CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE MANEJO DE FÁRMACOS PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS EN LA FARMACIA Y BODEGA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE D.M.Q. PERIODO 2015-2016

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

Autora: Erika Espín Ponce

Tutor: Msc. Edgar Morocho

Mayo 2016

DECLARATORIA

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

_____

Erika Ermelida Espín Ponce

CC.1722182480

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Erika Ermelida Espín Ponce, alumna de la Escuela de Salud, de la carrera Administración de Boticas y Farmacias jornada Intensivo, libre y voluntariamente cedo mis derechos de autor de mi proyecto a favor del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

_____

Erika Ermelida Espín Ponce

CC. 1722182480

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, un ser maravilloso que me dio la fuerza para creer en lo que me parecía imposible.

Agradezco al intitulo Tecnológico Superior Cordillera por haberme otorgado la beca en el sexto nivel para culminar con éxitos y permitirme crecer como profesional.

Agradezco Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle D.M.Q por abrirme sus puertas y poder desarrollar mi proyecto.

Agradezco a mi amado Daniel Párraga por estar conmigo en todo el proceso de estudio.

Agradezco a Pablo Espín mi amado padre por su apoyo y su amor incondicional.

A mis queridos maestros que me han guiado y apoyado con sus conocimientos y experiencias, durante los tres años.

A mis compañeros por compartir sonrisas y motivación todos los fines de semana.

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi hija Karla Paola Moreira Espín, por todo el esfuerzo, sacrificio comprensión, apoyo y regalarme su sonrisa cada día, en cada momento de mi vida y por haberme comprendido y perdonado el no poder compartir muchos fines de semana con ella.

ÍNDICE GENERAL

Contenido

DECLARATORIA i
CESIÓN DE DERECHOS ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
ÍNDICE GENERAL v
ÍNDICE DE TABLAS viii
INDICE DE CUADROS ix
INDICE DE IMÁGENES ix
INDICE DE FIGURAS x
RESUMEN EJECUTIVO xi
ABSTRACT xii
CAPÍTULO I 1
1.01 Contexto 1
1.02 Justificación 3
1.03 Definición del Problema Central (Matriz T) 4
CAPITULO II 9
2.01 Mapeo de Involucrados 9
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados 14
CAPITULO III 19
3.01 Árbol de Problemas 19
3.02 Árbol de Objetivos 23
CAPITULO IV 26
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas 26
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos 30
4.03 Diagrama de Estrategias 33
4.04 Matriz del Marco Lógico 36
CAPÍTULO V 40
5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución) 40
5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución) 48
5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta 50

INTRODUCCIÓN 52
OBJETIVOS DEL MANUAL 53
CONSIDERACIONES GENERALES 54
Sobre el Personal 54
Sobre la Limpieza 56
MAPA DE PROCESOS 58
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS 60
PROCESOS ESTRATÉGICOS 61
Planeación 61
Evaluación 62
PROCESOS OPERACIONALES 63
Requerimiento de medicamentos 63
Recepción de medicamentos 64
Almacenamiento de Medicamentos 65
Dispensación de Medicamentos 66
Expendio de Medicamentos 67
PROCESOS DE APOYO 68
Departamento Administrativo 68
Departamento Bioquímico 69
Departamento Financiero 70
Auxiliares de farmacia 71
PROCEDIMIENTOS ESCRITOS 71
PROCESOS ESTRATEGICOS 73
Planeación 73
Evaluación 74
PROCESOS OPERACIONALES 75
Requerimiento 75
Recepción 76
Almacenamiento 77
Dispensación 78
Expendio 79
PROCESOS DE APOYO 80
Departamento administrativo 80

Departamento Bioquímico 81
Departamento Financiero 82
Auxiliares de farmacia 83
FLUJOGRAMAS 84
PROCESOS ESTRATÉGICOS 85
PROCESOS OPERACIONALES 87
PROCESOS DE APOYO 92
CAPÍTULO VI 96
6.01 Recursos 96
6.02 Presupuesto 98
6.03 Cronograma de Actividades 99
CAPITULO VII 100
7.01 Conclusiones 100
7.02 Recomendaciones 101
Bibliografía 103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Valoración Escala Likert 5

Tabla 3: Caracterización de Procesos: Planeación 61

Tabla 11: Caracterización de Procesos: Auxiliares de Farmacia 71

Tabla 13: Procedimiento Escrito: Evaluación 74

Tabla 14: Procedimiento Escrito: Requerimiento 75

Tabla 15: Procedimiento Escrito: Recepción 76

Tabla 16: Procedimiento Escrito: Almacenamiento 77

Tabla 17: Procedimiento Escrito: Dispensación 78

Tabla 18: Procedimiento Escrito: Expendio 79

Tabla 19: Procedimiento Escrito: Departamento Administrativo 80

Tabla 20: Procedimiento Escrito: Departamento Bioquímico 81

Tabla 21: Procedimiento Escrito: Departamento Financiero 82

Tabla 22: Procedimiento Escrito: Auxiliares de Farmacia 83

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz T 7
Cuadro 2: Mapa de Involucrados 10
Cuadro 3: Matriz de Analisis de Involucrados 16
Cuadro 4: Árbol de Problemas 21
Cuadro 5: Árbol de objetivos 24
Cuadro 6: Matriz de Analisi de Alternativas 28
Cuadro 7: Matriz de Analisis de Impacto de Objetivos 31
Cuadro 8: Diagrama de Estrategias 34
Cuadro 9: Matriz del Marco Lógico 38

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle 53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura de elaboracion Matriz T 6
Figura 2: Representacion del Arbol de Problemas 20
Figura 3: Representacion del Arbol de Objetivos 23
Figura 4: Procediminetos para construccion del Diagrama de Estrategias 33
Figura 5: Procedimientos para construccion de Matriz del Marco Logico 37
Figura 6: Mapa de Procesos 59
Figura 7: Diagramas de flujo : Planeacion 85
Figura 8: Diagrama de flujo: Evaluacion 86
Figura 9: Diagrama de flujo Requerimiento de Medicamentos 87
Figura 10: Diagrama de flujo: Recepcion de Medicamentos 88
Figura 11: Diagrama de flujo: Almacenamiento de Medicamnentos 89
Figura 12: Diagrama de flujo: Dispensacion de Medicamentos 90
Figura 13: Diagrma de flujo: Expendio de Medicamentos 91
Figura 14: Diagrama de flujo: Departamento Administrativo 92
Figura 15: Diagrama de flujo: Departamento Bioquimico 93
Figura 16: Diagrama de flujo: Departamento Financiero 94
Figura 17: Diagrama de flujo: Auxiliares de Farmacia 95

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto consiste en elaborar un manual de procesos y procedimientos para la farmacia y bodega en el Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle, D.M.Q, que permitirá optimizar recursos como tiempo, dinero, humano. El proyecto está estructurado en seis apartados: En el primer capítulo se detalla el Contexto donde se describe todo lo que rodea el proyecto y que nos va a ayudar a comprenderlo, la Justificación de proyecto se establece las razones de la investigación y la definición del problema central (Matriz T). En el segundo capítulo se encuentran los involucrados de la investigación y se detallan en una matriz según su participación. En el tercer capítulo podemos visualizar el árbol de problemas y luego los problemas transformados en positivo a través del árbol de objetivos. En el cuarto capítulo se analiza las alternativas, los objetivos, las estrategias de logro, y un diagrama con un resumen del logro alcanzado presentado como la matriz del marco logico. En el quinto capítulo mencionamos los trabajos que anteceden al nuestro y que nos sirvió para darle solución al problema presentado en la investigación, aquí también se detalla la metodología utilizada, y para culminar en este capítulo se presenta la propuesta como solución al problema central. En el capítulo seis se exponen los recursos utilizados, el presupuesto invertido y por ultimo una cronograma de actividades.

ABSTRACT

This project is to develop a manual of processes and procedures for pharmacy and bodega in the Ambulatory Care Center IESS Chimbacalle, D.M.Q, which will optimize resources such as time, money, human. The project is divided into six sections: In the first chapter the context where that describes everything about the project and will help us to understand, more linguistic elements include detailed, also includes the justification of the project in which the reasons for the investigation establishes and defining the core problem (matrix T). In the second chapter they are involved in research and detailed in a die according to their participation. In the third chapter we can visualize the problem tree and then transformed into positive problems through the objective tree. In the fourth chapter discusses alternatives, objectives, strategies achievement, and a diagram with a summary of success achieved. In the fifth chapter mentioned the works that predate us and that helped us to give solution to the problem presented in the research, here the methodology used is detailed and culminating in this chapter the proposal as a solution to the central problem arises. In chapter six the resources used are presented, the budget spent and finally a schedule of activities.

CAPÍTULO I

1.01 Contexto

En la actualidad los medicamentos forman parte de nuestro convivir, en el mundo es imposible no tener una enfermedad o un problema físico interno o externo que nos afecte, siendo los medicamentos los únicos con la capacidad de aliviar, prevenir o mejorar enfermedades, es por esto que es necesario un sistema que garantice la integridad de la cadena de suministro de medicamentos para asegurar la calidad de los mismos en el tratamiento de los pacientes.

Las buenas prácticas de farmacia son de gran importancia y se debe mantenerse siempre un adecuado manejo de los fármacos tanto en farmacias como en bodegas públicas o privados para garantizar la conservación de la buena salud de la población.

Los auxiliares de farmacia están capacitados para encargarse del manejo de los fármacos hasta que lleguen al consumidor final, el problema está en que los

auxiliares no tienen conocimientos profundos sobre las buenas prácticas de farmacia y la capacitación no es constante lo que se convierte en un problemas para los establecimientos farmacéuticos, además influye en el problema la rotación del personal que labora farmacias convirtiéndose en una desventaja para los medicamentos y puede influir en el prestigio de las instituciones farmacéuticas ya q el personal nuevo tiene que volverse a capacitar y asociar los conocimientos adquiridos con la práctica hasta que la experiencia le genere agilidad y mayor cuidado con lo productos, al hablar de medicamentos estamos hablando de salud de todas las personas que acuden hasta una farmacia para adquirirlos.

El disponer de un manual de procesos y procedimientos para manejo de fármacos tanto para farmacia y bodega asegura la conservación y protección de los medicamentos durante su vida útil y garantiza la calidad al ser entregados al consumidor final, sirve de guía tanto para el personal que está laborando, como para el personal nuevo de farmacia o bodega.

1.02 Justificación

A medida que el Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle se ha extendido en la actualidad cuenta con varios servicios, luego de su creación hace varias décadas se hace necesario un manual de procesos y procedimientos ya que el centro no cuenta con uno para el manejo de los medicamentos que ingresan y se despachan a los pacientes que son atendidos, realizando esta labor en forma empírica, luego de un estudio se detectó que el problema central en el manejo de medicamentos de farmacia y bodega es la inexistencia de un manual, material que permitirá optimizar los servicios en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle, su propósito es logar una mejora continua de la gestión de la institución, buscando un mayor grado de eficiencia y eficacia en todos y cada uno de los procesos y procedimientos, el objetivo es implementar el manual de procesos para darle solución al problema central y con ello lograr mejores resultados unificando los procesos en el área de bodega y farmacia permitiendo al funcionario (a), tener claridad en cada una de sus tareas a realizar. De esta manera la institución mejorarà su imagen y ofrecerá al usuario un mejor servicio, se quiere lograr la calidad y la satisfacción del paciente, evitándole molestias.

1.03 Definición del Problema Central (Matriz T)

El problema central representa y describe la situación o estado negativo de la realidad, que está afectando actualmente en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle, donde se busca la mejor solución, está sujeta a variables como son las del tiempo, espacio, alcance.

La matriz T es una herramienta del marco lógico que evalúa los 3 escenarios que se presentan en todo proyecto de investigación los cuales son la situación empeorada, situación actual y situación mejorada.

Situación Empeorada

Es a lo que se va a llegar si no se da solución al problema central, se describe de una manera extrema lo que podría pasar en el futuro si no se toman las medidas necesarias.

Situación Actual

Se refiera al problema central, lo que se está presentando en la actualidad y está afectando al buen funcionamiento de la farmacia y bodega.

Situación Mejorada

Es lo ideal, lo que se va a alcanzar una vez que se solucione el problema central.

Estos 3 escenarios se miden en base a dos tipos de fuerzas:

- **Fuerzas Impulsadoras**

Son aquellas actividades positivas que se están ejecutando al momento y que ayudan a evitar que el problema central se agrave.

- **Fuerzas Bloqueadoras**

Son las amenazas que impiden llegar a la situación ideal, situaciones negativas que no permiten la solución del problema central.

Se mide a través de una escala de valoración llamada la escala de **Likert** en donde se presentan rangos del 1 al 5 donde:

Tabla 1:

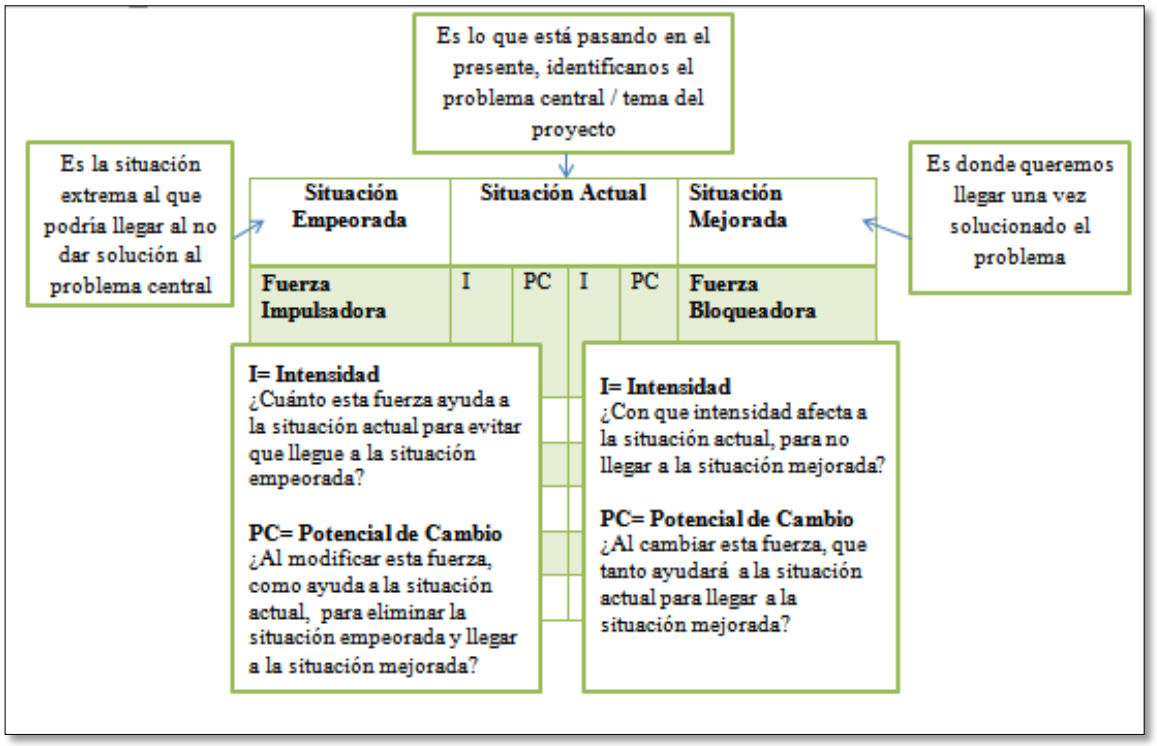
Valoración Escala Likert

Escala Likert	
1	Bajo
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto

Fuente: Rovayo, J. (12 de Diciembre de 1997). Características de una Proyecto de I+D+I. 37. Obtenido de http://documents.tips/documents/marco-logico-ins-cordillera-2013.html
Elaborado por : Erika Espín Ponce

Figura 1:

Estructura de elaboración de la Matriz T



Fuente: Rovayo, J. (12 de Diciembre de 1997). Características de una Proyecto de I+D+I. 37. Obtenido de http://documents.tips/documents/marco-logico-ins-cordillera-2013.html

Elaborado por : Erika Espín Ponce

A continuación presento la matriz T, del proyecto Levantamiento, Diseño y Estandarización del proceso de manejo de fármacos para optimizar los servicios en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle D.M.Q.

