ESCUELA DE SALUD

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD N° 1 DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de boticas y farmacias

Autora: Jessica Paola Yungan Yungan

Tutor: Eco. Luis Sarauz

Quito, Abril 2015

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 vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

_____

Jessica Paola Yungan Yungan

CI: 1725384372

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jessica Paola Yungan Yungan de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacia, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

_____

CI: 1725384372

AGRADECIMIENTO

Gracias al Eco, Luis Sarauz, por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de la carrera de Administración de boticas y farmacias, que después de mucho sacrifico voy a culminar.

Gracias a mis padres por su apoyo incondicional, gracias a mi familia y amigos de Young Life-Quito que siempre me apoyaron con sus oraciones y su apoyo moral fue muy grato. De igual maneta mil gracias a mi gran amiga Adriana Allaica mi gran apoyo, mi mano derecha, bastón la que siempre me apoyo en las buenas y malas para poder culminar mi carrera y una etapa más de mi vida.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional
A mi hermano por su apoyo moral.
A Young Life-Quito por paciencia y oraciones.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA ..... **i**
CESIÓN DE DERECHOS ..... **ii**
AGRADECIMIENTO ..... **iii**
DEDICATORIA ..... **iv**
INDICE GENERAL ..... **v**
INDICE DE GRAFICOS ..... **ix**
RESUMEN EJECUTIVO ..... **x**
ABSTRACT ..... **xi**
CAPITULO I **1**
1.01 Contexto 1
1.02 Justificación 4
1.03 Matriz T 7
1.03.01 Objetivos 9
1.03.02 Análisis 9
CAPITULO II **11**
1.02 Mapeo De Involucrados 11
1.02.01 Objetivo 13
1.02.02 Análisis 13
2.02 Matriz De Análisis De Involucrados 14
2.02.01 Objetivos 14
2.02.02 Análisis 14
CAPITULO III **18**
3. 01 Árbol de Problemas 18
3. 01.01 Objetivo 20
3. 01.02 Análisis 20
3.02 Árbol de Objetivos 21
3.02.01 Objetivo 23
3.02.02 Análisis 23
CAPITULO IV **24**

4. 01 Matriz de análisis de alternativas 24
4. 01.01 Objetivo 26
4. 01.02 Análisis 26
4. 02 Análisis del impacto de objetivos 27
4. 02.01 Objetivo 29
4. 02.02 Análisis 29
4. 03 Construcción de diagramas de estrategias 30
4. 03.01 Objetivo 32
4. 03.02 Análisis 32
4. 04 Matriz del Marco Lógico 33
4. 04.01 Objetivo 35
4. 04.02 Análisis 35
CAPITULO V 37
5.01 Antecedentes 37
5.02 Descripción 39
5.02.01 Investigación Descriptiva 39
5.02.02 Investigación Exploratoria 40
5.02.03 Investigación Correlacional 40
5.03 FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA 40
5.03.01 Manual de procesos y procedimientos para mejorar la atención a los usuarios en el Centro de salud N° 1 D.M.Q. 41
5.03.02 Misión 43
5.03.03 Visión 44
5.03.04 Objetivo General 44
5.03.05 Objetivos Específicos 44
5.03.06 Alcance 44
5.03.07 Definiciones del manual 45
5.03.08 Políticas 46
5.03.09 Involucrados y procesos que realizaran cada uno. 47
Químico farmacéutico: 51
Auxiliar de farmacias: 55
Encargada de insumos e implementos: 56

5.03.10 Instalación 57
5.03.11 Pasos como empezar una buena atención 59
5.03.16 Información a los usuarios 62
5.03.17 Estándares de calidad 63
CAPITULO VI 69
6.01 Recursos 69
6.02 Presupuesto 70
CAPITULO VII 75
7.01 Conclusiones 75
7.02 Recomendaciones 76
8. BIBLIOGRAFÍA 77
9.ANEXOS 79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz T 8
Tabla N° 2 Análisis Simplificado 25
Tabla N° 3 Análisis de impacto de objetivos 28
Tabla N° 4 Construcción de diagrama de estrategias 31
Tabla N°5 Matriz del marco lógico 34
Tabla N° 6 Cartera de servicios del centro de salud N° 1 62
Tabla N° 7 Recursos 69
Tabla N° 8 Presupuesto 70
Tabla N° 9 Cronograma 71
Tabla N° 10 Anexo 1: Matriz de análisis de los involucrados 80

