospitalaria, tanto del personal administrativo de la farmacia como personal farmacéutico y causa secundaria hemos considerado una fuerza bloqueadora tan

relevante como es el no existir un plan estratégico y específico para que mejore esta falencia de ambos personales que elaboran en el área de farmacia.

Y la tercera causa principal tiene mucho que ver con la segunda causa ya que al no existir un plan estratégico no hay un seguimiento de adecuados procedimientos para un correcto abastecimiento.

### ***3.01.01.02 Efectos***

Como el primer efecto principal de nuestra matriz tenemos que los pacientes no reciben la medicación completa y la ves retrasamos los procesos no solo de la área de farmacia sino también los procesos que se cumplen en otras áreas que como prioridad tienen el servicio de calidad hacia los pacientes atendidos en el hospital, este efecto es el más notorio ya que una indicación mal despachada o despachada a medidas que nos ayuda a llegar a nuestro propósito principal.

Como segundo efecto encontramos que desabastecimiento de una farmacia genera un rendimiento deficiente del personal farmacéutico y no solo eso desencadena para las demás áreas.

Como el tercer efecto tenemos una falencia interna ya que el personal olvida que el propósito importante es el cumplimiento de los procesos adecuados y brindar atención al paciente, esto desencadena que el ambiente de trabajo cambie de una forma negativa.

### 3.02 Árbol de Objetivos

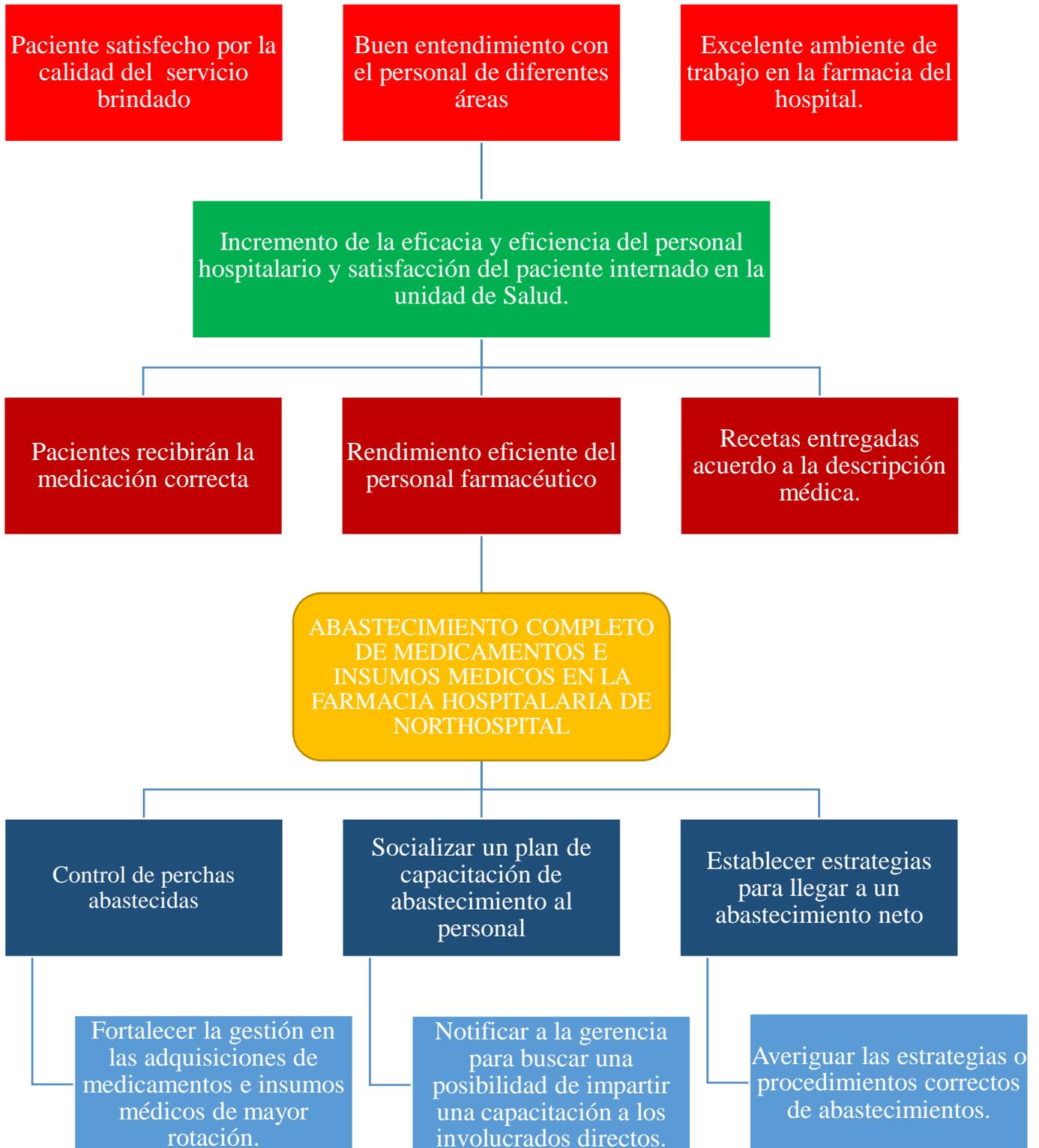
El árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas. Permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto. Para elaborarlo se toma en cuenta el árbol de problemas y el diagnóstico. Es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines.

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite:

- Describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas;
- Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia
- Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.

De este modo, los estados negativos que muestra el “árbol de problemas” se convierten en estados positivos que hipotéticamente se alcanzarán a la conclusión del proyecto.

**Tabla 3** Árbol de Objetivos



**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### **3.02.02 Análisis del Árbol de Objetivos**

En nuestro árbol de Objetivos nos damos cuenta que la cual partimos de nuestro propósito del proyecto que es el abastecimiento completo de medicamento e insumos médicos en la farmacia de esta unidad de salud antes mencionada, a la cual en la parte superior encontramos nuestra finalidad que nos planteamos en el comienzo de nuestro proyecto que es el incremento de la eficacia y eficiencia del personal hospitalario y satisfacción del paciente de la unidad de Salud antes mencionada.

Posteriormente nos encontramos con la parte inferior de nuestro árbol de problemas que corresponden a los componentes de nuestro proyecto en el cual hemos escogido el control de perchas, la socialización de capacitación de abastecimiento al personal farmacéutico y por último el establecer las estrategias correctas para llegar a un abastecimiento neto y muy controlado en esta farmacia hospitalaria.

## CAPITULO IV

### 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas es una herramienta que puede emplearse para comparar alternativas utilizando métodos cualitativos o cuantitativos. Consiste en una matriz que 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 sustenta dicha calificación. Una columna final sirve para la valoración global de cada alternativa. Si se está utilizando el análisis cualitativo, en esta última columna se incluye también la argumentación que justifica dicha valoración global. (Casillas R, 2013)

**Tabla 4 Matriz de Análisis de Alternativas**

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS							
<b>OBJETIVOS</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO</b>	<b>FINALIDAD TECNICA</b>	<b>FINALIDAD FINANCIERA</b>	<b>FINALIDAD SOCIAL</b>	<b>FINALIDAD POLITICA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CATEGORIAS</b>
Correcta planificación en la farmacia para el mejoramiento de procesos de abastecimiento	4	3	2	4	2	15	Media Alta
Creación de un manual de procesos y una capacitación al personal sobre las buenas prácticas de abastecimiento.	4	4	2	4	3	17	Alta
Comprobar el nivel de deficiencia en el área administrativa	4	2	2	3	4	15	Media Alta
Analizar los tiempos de rotación de medicamentos.	3	3	2	2	2	12	Media Baja
Implementar un plan de fortalecimiento para corregir el déficit de stock existente en el área.	3	3	3	4	3	16	Alta
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>74</b>	

Elaborado por: Jhon Jairo Villarreal Reina

#### 4.02 Análisis de Matriz de Alternativas

Para el análisis de esta matriz procedemos a identificar que los niveles de soluciones que nos ayudaran a establecer la estrategia principal del proyecto. Entre estos tenemos:

- Correcta planificación en la farmacia para el mejoramiento de procesos de abastecimiento.
- Creación de un manual de procesos y una capacitación al personal sobre las buenas prácticas de almacenamiento.
- Comprobar el nivel de deficiencia en el área administrativa.
- Analizar los tiempos de rotación de medicamentos.
- Implementar un plan de fortalecimiento para corregir el déficit de stock existente en el área.

Como podemos darnos cuenta la alternativa de “Analizar los tiempos de rotación de medicamentos e insumos médicos” pose una incidencia menor en el total en los que se agrega sobre la finalidad social de nuestro proyecto, debido a que el factor cultural es casi imposible cambiarlo en tan poco tiempo y sobre todo el personal farmacéutico a sobre caído en realizar las cosas mecánicamente, en solo dispensación de medicamentos e insumos médicos, y no preocuparse porque este correctamente abastecida la farmacia hospitalaria.

Posteriormente nos damos cuenta que la alternativa de “comprobar el nivel de deficiencia en el área administrativa” posee una incidencia menor en el indicador de Finalidad Técnica se debe a que no se maneja con una persona apta para la recepción de medicamentos y carecer de un tiempo establecido para llamar a proveedores o laboratorios que prestan servicios con la farmacia hospitalaria; por otra parte también tiene baja incidencia en el indicador de finalidad financiera ya que de parte de la gerencia se realiza mensualmente un presupuesto fijo para lo que es adquisiciones de medicamentos e insumos médicos, a la cual el correcto abastecimiento de una farmacia en presupuesto mensual varía mucho y nunca sería fijo, sino variable.

Por otra parte las alternativas que claramente destacaron con una puntuación alta con respecto a la mayoría de criterios son:

- La Creación de un manual de Procesos y una capacitación al personal sobre las buenas prácticas de abastecimiento.
- Implementar un plan de fortalecimiento para corregir el déficit de stock existente en el área.

El conocer cuáles son las bases de un correcto abastecimiento en una farmacia hospitalaria es esencial para así poder tener un control adecuado de la medicación que ingresa y es entregada a las diferentes áreas.

Y por último tenemos el plan de fortalecimiento para corregir el déficit de stock existente en el área de farmacia, esta alternativa va de la mano con la anterior

sobre la capacitación, porque este dicho plan de esta alternativa podría ser una capacitación pero la hemos puesto como diferente ya que existen varios planes para fortalecer un proceso y no solo una capacitación, como podría ser una reingeniería del mismo proceso, o la rotación de personal encargado de bodega, entre otros.

#### **4.03. Matriz de análisis de impacto de los objetivos**

##### **Definición**

La matriz de análisis de impacto de los objetivos, tiene como propósito la combinación de situaciones positivas que es necesario crear para solucionar el problema central. Se obtiene un modelo que explica el proceso necesario seguir, para lograr un determinado cambio que resuelva el problema central.