Cuadro 1:

Matriz T

Situación Empeorada	**Situación Actual**				**Situación Mejorada**
Pérdida de imagen y credibilidad en el sistema de salud del IESS.	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos para el manejo de fármacos y optimización de los servicios en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle D.M.Q.				Incremento de imagen y confianza institucional
Fuerzas Impulsadoras	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**Fuerzas Bloqueadoras**
Personal auxiliar de farmacia con conocimientos empíricos	3	5	5	5	Falta de capacitaciones permanentes sobre las buenas prácticas de farmacia y leyes gubernamentales
Coordinación efectiva con el personal de la institución a fin de obtener el medicamento apropiado	4	4	4	4	Los auxiliares de farmacia desconocen el proceso de suministro de medicamentos
Aplicación de Sistema informático adecuado AS400 para manejo de medicamentos	4	3	3	3	Falta de personal para manejo de medicamentos.
Control permanente por Bioquímica farmacéutica y entes gubernamentales dirigidos a farmacia y auxiliares	4	4	3	3	Carencia de políticas internas y sanciones para empleados que incumplan los procedimientos
Área física apropiada para manejo de medicamentos	3	3	4	4	Desinterés por parte del personal que labora como auxiliar de farmacia
Los medicamentos cumplen con los estándares óptimos de medicación	3	3	5	5	Ausencia de un manual que elimine los procesos empíricos internos en suministro de medicamentos y buenas prácticas de farmacia

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Análisis

Una vez realizado la matriz de fuerzas T del problema, donde se identificó cuáles son las fortalezas y debilidades oportunidades y amenazas que presenta el Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle, se llegó a determinar que la mejor opción para dar solución al problema central es la implementación de un manual de procesos y procedimientos, y capacitar al personal auxiliar de farmacia sobre los nuevos procesos que se van a implementar, puesto que con eso se elimina las fuerzas bloqueadoras, permitiendo llegar el problema a su solución y alcanzar su finalidad.

CAPITULO II

2.01 Mapeo de Involucrados

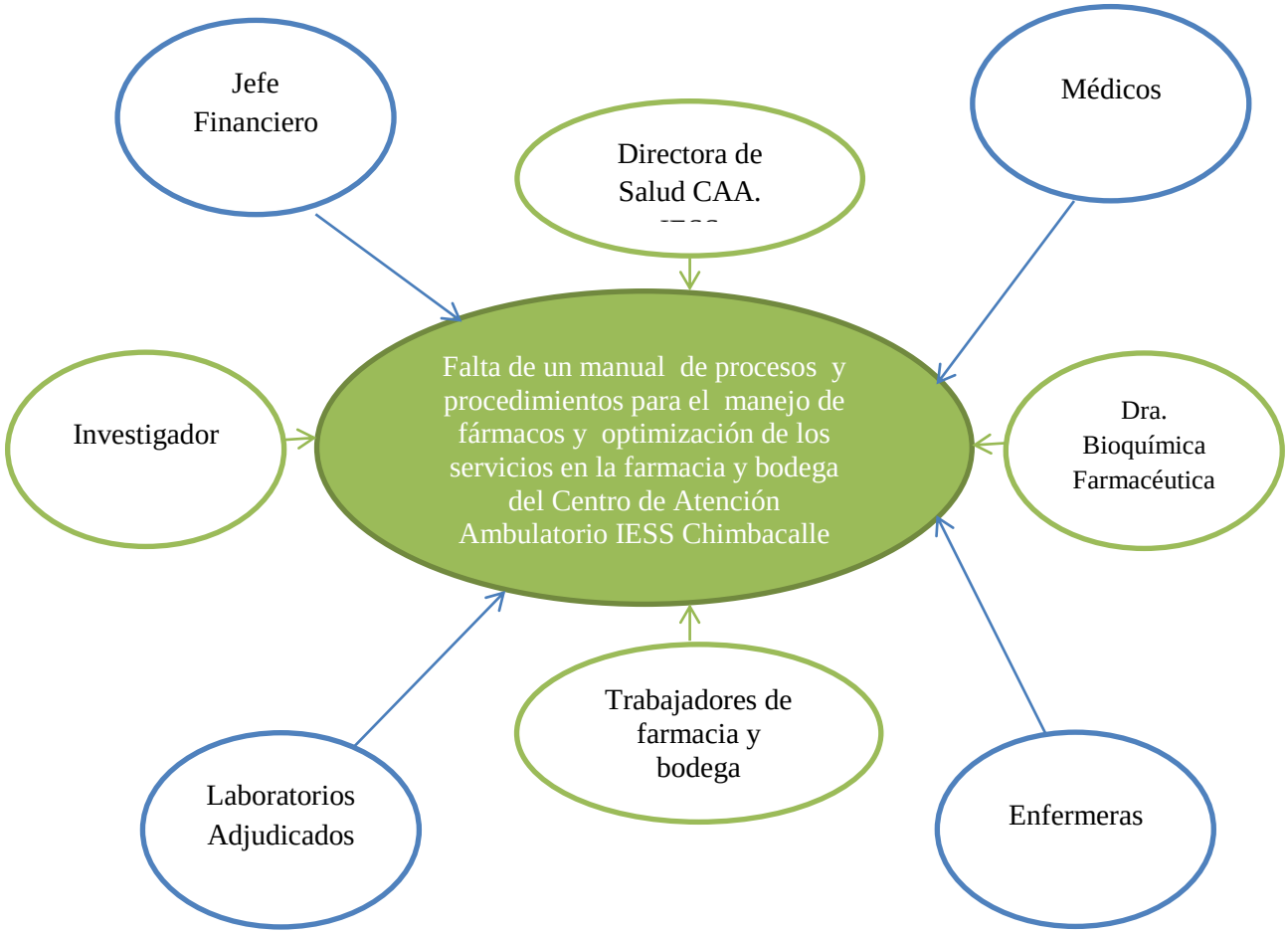
En el mapeo de involucrados se identifican las personas o entidades que pueden estar interesadas directa o indirectamente en el proyecto lo cual permite analizar la situación del problema y las alternativas de solución, también traer desacuerdos frente al proyecto.

Se detallan los involucrados directos, los que participan directamente en el proyecto y están ubicados más cerca del problema central y los indirectos están ubicados más lejos del problema central y son los que podrían estar excluidos o minimizados en el avance del proyecto, por lo que podría representar una amenaza, los beneficiados del proyecto ven una ventaja en su desarrollo e impulsaran al investigador.

Se pueden encontrar también perjudicados, que tratarán de impedir que se desarrolle el proyecto ya que si se da el cambio se verán afectados y es con ellos que debemos trabajar más hasta llegar a un acuerdo positivo.

Cuadro 2:

Mapa de Involucrados



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Directora del Centro de Atención Ambulatoria IESS de Chimbacalle.- La directora es la persona que abarca toda la responsabilidad en el área médica del Centro de Atención Ambulatoria IESS de Chimbacalle, por lo tanto quiere elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, disminuyendo las quejas, peleas, etc., poniendo a disposición toda la institución y el personal al servicio de los usuarios, de esta manera mejorar la satisfacción de la atención recibida.

Dra. Bioquímica Farmacéutica.- Es uno de los principales involucrados y líder del departamento de farmacias, donde el realiza la gestión administrativa de toda la medicación necesaria para el centro de salud, de tal manera cubriendo la cubertura de los usuarios que acuden al servicio de salud. Con la ayuda y colaboración del mismo se incrementaran nuevos procesos y procedimientos, para así brindar un servicio de calidad hacia todos los usuarios que acudan al departamento de farmacias.

Trabajadores de Farmacia y Bodega.- los trabajadores de farmacia se dedican exclusivamente a la dispensación de medicamentos, teniendo en cuenta que tiene un contacto directo con los usuarios internos y externos. Los trabajadores de bodega son los que se encargan de él buen estado de los productos que se encuentran en esta área y abastecer a farmacia.

Investigador.- es la persona que lleva a cabo la investigación de este proyecto y es quien va a descubrir el problema que existe y dar solución

Jefe Financiero.- el jefe financiero administra el presupuesto asignado, realiza pagos, adquisiciones, facturación y costos, etc. hace un análisis de los precios

de los medicamentos que ofertan en el mercado por los laboratorios y escoge el que es más rentable para hacer la compra en beneficio del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle.

Médicos.- los médicos son los que se encargan de cuidar a los pacientes, mediante estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, el tratamiento es escrito en una receta con sus respectivas indicaciones para ser retirado en farmacia y culminar la cita con el paciente, además el medico está pendiente de que exista n los medicamentos adecuados para su especialidad y es por esto que envía una lista de los productos a la doctora bioquímica de farmacia para que realice el pedido.

Laboratorios Adjudicados.- el laboratorio farmacéutico es quien se dedica a la fabricación, preparación y distribución de fármacos, estos son destinados al tratamiento de enfermedades y prevención y conservación de la salud, se denomina adjudicado al laboratorio que se encuentra en la web en compras públicas, siendo la institución quien escoge el laboratorio más rentable y se realiza la adquisición.

Enfermeras.- las enfermeras(os) son persona profesional en el cuidado del paciente o enfermo mientras esta dentro del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle, son ayudantes del médico, también se encargada de llevar al paciente por orden del médico los fármacos respectivos para su recuperación realiza el proceso en la farmacia hasta recibir el medicamento solicitado.

Análisis

De los involucrados presentados en la matriz anterior se llega a determinar la importancia y participación de todos los nombrados, de donde se va a tener información que va a ayudar a continuar con el proyecto y con ellos se va a analizar el estado actual de la institución, receptar opiniones, sugerencias para llegar al desarrollo exitoso de la propuesta que se presenta a continuación.

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

La matriz de análisis de involucrados es la herramienta más usada en el desarrollo de proyectos para obtener información sobre los actores, cuyo objetivo es distinguir cada una de las situaciones que impulsa, afecta o limita el desarrollo del proyecto, se presentan soluciones acorde a los problemas percibidos.

En la matriz de análisis de involucrados podemos identificar los siguientes puntos:

Los Involucrados

Son los actores directos o indirectos del proyecto, es considerado involucrado si presenta algún tipo de interés en el proyecto.

Intereses sobre el Problema Central

En esta columna se ubica, el interese o el entusiasmo que tienen los involucrados, en relación con el problema central y su desarrollo, también se puede visualizar alguna recomendación por algún perjudicado, obteniendo un mejor resultado.

Problemas Percibidos

Son las condiciones negativas que se observa en el involucrado, cómo este percibe desde su punto de vista el proyecto, se plantea en forma negativa ya que no representan soluciones en caso de haber discrepancia con el desarrollo del proyecto.

Recursos, Mandatos y Capacidades

El recurso es con lo que cuenta el involucrado, no solo el financiero también el recurso humano, recurso tiempo, etc. Los mandatos hacen referencia a las leyes o políticas que tiene que regirse y las capacidad es la eficiencia que tiene el involucrado.

Intereses sobre el Proyecto

Es la atención que él involucrado le da al proyecto y el agrado que tiene, da motivación al investigador.

Conflictos Potenciales

Es lo que puede estancar el desarrollo del proyecto y es percibido por cada involucrado, es importante su identificación para tratar de abordar y minimizar el desacuerdo.

Acuerdos

Los acuerdos van relacionados de los conflictos, en este punto se va a establecer alguna actividad positiva que permita llegar a un consenso con el involucrados, con el propósito que el desarrollo del proyecto no tenga un impacto negativo con los involucrados.

Cuadro 3:

Matriz de Análisis de Involucrados

INVOLU-CRADOS	INTERE-SES SOBRE EL PROBLE-MA CENTRAL	PROBLE-MAS PERCIBI-DOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDA-DES	INTERE-SES SOBRE EL PROYEC-TO	CON-FLICTOS POTEN-CIALES	ACUER-DOS
Directora de Salud	Mejorar los procesos en la entrega de medicación	Falta de Recursos	**Recursos** - Humanos -Financieros **Mandatos** Plan Nacional del Buen Vivir, Ley Orgánica de Salud, Cuadro nacional básico de medicamentos, código de trabajo, ley orgánica de igualdad. **Capacidades** Liderazgo	Ganar prestigio y confianza, entregar satisfac-ción	Reclamos y peleas diarias en la oficina de la directora	Entrega de manual de procesos y procedimientos a todo el personal vinculado a farmacia / bodega
Dra. Bioquímica Farmacéu-tica	Mejorar el stock de medicamen-tos	Falta de tiempo	**Recursos** Humanos: auxiliares de farmacia y bodega **Mandatos** Plan Nacional del Buen Vivir, Ley Orgánica de Salud, Cuadro nacional básico de medicamentos, código de trabajo **Capacidades** Organización	Mejorar los procesos y procedi-mientos actuales, para un servicio de calidad	No tiene autoriza-ción de adminis-tradores	Capacita-ción sin costo del manual de procesos y procedi-mientos a todos los auxiliares de farmacia /bodega
Trabajado-res de Farmacia y Bodega	Lograr mayores conocimien-tos para un desempeño eficiente, y reducir los reclamos de los usuarios	Indiferente al problema	**Recursos** Humanos: compañeros auxiliares de farmacia y bodega Bioquímica Farmacéutica **Mandatos** Buenas prácticas de	Conocer los procesos y emplearlos con su respectivo orden	Mayor carga laboral	Simplificar los proceso, mejorar sus conoci-mientos y pacientes satisfechos

			almacenamiento, buenas prácticas de distribución. **Capacidades** Habilidad			
Investigador	Realizar procesos actualizados para la mejora continua de la institución dando solución al problema	Falta de dinero	**Recursos** Humanos: -Detectora -Bioquímica farmacéutica -Trabajadores de farmacia y bodega **Mandatos** Plan Nacional del Buen Vivir, Ley Orgánica de Salud. **Capacidades:** Innovación	Realizar nuevos procesos y mejorar los que ya se están manejando actualmente.	Falta de interés	Entrega del manual de procesos y procedimientos para todo el personal de farmacia/ bodega del centro de atención ambulatoria IESS.
Jefe Financiero	Optimizar de recursos	Incremento de gastos	**Recursos** -Económicos **Mandatos** -S.R.I. -Ley de impuestos **Capacidades** Eficiencia	Ahorro presupuestario, optimización de recursos.	Pérdida de recursos asignados	Manejo apropiado de presupuesto
Médicos	Productos adecuados para tratamiento de pacientes	Escases de productos solicitados	**Recursos** Humanos: -Directora -Bioquímica -Pacientes **Mandatos** -Ley orgánica de servicio publico -Ley orgánica de salud -Cuadro nacional básico de medicamentos **Capacidades** Observación sistematizada	Manejo adecuado de fármacos	Falta de organización en la entrega de tratamientos para pacientes	Buena relación con todo el personal interno y externo
Laboratorios Adjudicados	Mantener una buena relación con el Centro de Atención Ambulatorio IESS.	Falta de procedimientos para entrega/recepción de productos	**Recursos** Humanos Tecnológicos **Mandatos** -Ley orgánica de salud -Plan Nacional del Buen Vivir -Ley de gestión	Ahorro de tiempo	Pérdida de tiempo	Acuerdos con los horarios de entrega de medicamentos, menos tiempo y menor

			ambiental -Buenas practica de trasporte **Capacidades** Capacidad de producir			costo.
Enfermeras	Recibir oportunamente lo fármacos solicitados	Entrega contrapro-ducente.	**Recursos** Humanos: -Directora -Médicos -Pacientes -Auxiliares de farmacia **Mandatos** -Ley orgánica de salud -Ley de gestión ambiental **Capacidades** -Responsabilidad -Empatía -Cuidado	Recibir el producto solicitado y la cantidad solicitada en un tiempo oportuno	Demora en la entrega de productos	Seguimien-to de procesos adecuado

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

El cuadro anterior se puede decir que no se encontró una influencia negativa grave que impida la realización del proyecto y que no se pudo llegar a un acuerdo, por lo tanto la implementación del manual dará solución al problema central para mejorar los procesos, los actores más interesados son: la Directora de salud, la bioquímica farmacéutica y los trabajadores de farmacia y bodega, llegando al éxito del proyecto con la colaboración del personal del Centro de Atención Ambulatoria IESS de Chimbacalle, cabe recalcar la importancia de la opinión de todos los involucrados para la ejecución del proyecto.