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Mapeo de involucrados....12
Gráfico N° 2 Árbol de Problemas....19
Gráfico N° 3 Árbol de objetivos....22
Gráfico N° 4 Esquema del contenido del manual de procesos y procedimientos....47
Gráfico N° 5 Macroprocesos del departamento de farmacias Centro de salud N°1.49
Gráfico N° 6 Actividad # 1 Proceso para la notificación de reacciones adversos....52
Gráfico N° 7 Actividad #2 Información de reacciones adversas a usuarios externos52
Gráfico N° 8 Actividad #3....53
Gráfico N° 9 Actividad # 4....54
Gráfico N° 10 Anexo 2: Proceso de dispensación usuarios externos (Auxiliar de Farmacias)....81
Gráfico N° 11 Anexo N° 3: Actividad # 2 Procesos de stock de medicamentos....82
Gráfico N° 12 Anexo N° 4: Actividad #3 Flujograma de entrega de medicación en emergencias....83
Gráfico N° 13 Anexo N° 5: Actividad # 4 Proceso para la entrega de anticonceptivos con la tarjeta....84
Gráfico N° 14 Anexo N° 6: Actividad # 5 Administración de la medicación....85
Gráfico N° 15 Anexo N° 7: Actividad # 6 Procesos para realizar inventario diario.86
Gráfico N° 16 Anexo N° 8: Pasos de encargada de insumos e implementos....87
Gráfico N° 17. Encuesta usuarios Internos pregunta 1....90
Gráfico N° 18.Encuesta usuarios Internos pregunta 3....92
Gráfico N° 19.Encuesta usuarios Internos pregunta 5....93
Gráfico N° 20.Encuesta Usuarios Externos Indicador 1....93
Gráfico N° 21.Encuesta Usuarios Externos Indicador 2....94
Gráfico N° 22.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 1....94
Gráfico N° 23.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 2....95
Gráfico N° 24.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 3....95
Gráfico N° 25.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 4....96
Gráfico N° 26.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 5....96
Gráfico N° 27.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 6....97
Gráfico N° 28.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 7....97
Gráfico N° 29.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 8....98
Gráfico N° 30.Horario de atención de la pregunta 8....98
Gráfico N° 31.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 9....99

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación busca determinar cuáles son los principales problemas que están provocando un mal servicio a los usuarios del centro de salud N°1 del D.M.Q, para lo cual se realizó una encuesta, tanto a los usuarios internos, externos que están vinculados con este servicio farmacéutico.

Se han tomado en cuenta las directrices y normas que están en vigencia en la Ley Orgánica de Salud del Ecuador, conceptos y definiciones consultadas a través de páginas web, citas bibliografías, ejemplares de manuales similares con en el tema de investigación.

Toda la información fue recolectada en el transcurso de un mes, de acuerdo a los resultados procederemos a la planificación de nuevos procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico para una mejor atención a los usuarios internos y externos.

Finalmente se dará a conocer el desarrollo de cada uno de los procesos con la explicación respectiva, cuadros de mando, flujogramas, organigramas presentes en el manual respectivo que se presenta como solución al problema central.

De igual manera se procederá a la evaluación y seguimiento del nuevo sistema de atención mediante herramientas como la encuesta tanto a empleados como a los beneficiarios directos del servicio.

ABSTRACT

This research seeks to determine what are the main problems that are causing a disservice to users of the health center No. 1 DMQ, for which a survey, both external and internal users, which are linked with this service was performed pharmacist.

We have taken into account the guidelines and standards that are in force in the Organic Law of Health Ecuador, concepts and definitions consulted through web pages, appointments bibliographies, copies of similar manuals on the subject of research.

All information was collected in the course of a month; according to the results proceed to the planning of new processes and procedures in the pharmaceutical better customer service to internal and external users.

Eventually he will announce the development of each of the processes with the respective explanation, dashboards, flowcharts; organizational charts present in the respective manual are presented as a solution to the central problem.

Similarly we will proceed to the evaluation and monitoring of the new care system using tools such as the survey both employees and the direct beneficiaries of the service

CAPITULO I

1.01 Contexto

Este documento realizado por International Pharmaceutical Federation y la organización mundial de salud (FIP, 2012), Desde los años 80 la Organización Mundial de la Salud "OMS" y los grupos farmacéuticos han venido trabajando bajo los principios de las buenas prácticas en las farmacias, el cual ha permitido un servicio de calidad a la comunidad de todo el mundo.

En (Farmaceuticos, 2014) España se ha creado un "Manual de buenas prácticas" en las farmacias comunitarias, con el objetivo de mejorar el servicio farmacéutico hacia la calidad de los productos puestos a disposición de la población.

(FIP, 2012), publican el manual "Developing Pharmacy Practice. A Focus on Patient Care"3 – (Desarrollo de la práctica de la Farmacia centrada en la atención del paciente)", que se centra en las nuevas dimensiones de la práctica farmacéutica y establecen paso a paso procedimientos para la práctica de la Atención Farmacéutica. En el 2007 la FIP decide revisar y analizar el documento de Buenas Prácticas de 1997 para adaptarlo a los avances del ejercicio profesional.

El proceso de revisión conllevó a la realización de una consulta entre las

organizaciones que son Miembros de la FIP (Federación internacional farmacéutica), expertos en la materia y la OMS. Sin embargo, en el 2011 se adopta las "Directrices Conjuntas (FIP, 2012), hablan sobre las Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos". Este documento insta a que las organizaciones profesionales nacionales hagan suyas estas directrices y desarrollen unas normas específicas sobre buenas prácticas en Farmacia.

La FIP y la OMS recomiendan que para determinar las funciones, tareas y actividades -que conforman las Buenas Prácticas en Farmacia- deben de tenerse en cuenta las necesidades y las expectativas de la sociedad respecto a la farmacia y a los farmacéuticos.