**Tabla 5 Matriz de Análisis de Impacto de Objetivos**

	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS					
	Finalidad de lograrse (Alta-Media-Baja) (4-2-1)	Impacto del género (Alta-Media-Baja) (4-2-1)	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) (4-2-1)	Relevancia (Alta-Media-Baja) (4-2-1)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) (4-2-1)	Total
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se cuenta con financiamiento completo.</li> <li>-Es sumamente necesario para los beneficiarios directos</li> <li>-Se cuenta con apoyo de parte del área administrativa</li> <li>-Los costos son beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incremento del nivel de satisfacción de los usuarios.</li> <li>-Incremento la eficacia y eficiencia del personal en general de la farmacia.</li> <li>-Incluye la participación del personal de todo el hospital.</li> <li>-Fortalece la aplicación de un mejor servicio médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Protege el uso de los recursos.</li> <li>-Mejoramiento del entorno cultural</li> <li>-Mejoramiento del entorno laboral</li> <li>-Favorece la educación en el personal.</li> <li>-Contribuye a proteger el entorno físico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Todos los involucrados forman parte de los procesos a tratar.</li> <li>-Beneficia a grupos de mayor vulnerabilidad</li> <li>-Incrementa la disciplina de los pacientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortalece la organización a futuro del personal</li> <li>-Mantenerse como una área eficiente</li> <li>-Se puede conseguir financiamiento a futuro.</li> <li>-Apoyo a futuro para el mejoramiento continuo del servicio farmacéutico.</li> </ul>	<p><b>19 puntos</b></p> <p>1-5 BAJA</p> <p>6-10 MEDIA BAJA</p> <p>11-15 MEDIA ALTA</p> <p>16-20 ALTA</p>
	<b>Creación de un manual de procesos y una capacitación al personal sobre las buenas prácticas de abastecimiento.</b>					

Elaborado por: Jhon Jairo Villarreal Reina

#### 4.03.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos

Después de realizar una recopilación de las posibles soluciones para la efectividad del proyecto se implementa la estrategia: Creación de un manual de procesos y una capacitación al personal sobre las buenas prácticas de abastecimiento.

- **Factibilidad a lograrse:** La solución al problema se puede llevar a cabo siempre y cuando exista el respectivo financiamiento para realizar los respectivos trámites y posteriormente promover una respectiva capacitación a todo el personal farmacéutico.
- **Impacto de Género:** La estrategia a realizarse tendría una relevancia básica con el personal farmacéutico ya que nos hemos dado cuenta que no tienen conocimiento sobre este dicho procedimiento tan importante dentro de una farmacia.
- **Impacto Ambiental:** En este aspecto posee un alto nivel de incidencia ya que optimizaría recursos a utilizar y mejoraría positivamente el entorno laboral y entorno cultural de cada uno del personal farmacéutico.

- **Relevancia:** En este aspecto si tiene una calificación positivamente alta ya que el impacto de nuestro proyecto sobre los beneficiarios es fácil de precisar debido a que todo el personal farmacéutico estaría de acuerdo la dicha capacitación ya que serían nuevos conocimientos adquiridos y estarían más capacitados para su desempeño a futuro.
  
- **Sostenibilidad:** La estrategia se podrá llevar cabo y mantenerse con el fortalecimiento de la participación de los beneficiarios a favor de esta capacitación.

## 4.04 Diagrama De Estrategias

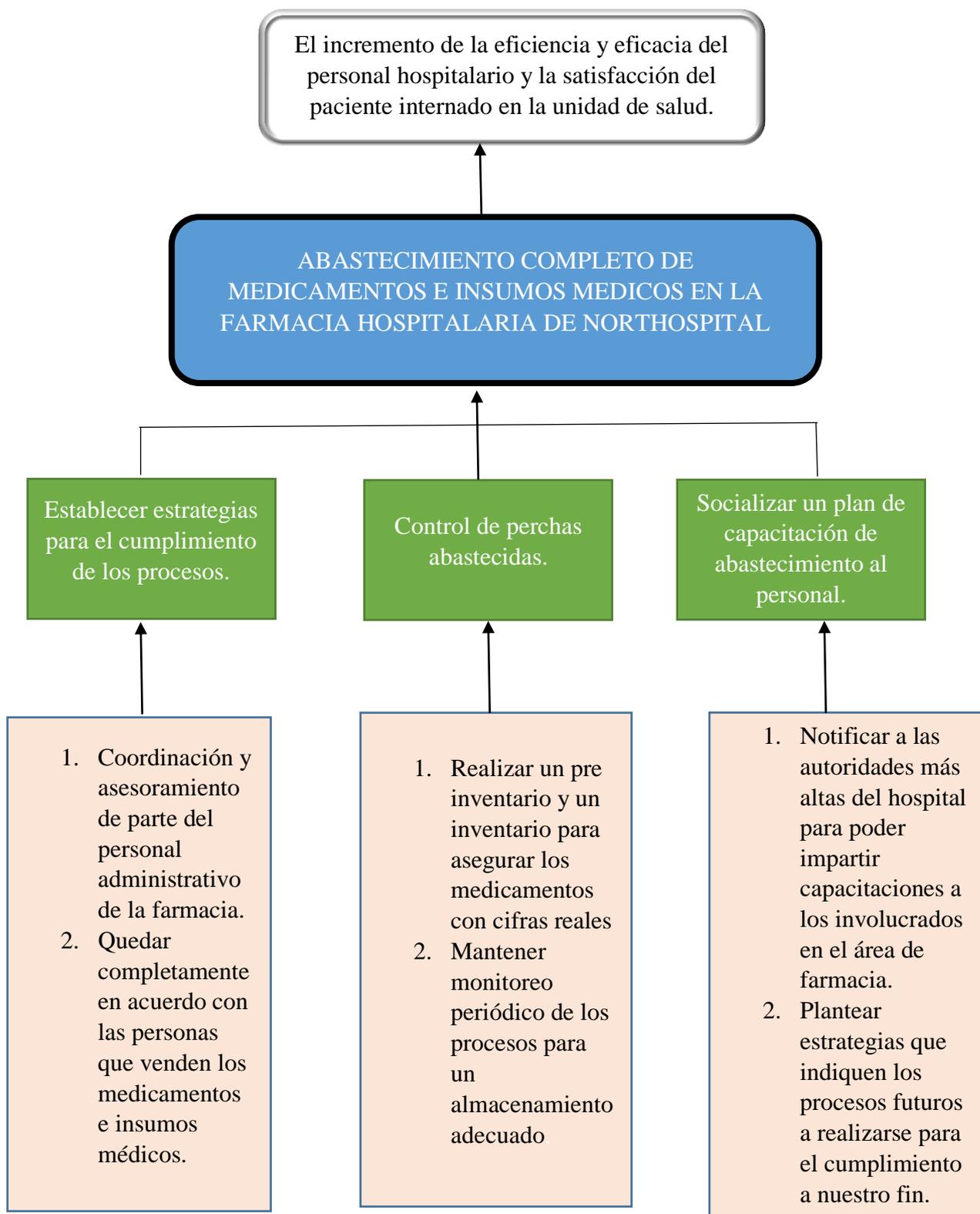
### 4.04.01 Definición del Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias es una herramienta que prácticamente se asemeja al árbol de objetivos para lo cual en este se puede observar en orden los indicadores que sobresalen en el árbol de objetivos que son la finalidad del proyecto, el propósito del proyecto y los diferentes componentes de nuestro árbol.

Las finalidades de este diagrama encontramos las siguientes:

- Establece la estructura y alcance de las estrategias.
- Determina los límites del proyecto.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos para que puedan ser trabajados.
- Determina los objetivos específicos.

**Tabla 6 Diagrama de Estrategias**



**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

## 4.05 Matriz del Marco Lógico

### 4.05.01 Definición de Marco Lógico

El Marco Lógico es una herramienta de análisis estructurado, que facilita el proceso de identificación, diseño, ejecución y evaluación de políticas, programas, proyectos y diseños organizacionales, pudiendo aplicarse en cualquier fase de los respectivos procesos de planificación. Se puede modificar y mejorar repetidas veces, tanto durante la preparación como durante la ejecución del proyecto o programa, incluso durante el funcionamiento del mismo. (EVO–Evaluación, 2012)

El método del Marco Lógico encara los problemas antes mencionados y provee además una serie de ventajas como:

- Aporta una terminología uniforme que facilita la comunicación y evita ambigüedades.
- Permite aplicarlo a diferentes rubros o tipos de proyectos.
- A través de una matriz se presenta la información más relevante y en forma sintética.
- Suministra información para organizar y preparar en forma lógica la programación operativa del proyecto.
- Suministra información necesaria para la ejecución, monitoreo y evaluación del proyecto.

**Tabla 7 Matriz de Marco Lógico**

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p><b>FINALIDAD DEL PROYECTO</b></p> <p><b>Incremento de la eficiencia y eficacia del personal hospitalario y la satisfacción del paciente internado en la unidad de salud.</b></p>	<p><b>-Nivel de satisfacción Personal Hospitalario: (NVP)</b></p> <p><b>-Total Pacientes satisfechos: (TPS)</b></p> <p><b>-Demanda Insatisfecha: (DI)</b></p> $NVP = \frac{TPS}{DI}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Presupuesto designado.</li> <li>- Control adecuado</li> <li>- Resultados estadísticos</li> <li>- Sistema Informático (Magenta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONSEP</li> <li>- M.S.P</li> </ul>
<p><b>PROPOSITO DEL PROYECTO</b></p> <p><b>Abastecimiento completo de medicamentos e insumos médicos en la farmacia hospitalaria de Northospital.</b></p>	<p><b>-Pedidos Recibidos Fuera de Tiempo: (PRFT)</b></p> <p><b>-Total Pedidos Recibidos: (TPR)</b></p> $ACM = \frac{PRFT}{TPR} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de Stock</li> <li>- Encuestas al personal del hospital (resultado)</li> <li>- Encuestas de una muestra de pacientes hospitalizados (resultados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de medico</li> <li>- Pacientes</li> </ul>
<p><b>COMPONENTES DEL PROYECTO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estrategias para llegar a abastecimiento neto.</li> <li>- Control de perchas abastecidas.</li> <li>- Socializar un plan de capacitación de abastecimiento al personal.</li> </ul>	<p><u>Control de Perchas</u></p> <p><b>-Volumen del artículo x cantidad de consumo diario: (VACD)</b></p> <p><b>-Capacidad volumétrica de la percha: (CVP)</b></p> $CP = \frac{VACD}{CVP}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de manejo de procesos a tiempo corto.</li> <li>- Designar perchas específicas para cada uno de las personas que laboran en la farmacia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INSPI</li> <li>- ARCSA</li> </ul>

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proponer a la gerencia el plan de capacitación al personal que involucre en el área de abastecimiento dentro de la farmacia.</li> </ul>	1. PRIMERA ACTIVIDAD  \$50	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ENCUESTAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley orgánica de salud.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantear estrategias que indiquen los procesos futuros por el beneficio de la farmacia.</li> </ul>	2. SEGUNDA ACTIVIDAD  \$50	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer indicadores de gestión en las diferentes fases para evaluar la calidad.</li> <li>- después de la implementación del manual, evaluar a través de un buzón de sugerencias a cada paciente dado el alta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INSPI</li> <li>- ARCSA</li> <li>- Ministerio de Salud Pública.</li> </ul>

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

## Capítulo V

### 5.01 Antecedentes

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando. Son los realizados relacionados con el objeto de estudio presente en ésta investigación. Los antecedentes pueden ser: trabajos de grado, postgrado, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, congresos, revistas especializadas.

De acuerdo con el tutor, pueden llegar a requerirse hasta cinco antecedentes como mínimo, los cuales serán de carácter nacional o internacional. Luego de citar cada antecedente, se debe indicar cómo se relacionan y en qué contribuirán con la investigación en proceso, cada uno de ellos. (Contreras. M, 2011)

#### 5.01.01 Análisis de los antecedentes

A lo largo de los años el desabastecimiento en farmacias hospitalaria es muy comúnmente encontrarse, y se cree que la principal causa de esta problemática es el que no existe una rotación exacta de medicamentos; hemos hecho a un lado lo que son insumos médicos ya que estos si tienen una rotación de distintos insumos médicos que son básicos de que existan abastecidos en farmacias hospitalarias, ya que son primordiales y sobre todo la fecha de caducidad en la mayoría de insumos médicos oscila entre los 3 a 5 años de vigencia del insumo.