CAPITULO III

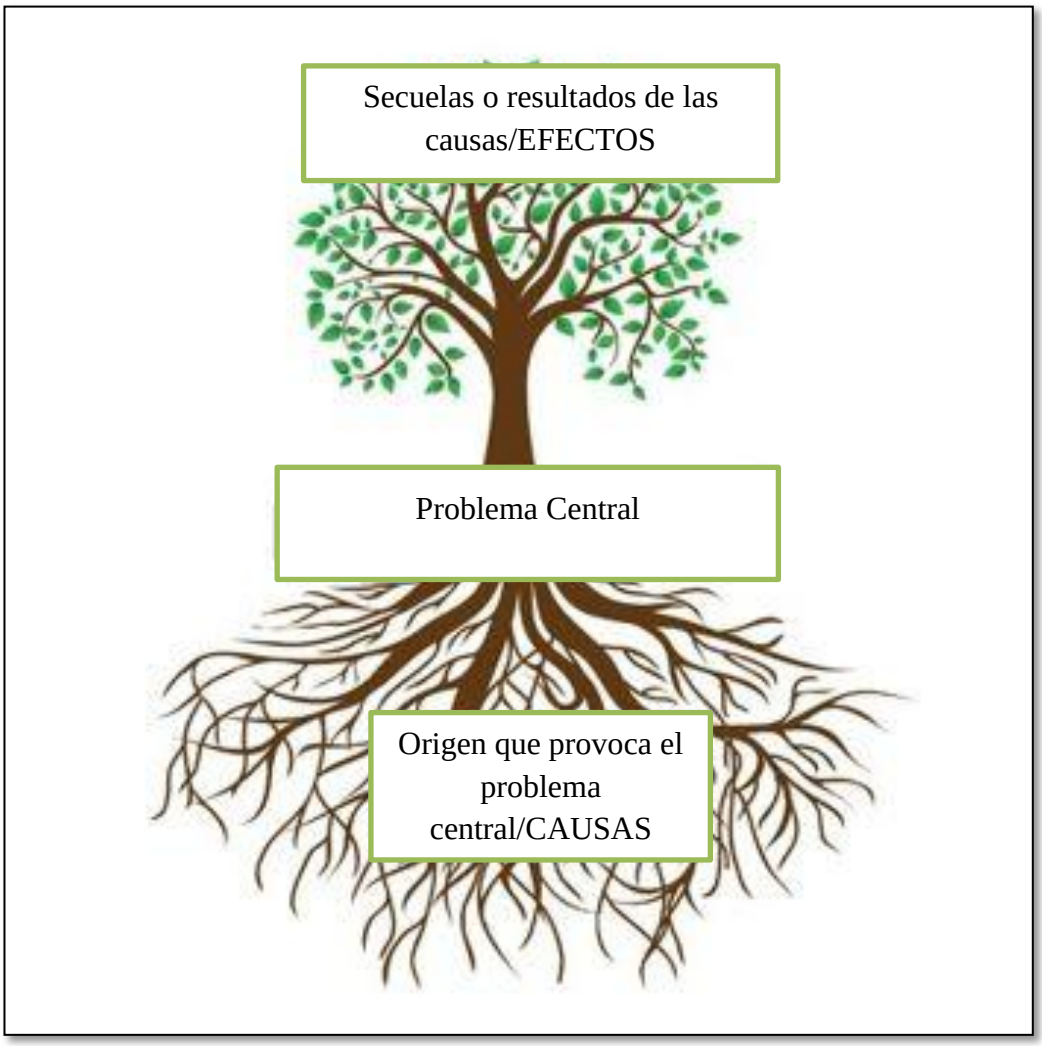
3.01 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una representación gráfica de la situación negativa que existe, es un procedimiento que se construye con la información recopilada y facilita el entendimiento y el orden en que se dan las causas y consecuencias del problema, en una forma resumida de las causas que provocan el desarrollo del problema y que consecuencia puede tener.

Su construcción comienza desde la raíz que son las causas y se culmina en las ramas que son los efectos provocados por las causas presentadas.

Figura 2:

Representación para construcción del Árbol de Problemas



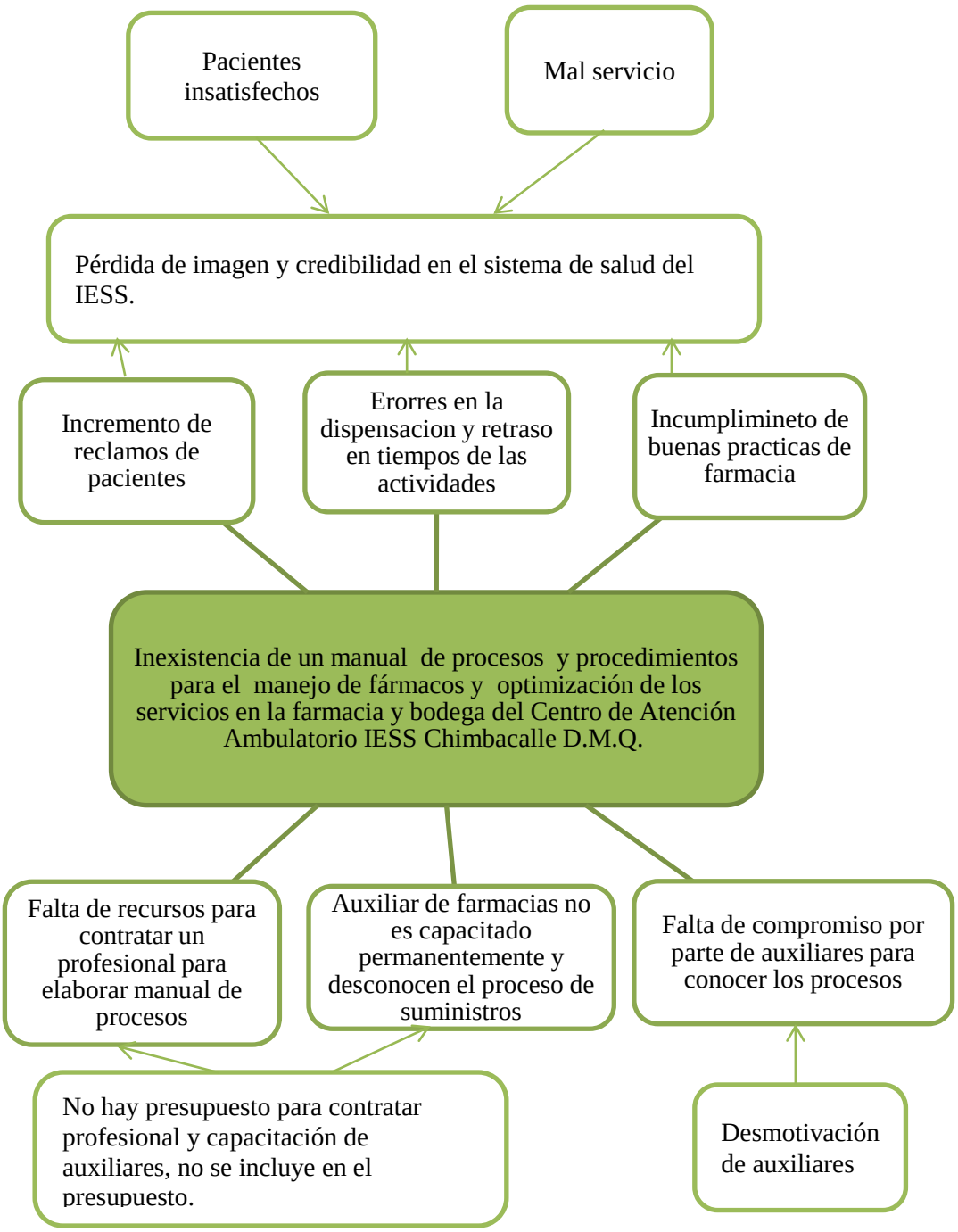
Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

A continuación el árbol de problemas planteado en la investigación:

Cuadro 4:

Árbol de Problemas



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

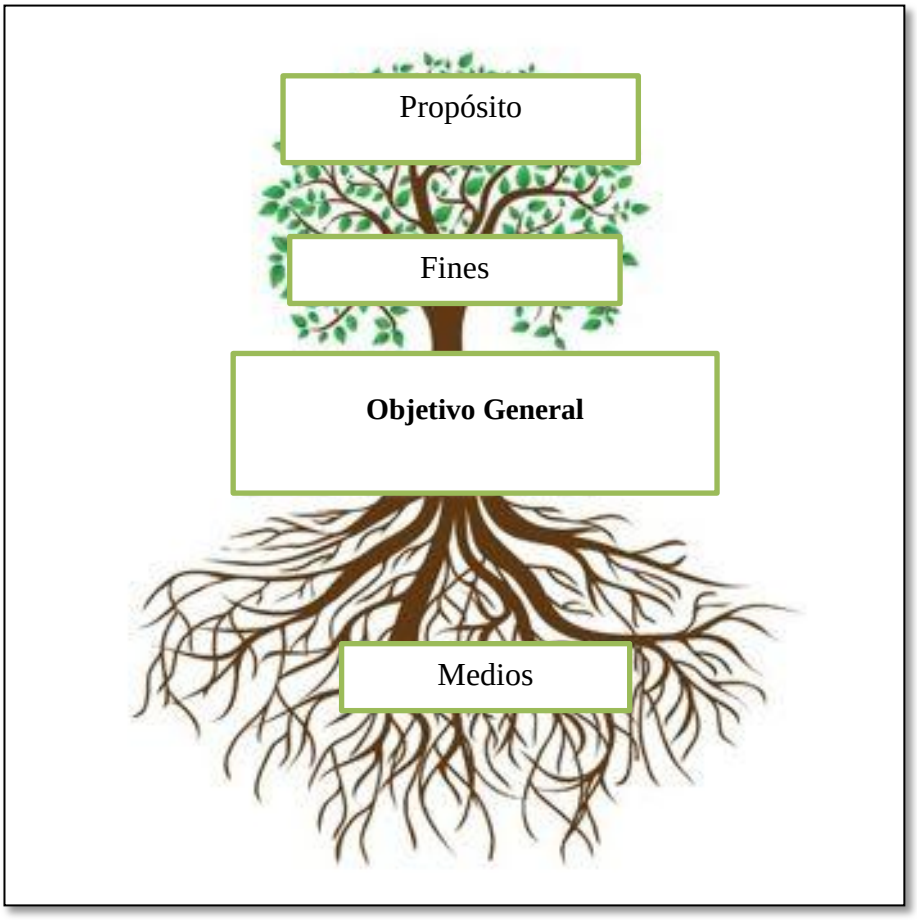
Dentro del centro de atención ambulatoria IESS Chimbacalle se detectaron problemas como la inexistencia de procesos documentados, falta de capacitaciones y escaso conocimiento de buenas práctica de farmacia lo cual son resultado de consecuencias que impiden la mejora continua de la institución, sobre todo no hay satisfacción de clientes internos, ni externos.

3.02 Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos consiste en transformar al árbol de problemas en un estado positivo, aquí se presenta las soluciones o como se verá el futuro de la institución, una vez solucionado el problema.

Figura 3:

Representación para construcción del Árbol de Objetivos

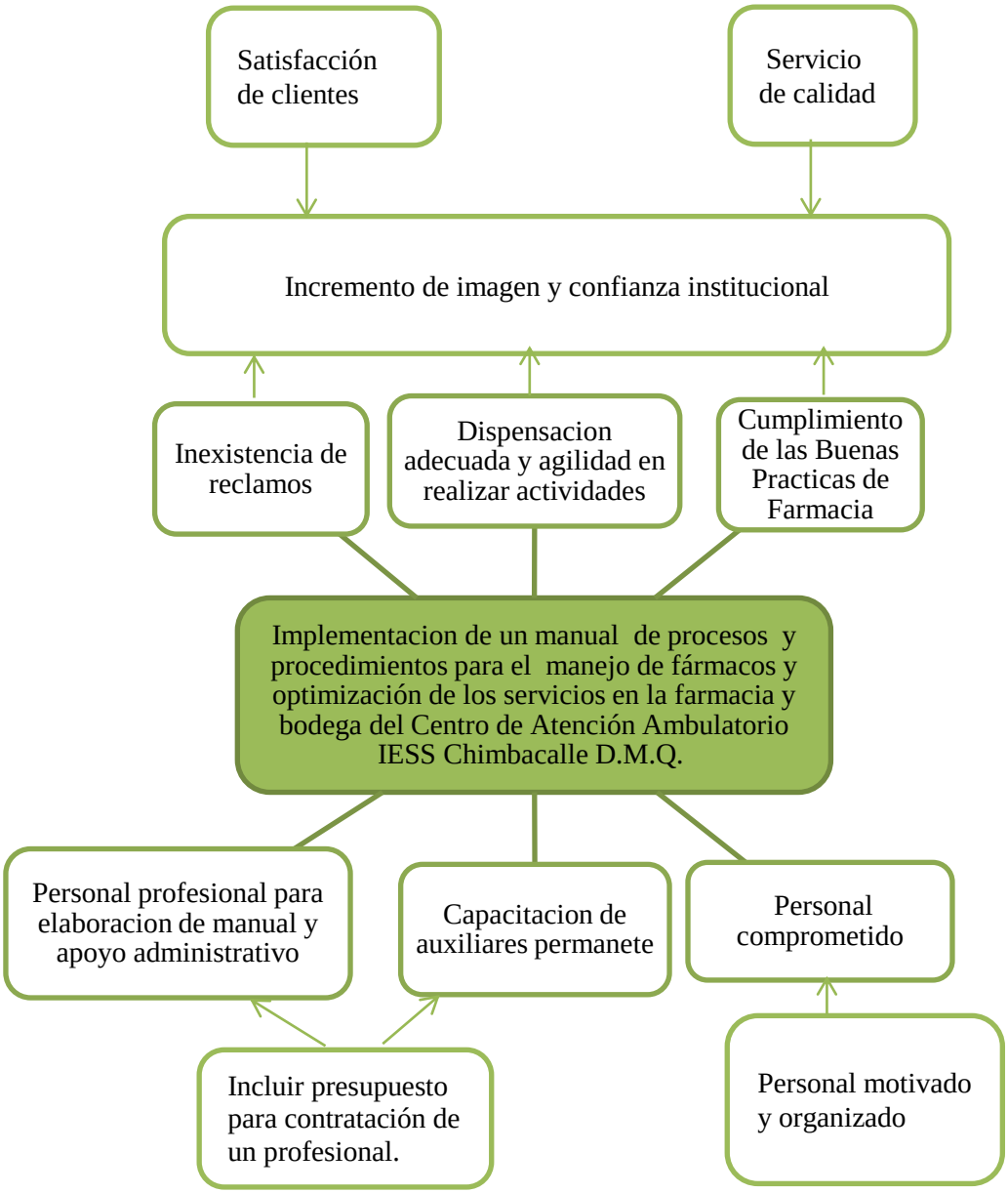


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Cuadro 4:

Árbol de Objetivos



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

El objetivo principal que persigue el proyecto es la implementación de un manual de procesos y procedimientos, lo cual será la solución al problema central obteniendo la satisfacción de clientes y a largo plazo se verá el Incremento de imagen y confianza institucional.

CAPITULO IV

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Comprende en identificar del árbol de objetivos a través de los componentes trasformados en objetivos y luego valorar estos objetivos el que es más factible para darle solución al problema central.

El siguiente proceso es Evaluar los objetivos planteados y el nivel de logro comparando con las siguientes interrogantes:

Impacto sobre el propósito.- el impacto quiere decir los efectos que pueden producir los objetivos establecidos a mediano y largo plazo para la población objetivo y su entorno, se evalúa las consecuencias tanto positivas como negativas; se medirá con un puntaje de uno a cuatro.

Factibilidad técnica.- si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto el puntaje depende si el proyecto puede ponerse en marcha y además mantenerse en funcionamiento.

Factibilidad financiera.- quiere decir si hay los recursos necesarios para invertir en la realización del proyecto.

Factibilidad social.- Está determinada por el grado de aceptación y apoyo de la sociedad.

Factibilidad política.- Se refiere a que el proyecto propuesto respetar las leyes gubernamentales, acuerdos, convenios, reglamentos internos o externos de tipo empresarial, industrial, sindical, religioso, partidista, cultural, deportivo u algún otro relacionado con el ámbito del proyecto.

Cuadro 6:

Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Político	TOTAL	Categoría
Procesos Estandarizados y optimizados	4	4	4	4	4	20	ALTO
Contar con personal capacitado en buenas prácticas de farmacia	4	4	3	4	4	19	Media alta
Personal auxiliar que cumpla con las normativas	4	4	3	4	4	19	Media alta
Contar con profesional para apoyo en el área de farmacia	4	3	3	4	4	18	Media alta
Total	16	15	13	16	16	76	

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

Los objetivos plateados son los que se van a realizar con el fin de eliminar al problema central que actualmente está afectando al Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle, el primer punto es contar con procesos estandarizados y optimizados, luego capacitar al personal sobre las buenas prácticas de farmacia y vigilar el cumplimiento de las normativas establecidas.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En esta matriz se va a estudiar y evaluar el objetivo que tuvo mayor relevancia en la matriz anterior, siendo en este caso el objetivo que es más viable para eliminar el problema central contar con procesos estandarizados y optimizados es el objetivo que cumple con los efectos deseables, luego se procede a examinar diferentes puntos y detectar si existe algún impedimento para que no se pueda realizarse con éxito.

Factibilidad de lograrse.- se evalúa si tiene el impacto deseado sobre el propósito, la factibilidad técnica, financiera, social y política necesaria para llevar a cabo este objetivo.

Impacto en género.- se mide si existe equidad de género al ponerse en marcha el proyecto, se eliminara si existe desigualdad.

Impacto ambiental.- efectos que puede producir el proyecto en el medio físico, productivo y social, de ello dependerá las decisiones que se van a tomar con relación a la continuidad del proyecto.