El ministerio de salud pública, en el Ecuador, por lo general ha trabajado con normas y directrices señaladas en el Art.2.-"Para el procedimiento de inspección y certificación del cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución.

La Dirección Nacional de Vigilancia y Control Sanitario establece instrumentos, formatos y procedimientos a utilizarse para dicha certificación, debiendo en los procedimientos contemplar la declaración de confidencialidad, imparcialidad de los inspectores y ausencia de conflicto de intereses". He ahí la necesidad de mejorar el servicio farmacéutico en las áreas públicas guiándonos en

las normas y directrices, que apliquen los Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos.

Según un estudio realizado se determina que en la zona 9 del Distrito Metropolitano de Quito, todavía se aplican las mismas normas y directrices sin un entendimiento previo de las buenas prácticas farmacéuticas.

(Dr.Parra, 2014), En el centro de Salud Nº1 Centro histórico, los usuarios acuden al departamento de farmacias después de la atención con su respectivo médico, de igual forma, van directo a las farmacias con receta médica prescrita. Por tal motivo, el médico especialista de servicio farmacéutico ha formado parte importante dentro del proceso de prescripción de medicación.El departamento de servicio farmacéutico en el Ecuador ha venido trabajando únicamente con las normas y directrices que se encuentran vigentes en nuestro país.

(Dr.Parra, 2014), Algunos profesionales sostienen que el mayor problema radica en la parte más alta del personal, pues solamente se rigen a lo determinado por el gobierno nacional en esta materia. Y eso es un error, pues las leyes, artículos y normas a punta de manera general a como el profesional tiene que tener cuidado en los campos de almacenamiento, dispensación, área de cuarentena como se debe mantener un establecimiento farmacéutico e incluso quienes deberían desempeñar

esos cargos por ejemplo: el profesional Químico farmacéutico o bioquímico sería el más responsable y debe estar almacenado los medicamentos en forma correcta, así mismo se habla de administrar la medicación, es lo único que existe en lo que respecta a leyes. De tal manera que no existe algún manual donde podamos guiarnos y se dicten las pautas específicas sobre las "Buenas prácticas o atención al usuario en los servicios públicos del Ecuador". Esa información existe de forma tácita que no se ha podido explicar o comunicar verbalmente o visualmente. Por tanta falencias que existe en nuestra salud ecuatoriana deciden acudir mejor a los servicios médicos particulares para una mejor atención que reciben ellos de ese lado. Los más perjudicados son los de bajos recurso económicos que ellos deben acudir a los centros de atención pública que existe en el Ecuador. La salud debería a empezar a ser un derecho para todos los ecuatorianos ya no una obligación como sigue siendo en algunas aéreas todavía.

1.02 Justificación

La salud en el Ecuador era muy escaza en los años anteriores porque el derecho a la salud únicamente lo tenía la gente con dinero o de la alta clase social, pero los de clase media y bajos recursos económicos no tenían un adecuado servicio de salud, y preferían ir a los médicos particulares aunque les cobre por un servicio médico, sabían que van hacer atendidos de una mejor manera y rápida.

(Dr.Parra, 2014), El usuario tiene muchas versiones acerca de la atención brindada. Las encuestas realizadas en el centro de salud Nº1 en este proceso nos señalan que aproximadamente un 30% califica la atención como muy buena, sin necesidad de cambios; sin embargo, el otro 70% dice todo lo contrario, que debería haber una mejor atención, no se sienten conformes con la atención recibida en este establecimiento.

(Dr.Parra, 2014), Desde el 2008 con la constitución política del Ecuador llegaron a un acuerdo ministerial que todo el pueblo ecuatoriano tiene derecho a la salud gratuita y sobre todo de calidad, en todas las áreas de los servicios de salud desde ese año se ha mejorado la salud pública en el Ecuador aunque todavía tiene muchas falencias en los servicios brindados en todos los centros de salud a nivel nacional. En ese mismo año fueron considerados los químicos farmacéuticos o bioquímicos como profesionales de la salud.

(Dr.Parra, 2014), En el 2009 se procede también a brindar el servicio Farmacéutico que en ese año se los conocía como servicios habilitantes de apoyo, desde ese momento empezaron con la entrega gratuitita de medicación en todos los hospitales públicos, subcentros y centros de salud de todo el país, se ha venido brindado ese servicio indispensable para todos los usuarios de la salud pública. En el año 2013 se clasifico el servicio farmacéutico como servicios integrales de la salud de esta forma siguen trabajando con la nueva ley vigente. Además que no existen

ninguna manual como deberíamos tratar al usuario en sector de la Salud pública existen únicamente directrices como debemos centrarnos en los usuarios del centro de Salud mas no una tención correcta como ellos deberían merecerse. Como el servicio de salud se enfoca en cuatro etapas para la atención que son Proporción, Curación, Rehabilitación y Prevención, con el servicio que brinda la farmacia estaría enfocándome en dos principales, proporción y prevención con la cuales se puede trabajar con el usuario en los tres niveles de salud primaria, secundaria y terciaria, los usuarios esta ubicados en esos niveles de enfermedad o patología.