REPUBLICA DEL ECUADOR MINISTERIO DE SALUD PUBLICA "GUIA DE ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS EN AL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA", (Maya G, Ruiz L, Pallasco J.;2009) menciona que un almacenamiento en condiciones inadecuadas puede afectar a la estabilidad de los medicamentos y producir no solo su contaminación microbiológica y falta de actividad terapéutica, sino también la formación de productos de degradación que son tóxicos para la salud, puesto que un medicamento conserva las propiedades conferidas por el fabricante durante su período de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones recomendadas.

REPUBLICA DEL ECUADOR MINISTERIO DE SALUD PUBLICA "MANUAL DE PROCESOS PARA LA GESTIOS DE SUMINISTROS DE MEDICAMENTOS", (Ruiz L.; 2006) menciona que el fortalecimiento de los sistemas de suministro que permitan garantizar una oportuna disponibilidad de medicamentos esenciales de acuerdo al perfil epidemiológico, poniendo en práctica criterios de uso racional en todos los pasos.

Por otro lado es necesario considerar la integralidad de los procesos tomando en cuenta que los medicamentos son elementos esenciales para una atención integral de calidad.

Como uno de los objetivos primordiales que ha establecido la actual administración del hospital es el fortalecimiento de la atención de calidad para el paciente y dentro de este objetivo deriva la atención farmacéutica tratando así de seguir con los lineamientos y acuerdos correspondientes con la Política Nacional de Medicamentos del Ecuador aprobada por el Concejo Nacional de Salud; el 25

Octubre del 2006. En este dicho manual podemos encontrar elementos técnicos que deben aplicarse en el ámbito hospitalario, a través de un sistema de gestión de calidad, en la cual nos ayudara a optimizar los procesos con el objetivo de garantizar la efectividad de la atención que se brinde al paciente hospitalizado en dicha casa de salud y a la vez reemplazando o mejorando el funcionamiento de procesos existenciales caracterizados por ser muy poco eficientes o que no aporten para cumplir el objetivo primordial de la empresa.

Ya que la farmacia del hospital forma parte de los sistemas de atención a la salud debe responder a las actuales necesidades de la salud del paciente tanto Particulares como para los que ingresan con el seguro del IESS, por lo cual está dicha área importante del hospital debe contar con profesionales preparados con capacidades y aptitudes para diseñar e implementar nuevos procesos de trabajo garantizar la seguridad y sobre todo la atención de calidad, y tomar decisiones para que todo el personal de esta área tengan la predisposición para mejora y conseguir un servicio de calidad eficiente e intachable.

Este dicho modelo también permite un mejoramiento continuo en los procesos que se ejecutan en el servicio de farmacia hospitalaria y que en cada uno de los procesos del ciclo de medicamentos (prescripción, dispensación, administración y seguimiento) sean procesos correctos.

## 5.02 Descripción

### 5.02.01 Objetivo del Manual

Establecer procesos y procedimientos técnicos correctos para la organización, gestión, abastecimiento y evaluación del sistema de dispensación y distribución de medicamentos e insumos médicos en la farmacia hospitalaria de "NORTHOSPITAL".

### 5.02.02 Presentación del Manual

En un establecimiento de Salud con el tiempo se desarrolló un gran número de actividades complejas y variadas y que son estrechamente relacionadas entre sí. En esta oportunidad se ha estimado tener en cuenta el proceso de Abastecimiento porque se le considera fundamental para el correcto funcionamiento de una farmacia hospitalaria.

La sección de abastecimiento se relaciona con cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de una farmacia, y posteriormente con los servicios de la unidad de salud en este caso el hospital quienes necesitan y exigen los recursos en forma oportuna e inmediata para así lograr un mayor rendimiento y calidad en la atención a los pacientes.

El personal farmacéutico que se desempeña en esta sección, requiere de conocimientos técnicos y pautas a seguir para el desarrollo eficiente y eficaz de sus actividades. Para conseguir estos dichos efectos positivos se ha elaborado un manual de procesos y procedimientos que sirva de guía para el cumplimiento de su gestión.

### 5.02.03 Introducción del Manual

El presente manual nos indica las principales funciones y procedimientos que se debe realizar en el proceso de abastecimiento o Adquisiciones en una farmacia hospitalaria.

El abastecimiento eficiente se considera un proceso fundamental para dar a los pacientes una atención adecuada y como ellos lo requieran. Se entiende que el abastecimiento en una farmacia hospitalaria se considera desde una simple lanceta hasta la instalación de un equipo completo de cirugía, como también casi todos los medicamentos que incluyen el cuadro básico de medicamentos, de acuerdo a los diferentes tratamientos contribuyendo a la recuperación pronta de cada uno de los pacientes.

Una farmacia hospitalaria realiza constantemente adquisiciones a la cual este dicho proceso debe ser cauteloso, preciso y suficientemente claro; debido a la gran variedad de medicamentos e insumos médicos que se maneja, además de un control de tiempo o urgencia con que se las necesita.

Para que el proceso de abastecimiento sea óptimo y positivo se debe especificar desde la especificación clara y precisa de necesidades hasta la entrega de la medicación solicitada en condiciones satisfactorias.

Por lo anteriormente dicho y expuesto el abastecimiento debe cumplir con los requisitos de calidad, oportunidad y cantidad los que se pueden contar contando con un manual que señale los procedimientos disposiciones legales y las respectivas recomendaciones para el mejor desempeño del personal farmacéutico.

#### 5.02.04 Propósito y Objetivos específicos del manual.

- **Propósito**

Normar el proceso de abastecimiento de la farmacia hospitalaria de manera que permita atender a todo paciente sea asegurado o particular con una eficiente administración de recursos un adecuado control en la utilización de los servicios y bienes de consumo disponibles.

- **Objetivos Específicos**

- ✓ Asegurar la farmacia de medicamentos e insumos médicos indispensables para las actividades de atención asistencial a los pacientes.
- ✓ Poner en practica la racionalización del abastecimiento para lograr un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles
- ✓ Aumentar la eficiencia y eficacia de las adquisiciones en cuanto a calidad y cantidad con costos mínimos.
- ✓ Lograr uniformidad de criterios en las peticiones de diferentes servicios.

#### 5.02.05 Base Legal

##### Constitución de la República del Ecuador

**Art 136: numeral 7.-** “Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular la comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso de medicamentos, los intereses de la salud publica prevalecerán sobre los económicos y comerciales”.

## **Ley Orgánica de Salud**

**Art. 6: numeral 20.-** “Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costos para la población, con énfasis en programas de medicamentos genéricos”.

**Art.154.-** “El Estado garantizara el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales”.

## **Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Salud Publica**

### **Atribuciones y Responsabilides**

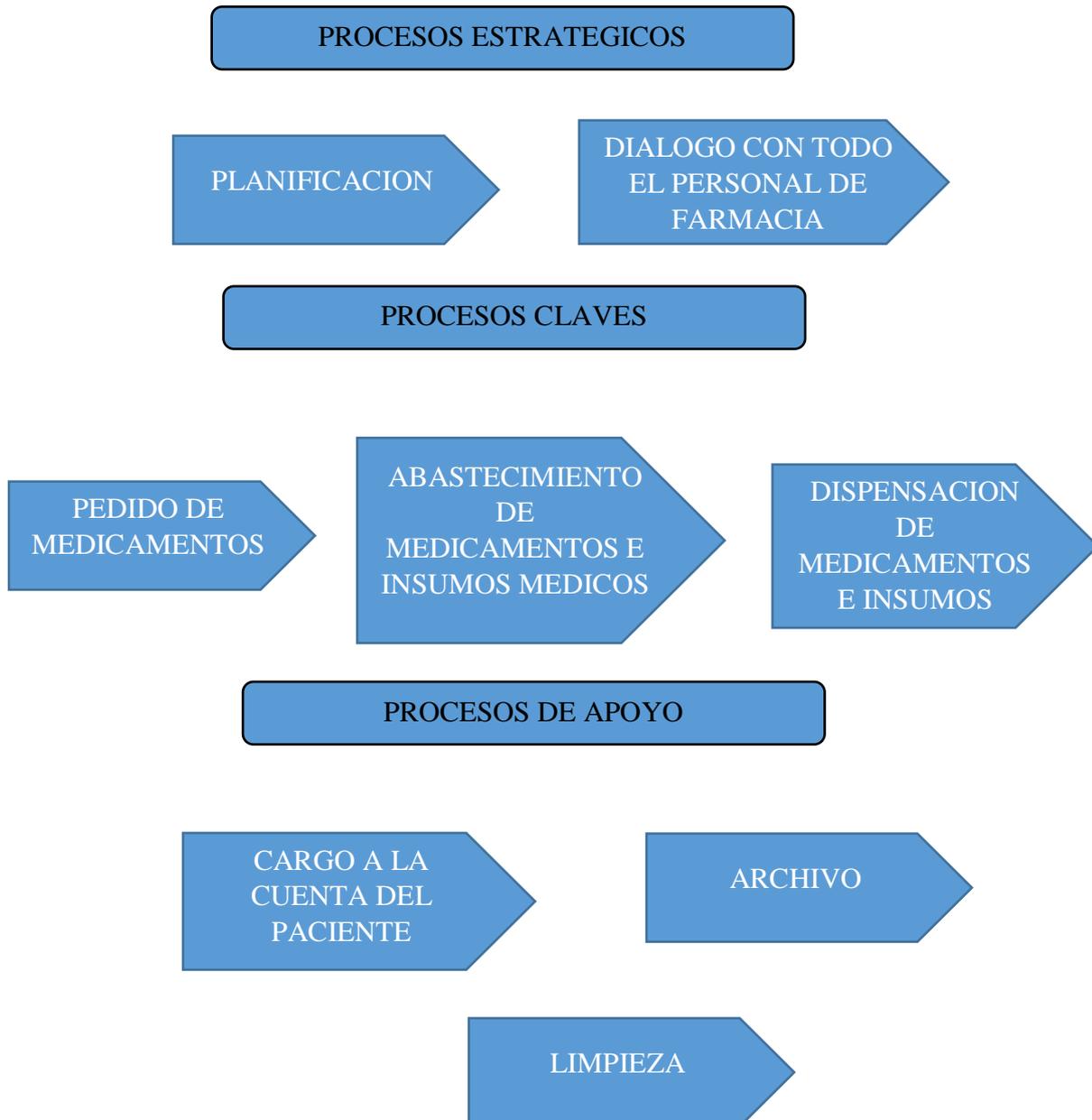
**Literal A:** “Definir y promover el cumplimiento de la política nacional de medicamentos a de fin de garantizar el acceso y uso racional en el Sistema Nacional de Salud”

**Literal I:** “Promover mediante estándares el uso adecuado de medicamentos tanto en la prescripción como en la adquisición de medicamentos”

**Literal M:** “Elaborar proyectos de reglamentos e instructivos de gestión del suministro de medicamentos y depósitos mas mes”.

### 5.02.04.01 Mapeo de Procesos

Tabla 8 Mapeo de Procesos



## 5.02.06 Normativa de Procedimientos en general.

### 5.02.06.01 Descripción de Funciones y Responsabilidades

Dentro del proceso de abastecimiento de una farmacia hospitalaria tiene en términos generales las siguientes funciones:

- ✓ Reunir y mantener información actualizada a volúmenes y tendencias de consumo, existencias mínimas y máximas.
- ✓ El comportamiento de los mercados en rubros de su competencia.
- ✓ Confeccionar bases administrativas y pautas de normas para Cotización de Proveedores, contratos y convenios.
- ✓ Despachar órdenes de compra, con la factura y posteriormente recepción conforme al área de contabilidad para su posterior pago.
- ✓ Antes de cualquier adquisición revisar el presupuesto antes planteado del hospital referente del ítem del gasto a utilizar.
- ✓ Realizar los controles de existencia, estado y calidad de los medicamentos e insumos médicos de la farmacia.
- ✓ Desempeñar las funciones que le asigne el jefe de farmacia o Bioquímico Farmacéutico perteneciente a la farmacia hospitalaria.