Relevancia.- es la importancia y calidad del proyecto, se mide los beneficios para personal interno y externo y si responde a las necesidades planteadas.

Sostenibilidad.- evaluar si el proyecto luego de su culminación es perdurable, si sus beneficios tendrán continuidad, si el proyecto se va a sostener de una forma duradera, que se garantice que los objetivos e impactos desarrollados no afecten los intereses y situación de los implicados.

Cuadro 7:

Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	**Factibilidad de lograrse (Alta-Media-Baja) (4-2-1)**	**Impacto en genero (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**
Se cuenta con procesos estandarizados y optimizados mediante el levantamiento diseño y estandarización de los mismos	Se cuenta con los recursos para realizar el proyecto 4 Se cuenta con el apoyo institucional 4 Se cumple con la normativa vigente 4 Es conveniente para las autoridades 4	Se fomenta la equidad de genero 4 Incrementa el nivel de conocimiento de todos los empleados 4 Se mejoran los ingresos de todos los empleados 4	Mejora las relaciones laborales 4 Protege el uso de recursos 4 Mejora el entorno físico 3	Beneficia a los empleados en el área de distribución de medicamentos 4 Responde a las expectativas de los clientes 4 Responde a las necesidades de los empleados con respecto al manejo de fármacos 4 Es prioridad sentida por todos los beneficiarios 4	Fortalecer la participación y realización de actividades de distribución 4 Compromiso por parte de todos los que laboran en la institución 4 Fortalece la organización de la institución 4	72 putos 22-32 Baja 33-44 Media baja 45-66 Media alta 67-88 Alta
Total	20	12	11	16	12	76

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

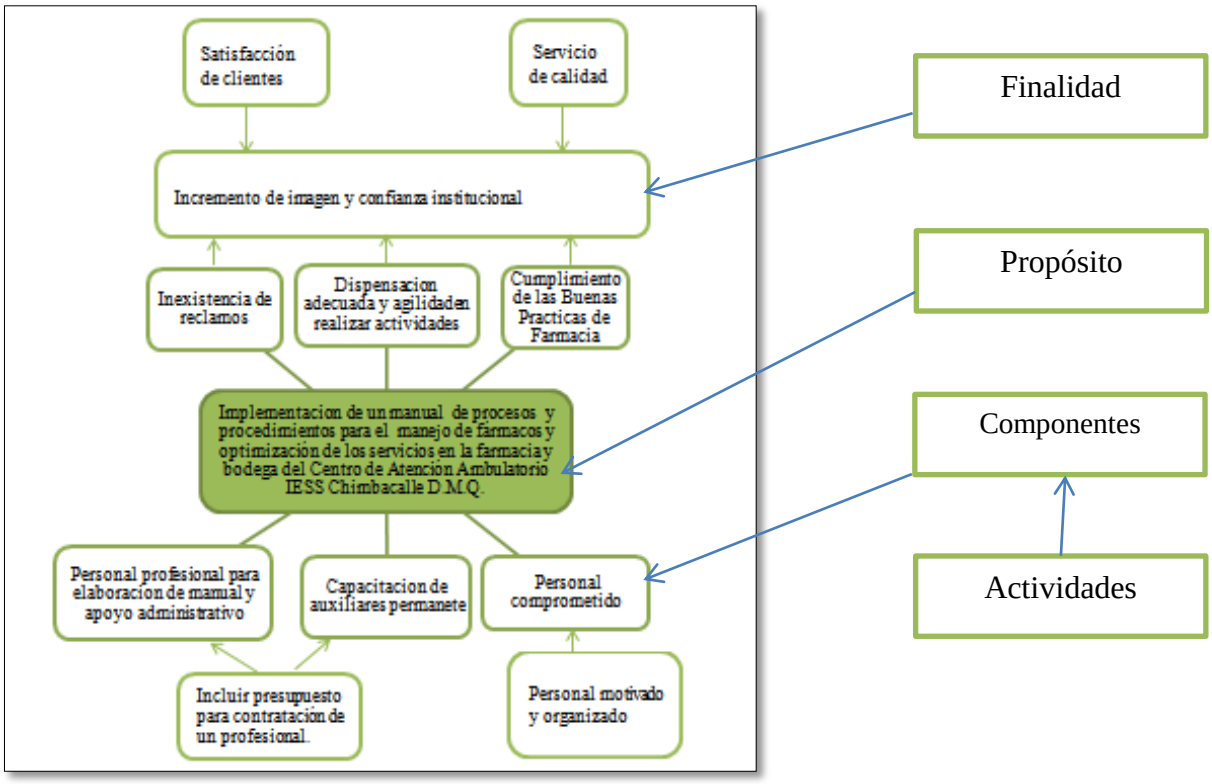
Dentro del objetivo planteado no se encuentran interrogantes que impidan la continuidad del proyecto ya que es conveniente para clientes externos e internos, se fomenta la equidad de género, los beneficios son mayores que los costos y es conveniente para el desarrollo de la institución, quedando establecido la implementación de los procesos estandarizados y optimizados mediante el levantamiento diseño y la estandarización de los mismos.

4.03 Diagrama de Estrategias

A partir del árbol de objetivos se va a realizar el diagrama de estrategias analizando los componentes y medios que se van a utilizar para la solución del problema central, se construye en sus niveles de jerarquías correspondientes: Finalidad, Propósito, Componentes y actividades de los componentes.

Figura 4:

Procedimiento para construcción del Diagrama de Estrategias

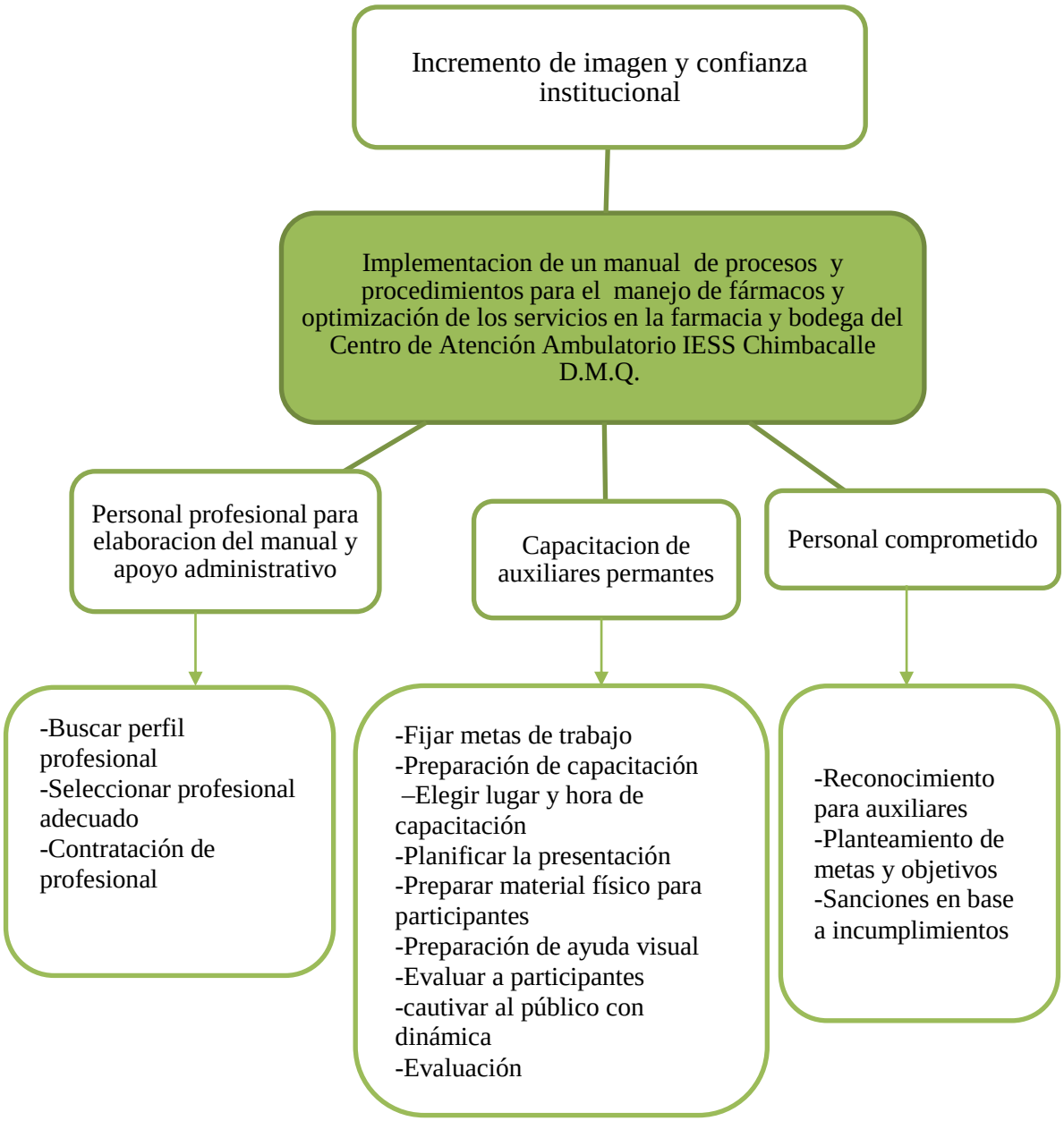


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Cuadro 8:

Diagrama de Estrategias



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

Para el proceso de cumplimiento de propósito se requiere incluir un profesional que elabore el manual de procesos y procedimientos para el manejo de fármacos en el Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle, el mismo que se encargará de la capacitación del personal auxiliar de farmacias sobre los procesos que se van a realizar, dando como resultado personal comprometido y se establece reconocimiento por parte de los directivos de la institución a la persona que se desempeñe mejor dentro del área de farmacia y bodega, para ello se plantearan metas y objetivos que podrían ser mensuales, para evitar errores o falta de compromiso por parte de auxiliares también se establecerán sanciones para el personal que incumpla los procedimientos.

4.04 Matriz del Marco Lógico

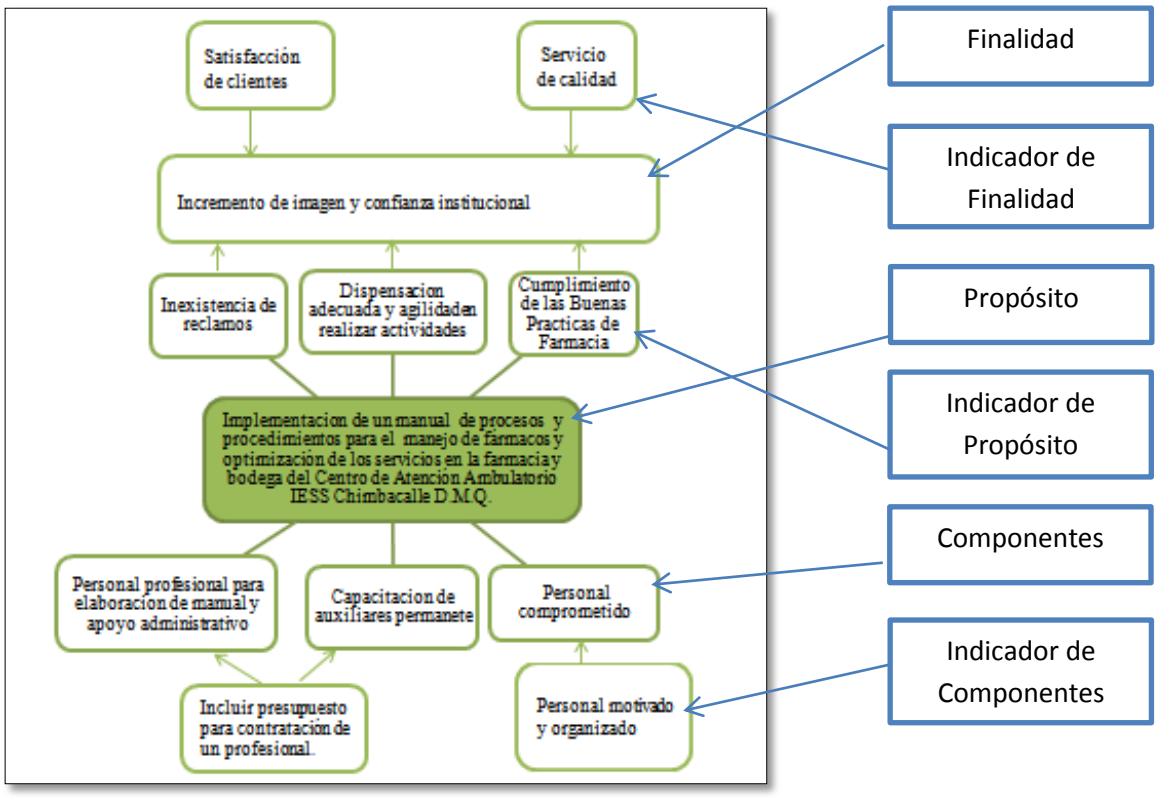
La matriz del marco lógico es una herramienta de trabajo con la cual el investigador hace una evaluación del proyecto en todas sus etapas, se podría decir que es aquí donde se va a resumir los logros alcanzados, se presenta en un conjunto ordenado en una estructura matriz cuatro por cuatro, donde tenemos:

1. Finalidad
2. Propósito
3. Componentes
4. Actividades

1. Indicadores
2. Medios de verificación
3. Supuestos
4. presupuesto

Figura 5:

Procedimiento para la Construcción de la Matriz de Marco Lógico



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

A continuación se detalla la Matriz de Marco Lógico planteada:

Cuadro 9:

Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	**INDICADORES**	**MEDIOS DE VERIFICACION**	**SUPUESTOS**
Incremento de imagen y confianza institucional	Número de pacientes atendidos / Número de pacientes insatisfechos	Eliminación de reclamos	Existencia permanente del centro de atención IESS en Chimbacalle
PROPOSITO Implementación de un manual de procesos y procedimientos para el manejo de fármacos y optimización de los servicios en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle D.M.Q	Tiempo de ejecución de actividades / Tiempo de ejecución de actividades con nuevo proceso	Procesos documentados	Aumento de pacientes en este establecimiento
COMPONENTES - Personal profesional para elaboración de manual y apoyo administrativo - Capacitación de auxiliares permanente - Personal comprometido	Total de auxiliares de farmacia / Numero de auxiliares que recibieron capacitación	-Manuales físicos para todo el personal -Seguimiento de los procesos nuevos -Servicio de calidad	Que se mantengan las leyes gubernamentales actuales
ACTIVIDAD -Profesional adecuado -Proceso de capacitación -Reconocimiento/incentivos para auxiliares y sanciones	**PRESUPUESTO** 2565.7	Acogida esperada del manual por parte de personal del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle y del ITSCO	Recursos disponibles

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

Análisis

En la matriz presentada se puede identificar que el estudio realizado para dar solución al problema central cumple con todos los requisitos para que sea viable, se puede ver que la finalidad, propósito, los componentes, actividades, etc. que se va a utilizar para dar solución al problema están enlazados y trabajan por igual, las actividades que se realizan para llegar a lo propuesto en los componentes cumple con los requisito técnicos necesarios para llegar al objetivo ,el presupuesto que se va a invertir es favorable, los indicadores muestran la evolución en positivo y el logro de objetivos donde se ve la aceptación colectiva por parte de los involucrados , los medio de verificación muestran el correcto funcionamiento y sus resultados en evidencias, en los supuestos podemos ver que los riesgos no son altos y son controlables como para identificar los factores claves y proyecto funcione, la advertencia es que en cada supuesto si no se pasa de ese nivel no puede continuar al siguiente y si cambiara pone en riesgo el proyecto por lo que es monitoreado durante la ejecución y cada nivel tiene las condiciones necesarias y suficientes para subir hasta el nivel que se desea.

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Los antecedentes son los trabajos que anteceden al nuestro y pueden ser con una antigüedad hasta de 5 años, aquí se redacta todo lo referente a las herramientas que nos ayudaron a la solución del problema, investigaciones de libros, folletos, tesis, estudios, trabajos, investigaciones, conferencias, revistas especializadas, etc. que son previos que sirven a la preparación del proyecto actual que se está ejecutando, lo trabajos por ende deben guardar vinculación con el problema en estudio y se debe hacer un resumen concreto de las investigaciones utilizadas.

Diseño de los controles internos para el área de bodega y farmacia (recepción, abastecimiento y administración del inventario de presentación farmacológica) del hospital del IESS de Durán, para contribuir a la disminución de la pérdida y deterioro de los fármacos.

Autores: Ximena Estefania Tapia Candelario y Ronny Cristhian Mosquera Ugarte

Fecha: Milagro-Ecuador Abril 2013

Objetivo General

Determinar de qué manera afectan los controles internos del sistema de recepción, abastecimiento y administración a la pérdida y deterioro de inventarios de presentación farmacológica del Hospital del IESS de Durán, mediante una investigación que aplique técnicas de recolección de datos a los encargados de los procesos correspondientes a la recepción y entrega, para mejorar el sistema de manejo de existencias de fármacos.