(Dr.Parra, 2014), De acuerdo con la investigación realizada en el centro de salud Nº 1 centro Histórico, se elabora el presente documento, Manual de procesos y procedimientos de Atención y Servicio a los usuarios, tomando en cuenta las necesidades de los que brindan el servicio y principalmente para los usuarios internos y externos quienes son los que desean los cambios respectivos. Las condiciones y nomas, directrices que rigen en Ley orgánica de la salud en el Ecuador que no se encuentran centradas en la atención y servicio a los usuarios.

Atreves de esta investigación obtendré datos precisos. Primero empezare con una encuesta para verificar exactamente cuáles son los problemas principales que ahonda los usuarios y la observación del campo que sería unos de los componentes claros del lugar para potencializar seguimiento a todos sus tratamientos

correctamente con un nuevo manual realizado para el alcance de los empleados y los usuarios quienes vendrían a ser los únicos beneficiados.

1.03 Matriz T

Definición

(Robayo, Proyectos I+D+I), indica que la matriz T nos ayuda analizar el problema central del proyecto donde podemos estudiar a cualquier persona o grupo, institución o empresa susceptible a tener un problema en cuestión.

En esta matriz T se indica cual es el problema central que va a solucionar en un determinado tiempo, con este análisis permitiremos optimizar a los involucrados que acedan a los cambios y beneficios que se verá al futuro como un Servicio de Calidad al usuario interno y externo en el centro de salud Nº 1, donde están dispuestos a los nuevos procesos para tener un servicio de calidad y una atención digna como lo dice el presidente del república del Ecuador. Donde los usuarios podrán observar los cambios, optimizando todos los recursos que se puedan cambiar o mantenerlos.

Definición de problema Central

Por los escasos procesos que existen en el ministerio de salud pública, en el servicio farmacéutico se ha provocado el mal servicio a los usuarios.

Tabla N° 1

Matriz T

ANALISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	**Situación Actual**				**Situación Mejorada**
Usuarios insatisfechos con la atención recibida.	Escasos procesos y procedimientos del servicio farmacéutico, para los usuarios internos y externos del centro de salud Nª1				Usuarios conformes con atención de calidad brindada
Fuerzas Impulsoras	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**Fuerzas Bloqueadoras**
Manual general del ministerio de salud sin involucrar al usuario.	2	5	4	5	Se desconoce de la existencia de los manuales.
Normas mal entendida o leídas para la buena atención.	4	5	3	2	Poca lectura.
Directrices, normas y artículos en vigencia para el buen servicio al usuario	5	5	4	4	Poco interés
Observar el campo de la investigación	5	3	4	5	No hay colaboración de los señores usuarios
Estudio para aumentar el personal	4	3	5	5	Falta de recursos financieros en el ministerio de Salud pública.

Elaborado por: Jessica Yungan

1.03.01 Objetivos

Identificar el problema central para establecer las fuerzas impulsoras y bloqueadoras, presentándoles desde un punto de vista extremos situación empeorada y mejorada, esto nos permitirá conocer la prioridad del problema y la capacidad que tengamos para resolverla.

1.03.02 Análisis

Una vez indicado el problema central de los usuarios internos y externos, están dispuestos a dar su respectiva colaboración. Con el apoyo y conocimiento del químico farmacéutico acerca de las directrices, normas y políticas que dispone el ministerio de salud pública, se dará a conocer cuáles son las falencias y procesos mal realizados en cada actividad de esta manera con la colaboración en conjunto de estos factores podemos generar cambios.

Se tiene en cuenta que existirán barreras u obstáculos por parte de los usuarios externos, debido que ellos desearían ver los resultados de inmediato por ello es muy importante informarles que este cambio requerido tiene un proceso de 5 meses para observar los resultados nuevos, es decir con la guía y recepción de medicamentos del ministerios de salud del Ecuador serán un respaldo más para la investigación.

Fuerzas impulsoras

Con la gran cantidad de quejas y molestias percibidas, han indicado que el principal problema es no tener un manual específico que se dirija a la atención de calidad hacia los usuarios, con un nuevo manual de procesos y procedimientos le facilitara a bridar un servicio de calidad para cada uno de los usuarios y conocer, cuáles son las correctas formas de brindar un servicio a la población que recibe el servicio de salud pública.

Fuerzas Bloqueadoras

Desconocen la existencia de manuales de ministerio de salud por estas motivos no lo han leído a causa de esta situación han venido trabajando empíricamente en la mayoría de procesos que se realiza en farmacias. Sin embargo cuenta que tienen poco interés por brindar un servicio, solo les interesa llegar a su jornada de trabajo y cumplir con su horario.