### 5.02.06.02 Jefe de la sección de abastecimiento

Nombre: Dra. Mónica Panchi

- ✓ Planifica, organiza, coordina y dirige todas las actividades de la farmacia de Northospital.

- ✓ prepara el programa de compra anual del establecimiento sobre una base de necesidades aprobada por la gerencia del hospital en conjunto con el área de adquisiciones, si se fuera necesario.
- ✓ Mantener y reunir toda la información necesaria para poder realizar las adquisiciones mayores de la farmacia.
- ✓ Solicitar al área de contabilidad el presupuesto destinado a abastecimiento.
- ✓ Organizar y supervisar el proceso de compras menores.
- ✓ Preparar informes de salida de medicamento estupefacientes y psicotrópicos al Ministerio de Salud Ecuatoriana.

#### ***5.02.06.03 Encargado de adquisiciones***

Nombre: Srta. Cristina Calderón Herrera

- ✓ Mantener un registro de proveedores de medicamentos e insumos médicos de uso habitual en la farmacia hospitalaria.
- ✓ Solicitar a los proveedores constantemente lista de precios, con el fin de conocer ampliamente el mercado y así disponer de una información actualizada.
- ✓ Mantener un catálogo actualizado de medicamentos e insumos médicos de rotación alta y media.
- ✓ Distribuir órdenes de compra a los proveedores calificados
- ✓ Atender las reuniones con proveedores y usuario que requieran información.

#### ***5.02.06.04 Encargado de bodega***

Nombre: Jairo Villarreal Reina

- ✓ Recibir todos los medicamentos e insumos médicos que se compre para la farmacia y confeccionar el formulario de recepción correspondiente.
- ✓ Verificar la calidad y cantidad de medicamentos e insumos médicos.
- ✓ Almacenar adecuadamente la mercadería entrante en las estanterías, perchas.
- ✓ Verificar fecha de caducidad de cada uno de los medicamentos e insumos médicos que ingresan.
- ✓ Mantener al día un registro de entrada, salida y saldo del producto en sistema control de existencias o en medio de fichas de stock.
- ✓ Informar al jefe de adquisiciones la nómina de aquellos medicamentos e insumos médicos que estén llegando a una existencia mínima.
- ✓ Mantener la rotulación de cada uno de los medicamentos e insumos médicos.

### **5.02.07 Etapas del Proceso**

#### ***5.02.07.01 Definición de necesidades***

La farmacia hospitalaria deberá definir sus necesidades de medicamentos e insumos médicos de las actividades programadas para el año y la disponibilidad de recursos financieros para la respectiva adquisición.

#### ***5.02.07.02 Formulación de Adquisiciones***

Primero reconoceríamos la medicación que esta con un stock mínimo y que a la vez está rotando constantemente en la farmacia, pero cabe recalcar que no solo si está rotando, sino que si ya está en su stock mínimo, realizar el pedido. El proveedor seleccionado queda formalizado a través de un documento denominado "Orden de compra" en el cual se especifican artículos y un monto de la adquisición. Este documento se envía una copia u original al área de Contabilidad para registro de compromisos a pagar.

#### ***5.02.07.03 Recepción de pedidos y almacenamiento***

Una vez materializada la adquisición posteriormente se precede a la revisión de las especies, el registro de la recepción en bodega y su almacenamiento de medicamentos e insumos médicos.

#### ***5.02.07.04 Despacho a pacientes***

Este ítem es dependiente siempre y cuando de las indicaciones del médico tratante y de los descargos que realice el licenciado de enfermería que ese encuentre de turno.

**Nota:** Cuando se produzcan recepciones incompletas en encargado de bodega o la persona que recibió dicho medicación o insumos médicos deberá informar en forma escrita o verbal al encargado de adquisiciones para que este emita una orden de anulación o rebaja, la cual se adjuntara con el número de facturas enviadas al área de contabilidad para que se realice el registro correspondiente.

### **5.02.08 Procedimientos de abastecimiento aplicados**

1. Procedimiento para la emisión de órdenes de compra de medicamentos e insumos médicos.
2. Procedimiento para la compra de medicina e insumos médicos, alimentos infantiles, complementos nutricionales o formulas por contrato abierto.
3. Procedimiento para la revisión de medicamentos que ingresan a la bodega de la farmacia hospitalaria.

#### ***5.02.08.01 Narrativa de procedimientos***

##### ***5.02.08.01.01 Flujogramas***

###### ***5.02.08.01.01.01 Definición de Flujogramas***

El flujograma o diagrama de flujo es una representación gráficamente hechos, movimientos, situaciones de todo tipo a través de símbolos y esta expresa con una secuencia cronológica y a la vez puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones.

(Según Chiavenato Idalberto. Año 1993) menciona que El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

5.02.08.01.01.02. Simbología de los flujogramas

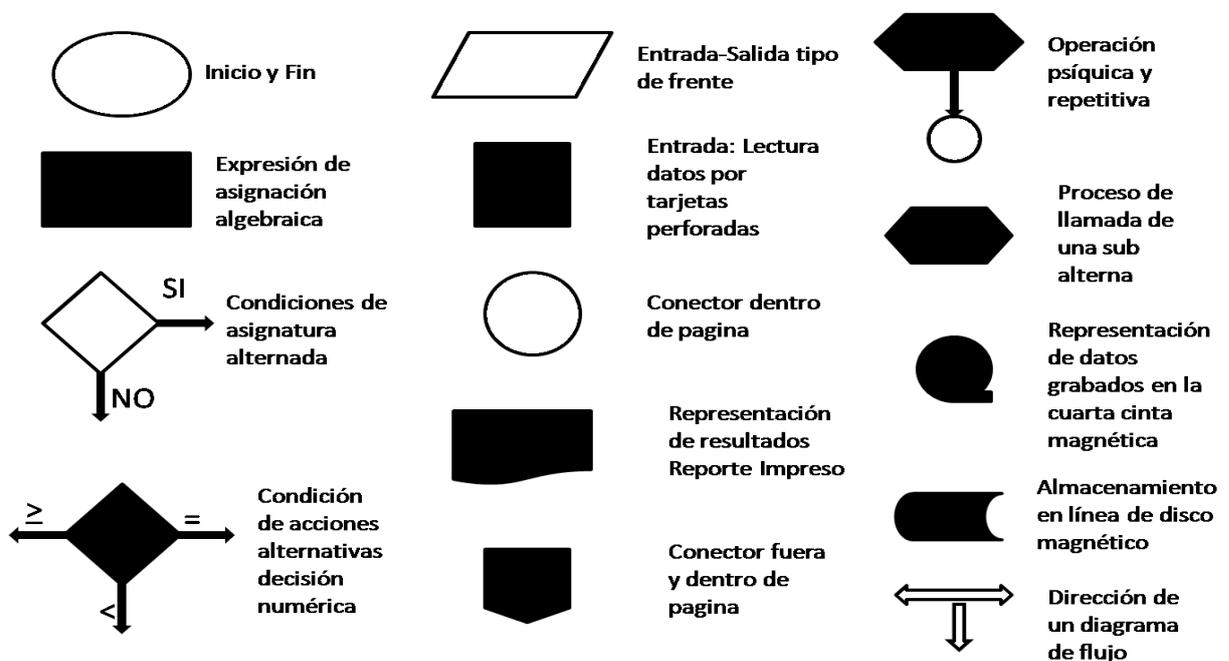


Figura 1 Simbología de los Flujogramas

Fuente [en línea] <http://comohacerunflujograma.blogspot.com/2014/08/simbologia-de-los-flujogramas.html>

Elaborado por: Jhon Jairo Villarreal Reina

5.02.08.01.02 Procedimiento para la emisión de órdenes de compra de medicamentos e insumos médicos.

**Tabla 9 Procedimiento para la Emisión de Órdenes de Compra**

No	RESPONSABLE	Nomenclatura	DESCRIPCION
1	Jefe de Farmacia	- Pr1.1  - Pr1.2  - Pr1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe la solicitud de pedido, elaborado por el encargado de bodega, de acuerdo al número de stock disponible.</li> <li>- En este caso como no existe un plan de compras se pone en conocimiento al gerente administrativo quien en coordinación con el área de contabilidad calificara al proveedor</li> <li>- Tomar decisiones correctas con respecto a la elección de proveedores tomando en cuenta los precios y la efectividad.</li> </ul>
2	Jefe de Adquisiciones	- Pr1.4  - Pr1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe las cotizaciones enviadas al mail de la farmacia o cotizaciones escritas brindadas por cada uno de los proveedores interesados.</li> <li>- Revisa los registros entregadas por el encargado de bodega con el objetivo de realizar los pedidos pertinentes.</li> </ul>
3	Encargado de Bodega	- Pr1.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar las cantidades de stock y analizar la respectiva rotación que van teniendo para realizar el pedido al jefe</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pr1.7</li>   <li>- Pr1.8</li> </ul>	<p>de adquisiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir los medicamentos e insumos médicos previamente solicitados.</li> <li>- perchar y ordenar los medicamentos por forma farmacéutica y los insumos en orden alfabético.</li> </ul>
--	--	--	--

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### **Responsables**

- Jefe de Farmacia
  
- Jefe de Adquisiciones
  
- Encargado de Bodega

### **Entradas**

- Recibimiento de solicitud
  
- Decisión
  
- Cotización

### **Actividades del Procedimiento**

- Recibe la solicitud de pedido, elaborado por el encargado de bodega, de acuerdo al número de stock disponible.
  
- En este caso como no existe un plan de compras se pone en conocimiento al gerente administrativo quien en coordinación con el área de contabilidad calificara al proveedor
  
- Tomar decisiones correctas con respecto a la elección de proveedores tomando en cuenta los precios y la efectividad.
  
- Recibe las cotizaciones enviadas al mail de la farmacia o cotizaciones escritas brindadas por cada uno de los proveedores interesados.

- Revisa los registros entregados por el encargado de bodega con el objetivo de realizar los pedidos pertinentes.
- Revisar las cantidades de stock y analizar la respectiva rotación que van teniendo para realizar el pedido al jefe de adquisiciones.
- Recibir los medicamentos e insumos médicos previamente solicitados.
- Perchar y ordenar los medicamentos por forma farmacéutica y los insumos en orden alfabético.