Objetivos Específicos

- Analizar cómo afecta la inexistencia de políticas de recepción de bodega a la verificación de existencias y abastecimiento de fármacos.
- Establecer de qué forma el no llevar un inventario periódico influye en el desabastecimiento del área de farmacia.

- Indagar de qué manera la errónea distribución de los fármacos en farmacia incide en el mantenimiento de un inventario farmacológico apto para el consumo.
- Investigar cómo inciden los errores en la entrega de fármacos en la actualización del stock de la farmacia.
- Analizar de qué manera el no contar con políticas de control de inventarios incide en las diferencias presentadas por los stocks de farmacia y del sistema informático

Síntesis de la problemática

La inexistencia de políticas de recepción de fármacos en bodega repercute en la incorrecta verificación de existencias o descoordinación en la recepción, lo que ocasionaría el retraso en el abastecimiento del producto hacia el área de farmacia y por ende malestar en los afiliados porque sus requerimientos no son atendidos de manera inmediata, con un estudio sobre los controles internos del sistema de recepción, abastecimiento y administración se busca establecer y confirmar las causas que dan origen a la pérdida y deterioro de inventarios de presentación farmacológica del Hospital IESS de Durán, permitiendo elaborar una propuesta de solución que ayude a la entidad a manejar en forma eficiente los recursos farmacológicos y ofrecer así un servicio de calidad.

Conclusiones

El abastecimiento y administración del inventario farmacológico permite cumplir con el aprovisionamiento de medicinas a los pacientes del Hospital IESS Durán, de acuerdo a las necesidades o enfermedades que presentan y que deben ser

subsanadas para mejorar su calidad de vida, por ello se ha efectuado un estudio en el que se han dado los siguientes resultados o conclusiones:

- Los controles internos del área de sistema de recepción, abastecimiento y administración de fármacos son débiles, por ello se genera la pérdida y deterioro del inventario de presentación farmacológica.

- La administración de bodega de fármacos carece de políticas de recepción que permita verificar con exactitud las existencias y abastecimientos que se deben efectuar.

- El área de farmacia presenta un desabastecimiento en forma constante lo que no permite cumplir con el despacho de los medicamentos prescritos en las recetas de los pacientes, todo como respuesta a no llevar un inventario periódico, sino que este se lo efectúa en forma eventual.

- Las medicinas que se presentan en perchas, en el área de farmacia, suelen estar no aptos para el consumo porque han llegado a su vencimiento o caducidad o por encontrarse en mal estado (dañado), como resultado de una errónea distribución de los fármacos.

- La actualización del stock de farmacia se efectúa con retraso, cuando las quejas de los pacientes se incrementan, generándose errores en el despacho de fármacos.

- Existe una diferencia entre los resultados de los inventarios eventuales y esporádicos que se realizan de los fármacos y las existencias que reporta el sistema informático

Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos en el Ministerio de Salud Publica

Autor: Ministerio de salud pública ecuador

Fecha: Diciembre 2009

Objetivos:

- ✓ Realizar la recepción, almacenamiento y distribución adecuada de los medicamentos adquiridos por la unidad de salud, manteniendo su calidad desde el ingreso a la bodega hasta la entrega al destinatario final.

- ✓ Asegurar que los medicamentos que ingresan a la bodega, farmacia y botiquines cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y la documentación correspondiente.

- ✓ Implementar y mantener las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- ✓ Mantener una gestión eficiente que ayude a evitar deterioros, pérdidas o vencimiento de los medicamentos.

- ✓ Establecer procedimientos para optimizar las condiciones de almacenamiento de los medicamentos bajo parámetros de seguridad, resguardando además la salud de los trabajadores.

- ✓ Asegurar el adecuado control y seguimiento de los medicamentos.

- ✓ Disponer de información completa, oportuna, actualizada y confiable de los medicamentos que se encuentran en custodia

Síntesis:

Esta guía es una herramienta que describe las actividades que se deben realizar en cada etapa de las operaciones que se desarrollan en la bodega, contribuye a la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas al personal, propiciando de esta manera la uniformidad en el trabajo, el ahorro de tiempo y de esfuerzos, la optimización de los recursos humanos y financieros, además el mantenimiento de la calidad de los medicamentos, bajo condiciones adecuadas que garanticen su acción terapéutica y a la vez brinden seguridad a los trabajadores que laboran en dichos establecimientos.

Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos

Autor: Ministerio de Salud Pública Ecuador

Fecha: Diciembre 2009

Objetivo general del manual

Optimizar la gestión de suministro de medicamentos en las Unidades de Salud del Ministerio de Salud Pública, estableciendo procesos ágiles y eficientes, así como logrando la integración del suministro de medicamentos de los programas de salud

pública, a través de una gestión integral y continua; con la finalidad de garantizar a la población el acceso y disponibilidad de medicamentos seguros, eficaces y de calidad.

Objetivos específicos

- Implementar un modelo de gestión de suministro de medicamentos identificando responsables y actividades en cada nivel de competencia con la definición y descripción de cada uno de sus componentes.

- Definir procesos que orienten el trabajo del equipo de funcionarios en cada uno de los niveles estableciendo indicadores claves y la frecuencia de monitoreo y seguimiento.

- Definir los instrumentos requeridos para evidenciar la adecuada implementación de un modelo único de gestión de suministro de medicamentos, así como para el monitoreo y seguimiento de cada uno de sus procesos.

Estructura

El manual presenta en su inicio el modelo base para la formulación de los procesos de gestión del sistema de suministro de medicamentos, los mismos que se definen por nivel de competencias con su respectivo flujograma y la descripción de las actividades específicas en cada uno de ellos. A su vez, cada actividad contiene "descripción", o sea el cómo hacerlo; "responsable" que se refiere a quién lo hace, "recursos" y "frecuencia", indicando la periodicidad de esa acción. En la "descripción" de cada actividad, se presentan subrayados los instrumentos a utilizar por parte de los responsables de la actividad, dichos instrumentos aparecen al final

del documento como Anexos. La primera actividad corresponde al inicio del subproceso y la última actividad, corresponde a seguimiento y monitoreo dado que este es un proceso estratégico en toda la cadena de gestión de medicamentos; sin perder de vista que la actividad final de un subproceso establece el inicio del siguiente; y así durante todo el proceso. Este documento finaliza con un glosario de términos clave para facilitar la comprensión y realización de los procesos. El manual está dirigido a cada uno de los niveles involucrados en la gestión del suministro: nacional, provincial y local, conforme a la estructuración del Ministerio de Salud Pública, con el fin de implementar los instrumentos propuestos, establecer actividades básicas, definir responsabilidades y unificar criterios de medición que permitan evidenciar y evaluar los avances y la mejora del sistema.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

En este punto se va a dar una explicación detallada y ordenada del cómo se obtuvo la información de lo investigado, es decir se va a describir los tipos de métodos que se utilizaron para darle solución al problema.

Las herramientas son técnicas grupales que se desarrollan mediante la planeación consecutiva de una serie de actividades con el fin de llevar a cabo procesos destinado a obtener información sobre un problema, pueden emplearse diferentes métodos y técnicas, sin embargo, se va seleccionar los adecuados, dependiendo de la naturaleza del fenómeno, los objetivos del estudio y la perspectiva de análisis.

Los métodos y técnicas son las herramientas metodológicas de la investigación.

El método es la manera de alcanzar los objetivos o el procedimiento para ordenar la actividad.

A continuación se exponen una breve lista de los métodos utilizados que coinciden con las escogidas y aplicadas en este trabajo.

Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Método científico

Utilizado el método científico se descubrió la realidad de los hechos y la problemática en los empleados del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle que es la falta de conocimiento en buenas prácticas de farmacia y la falta de un manual que sirva de guía para los auxiliares encargados de farmacia y bodega.

Método inductivo

El método inductivo también se utilizó donde a través de datos generales y partiendo desde la necesidad de los trabajadores de la institución por optimizar tiempos y tener conocimientos más amplios sobre los procesos en manejo de fármacos en farmacia y bodega se logra el manual de procesos y procedimientos para incrementar sus conocimiento y mejorar el desarrollo de sus actividades diarias.

Métodos lógicos generales de la ciencia

De los cuatro método generales deducción, inducción, análisis y síntesis, la lógica es estudiar los procedimientos escritos en las leyes que no pudieron ser leídos o revisados por los trabajadores y poder separar la teoría y práctica necesarias para poder desempeñar correctamente sus actividades en el manejo de los medicamentos .

5.03 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta

En esta etapa se presenta el diseño del proyecto destinado a alcanzar los objetivos y solucionar el problema central presentado al inicio, la formulación es la parte escrita de la propuesta o texto redactado es decir lo expresado en palabras se va a plasmar por escrito con claridad y exactitud ordenadamente, y que sea entendible para el lector y puedan orientarse ya que contiene la información necesaria para gestión y ejecución del buen manejo de fármacos en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle.

El manual contiene:

Fase inicial

- Planificación estratégica de la institución

Fase documentación

- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos
- Procedimientos escritos
- Flujogramas

INSTITUTO TECNOLOGICO "CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE FÁRMACOS EN LA FARMACIA Y BODEGA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnólogo en

Administración de Boticas y Farmacias

Autor: Erika Ermelida Espín Ponce

Tutor: Msc. Edgar Morocho

Quito, 2015-2016

INTRODUCCIÓN

El manual destinado ser aplicado en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle cuenta con proceso y procedimientos para el manejo de los fármacos que constituye el principal mecanismo para la solución de problemas en adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos, en el manual se establecen las políticas, procesos y procedimientos que debe de seguir el personal auxiliar de farmacia para el cumplimiento de objetivos de la institución,

El propósito del manual es contar con una guía clara y específica que garantice el buen manejo de los medicamentos y el buen desempeño del personal que labora en farmacia y bodega.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- ✓ Identificar os procesos estratégicos, operacionales y de apoyo
- ✓ Optimizar recursos en cada uno de los proceso que se llevan con respecto al manejo de medicamentos
- ✓ Determinar criterios técnicos y administrativos
- ✓ Adoptar el manual de proceso y procedimientos
- ✓ implementar los procesos recomendados siguiendo el formato establecido en el manual entregado

Imagen 1:

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social C.A.A Chimbacalle

Fuente: Fotografía tomada por Erika Espín Ponce

CONSIDERACIONES GENERALES

Sobre el Personal

1. El procedimiento de procesos es obligatorio para el personal auxiliar que labora en farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle.

2. Para correcta aplicación de los procesos el personal existente y nuevo debe leer el manual, los auxiliares deben de conservar el manual en forma física para poder consultar los procesos.

3. En caso de que se detecta alguna falencia que no permita realizar las actividades con éxito debe de informar al jefe de área o Bioquímica farmacéutica, las novedades incluyen problemas de la instalación, equipos o personal.

4. Todo el personal debe que labore como auxiliar de farmacia debe de poseer conocimientos sobre Buenas Prácticas de Farmacia (BPF) con el fin de evitar problemas posteriores que puedan afectar la imagen de la institución y la recuperación de pacientes.

5. Se debe de tener una planificación para un buen desempeño de actividades y que se cumpla con la responsabilidad asignada.

6. El personal debe de estar consciente de su higiene personal y estar dispuesto a realizarse exámenes rutinario para garantizar el buen estado se su salud.

7. El personal debe utilizar ropa y zapaos cómodos para q su desempeño no sea traumático, es obligatorio el uso de un mandil blanco para todo el personal de farmacia y bodega.

8. En las áreas destinadas a dispensación y expendio de medicamento no se puede fumar, comer, la institución o jefe de farmacia debe de disponer un lugar para alimentación y vestimenta.

9. Capacitación y evaluación continua para auxiliares de farmacia.

Sobre la Limpieza

1. Las condiciones de aseo ayudan a garantizar el buen estado de los medicamentos, además se evita problemas microbiológicos.

2. El aseo de las áreas se lo debe practicar a diario para evitar proliferación de hongos o bacterias.

3. El lavamanos debe ser apropiado y estar en buen estado para uso del personal.

4. Se debe de conservar la limpieza de perchas y estantes tanto del área de farmacia como de bodega.

5. Se debe de estar pendiente de que no exista insectos ni roedores.

6. Los medicamentos deben de estar libres de polvo ni de partículas adheridas en las cajas que afecten la lectura del envase.

7. El refrigerador debe estar de igual manera limpia y solo es para uso de medicamento no para uso de alimentos y bebidas personales.

8. Los residuos provenientes de farmacia o bodega deben ser ubicado en recipientes específicos e identificados y tapados, estos deben ser vaciados, limpiados y desinfectados fuera del lugar del área de farmacia o bodega.

9. Las rutinas de aseo deben estar especificadas en un cronograma de limpieza.

10. No se puede utilizar los mismo artículos de limpieza del baño para el área de medicamentos

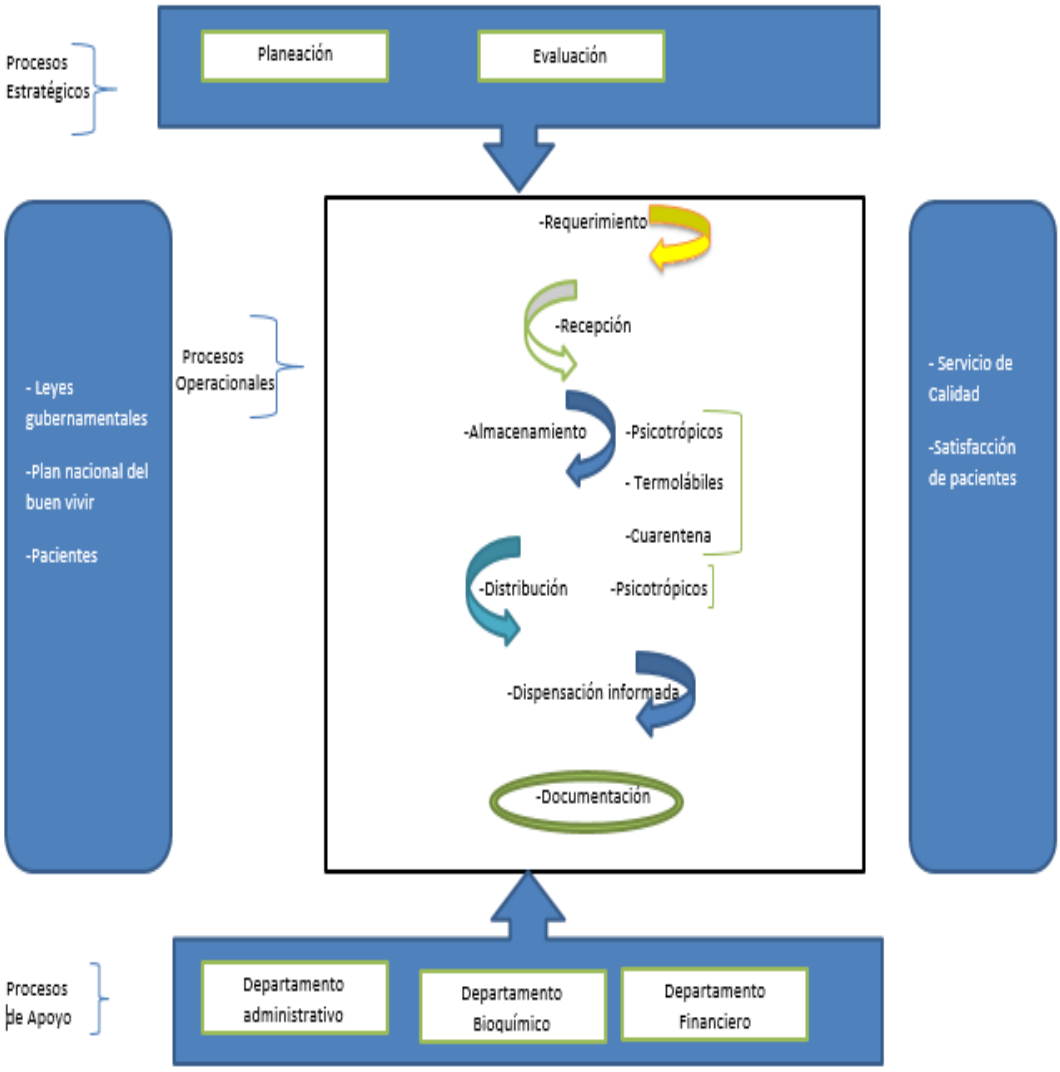
11. Los materiales que se utilizan para limpieza y desinfección deben ser guardados en un lugar distinto al de farmacia o bodega, estos deben estar en área de mantenimiento.