CAPITULO II

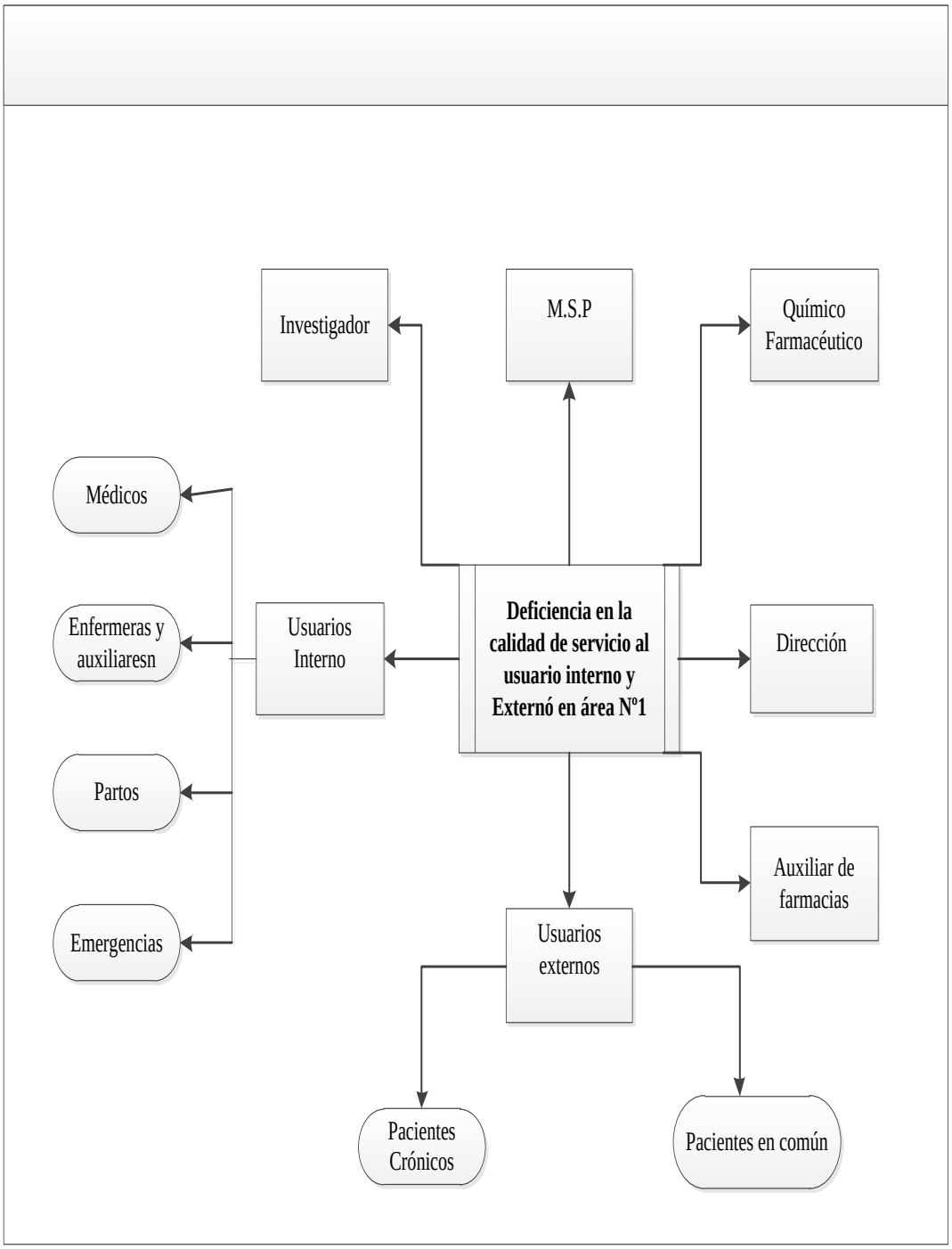
1.02 Mapeo De Involucrados

(Robayo, Proyectos I+D+I) nos explica que es un instrumento donde nos permite analizar y sistematizar la información sobre la oposición y apoyo, que pueda provocar la interrelación de las gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementaría de una política, reforma, programa de proyectos, etc.

Se identifica a los grupos de interés directo – indirecto que estén relacionados con el problema que deseen solucionarlo las situaciones que quieren ser modificadas.

Gráfico N° 1

Mapeo de involucrados



Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del Centro de Salud N°1 D.M.Q.

1.02.01 Objetivo

Identificar cada uno de los involucrados, evaluando cuál de ellos tiene más peso en las actividades realizadas, para mejorar cada una de las actividades correspondientes.

1.02.02 Análisis

Como sucede en el Ecuador no existe aún un hábito de buen servicio dirigido a los usuarios o clientes de cada una de las entidades públicas o privadas.

Por una parte en nuestro país se han venido acostumbrando al mal servicio en cada de las actividades económicas, generando de esa manera pérdida de clientes, empleados y hasta perdidas de inmensas empresas, por el único motivo de no saber dar o brindar un servicio de calidad como se lo merecen todas las clases sociales.

A continuación se da a conocer a los principales involucrados, opositores directos o indirectos, que prestan el servicio farmacéutico puesto que se ha presenciado falencias y desatención en el servicio a los usuarios. Considerando estos aspectos el investigador los divide de la siguiente manera: usuario interno, usuario externo, directora, químico farmacéutico, auxiliar de farmacias, ministerio de salud pública e investigador. Donde podremos destacar cada una de las funciones

que cumplen cada uno de los involucrados en definitiva ir solucionando e incorporando los procesos; incompletos, inexistentes o mal realizados.