### Salidas

- Revisión de cantidades
- Decisión de ser nuevo proveedor

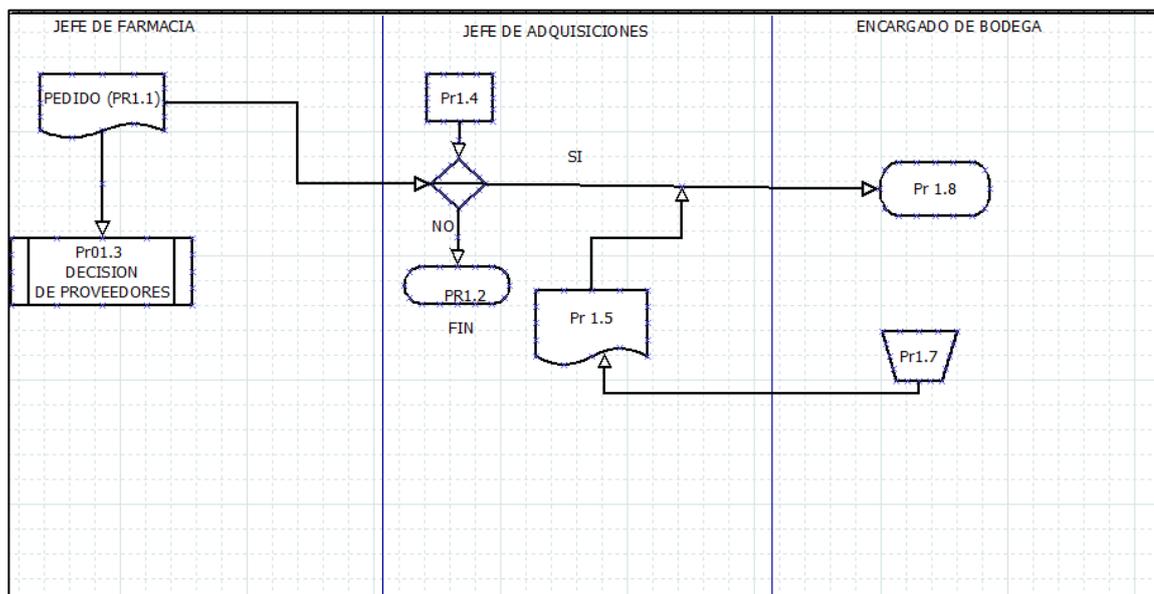


Figura 2 Flujograma del Procedimiento para la emisión de órdenes de compra

### **Figura 3 Flujograma del Procedimiento para la emisión de órdenes de compra**

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

*5.02.08.01.02 Procedimiento para la compra de medicina e insumos médicos, alimentos infantiles, complementos nutricionales o formulas por contrato abierto.*

**Tabla 10 Procedimiento para la compra de medicina e insumos médicos**

No	RESPONSABLE	Nomenclatura	DESCRIPCION
1	Jefe de Farmacia	- Pr2.1  - Pr2.2  - Pr2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe la solicitud de pedido elaborado anteriormente por el jefe de adquisiciones o el encargado de la bodega de farmacia.</li> <li>- Consultar si los medicamentos e insumos solicitados están dentro del presupuesto establecido por la gerencia administrativa del hospital.</li> <li>- Elaborar la orden de compras con solicitud de pedido.</li> </ul>
2	Área de Contabilidad	- Pr2.4  - Pr2.5  - Pr2.6  - Pr2.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica la disponibilidad presupuestaria en el momento que se presenta la orden de compra.</li> <li>- Si no existe disponibilidad presupuestaria, en el momento que se requiere la orden de compras para que notifique a la gerencia y realice una modificación del presupuesto planteado anteriormente.</li> <li>- En caso de que si se cuente con la correcta disponibilidad presupuestaria, acepta. Firma y sella para el posterior contacto con el proveedor.</li> <li>- Entrega documentación aceptada.</li> </ul>

3	<b>Jefe de Adquisiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pr2.8</li>   <li>- Pr2.9</li>   <li>- Pr2.10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe documentación aceptada, firmada y sellada por el jefe del área de contabilidad</li> <li>- Contactarse con el proveedor adecuado para la adquisición de medicamentos o insumos médicos necesarios.</li> <li>- Cuadrar una fecha de recepción.</li> </ul>
---	------------------------------	--	---

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### **Responsables**

- Jefe de Farmacia
- Área de Contabilidad
- Jefe de Adquisiciones

### **Entradas**

- Recibimiento de solicitud de pedido
- Documentación aceptada

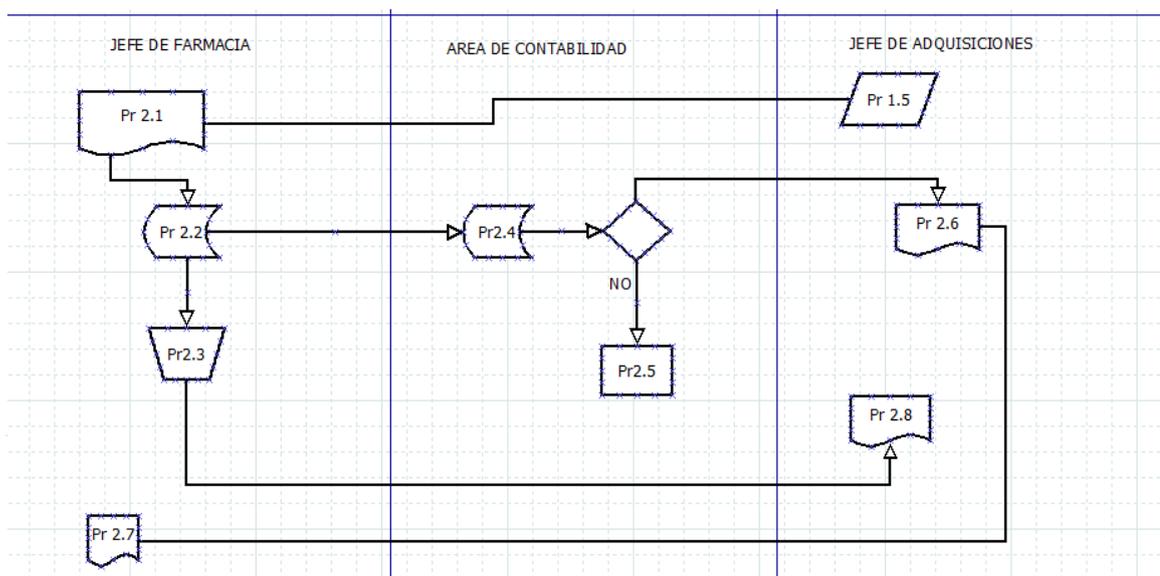
### **Actividades**

- Recibe la solicitud de pedido elaborado anteriormente por el jefe de adquisiciones o el encargado de la bodega de farmacia.
  
- Consultar si los medicamentos e insumos solicitados están dentro del presupuesto establecido por la gerencia administrativa del hospital.
  
- Elaborar la orden de compras con solicitud de pedido.

- Verifica la disponibilidad presupuestaria en el momento que se presenta la orden de compra.
- Si no existe disponibilidad presupuestaria, en el momento que se requiere la orden de compras para que notifique a la gerencia y realice una modificación del presupuesto planteado anteriormente.
- En caso de que si se cuente con la correcta disponibilidad presupuestaria, acepta. Firma y sella para el posterior contacto con el proveedor.
- Entrega documentación aceptada.
- Recibe documentación aceptada, firmada y sellada por el jefe del área de contabilidad
- Contactarse con el proveedor adecuado para la adquisición de medicamentos o insumos médicos necesarios.
- Cuadrar una fecha de recepción.

### Salidas

- Orden de compra
- Documentación aceptada



#### Figura 4 Flujograma de Procedimiento para la compra de medicina e insumos médicos

Elaborado por: Jhon Jairo Villarreal Reina

5.02.08.01.03 Procedimiento para la revisión de medicamentos que ingresan a la bodega de la farmacia hospitalaria

**Tabla 11 Procedimiento para la revisión de medicamentos que ingresan a la bodega**

No	RESPONSABLE	Nomenclatura	DESCRIPCION
1	Proveedor o representante de laboratorio farmacéutico	- Pr3.1 - Pr3.2 - Pr3.3	- Ingresa a la farmacia hospitalaria. - Entrega de nota de entrega si es que el pedido está incompleto o factura si es que el pedido está completo. - Si el pedido está completo cuadrar fecha con el jefe de farmacia con respecto al pago.
2	Jefe de Farmacia	- Pr3.4 - Pr3.5 - Pr3.6	- Recepción de factura u orden de entrega cual sea el caso. - Revisar precios que consten con la cotización previamente recibida. - Entregar factura u orden de compra al área de contabilidad.
3	Encargado de Bodega	- Pr3.7	- Revisar clara y precisamente el pedido que ingresa de medicamentos e insumos médicos con respecto a

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pr3.8</li> <li>- Pr3.9</li> <li>- Pr3.10</li> </ul>	<p>cantidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el pedido está completo transferir la factura correspondiente a la persona encargada o en este caso el jefe de farmacia.</li> <li>- Si el pedido no está completo informar urgentemente a la persona encargada</li> <li>- Perchar la medicación entrante.</li> </ul>
--	--	--	---

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### **Responsables**

- Proveedor o representante de laboratorio Farmacéutico
- Jefe de Farmacia
- Encargado de bodega

### **Entradas**

- Ingreso a la farmacia
- Entrega de documentación de constancia

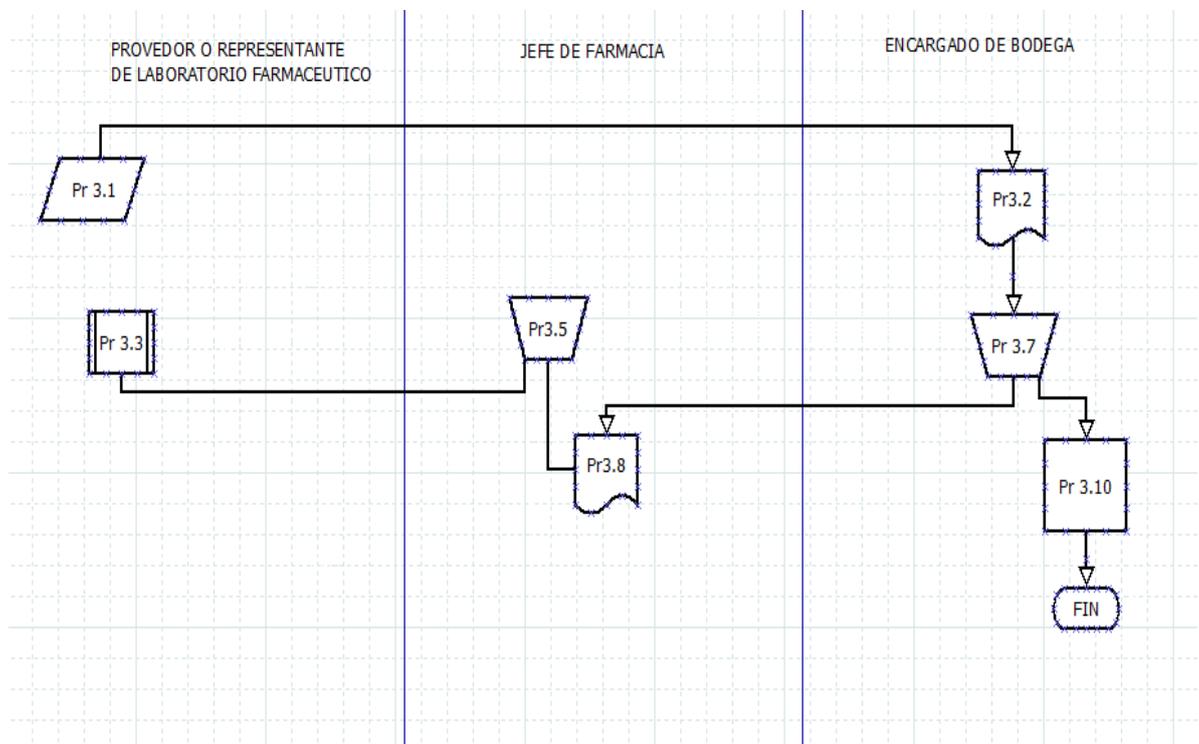
### **Actividades**

- Ingresa a la farmacia hospitalaria.
- Entrega de nota de entrega si es que el pedido está incompleto o factura si es que el pedido está completo.
- si el pedido está completo cuadrar fecha con el jefe de farmacia
- Recepción de factura u orden de entrega cual sea el caso.
- Revisar precios que consten con la cotización previamente recibida.
- Entregar factura u orden de compra al área de contabilidad.