12. Para la limpieza de perchas se debe subir todos los medicamentos un puesto más arriba quedando libre la primera repisa para empezar con la limpieza, evitando que pueda romperse los productos de envase frágil, no se debe de utilizar cloro para la limpieza de medicamentos, se puede utilizar una toalla húmeda para las repisas y con preferencia una seca para los envase ya q no debe afectar las descripciones de cada producto.

MAPA DE PROCESOS

Figura 6:

Mapa de Procesos de la Gestión de Medicamentos en la Farmacia y Bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS- Chimbacalle.



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Tabla 2:

Caracterización de Procesos: Planeación

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Planeación**	**CÓDIGO:**	A
OBJETIVO: Englobar todas las actividades y áreas involucradas con el sistema de medicación desde su planeación hasta su administración y seguimiento en el paciente.			
ENTRADAS: Adquisición de medicamentos			
SALIDAS: Explicación de políticas de compras			
NORMAS: • Comité de compras • Gestión de proveedores • Financiación			
RECURSOS: • Humano: Directora Administrativa, Dirección de Farmacia, Comité de Farmacología, Financiero, Bioquímico Farmacéutico. • Tecnológico: equipos de computación, sistema AS400, impresoras, inventarios físicos			
VALOR: Brindar un buen servicio en cuanto a suministros y medicación para el Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ALCANCE: Farmacia y Bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			

Tabla 4:

Caracterización de Procesos: Evaluación

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Evaluación**	**CÓDIGO:**	B
OBJETIVO: Evaluar el proceso que se está siguiendo para el manejo de fármacos en la farmacia y bodega sirve para la mejora continua de la institución ya que permite redireccionar o retroalimentar el proceso, también se incluye una evaluación de desempeño de los colaboradores, indicará si la selección y el entrenamiento han sido adecuados mediante las actividades de las personas en sus tareas, para en caso de hacer necesario tomar las medidas respectiva.			
ENTRADAS: • Redireccionar o retroalimentar el proceso • Mejorar el desempeño laboral			
SALIDAS: • Mejora continua del proceso • Tener un personal eficiente y eficaz			
NORMAS: • Gestión de Recursos Humanos • Políticas de desempeño • Formulario MRL-EVAL-01- Modificado (formulario para la evaluación del desempeño por competencias para uso del jefe inmediato).			
RECURSOS: • Humano: Bioquímica farmacéutica, Auxiliares de farmacia • Tecnológico: Formulario MRL-EVAL-01- Modificado (formulario para la evaluación del desempeño por competencias para uso del jefe inmediato			
VALOR: Lograr los objetivos propuestos Tener un personal capacitado para que tenga un buen desempeño laboral.			
ALCANCE: Manual de proceso y procedimientos y Personal de la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle.			

PROCESOS OPERACIONALES

Tabla 5:

Caracterización de Procesos: Requerimiento de medicamentos

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Requerimiento de medicamentos**	**CÓDIGO:**	C
OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad en el servicio farmacéutico de los medicamentos necesarios para la satisfacción de pacientes			
ENTRADAS: Desabastecimiento de medicamentos en farmacia y bodega			
SALIDAS: Abastecimiento de stock en farmacia y bodega			
NORMAS: • Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos • Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Recurso humano: Médicos, Auxiliares de farmacia , Directora Administrativa, Dirección de Farmacia, Comité de Farmacología, Financiero • Tecnológico: Equipos de Computación, Sistemas de Inventarios AS400, Impresoras.			
VALOR: Brindar un buen servicio a los pacientes del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ALCANCE: Se aplica este procedimiento cada vez que se requiere adquirir medicamentos para farmacia y bodega.			

Tabla 6:

Caracterización de Procesos: Recepción de Medicamentos

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Recepción de medicamentos**	**CÓDIGO:**	D
OBJETIVO: Realizar una recepción segura y protocolizada de medicina en la Farmacia del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle.			
ENTRADAS: • Déficit de producto. • Necesidad del paciente. • Solicitud de medicamento			
SALIDAS: • Producto a disposición. • Satisfacción del paciente. • Recetas despachadas satisfactoriamente.			
NORMAS: • Guía para Recepción y Almacenamiento de Medicamentos en el Ministerio de Salud Pública. • Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Humano: Bioquímica Farmacéutica, Auxiliar de Farmacia • Tecnológico: Facturas de proveedores, Sistema AS400			
VALOR: Verificación de estado de calidad de medicina e insumos médicos.			
ALCANCE: La recepción de medicina e insumos médicos está destinada a bodega dentro del área de farmacia.			

Tabla 7:

Caracterización de Procesos: Almacenamiento de Medicamentos

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Almacenamiento de Medicamentos**	**CÓDIGO:**	E
OBJETIVO: Asegurar la calidad, eficacia, de los medicamentos hasta su utilización, evitar el deterioro, manteniendo el control de las condiciones físicas e higiénicas adecuadas de la Farmacia y Bodega del Centro de Atención Ambulatorio del IESS Chimbacalle			
ENTRADAS: • Falta de stock de medicamentos en perchas • Reposición de medicamentos sin orden ATC • Estado de conservación de medicamentos			
SALIDAS: • Productos a disposición de pacientes • Orden ATC en perchas para buen manejo de los mismos • Productos de calidad			
NORMAS: • Guía para Recepción y Almacenamiento de Medicamentos en el Ministerio de Salud Pública. • Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Humanos: Auxiliares de Farmacia • Tecnológicos, termómetros ambientales y para refrigerador, insumos de limpieza.			
VALOR: Entrega de medicamentos de calidad para satisfacción del paciente y prestigio del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ALCANCE: Área de farmacia y bodega de farmacia			

Tabla 8:

Caracterización de Procesos: Dispensación de Medicamentos

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Dispensación de Medicamentos**	**CÓDIGO:**	F
OBJETIVO: Garantizar las actividades que aseguren la entrega de medicamentos a los diferentes pacientes del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle.			
ENTRADAS: • Déficit de producto. • Necesidad del personal de salud para solución de casos clínicos. • Necesidad del paciente de los medicamentos recetados para recuperación			
SALIDAS: • Producto a disposición. • Satisfacción del personal de Salud. • Solución de casos clínicos. • Solicitud solucionada.			
NORMAS: • Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos • Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (Art. 45,46,96)			
RECURSOS: • Humano: Asistentes y/o Auxiliar de Farmacia, Personal de Salud, • Tecnológicos: Sistema AS400, Impresoras			
VALOR: Emisión de medicina e insumos médicos en buen estado, calidad y stock con adecuada fecha de caducidad.			
ALCANCE: La distribución interna de medicina dentro del área del Centro de Atencion Ambulatoria IES Chimbacalle llegando así al área de las diferentes especialidades, cirugías, etc.			

Tabla 9:

Caracterización de Procesos: Expendio de Medicamentos

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Expendio de Medicamentos**	**CÓDIGO:**	G
OBJETIVO: Entregar el medicamento en condiciones óptimas (principal requerimiento del usuario) y de acuerdo con la receta vigente. Proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos.			
ENTRADAS: • Necesidad de pacientes • Requerimiento de tratamiento			
SALIDAS: • Satisfacción del paciente • Caso clínico resuelto			
NORMAS: • BPD (Buenas prácticas de dispensación) • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Humano: Asistente y/o auxiliar de farmacia, • Tecnológicos: Sistema AS400, Receta			
VALOR: Cubrir todas las necesidades a satisfacción de los pacientes y mejoría de su salud.			
ALCANCE: Pacientes que ingresan al Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle.			

PROCESOS DE APOYO

Tabla 10:

Caracterización de Procesos: Departamento Administrativo

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Departamento Administrativo**	**CÓDIGO:**	H
OBJETIVO: Efectuar la adquisición y compra de las necesidades para las distintas áreas del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ENTRADAS: • Necesidades y desabastecimiento de las áreas del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle. • Requerimientos para gastos administrativos			
SALIDAS: • Abastecimiento presupuestal para todo el centro.			
NORMAS: • Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos • Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Recurso humano: Asistentes y/o auxiliares Administrativos. • Tecnológico: Equipos de Computación, Sistemas de Inventarios, Impresoras.			
VALOR: Refuerzo de los mecanismos de			
ALCANCE: Se aplica a todas las secciones del hospital.			

Tabla 11:

Caracterización de Procesos: Departamento Bioquímico

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Departamento Bioquímico**	**CÓDIGO:**	I
OBJETIVO: Efectuar la clasificación, análisis y evaluación para Adquisición de Medicamentos			
ENTRADAS: • Determinar las necesidades • Establecimiento de prioridades frente a recursos económicos			
SALIDAS: • Oportuna atención de los servicios de salud • Refuerzo de los mecanismos de adquisición			
NORMAS: • Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos • Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Recurso humano: Asistentes y/o auxiliar de Farmacia. • Tecnológico: Equipos de Computación, Sistemas de Inventarios AS400, Impresoras.			
VALOR: Proporcionar seguridad en cuanto al proceso de la atención integral fármaco terapéutica del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ALCANCE: Se aplica este procedimiento cada vez que se requiere enviar una necesidad para la adquisición de medicamentos para el uso la farmacia.			

Tabla 12:

Caracterización de Procesos: Departamento Financiero

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Departamento Financiero**	**CÓDIGO:**	J
OBJETIVO: Efectuar la adquisición y compra de las necesidades para las distintas áreas del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ENTRADAS: • Necesidades y desabastecimiento de las áreas del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle. • Requerimientos para gastos administrativos			
SALIDAS: • Abastecimiento presupuestal para todo el centro.			
NORMAS: • Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos • Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Recurso humano: Asistentes y/o auxiliares Administrativos. • Tecnológico: Equipos de Computación, Sistemas de Inventarios, Impresoras.			
VALOR: Refuerzo de los mecanismos de adquisición			
ALCANCE: Se aplica a todas las secciones del hospital.			

Tabla 13:

Caracterización de Procesos: Auxiliares de Farmacia

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Auxiliares de farmacia**	**CÓDIGO:**	K
OBJETIVO: Garantizar el buen estado de los medicamentos y las buenas prácticas de farmacia para satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
ENTRADAS: • Conservación de medicamentos y buen estado de las áreas en la farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS Chimbacalle			
SALIDAS: Entrega de medicamentos al consumidor final garantizando la calidad y buen servicio.			
NORMAS: • Guía para Recepción y Almacenamiento de Medicamentos en el Ministerio de Salud Pública. • Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos • BPD (Buenas prácticas de dispensación) • Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas			
RECURSOS: • Recurso humano: Asistentes y/o auxiliares Administrativos. • Tecnológico: Equipos de Computación, Sistemas de Inventarios, Impresoras			
VALOR: Medicamentos de calidad			
ALCANCE: Farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle			

PROCEDIMIENTOS ESCRITOS

PROCESOS ESTRATEGICOS

Tabla 14:

Procedimiento Escrito: Planeación

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Planeación**	**CÓDIGO:**	A

A	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
A.1	Bioquímica farmacéutica	Coordinar con los diferentes médicos especialistas de la institución	Elabora un oficio a cada médico para conocer los productos que utiliza para sus pacientes
A.2	Bioquímica farmacéutica	Coordinar con el comité fármaco-terapéutico	Verificar las cotizaciones que respaldan la evaluación de las ofertas y analizar las ofertas con los criterios definidos
A.3	Bioquímica farmacéutica	Verificar políticas y modalidades de compra	Las políticas de compra se establecen según el reglamento del IESS y La modalidad de compra se escoge teniendo en cuenta factores de diferente orden: legislación vigente, costo, gasto en el proceso, servicios del proveedor y control del proceso
	Bioquímica Farmacéutica	Verificar con el cuadro nacional de medicamentos básicos (CNMB)	El pedido de medicamentos se debe hacer en base a lo dispuesto a l CNMB, salvo acepciones previstas en la ley.
A.5	Bioquímica farmacéutica	Gestionar con proveedores	Se basa en la relación del proveedor con la institución; relación con el proveedor es mejorar el aseguramiento de la calidad y eliminar las insatisfactorias condiciones existentes entre el proveedor y el comprador
		Elaborar plan de compras	El plan de compra se ajusta a las necesidades de nuestros pacientes.
FIN			

Tabla 15:

Procedimiento Escrito: Evaluación

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Evaluación**	**CÓDIGO:**	B

B	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
B.1	Bioquímico Farmacéutico	Evaluar el procesos por tiempo	Se evalúa el tiempo en realizar cada actividad y ver si no hay tiempos vacíos o falta de tiempo.
B.2	Bioquímico Farmacéutico	Opinión de auxiliares sobre el proceso	Son los auxiliares en su mayoría que se encargan del proceso del manejo de medicamentos se debe aceptar las opiniones y sugerencias.
B.3	Bioquímico farmacéutico	Verificar si con actualizaciones	El manual debe estar actualizado con las leyes gubernamentales vigentes.
B.4	Bioquímico Farmacéutico	Prepara evaluación para auxiliares	Se debe evaluar a los empleados para garantizar el su buen desempeño
B.5	Bioquímico Farmacéutico	Coordinar con auxiliares	Para la evaluación se coordina con los auxiliares para determinar horarios acordes para la evaluación
	Bioquímico Farmacéutico	Citar al auxiliar	Se procede a citar a los auxiliares en diferentes horarios este proceso es con anticipación.
	Bioquímico Farmacéutico	Resolver evaluación con el auxiliar citado	El auxiliar debe llenar el formulario en presencia del bioquímico farmacéutico.
FIN			

PROCESOS OPERACIONALES

Tabla 16:

Procedimiento Escrito: Requerimiento

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Requerimiento**	**CÓDIGO:**	C

C	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
C.1	Auxiliares de farmacia	Revisar stock en perchas	Mensualmente la farmacia apoyará con la revisión de los medicamentos e insumos para realizar un listado y ser enviado
C.2	Auxiliares de farmacia	Realizar un listado de productos faltantes y enviar a bioquímico farmacéutico	Enviado a la bioquímica farmacéutica el listado ella tramitara el requerimiento solicitado por los auxiliares de fármaco o bodega.
C.3	Bioquímica farmacéutica	Revisar listado de medicamentos	Revisamos el listado de los medicamentos para ver si existe o no o si está en exceso para realizar el pedido
C.4	Bioquímica farmacéutica	Reunión con diferentes unidades administrativas para aprobación	Para aprobar el requerimiento la bioquímica debe reunirse con la dirección administrativa, dirección médica, comité de farmacología para que den el visto bueno al requerimiento.
	Departamento financiero	Aprobar y desinar presupuesto para el requerimiento	La unidad financiera conoce cuanto es el presupuesto disponible para esta actividad.
C.5	Bioquímica farmacéutica	Aprobar requerimiento	Los fármacos son adquiridos a través de compras públicas a diferentes laboratorios que entregan en la instalación el producto.
FIN			

Tabla 17:

Procedimiento Escrito: Recepción

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Recepción**	**CÓDIGO:**	D
D	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
D.1	Bioquímico farmacéutico	Recibir pedido y documentos	El pedido es recibido al laboratorio que entrega en la oficina de la bioquímica farmacéutica
D.2	Bioquímico farmacéutico	Comprobar con hoja de pedido	Se verifica los bultos y la hoja de pedido, luego se procede a revisar las especificaciones técnicas del medicamento recibido, tomando como referencia la inspección de los envases, cantidades, presentación y demás parámetros.
D.3	Auxiliares de farmacia	Selección de medicamentos	El auxiliar selecciona si hay medicamentos psicotrópicos o termolábiles para almacenar según corresponde el proceso.
D.4	Auxiliares de farmacia	Almacenar productos en bodega	Colocar los productos en orden para posteriores usos.
D.5	Auxiliar de farmacia	Ingresar datos al sistema	Registrar el ingreso de productos al sistema de inventarios interno de farmacia.
FIN			

Tabla 18:

Procedimiento Escrito: Almacenamiento

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Almacenamiento**	**CÓDIGO:**	E
E	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
E.1	Auxiliar de farmacia	Ubicar productos por orden (ATC)	ATC o Sistema de Clasificación Anatómica, Terapéutica, Química, permite una mejor ubicación de los productos al momento del despacho.
		Ubicar productos psicotrópicos en el lugar designado	Los productos se deben dejar bajo llave y verificar los existentes
E.2	Auxiliar de farmacia	Ubicar productos en nevera	Debe de ubicar los productos termolábiles lo más pronto en nevera para garantizar su calidad y conservación, se debe dar lectura al termómetro para garantizar la temperatura adecuada
		Controlar temperatura y humedad.	Lectura del termo higrómetro, permite evitar el daño de los productos por factores ambientales, el registro es diario y documentado.
E.3	Auxiliar de farmacia	Controlar Stock en perchas de farmacia	Permite no tener inconvenientes en el expendio, se debe de abastecer la farmacia con lo que hay en bodega.
E.4	Auxiliar de farmacia	Controlar fechas de vencimiento.	Manejo de sistema FEFO (First Expire-First Output) o separar los que están hasta 6 meses antes de su caducidad al área de cuarentena, se puede controlar al momento del despacho.
E.5	Auxiliar de farmacia	Controlar estado de Conservación de los medicamentos.	Se controla que los medicamentos conserven su estado físico/químico durante su estancia en perchas.
FIN			