2.02 Matriz De Análisis De Involucrados

(Robayo, Proyectos I+D+I) Es un instrumento que nos permite identificar aquellas personas interesadas en el proyecto. En efecto describiremos todas las situaciones que afectan, limitan o condicionan negativamente la capacidad de actuar de cada uno de los involucrados, ejecutores o propietarios.

Además se podrá establecer el tipo de recursos, mandatos, motivaciones o posibles compromisos, dicho de otra manera dará lugar a los diferentes grupos para contribuir a la solución del problema central.

(Ver Anexo N°1) Matriz de análisis de los involucrados

2.02.01 Objetivos

Distinguir cada una de las situaciones que afecta o limitan negativamente para presentar una solución acorde con los problemas presentados.

2.02.02 Análisis

Usuario Interno: En este grupo se encuentra los médicos, enfermeras, auxiliares, etc., de todo el centro de salud, este equipo se encarga de brindar un

servicio de salud para toda la población del centro histórico de Quito. Ellos están interesados en mejorar los procesos del servicio farmacéutico, por los problemas percibidos a diario de los usuarios externos. Con el apoyo de la directora se tomara cartas en el asunto para realizar los respectivos cambios de esa manera mejorar los procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico para la satisfacción de todos los involucrados.

Usuario Externo: Este segmento es el principal grupo que será beneficiado, es decir son los que desean recibir un servicio de calidad en el departamento de farmacéutico, recibiendo toda la medicación completa en cada consulta médica sin embargo no existe una colaboración por parte de los usuarios externos eso es uno de los conflictos potenciales que será muy difícil de trabajar.

Dirección: La dirección abarca toda la responsabilidad del centro de salud por lo tanto quiere elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, disminuyendo las quejas, peleas, etc, poniendo a disposición todo el centro de salud y el personal de todo el área de esta manera mejorar el servicio. Teniendo a futuro usuarios internos y externos satisfechos con la atención recibida.

Químico farmacéutico: 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.

Auxiliar de farmacia: Se dedica exclusivamente a la dispensación de medicamentos, teniendo en cuenta que tiene un contacto directo con los usuarios internos y externos. En algunas ocasiones tiende a equivocarse en la dispensación de los medicamentos, en este proceso es donde se puede percibir una de las falencias más grandes, de esta manera también se refleja la insatisfacción de los usuarios, por donde podríamos empezar dando una solución. Estos problemas se vienen dando por realizar los procesos empíricos.

MSP (Ministerio de salud pública): En el Ecuador el ministerio de salud pública desde hace 6 años atrás a esta fecha siempre han estado enfocados en brindar una atención de calidad en todas las áreas de salud pública. Sin embargo no existe algún manual donde especifique como brindar un servicio de calidad a los usuarios que reciben el servicio de salud pública.

Con los nuevos procesos y procedimientos dará como resultado centros de salud eficientes y eficaces, ya que no existirá inconformidad por parte de los profesionales y empleados del servicio de salud pública. Con datos importantes como: las normas y directrices se presentara un manual de procesos y procedimientos para un servicio farmacéutico de calidad en el centro de salud N°1.

Investigador: Con la investigación realizada se dio a conocer que se debe incrementar un manual de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta que cada uno de los procesos se realizaba empíricamente. Con el apoyo de la directora y los empleados del centro de salud, se mejorara los procesos que se han estado manejando. Con la entrega del nuevo manual los procesos de dispensación, expendio etc., se podrá justificar todo lo que se encuentra realizando.