- Revisar clara y precisamente el pedido que ingresa de medicamentos e insumos médicos con respecto a cantidades.
- Si el pedido está completo transferir la factura correspondiente a la persona encargada o en este caso el jefe de farmacia.
- Si el pedido no está completo informar urgentemente a la persona encargada
- Perchar la medicación entrante.

### Salida

- Firma de recibimiento



**Figura 5** Flujograma de Procedimiento para la Revisión de Medicamentos

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

## 5.02.10 Técnicas de un correcto abastecimiento

### 5.02.10.01 Técnica 1

- **Organización de la farmacia**

Como objetivo es indicar los principios básicos para organizar la farmacia y conservar los medicamentos, mucho antes de realizar los distintos métodos técnicos, debemos establecer de cómo está organizada la farmacia tanto en espacio físico como en organización de perchas, para esto hemos realizado un estudio del lugar de la farmacia hospitalaria de "Northospital" para esto consideramos importantes las siguientes actividades para arreglar el espacio físico de la farmacia.

- **Organización del lugar**

- Escoger un lugar separado, fresco, ventilado y sin humedad.
- Este lugar tiene que ser seguro para evitar robos, y práctico para el despacho y limpieza.
- Ubicar los medicamentos en los estantes; las cajas que no caben en los estantes se debe poner en polines (bases de madera) para evitar que se mojen y estén directamente en contacto con el suelo.
- Mantener la farmacia con asepsia y pulcra para evitar plagas, insectos, ratones, etc.

- **Orden de los medicamentos**

- Tener los medicamentos correctamente ordenada por presentación farmacéutica según corresponda: de uso oral, inyectables y de uso externos (pomadas, goteros, inhaladores, etc.)
- Posteriormente clasificaremos por orden alfabético por principio activo y no por nombre comercial, aunque también se puede clasificar por acción farmacológica (por código), pero este tipo de clasificación se lo realiza en farmacias comerciales, en caso de farmacia hospitalaria lo aplican muy pocos hospitales a nivel nacional.
- Ubicar los medicamentos que tengan más antigüedad en la fecha de elaboración, los que vencen primero, en las primeras filas para despacharlos de primero. Cuando entran los últimos medicamentos pedidos, averiguar siempre las fechas de vencimiento y llevar registro de los mismos.
- Si se conserva tabletas, comprimidos o capsulas en un frasco, lata o bote, cerciorarse que el frasco este completamente vacío antes de añadir nuevas tabletas, caso contrario se irán acumulando las tabletas viejas en la parte de abajo.
- Si existen medicamentos de muy poca rotación o muy poca utilidad en el hospital, hay que regresarlos lo más pronto posible al proveedor para que el/la los cambien y entregue a otra unidades de salud en el que si roten; para evitar que se deterioren por el vencimiento.

- **Control de Medicamentos refrigerados**

- En el refrigerado se colocara medicamentos que necesita guardarse en temperatura fría o como es conocido en los hospitales medicamentos con cadena de frio como son las vacunas, supositorios, o frascos.
- El refrigerados debe mantenerse limpio y ordenado
- Usarla solo para medicamentos y no para bebidas y peormente para comida.
- Abrirla lo menos posible.
- Llevar el control diario de la temperatura.

- **Conservación de la calidad de medicamentos**

Para evitar que los medicamentos se deterioren y pierdan su calidad, es importante protegerlos de la humedad, del sol y del agua al trasladarlos y almacenarlos.

### Calor

- Hay ciertos medicamentos que se deterioran con el tiempo y para eso debemos tomar precauciones adecuadas; medicamentos como ungüentos, cremas, supositorios, etc.
- Para esto deberíamos revisar la temperatura de los medicamentos y colocarlas en el refrigerador pero no en el congelador.

### Humedad

- Con la humedad deberíamos mantener la farmacia ventilada.
- Tapar bien las tapas de los medicamentos que se encuentren en latas o frascos, y aunque sean medicamentos que tengan mayor rotación o de uso frecuente no dejarlos destapados.

### Sol

- Tener cuidado con la luz fuerte ya que la luz fuerte pueden deteriorar los medicamentos.
- Tener los medicamentos almacenados en un sitio fresco.
- Si existe ventanas en la farmacia, colocar cortinas.

- **Reconocimiento de medicamentos deteriorados**

Los medicamentos deteriorados se pueden identificar fijándose en lo siguiente:

- **Olor:** Algunos medicamentos que han sido afectado por el calor o el sol adquieren un olor muy desagradable; por ejemplo la aspirina toma un olor muy ácido.
- **Fraccionamiento:** Cuando las tabletas están humedad, se desecan y se fraccionan o se pegan unas con otras

- **Humedecimiento:** Cuando las tabletas esta humedecidas, tienden a perder su firmeza y tienden a desbaratarse fácilmente.
- **Transparencia:** En las ampollitas si observamos partículas o el líquido esta turbio o no tiene su color habitual.

- **Reconocimiento de medicamentos caducados.**

La fecha de vencimiento es la fecha hasta la cual el laboratorio fabricante garantiza que el medicamento conserva su eficacia y calidad inicial, si ha sido almacenado y manejado en condiciones adecuadas.

Por lo general en principio todos los medicamentos deberían llevar en el envase su fecha de vencimiento escritas de manera clara, siempre verificar estas fechas antes de adquirir con el proveedor o despachar para la utilización a los pacientes.

En algunos medicamentos vienen con una sola fecha, por lo general esa fecha es la de fabricación del medicamento. En medicamentos como antibióticos usuales, hormonas, vitaminas y medicamentos en estado líquido duran por lo general 3 años después de su fabricación, algunos también 5 años o más.

- **Existencia, pedido y consumo de medicamentos.**

Existen varios mecanismos y formatos para el control y pedido de medicamentos, después de haber hecho un estudio a fondo de cada uno de los mecanismos, hemos

considerado ideal para una farmacia hospitalaria la ficha de stock que a continuación detallaremos como nos ayudaría para llevar el respectivo control.

#### ***5.02.10.01 Conclusión de la técnica N.1***

A través de esta técnica podemos llevar un control de cada medicamento e insumo médico desde el momento que ingresa a la farmacia, cuanto se despacha a diario y lo que se presta a la otras áreas, el área que más prestamos tenemos en esta farmacia hospitalaria es a l área de neonatología, ya que ellos trabajan independientemente del hospital y nos piden prestados cierto días ya que no tienen en existencia en el stock de su farmacia. En medicamentos psicotrópicos y estupefacientes deberíamos tener el mayor cuidado posible y tener las cifras de existencia y salida muy claras ya que de estos medicamentos se da un informe mensual al Ministerio de Salud Pública.

### *5.02.10.02 Técnica No 2*

## **BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO**

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) son un conjunto de normas obligatorias mínimas de almacenamiento que deberían cumplir los establecimientos farmacéuticos hospitalarios o también establecimientos farmacéuticos comerciales.

Como objetivo de las Buenas Prácticas de Almacenamiento tienen como objetivo conservar la calidad del medicamento en todos sus aspectos, desde su ingreso, pertenencia en la bodega de dicha farmacia, y su salida o distribución a las áreas del hospital.

Para ello se deberá contar con:

- Personal farmacéutico certificado y debidamente entrenado.
- La planificación técnica deberá ser ejercida por un profesional (bioquímico farmacéutico en el caso de medicamentos) y los auxiliares serán responsables de almacenarlos y garantizar su efectividad.

### *5.02.10.02.01 Condiciones físicas*

#### ➤ **FIFO**

Para ubicar los medicamentos correctamente, uno de ellos es:

- FIFO, este método es el más utilizado en farmacias tanto comerciales como hospitalarios, FIFO (First in, first out) la cual su significado es “primero en llegar, primero en salir”
- Otro también es por fecha de vencimiento colocando siempre adelante el que primero previo a vencerse, como ya lo habíamos resaltado antes en la primera técnica.

Lo ideal es que ambos métodos sean utilizados, teniendo siempre presente que lo primero que ingresa es lo primero que debe salir, pero no olvidando el parámetro más crítico; la fecha de vencimiento que es la razón por el cual se va a dar uso esta técnica.

## Capítulo VI

### 6.01 Recursos

#### 6.01.01 Recursos Administrativos

##### Capital Humano

- Tutor
- Lector
- Autor (elaboración de tesis)
- Docentes
- Gerente de Northospital
- Bioquímica Farmacéutica de Northospital
- Jefe de enfermeras de Northospital
- Enfermeras de Northospital
- Auxiliares de enfermería de Northospital
- Jefe de farmacia de Northospital
- Auxiliares de farmacias de Northospital

#### 6.01.02 Recursos Materiales y Tecnológicos.

- **Materiales de Escritorio:** esferos, papel, perforadora, archivadores, grapadora, clips.

- **Recursos Tecnológicos:** Computadora (laptop), impresora, cámara fotográfica, internet.

- **Gastos extras:** Empastado de tesis, movilización al Hospital, movilización a tutorías, CD de tesis.

## 6.02 Presupuesto

<b>Materiales y financieros</b>	<b>\$ Valor</b>
Una computadora (laptop)	\$6.50
4 Esferográficos	\$1.40
2 Resmas de papel	\$ 10.00
2 Carpetas	\$ 2.10
1Grapadora	\$4.50
1 Caja grapas (100u)	\$2.00
1 Perforadora	\$1.50
1 Caja clips	\$1.10
2 cartuchos de impresión	\$ 38.00
Cámara fotográfica	\$ 450.00
Internet	\$40.00
2 Anillados	\$6.50
Empastado	\$25.00
Cd Tesis	\$3.00
Seminario de Profesionalización	\$739.44
Presupuesto de actividades a realizar	\$100
<b>TOTAL</b>	<b>\$1431.04</b>

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### 6.03 Cronograma

TAREA	PLAZO	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL							
		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				
Creación y elección de un tema para la tesis de grado	1 mes																																
Presentación formulario 001	2 semanas																																
Presentación formulario 002	2 semanas																																
TAREA	PLAZO	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL							
		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	1	2	3	4
Aprobación tema de tesis	2 semanas																																
Elaboración Capítulo I	1 semana																																
Elaboración	1 semana																																





## CAPITULO VII

### 7.1 Conclusiones

1. Como conclusión de este manual de procesos y procedimientos hemos concluido que si se pone en práctica a futuro se encontrar un mejor desenvolvimiento del personal y tendrán muy claro las actividades que realiza cada uno del personal farmacéutico.
2. A través de los flujogramas nos hemos dado cuenta que la farmacia hospitalaria no tenía un correcto orden de actividades, y las actividades más relevantes las hacia personas no autorizadas a realizarlas.
3. Como conclusión primordial encontramos que en el entorno interno de una farmacia no solo nos debemos basarnos condiciones en las cuales se fabrican los medicamentos e insumos médicos, sino que se debe practicar las buenas normas de abastecimiento, para tener un mejor control de medicamentos e insumos que de alta rotación.
4. A través de las distintas fichas de stock planteadas anteriormente nos ayudaría a futuro a mejorar la eficacia y eficiencia de todos los procesos

planteados en la farmacia; en la cual está incluido el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos.

5. El proyecto planteado nos ayudó a conseguir nuestros objetivos planteados, ya que nos va a servir de mucha ayuda para futuro en el proceso de abastecimiento de medicamentos.