Tabla 39:

Procedimiento Escrito: Dispensación

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Dispensación**	**CÓDIGO:**	F

F	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
F.1	Auxiliar de farmacia	Solicitar cedula	Ingresa datos al sistema AS400 y revisar las especificaciones del medicamento requerido.
F.2	Auxiliar de farmacia	Verificar existencia de receta y producto	Comprobar que exista el stock necesario en el sistema
	Auxiliar de farmacia	Imprimir receta	La receta debe ser impresa con una copia para entregar al paciente y conservar la otra parte
F.3	auxiliar de Farmacia	Egresar del sistema el pedido o requerimiento	Se descarga del sistema los productos a entregar
F.4	auxiliar de Farmacia	Seleccionar productos	Elección de los productos según el requerimiento.
F.5	auxiliar de Farmacia	Preparar el Pedido o Requerimiento	Disponer los medicamentos y/o insumos para el futuro despacho.
F.6	Auxiliar de farmacia	Despachar a los diferentes servicios	En caso de solicitar medicamentos para pacientes internos el tramite debe realizar las enfermera en caso de no haver familiar.
F.7	Auxiliar de farmacia	Firmar egresos por parte de responsables de recepción	Establecer documentos de respaldo de la entrega.
FIN			

Tabla 20:

Procedimiento Escrito : Expendio

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Expendio**	**CÓDIGO:**	G
G	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
G.1	Auxiliar de farmacia	Recibir receta	Lectura de receta y comparación con productos
G.3	Auxiliar de farmacia	Desinfectar manos	Antes de coger el producto desinfectar manos con alcohol o gel antibacterial ya que va a estar en contacto directo con el producto y en caso de fraccionar se evita contaminación.
G.4	Auxiliar de farmacia	Informar sobre el producto	Se trata de la dispensación informada, se da lectura a la receta con el paciente informando los beneficios del producto, para evitar errores y se le cuenta los productos a entregar comparando con la receta.
G.5	Auxiliar de farmacia	Firmar receta	Ya que la receta cuenta de dos partes, una para el paciente o indicaciones y otra para el Auxiliar, la orden de pedido con nombre de los fármacos, cantidad, etc., Debe firmar el paciente la orden de pedido antes de retirarlos fármacos para garantizar que los productos fueron entregados a la persona correcta
G.6	Auxiliar de farmacia	Entregar producto	Se corta la receta y se entrega la parte de las indicaciones y el producto al paciente
G.7	Auxiliar de farmacia	Archivar receta	Se guarda la receta como respaldo, se archiva en carpetas etiquetadas con el año
FIN			

PROCESOS DE APOYO

Tabla 21:

Procedimiento Escrito: Departamento Administrativo

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Departamento administrativo**	**CÓDIGO:**	H

H	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
H.1	Bioquímica farmacéutica	Determinar necesidad	El departamento Bioquimico farmacéutico completa formulario de solicitud de bienes, suministros y servicios, asignado código correlativo específico de la unidad.
H.2	Departamento de Coordinación	Entregar solicitud impresa autorizada	Entrega solicitud impresa debidamente autorizada Al Departamento de Servicios institucionales. Si la solicitud no se presenta debidamente autorizada, la devuelve para que obtenga firma y sello.
H.3	Departamento de servicios institucionales	Revisar especificaciones	Revisa especificaciones del producto o servicio indicadas en la solicitud.
H.4	Comité de Farmacoterapia	Consultar en portal de compras	Consulta en portal de compras, si existen productos en publicaciones de contrato abierto. Sí no existe el producto en el contrato abierto, se procederá a cotizar con proveedores comerciales.
H.5	Departamento de Servicios Institucionales	Identificar proveedores	Identifica y contacta vía correo electrónico, vía fax o vía telefónico a uno o más proveedores, y les indica las especificaciones del bien o servicio requerido La documentación de las cotizaciones recibidas se adjuntan al Expediente de pago y lo traslada al Departamento Financiero para el seguimiento correspondiente.
	Departamento de Servicios Institucionales	Informar	Informa al Encargado de Almacén cuando el servicio se haya completado y acuerda fecha de entrega el bien.
FIN			

Tabla 22:

Procedimiento Escrito: Departamento Bioquímico

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Departamento Bioquímico**	**CÓDIGO:**	I
I	Responsable	Actividad	Descripción
I.1	Bioquímica farmacéutica	Determinar necesidad	Para un periodo de tiempo generalmente seis meses
I.2	Asistente y/o Auxiliar de Farmacias	Conocer estadísticas de consumo promedio	Las estadísticas son indispensables para conocer las tendencias de consumo de los diferentes medicamentos.
I.3	Bioquímica Farmacéutico	Verificar consumo	En base a las estadísticas en las exigencias de inventarios en las metas fijadas en el presupuesto existente
I.4	Comité de Farmacoterapia	Revisar la necesidad	La selección de medicamentos se hará en base al Cuadro Nacional de Medicamentos vigente
I.5	Comité de Farmacoterapia	Aprobar requerimiento	El comité de Farmacoterapia aprueba el requerimiento para dicha necesidad.
I.6	Departamento de compras publicas	Solicitar compras	Subir al portal de compras la necesidad propuesta mediante la debida necesidad.
FIN			

Tabla 23:

Procedimiento Escrito: Departamento Financiero

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Departamento Financiero**	**CÓDIGO:**	J
J	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
J.1	Auxiliar administrativo	Recibir presupuesto	Recibe del Ministerio de Finanzas el Acuerdo que aprueba el Presupuesto Anual de la institución.
J.2	Auxiliar Administrativo	Informar sobre presupuesto a autoridades pertinentes.	Traslada original de Acuerdo a Directores de departamento y elabora oficio.
J.3	Auxiliar administrativo	Recibir necesidades	Recibe vía oficios internos las solicitudes de necesidades presupuestarias realizadas por las unidades administrativas
J.4	Jefe del departamento Financiero	Distribuir presupuesto según necesidades	Divide el presupuesto general para un total de necesidades del hospital, en donde se previene futuros problemas.
J.5	Jefe del departamento Financiero	Otorgar presupuesto al Departamento Bioquímico	Se procede a entregar un presupuesto máximo para las compras en cuanto a medicina e insumos médicos.
FIN			

Tabla 4:

Procedimiento Escrito: Auxiliares de Farmacia

MACROPROCESO: GESTIÓN DE MEDICICAMENTOS EN LA FARMACIA CENTRO DE ATENCION AMBULATORIO IESS CHIMBACALLE			
PROCESO:	**Auxiliares de farmacia**	**CÓDIGO:**	K

K	**Responsable**	**Actividad**	**Descripción**
K.1	Auxiliares de farmacia	Dispensación de medicamentos	Se encarga de la entrega de la receta y productos
K.2	Auxiliares de farmacia	Manejo del software farmacéutico	Conoce el manejo del sistema AS400
K.3	Auxiliares de farmacia	Atención de pacientes	Además de atenderle al paciente también le orienta sobre el buen uso de los medicamentos que le está entregando
K.4	Auxiliares de farmacia	Control de stock de productos	Está pendiente de las necesidades de producto y elabora una lista de pedidos para su pronta reposición
K.5	Auxiliares de farmacia	Vigilar la conservación de productos	Está pendiente de la temperatura y limpieza de los productos para garantizar la calidad
	Auxiliares de farmacia	Conoce las tareas administrativas	Es conocedor de los procedimientos de las áreas administrativas
	Auxiliares de farmacia	Documentación	Se encarga del archivo de los documentos recetas, control de inventarios reporte de novedades, control de temperatura. Etc.
FIN			

Fuente: Datos tomados de la investigación

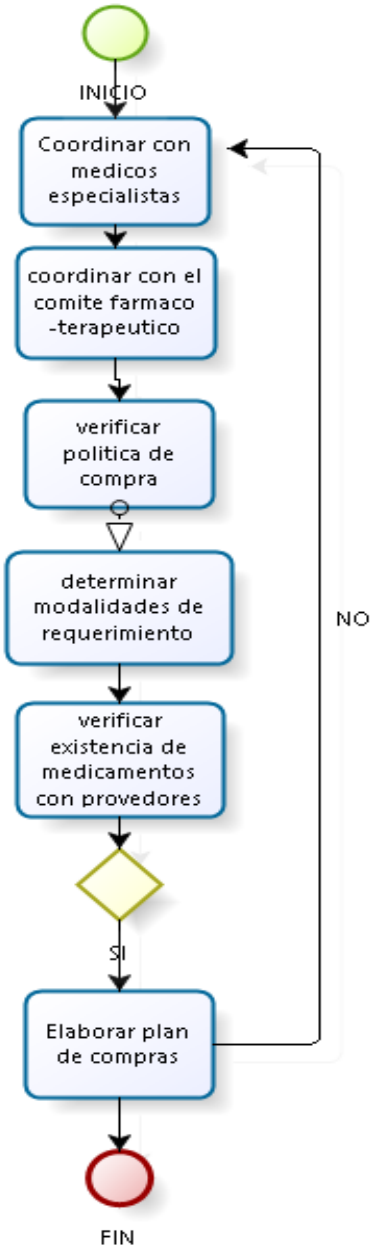
Elaborado por: Erika Espín Ponce

FLUJOGRAMAS

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Figura 7:

Diagramas de Flujo: Planeación

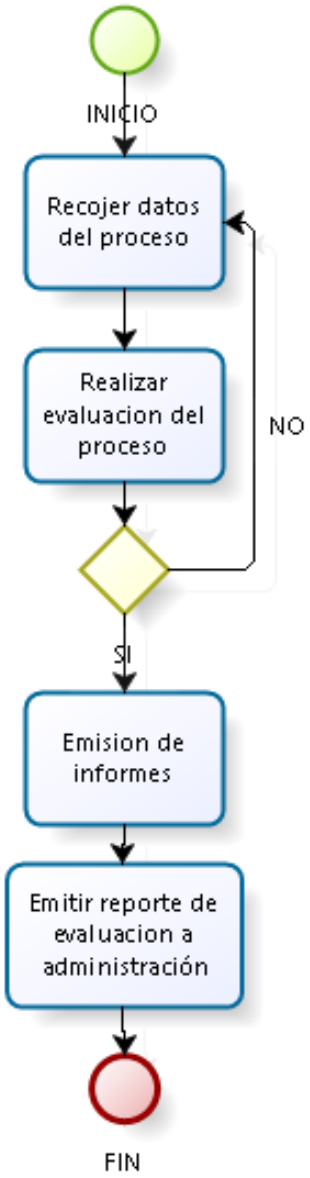


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 8:

Diagrama de Flujo: Evaluación



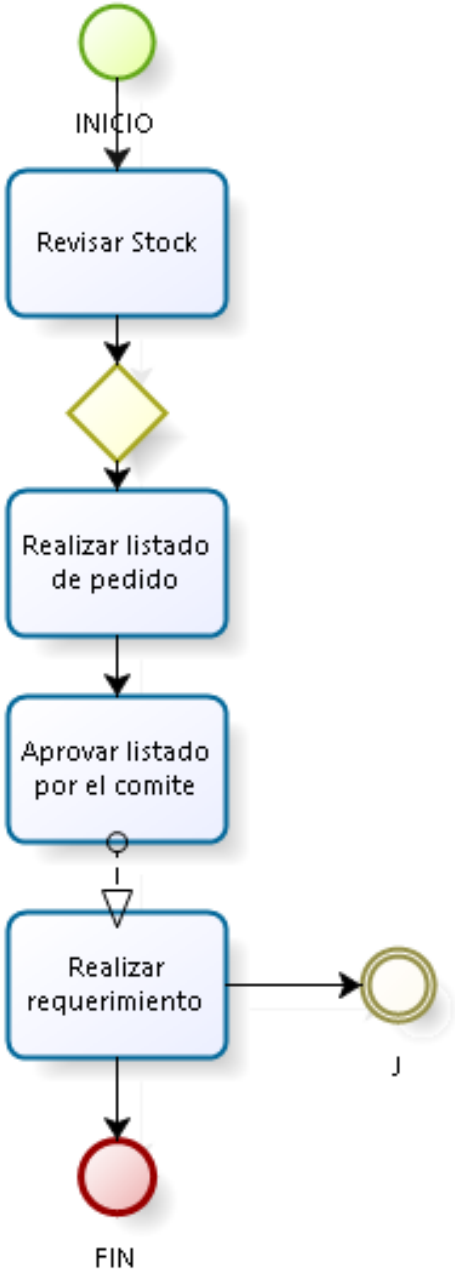
Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

PROCESOS OPERACIONALES

Figura 9:

Diagrama de Flujo : Requerimiento de Medicamentos

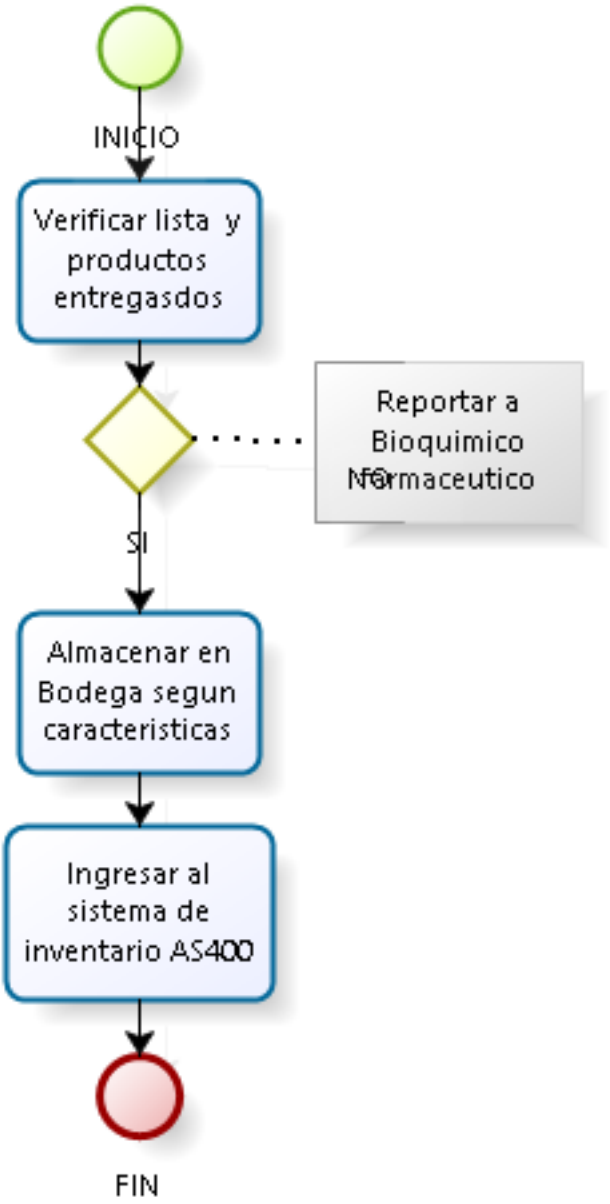


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 10:

Diagrama de Flujo : Recepción de Medicamentos

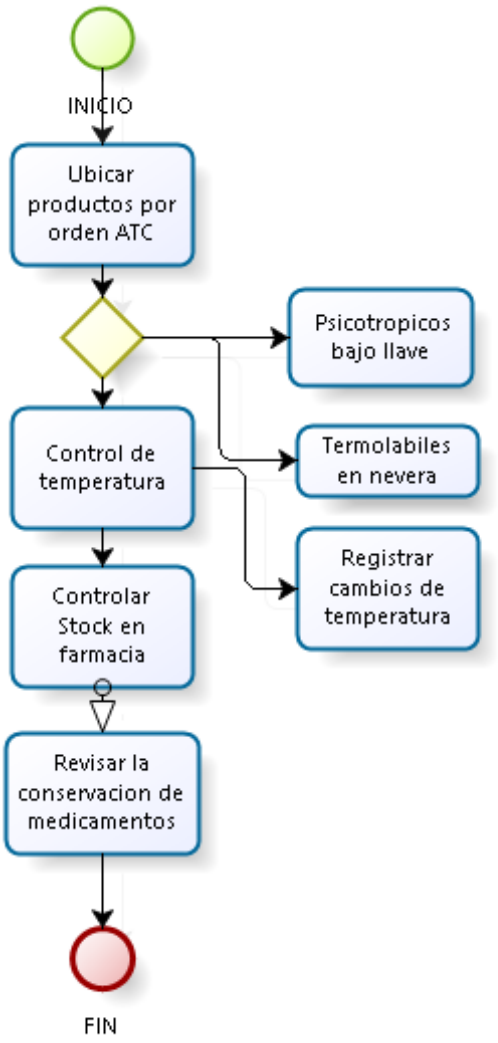


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 11:

Diagrama de Flujo : Almacenamiento de medicamentos

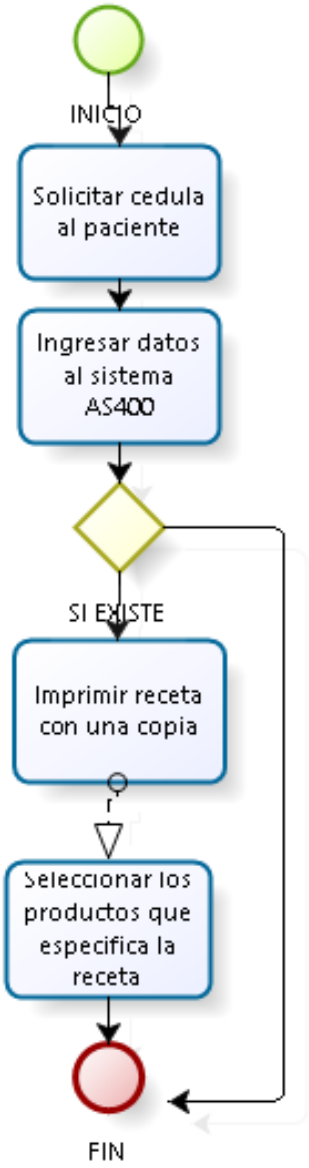


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 12:

Diagrama de Flujo : Dispensación de medicamentos

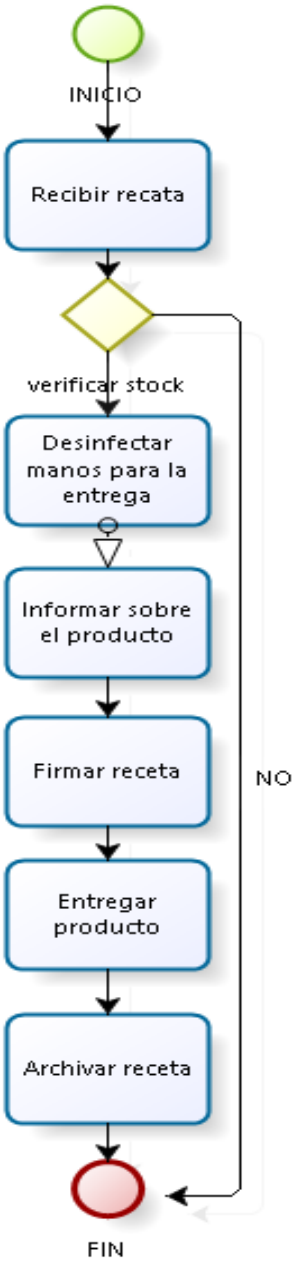


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 13:

Diagrama de Flujo : Expendio de medicamentos



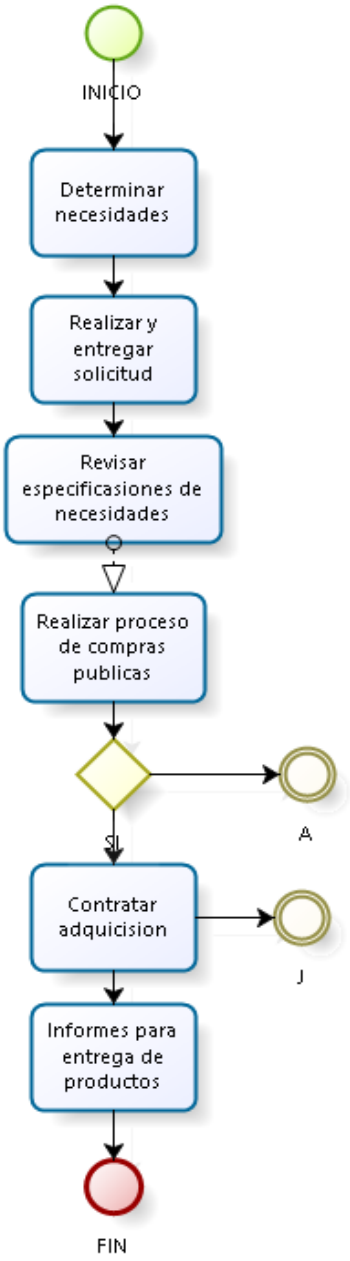
Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

PROCESOS DE APOYO

Figura 14:

Diagrama de Flujo: Departamento Administrativo

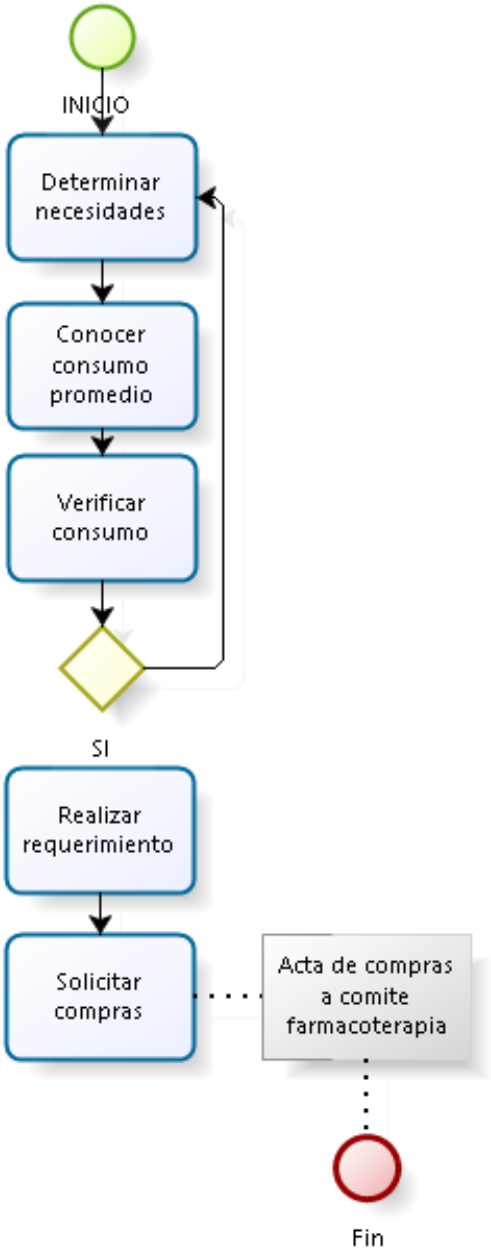


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 15:

Diagrama de Flujo: Departamento Bioquímico

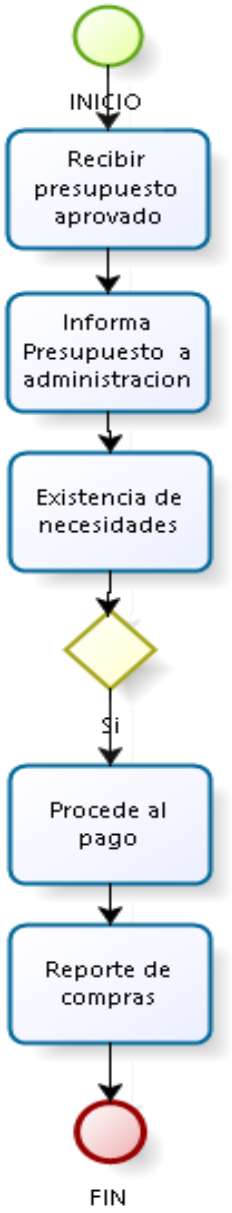


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 16:

Diagrama de Flujo : Departamento Financiero

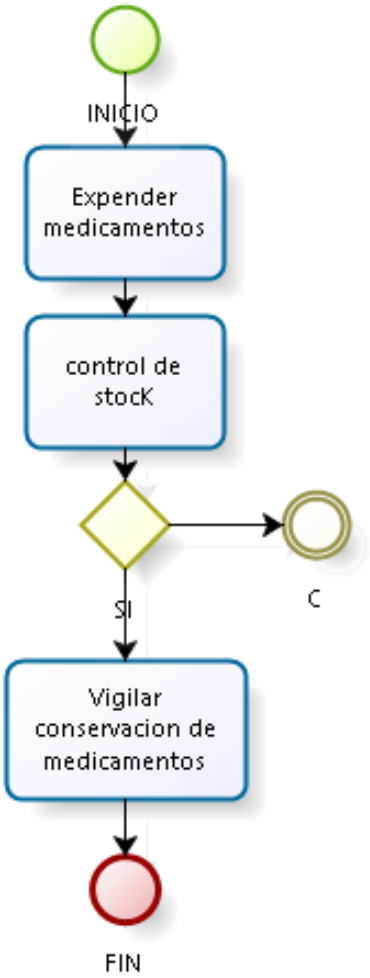


Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

Figura 17:

Diagrama de Flujo : Auxiliares de Farmacia



Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika Espín Ponce

CAPÍTULO VI

6.01 Recursos

Los recursos son los elementos que se utilizó para dar solución al problema presentado en el proyecto, son los distintos medios que nos llevaron al objetivo.

Recursos humanos

- Investigador (Estudiante del ITSCO)
- Tutor asignado por el ITSCO
- Directora médica del CAA IESS
- Bioquímica Farmacéutica del CAA IESS
- Auxiliares del farmacia del CAA IESS

Recursos materiales

Materiales de oficina:

- Carpetas

- Marcadores
- Lápices
- Esferos
- Borrador
- Libreta de apuntes
- Hojas de papel bond

Equipos de oficina

- Computadora
- Impresora
- Tinta de impresora,
- Infocus

Otros gastos

- Empastado de tesis
- Internet
- Proceso de titulación

Recursos de logística

Transporte público y privado

Alimentación

Se adquirió jugos, comida rápida y almuerzos ya que en muchas ocasiones no fue posible llegar a tiempo a casa.

6.02 Presupuesto

El presupuesto es el costo de las actividades realizadas desde el inicio de la investigación hasta la entrega del manual que se presenta como solución al problema central.

MATERIALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Carpetas	2	0.50	1,00
Marcadores	2	0.80	1.60
Lápices	1	0.60	0.60
Esferos	4	0.50	2,00
Borrador	1	0.25	0.25
Libreta de apuntes,	1	1.10	1.10
Resmas de papel bond,	5	4	20,00
Computadora	1	700.00	700.00
Impresora	1	250.00	250.00
Tinta de impresora	2	20	40
Infocus	1	300.00	300.00
Empastados de tesis	4	15.00	60.00
Internet	6 meses	22.00	132.00
Proceso de titulación	1	780.15	780.15
logística		100.00	100.00
Alimentación		200.00	200.00
Total			2565.7

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

6.03 Cronograma de Actividades

El cronograma de actividades es un registro del avance del proyecto desde su inicio donde se determina en un calendario en el tiempo que llevo cada una de ellas hasta la culminación.

ACTIVIDADES	MESES																							
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	SEMANAS																							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO I																								
1.1 Contexto																								
1.2 Justificación																								
1.3 Definición del Problema Central (Matriz T)			X																					
CAPITULO II																								
2.2 Mapeo de Involucrados																								
2.3 Matriz de Análisis de Involucrados					X																			
CAPITULO III																								
3.1 Árbol de Problemas																								
3.2 Árbol de Objetivos									X															
CAPITULO IV																								
4.1 Matriz de Análisis de Objetivos																								
4.2 Matriz de Análisis de impacto de objetivos																								
4.3 Diagrama de Estrategias																								
4.4 Matriz del marco lógico													X											
CAPITULO V																								
5.1 Antecedentes (De la herramienta metodológica que propone como solución)																								
5.2 Descripción (DE la herramienta metodológica que propone como solución)																								
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																	X							
CAPITULO VI																								
6.1 Recursos																								
6.2 Presupuesto																								
6.3 Cronograma																			X					
Conclusiones y Recomendaciones																			X					X

Fuente: Datos tomados de la investigación

Elaborado por: Erika espín Ponce

CAPITULO VII

7.01 Conclusiones

Luego de haber realizado una investigación en el Centro de Atención Ambulatorio del IESS en Chimbacalle se detectó la falta de conocimiento del personal quien labora en la farmacia y bodega, al mismo tiempo la falta de un manual que les sirva como herramienta para mejorar y facilitar sus labores diarias, la estrategia establecida después del estudio fue la incorporación de un manual de procesos y procedimientos para el manejo de los fármacos optimizando recursos y favoreciendo a todo el personal de la institución, mejorando la calidad en el servicio a los pacientes al igual que su satisfacción.

Para aplicar el manual de procesos y procedimientos dirigido a farmacia y bodega del Centro de Atención Ambulatorio IESS de Chimbacalle se procedió a capacitar al personal sobre los procesos que se deben seguir en el manejo de los medicamentos priorizando el requerimiento, recepción almacenamiento distribución y dispensación de los fármacos, para garantizar las estrategia se entregó un físico del manual a todo

el personal que labora en farmacia y bodega y puedan revisar en caso de dudas en los procedimientos, resultando ventajoso ya que el personal aumento el nivel de conocimiento en cuanto a buenas practicad de farmacia.

7.02 Recomendaciones

- Capacitar continuamente al personal de farmacia y bodega sobre las buenas prácticas de farmacia y se pueda evitar reclamos de los pacientes en caso, esta capacitación esta priorizada a los empleados que laboran en farmacia y bodega que labora en el centro de atención ambulatorio IESS de chimbacalle ya que son ellos quien se conectan directamente con cada paciente entregando los tratamientos para su recuperación y el porcentaje de equivocación en cuanto a dispensación de medicamentos debe ser casi de cero.

- Entregar una copia del manual a todo el personal que sea nuevo y que ingrese a manipular los medicamentos, además se debe de capacitar sobre los procesos antes del ingreso a la farmacia o bodega.

- Evaluar por lo menos dos veces al año al personal que labora en la farmacia y bodega para garantizar que están acatando las reglas que se deben seguir y asegurar que están utilizando la herramienta para realizar sus actividades diarias.

- Evaluar los procesos y procedimientos que se están siguiendo para verificar si es entendible y corregir en caso que sea necesario.

- Cambiar el manual de proceso y procedimientos dirigido a la farmacia y bodega del centro de atención ambulatorio del IESS en chimbacalle en caso de cambiar las leyes gubernamentales y perjudiquen a la herramienta que funciona como solución al problema detectado en el principio que fue la falta de una manual de procesos y procedimientos para buenas prácticas de farmacia.

Bibliografía

Andes.info. (5 de Dicienbre de 2013). *Andes.info*. Obtenido de Andes.info: http://www.andes.info.ec/es/noticias/quito-mas-antiguas-capitales-latinoamerica-exhibe-barrios-llenos-historia-tradicion.html

Castro, L. F. (7 de Mayo de 2011). *slideshare*. Obtenido de slideshare: http://es.slideshare.net/fernandoramirez1974/levantamiento-de-procesos

Contruccion del PNBV. (30 de Noviembre de 2015). *Contruccion del PNV*. Obtenido de Contruccion del PNV: http://buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional

Datosmacro.com. (s/f de s/f de 2015). *datosmacro.com*. Obtenido de datosmacro.com: http://www.datosmacro.com/demografia/poblacion/ecuador

Definicion. (s/f de s/f de s/f). *Definicion*. Obtenido de Definicion: http://definicion.mx/manual/

definicion.mx. (Marzo de 2014). *definicion.mx*. Recuperado el 04 de Enero de 2016, de definicion.mx: http://definicion.mx/manual/

ecuadorexplorer. (18 de Noviembre de 2015). *ecuadorexplorer.com*. Obtenido de ecuadorexplorer.com: http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/ubicacion-geografia-y-clima.html

ESPE. (s/f de s/f de 2009). *ESPE*. Obtenido de ESPE: http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2163/2/T-ESPE-026648-TESIS.pdf

Fajardo, A. (S/f de Enero de 2013). *fondoquito.blogspot*. Obtenido de fondoquito.blogspot: http://fondoquito.blogspot.com/2008/03/geografia-de-quito.html

iess.gob. (s/f de s/f de 2015). *iess.gob*. Obtenido de iess.gob: http://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_p_lifecycle=0&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=2280637&_101_INSTANCE_3dH2_type=content&_101_INSTAN

iess.gob. (s/f de s/f de s/f). *iess.gob*. Obtenido de iess.gob: http://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos

INOCAR. (s/f de s/f de 2012). *Fuerza Naval Instituto Oceanografico*. Obtenido de Fuerza Naval Instituto Oceanografico: http://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero_cap_I.pdf

Instituto Tecnologico Superior Cordillera. (2015). *Guia de presentacion del proyeco de titulacion.* Quito: S/N.

Pozo, A. G. (09 de Febrero de 2011). *repositorio.espe*. Recuperado el 04 de Enero de 2016, de repositorio.espe: http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2163/2/T-ESPE-026648-TESIS.pdf

wikipedia. (22 de Noviembre de 2015). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Ecuatoriano_de_Seguridad_Social