CAPITULO III

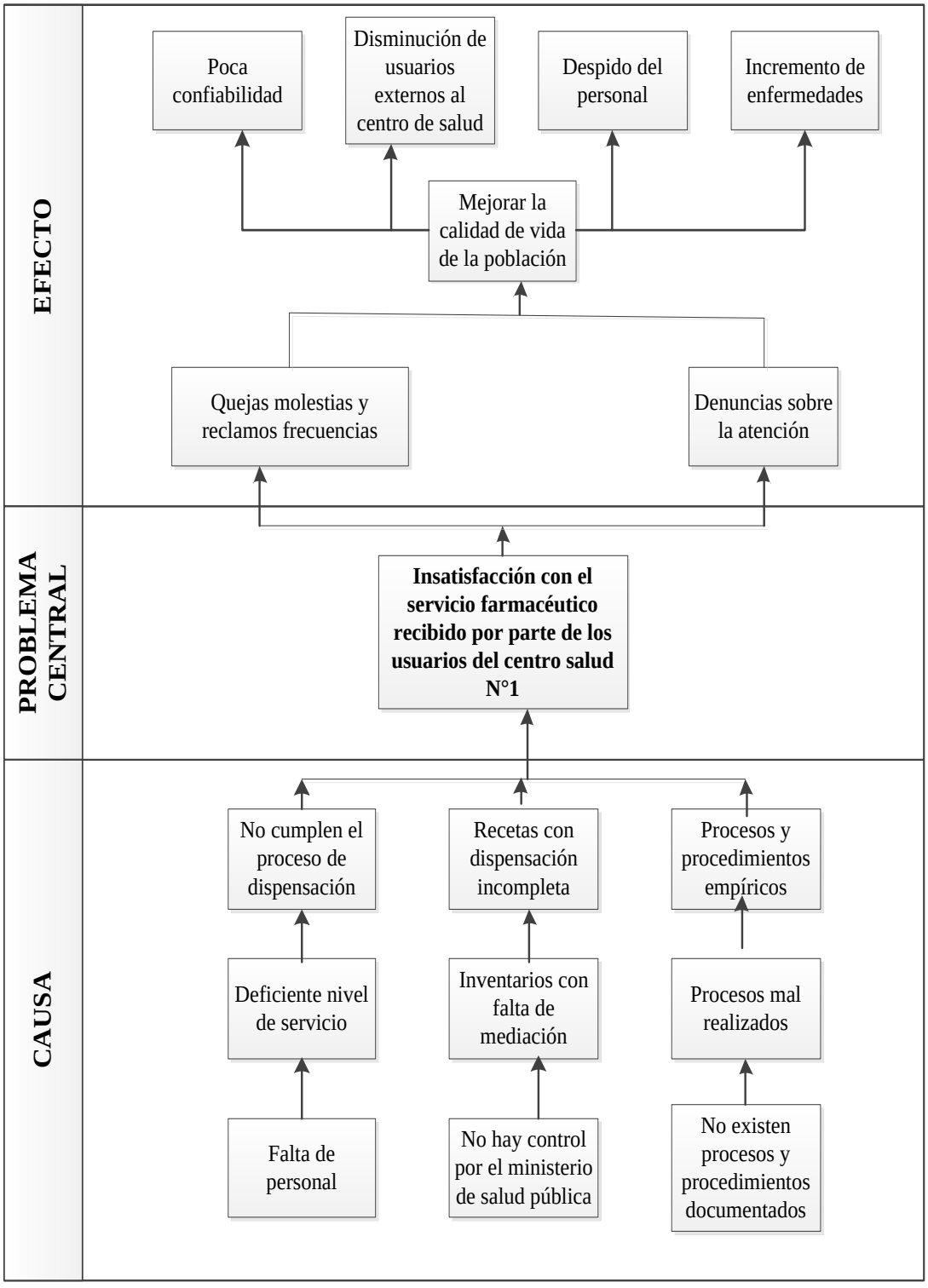
3. 01 Árbol de Problemas

Freddy Becerra (Colombia – Bogóta), en un estudio realizado en la facultad ingeniería y arquitectura concluyo, que el árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión.

Confirmando el mencionado encadenamiento causa/efecto, se ordenan los problemas principales permitiendo al formulador o equipo identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentrarán los objetivos del proyecto. Esta clasificación de la cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuar un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilitara la tarea del evaluador quien debe determinar si los problemas han sido resueltos (o no) resultado del proyecto.

Gráfico N° 2

Árbol de Problemas



Elaborado por: Jessica Yungan

3. 01.01 Objetivo

Conocer cómo se estableció el problema de acuerdo a lo requerido por los involucrados, para concretar los objetivos del proyecto.

3. 01.02 Análisis

Como se puede ver en el cuadro anterior, el problema central es la insatisfacción con el servicio farmacéutico por parte de los usuarios del centro de salud N°1.

Las principales causas del problema es la falta de personal, escaso control de medicamentos por el ministerio de salud pública, teniendo en cuenta que no existen procesos y procedimientos documentados, se ha brindado un deficiente servicio a causa de esto es evidente la mala dispensación de medicamentos hacia los usuarios. Los procedimientos empíricos que se ha venido dando hace años atras en el centro de salud, es uno de los motivos principales de realizar el manual.

Identificando los efectos directos son los que detallan el problema central como, denuncias sobre la mala atención, quejas, molestias, reclamos frecuente con el servicio farmacéutico, da como resultado efectos indirectos, la baja calidad de servicio farmacéutico.