## 7.2 Recomendaciones

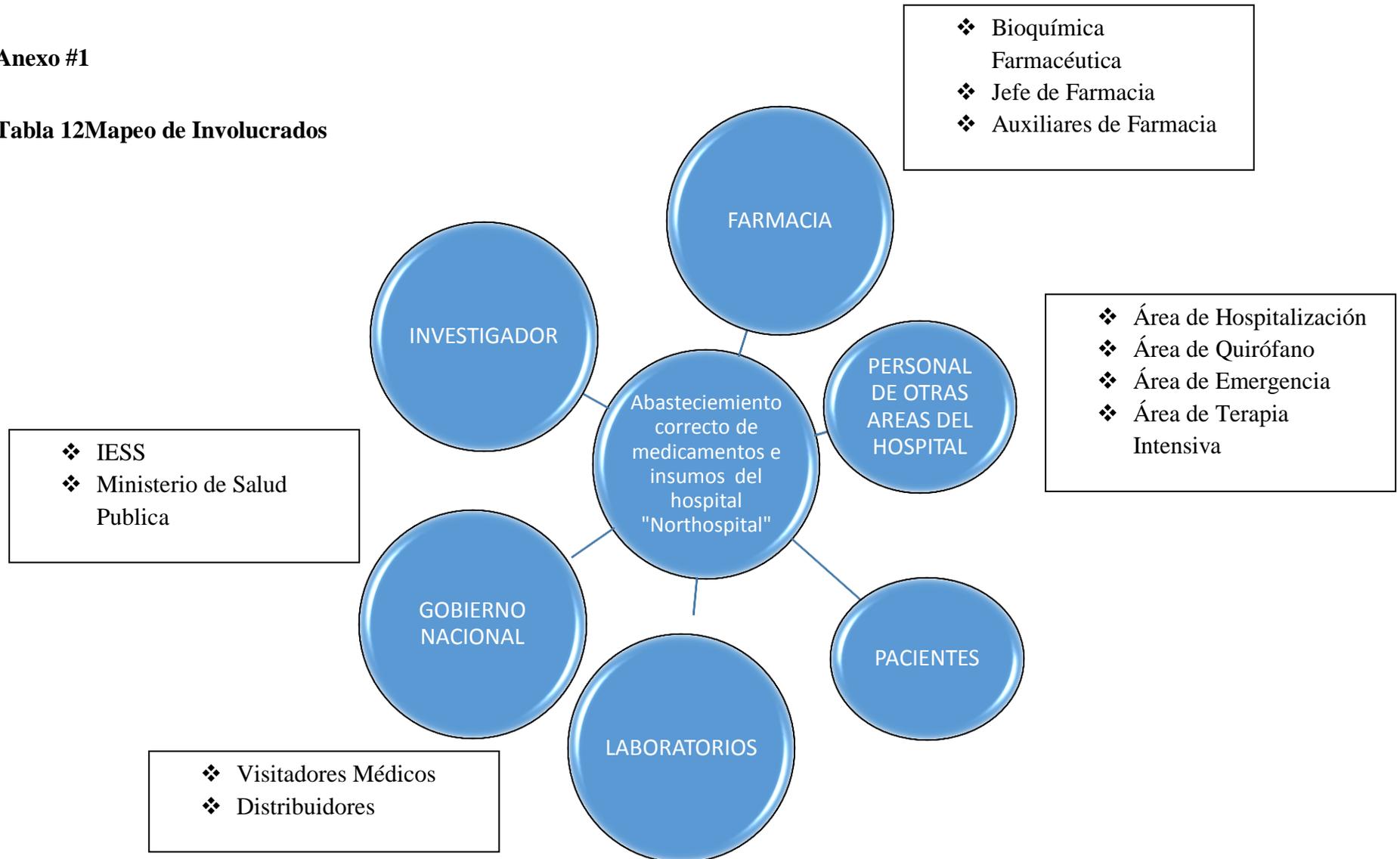
1. Poner mucho más control en las actividades que se realiza y poner más orden con los procedimientos que le corresponde a cada uno; desde el jefe de farmacia hasta el encargado de bodega.
2. Poner en práctica el siguiente manual de procesos y procedimientos para tener más control de adquisición de medicamentos e insumos médicos que ingresen a la farmacia hospitalaria.
3. Poner en práctica este proyecto para tener un adecuado control de medicamentos que ingresan y salen de la farmacia hospitalaria.
4. Realizar un control de inventario mensual para constar que las fichas de stock y el

5. manual de aplicabilidad de medicamentos, y control de medicamentos caducados para aumentar la organización y llevar un control regularizado del abastecimiento correcto en la farmacia.
  
6. Verificar si los datos son reales, del stock físico, ficha de stock y stock informático, para que no haya un descuadre de cifras, y si es que existe dicho descuadre, averiguar con el personal farmacéutico del porque existen ciertas cantidades.

# ANEXOS

Anexo #1

Tabla 12 Mapeo de Involucrados



## Anexo #2

**Tabla 13 Matriz de Análisis de Involucrados**

<b>Autores Involucrados</b>	<b>Intereses sobre el problema central</b>	<b>Problemas Percibidos</b>	<b>Recursos, mandatos y capacidades</b>	<b>Intereses sobre el proyecto</b>	<b>Conflictos potenciales</b>	<b>Acuerdos</b>
Farmacia	Que la farmacia cuente con todos los medicamentos e insumos médicos que se solicite y cuando se solicite.	Falta de conocimiento en abastecimiento y stock inseguro para las demás aéreas del hospital.	Interés y predisposición para adquirir de buena manera una capacitación y un manual de procesos en la zona de abastecimiento.	Que el manual de procesos sea aceptado y puesto en práctica para un excelente control de stock tanto físico como informático.	La importancia de las autoridades como gerencia y jefe de distintas aéreas del hospital que tiene este proyecto; es decir que no le represente mayor relevancia o lo favorable que puede llegar a ser este proyecto.	Permitir que este manual de procesos se lleve a cabo para garantizar el stock de medicamentos.
Pacientes	Mejor atención y que obtengan los medicamentos	Que existan complicaciones por no haberse	Información de que se atiende las veinte y cuatro horas y que	Una satisfacción plena del paciente de los servicios	El malestar de los pacientes y que puedan ser	Tratar de conseguir a tiempo la

	requeridos en el tiempo adecuado.	administrado los medicamentos en el tiempo correspondido y muy poca satisfacción del servicio prestado por el hospital	están a disposición completa a cualquier motivo que pueda suceder.	prestados en el hospital al contar con la medicación completa.	trasladados a otros centros de salud. Y en caso de pacientes afiliados al seguro social, que de quejas al sobre la atención del hospital.	medicación de dosis unitaria.
Personal de otras áreas del hospital	Una mejor satisfacción de atender al paciente ya que la farmacia cuenta con la medicación prescrita	Llamado de atención o problemas internos entre autoridades de cada área por no contar con la medicación requerida en el momento requerido.	Informar a cada área de una lista de medicamentos que tienen un control exacto.	Poder administrar la medicación y tener lista para que el paciente no tenga ninguna complicación y no tener ningún inconveniente con las personas que trabajan en otras áreas.	Que exista quejas de las demás áreas con la gerencia por la mala atención que existe de parte del área de farmacia.	Exigir a los médicos un listado de medicamentos que ellos crean necesarios tener almacenados en la farmacia.
Laboratorios	Control adecuado de que es lo que ellos proveen y así tener mayor pedido de medicamentos en un tiempo establecido.	Que exista un desinterés de parte de proveedores por el abastecimiento de medicamentos y que esto provoque que aumente el	Calendario de tiempo estimado en que necesitamos que los proveedores lleven los medicamentos al hospital.	Generar mayor ingresos en los laboratorios y tener en cuenta las fechas programadas para la visita a la farmacia del hospital.	Que debiliten el pedido de medicamentos e insumos por falta de pago por parte de áreas financieras del hospital.	Un mejor control de tiempo para que vayan a la farmacia y estar disponibles por si se necesita una medicación extra.

		desabastecimiento				
Gobierno Nacional	Que el Seguro Social cuando tenga transferencia de pacientes a Northospital contar con un diagnóstico claro para poder abastecer con tiempo la farmacia.	De no tener abastecidos medicamentos que estén en el cuadro básico de medicamentos.	La capacidad de que a través del ministerio de salud exista más conocimiento sobre el adecuado abastecimiento.	Que el ministerio aumente el índice de capacitación sobre la adecuada capacitación de abastecimiento en farmacias hospitalarias.	El control de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes.	Brindar capacitaciones sobre abastecimiento a los distintos laboratorios y distribuidores farmacéuticos.

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

### Anexo #3 Encuesta realizada al personal farmacéutico

#### *Encuesta realizada al personal de la farmacia hospitalaria en Northospital*

Número de personas trabajando: 8

Pregunta N° 1

- ¿Conoce sobre el proceso correcto de abastecimiento?

**SI**

**NO**

Pregunta N° 2

- ¿Conoce usted cuales son los procedimientos principales para un correcto abastecimiento?

**SI**

**NO**

Pregunta N° 3

- ¿Cree usted que tiene cuenta con conocimiento de control de perchas?

**SI**

**NO**

Pregunta N° 4

- ¿Estaría dispuesto a asistir a una capacitación sobre el correcto abastecimiento en una farmacia hospitalaria?

**SI**

**NO**

Pregunta N° 5

- ¿Estaría de acuerdo con establecer estrategias para llegar a un correcto abastecimiento en la farmacia?

**SI**

**NO**

**Elaborado por:** Jhon Jairo Villarreal Reina

## Anexo #4 Tabulación de Encuesta

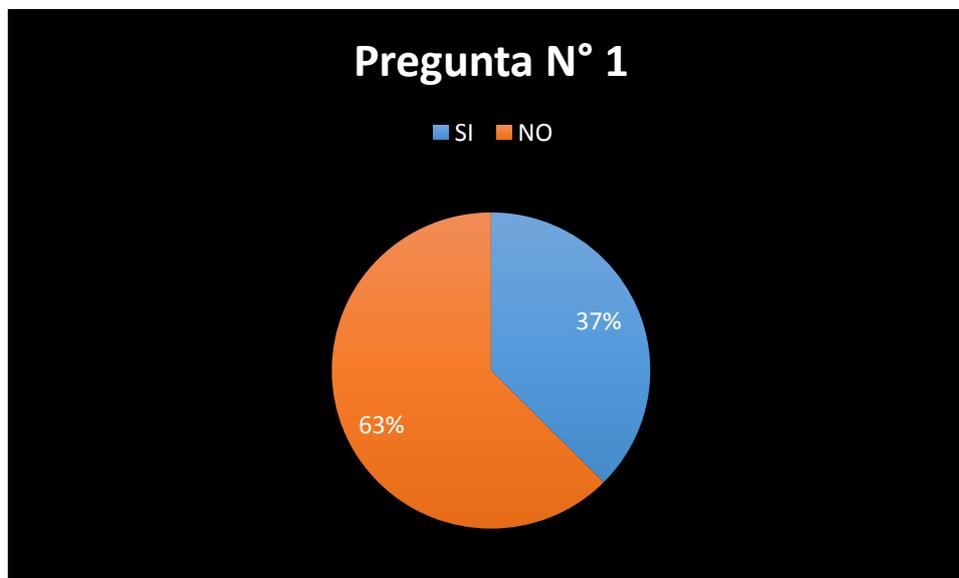
La tabulación que se presenta a continuación es detallada de cada pregunta que hemos realizado de encuesta al personal que labora en la farmacia hospitalaria de Northospital.

### Pregunta 1

**Tabla 14 Pregunta N°1 Nivel de Conocimiento del Personal sobre el Abastecimiento**

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

**Figura 6 Porcentajes de Nivel de Conocimiento**

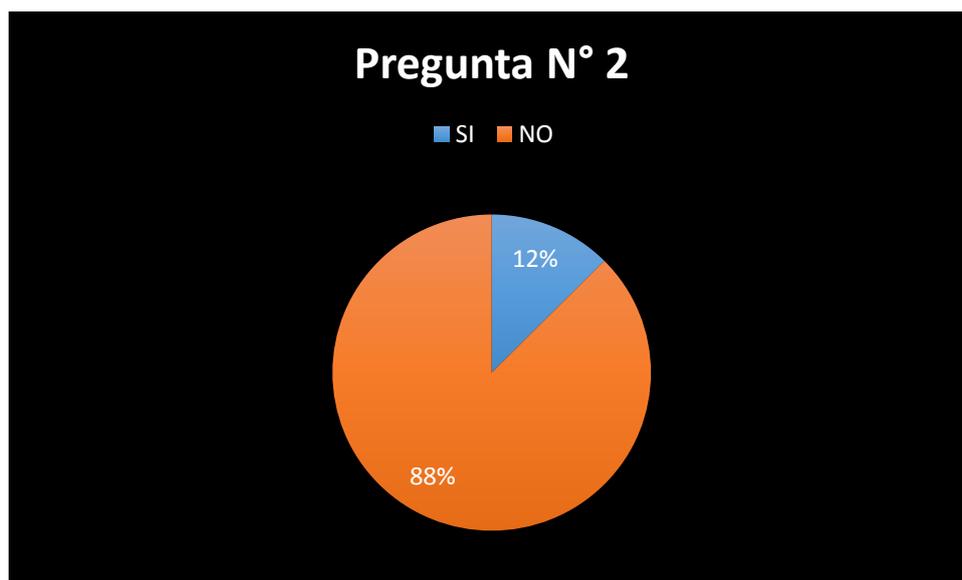


Pregunta N° 2

**Tabla 15 Pregunta N°2 Conocimiento de Procedimientos Principales de Abastecimiento**

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

**Figura 7 Porcentaje de Conocimiento de Procedimientos Principales de Abastecimiento**

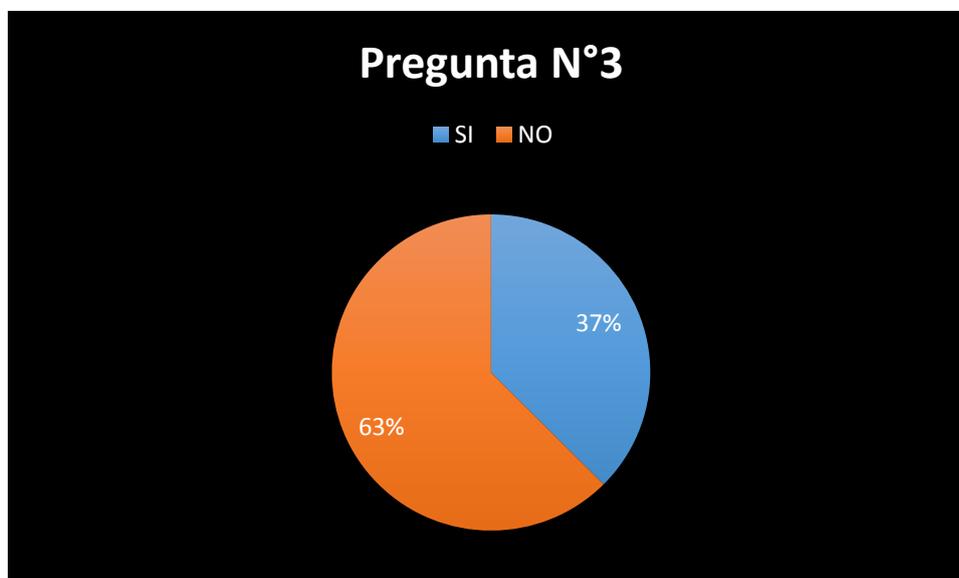


### Pregunta 3

**Tabla 16 Pregunta N°3 Conocimiento de Control de Perchas**

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

**Figura 8 Porcentajes de Conocimiento de Control de Perchas**

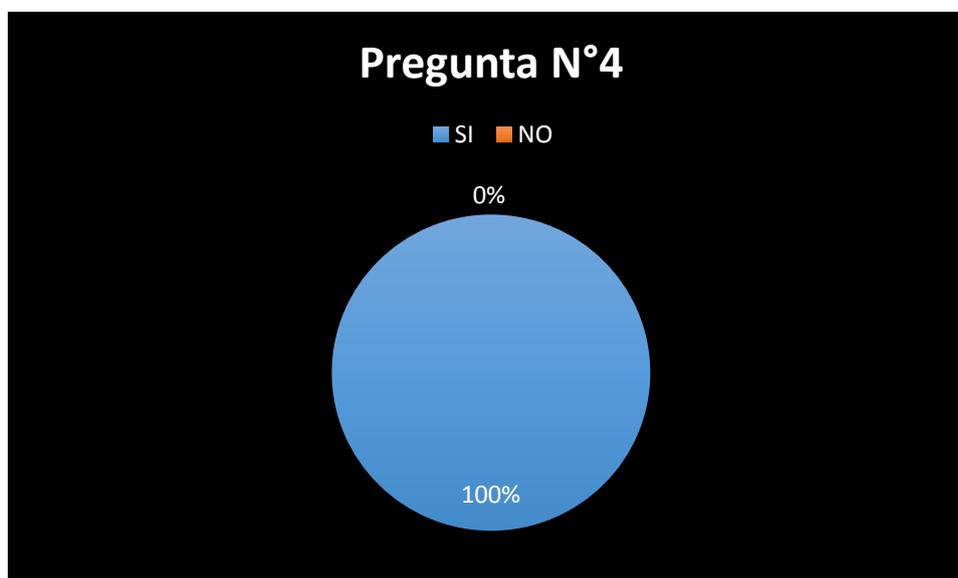


#### Pregunta 4

**Tabla 17 Pregunta N° 4 Disposición a Capacitación**

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

**Figura 9 Porcentajes de Disposición a Capacitación**

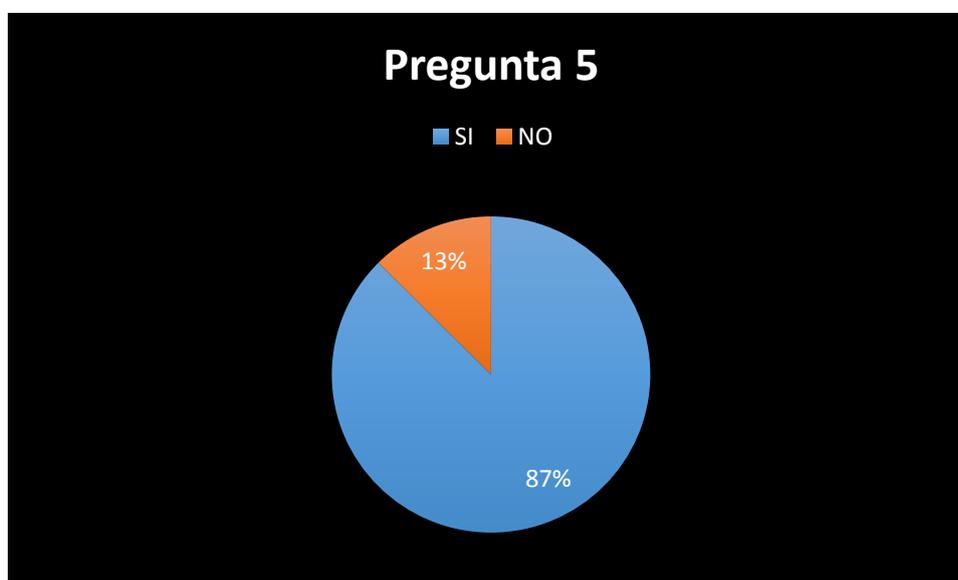


Pregunta 5

**Tabla 18 Pregunta N°4 Establecimiento de Estrategias**

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

**Figura 10 Porcentaje de Establecimiento de Estrategias**



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Contreras. M, (2011). Escuela de Salud Pública. [En línea]. Consultado: 24/12/2014 <http://www.saludpublica.uchile.cl/academicos/salud-ocupacional/105046/gustavo-contreras>
- Luis Fernando Balaguera Ramírez. (2012). Manual de Procesos y Procedimientos hospital de Sub II nivel empresa social de estado. Recuperado el 12/02/2015;  
[https://www.cardiologia.org.mx/contenido/normateca\\_institucional/docs/pdf/adquisiciones\\_arrendamientos\\_y\\_servicios/Manual\\_de\\_procedimientos\\_departamento\\_de\\_farmacia\\_firmado.pdf](https://www.cardiologia.org.mx/contenido/normateca_institucional/docs/pdf/adquisiciones_arrendamientos_y_servicios/Manual_de_procedimientos_departamento_de_farmacia_firmado.pdf)
- Lcda. María Teresa López. (2010). Manual de Procedimientos departamento de farmacia. Recuperado el 27/02/2015;  
[https://www.cardiologia.org.mx/contenido/normateca\\_institucional/docs/pdf/adquisiciones\\_arrendamientos\\_y\\_servicios/Manual\\_de\\_procedimientos\\_departamento\\_de\\_farmacia\\_firmado.pdf](https://www.cardiologia.org.mx/contenido/normateca_institucional/docs/pdf/adquisiciones_arrendamientos_y_servicios/Manual_de_procedimientos_departamento_de_farmacia_firmado.pdf)
- Dra.Q.F. Julia Etelvina Luna Flores. (2012). Manual de Procesos y Procedimientos departamento de farmacia. Recuperado el 05/03/2015;  
[http://www.minsa.gob.pe/hama/Informaci%C3%B3n\\_Hma/1%20DATOS%20GENERALES/instrumentos%20de%20gesti%C3%B3n%5Cmapro%5CMAPRO%20-%20DF.pdf](http://www.minsa.gob.pe/hama/Informaci%C3%B3n_Hma/1%20DATOS%20GENERALES/instrumentos%20de%20gesti%C3%B3n%5Cmapro%5CMAPRO%20-%20DF.pdf)
- María Fanny Salazar Giraldo. (2011). Buenas prácticas en la cadena de abastecimiento BPA. Recuperado el 12/03/2015;  
[http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bActualidad/Principal\\_UdeA/Egresados/elementosDiseno/Curso\\_BPA.pdf](http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bActualidad/Principal_UdeA/Egresados/elementosDiseno/Curso_BPA.pdf)
- Ing. Luis Aníbal Mora. INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICOS. [En línea]. Consultado: [15/03/2015] disponible en:  
<http://www.webpicking.com/hojas/indicadores.htm>

- Carlos Gurisatti. (2009). Introducción a las buenas prácticas de farmacia. Recuperado el 18/03/2015;  
[http://www.colfarn.org.ar/biblio/biblio\\_archivos/Introduccion%20BPF%20Trazabilidad%20y%20Cadena%20de%20Frio%20Rio%20Negro.pdf](http://www.colfarn.org.ar/biblio/biblio_archivos/Introduccion%20BPF%20Trazabilidad%20y%20Cadena%20de%20Frio%20Rio%20Negro.pdf)
- Antonio Iglesias. Indicadores de desempeño Logístico. [En línea]. Consultado: [15/03/2015] disponible en:  
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/10/31/indicadores-desempeno-logistico-kpi/>
- María Teresa Revelo. Flujogramas de Procesos Administrativos. [En línea]. Consultado: [25/03/2015] disponible en:  
<http://es.slideshare.net/mariateresarevalo/flujograma-de-procesos>