3.02 Árbol de Objetivos

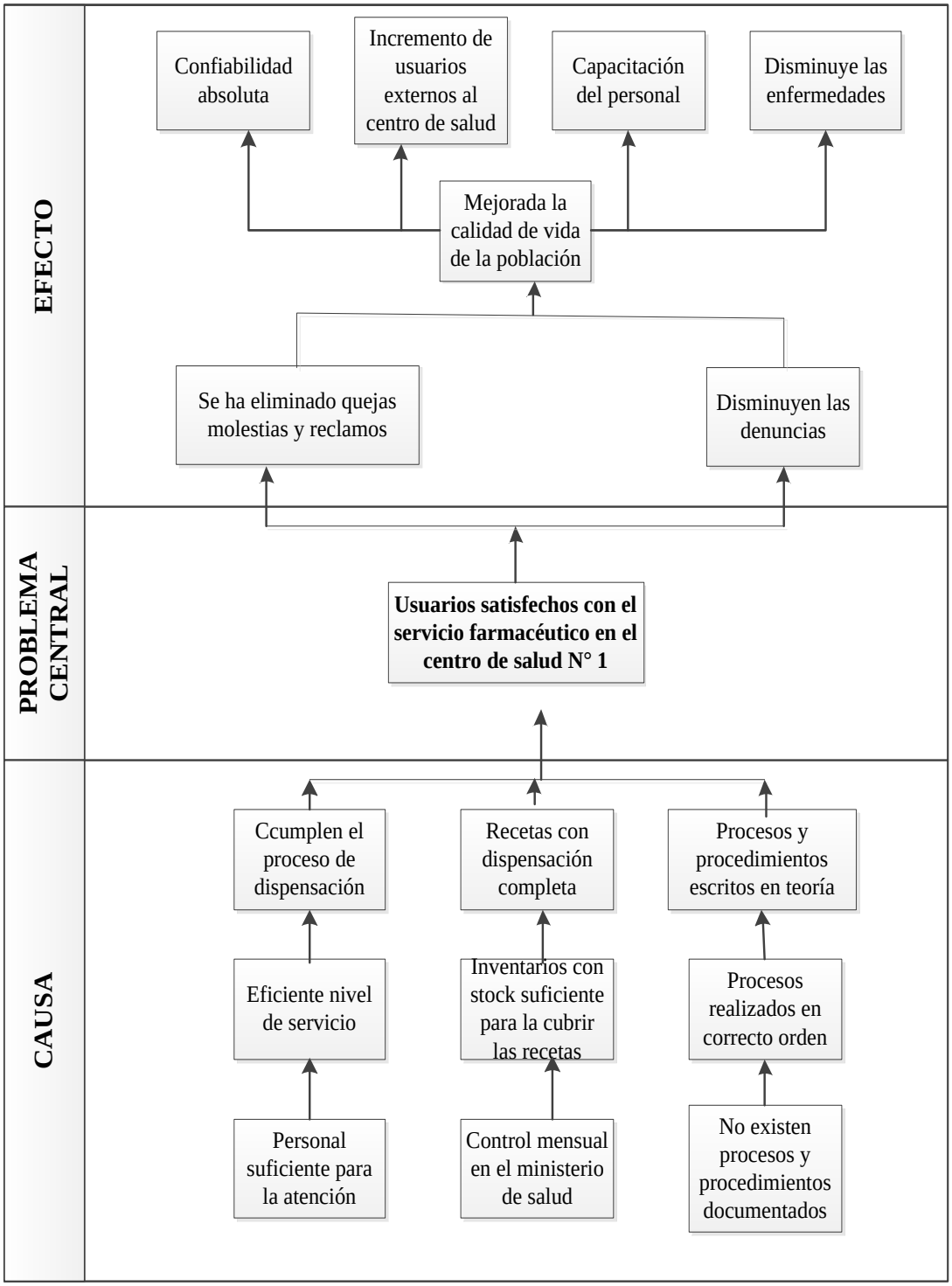
Las causa se convertirán en medios, los efectos en fines y el problema central en el propósito del cambio a realizar en el problema central, estableciendo los niveles jerárquicos de los nuevos cambios, para generar fines directos, secundarios y estructurales, formamos nuestro árbol de objetivos.

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite:

- ✓ Describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas;
- ✓ Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia; y
- ✓ Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.
- ✓ De este modo, los estados negativos que muestra el "árbol de problemas" se convierten en estados positivos que hipotéticamente se alcanzarán a la conclusión del proyecto.

Gráfico N° 3

Árbol de objetivos



Elaborado por: Jessica Yungan

3.02.01 Objetivo

Analizar cada una de las posibles soluciones del árbol de objetivos para determinar el camino oporto en brindar un servicio farmacéutico de calidad para los usuarios de la institución.

3.02.02 Análisis

Como se puede observar en el árbol de objetivos son aspectos positivos, es lo contrario del árbol de problemas donde se determina por áreas es decir causas y efectos, con el motivo de llegar a la finalidad que tiene el proyecto.

Sin embargo con los nuevos procesos y procedimientos documentados se tendrá respaldo, para brindar un servicio farmacéutico a los usuarios. Mientras que con el control mensual por el ministerio de salud pública se mejorara en la dispensación de la medicación, teniendo en cuenta que se contara con el personal suficiente para cubrir la cobertura de los usuarios.

Se ha generado un alto nivel en el servicio de calidad, confiabilidad de los usuarios con el departamento de farmacias, por tal motivo se incrementara usuarios externos al centro de salud por estos cambios realizados se disminuirán las enfermedades.

CAPITULO IV

4. 01 Matriz de análisis de alternativas

(Robayo, Proyectos I+D+I), nos indica que es una herramienta metodológica que permite:

- ✓ Identificar las soluciones alternas que pueden llegar a ser estratégicas del proyecto, representadas por cadenas de objetivos enlazados en relación de medios – fines
- ✓ Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por las cadenas de objetivos medios –fines que puedan permitir el logro de objetivo de jerarquía superior, (Finalidad, propósito, componentes).
- ✓ Determina la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis, de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos.

Tabla N° 2

Análisis Simplificado

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad social	Factibilidad Política	Total	Categoría
1.-Personal aplicando nuevos proceso y procedimientos en a la atención del usuario.	5	4	5	5	4	23	Alto
2.-Stock suficiente de medicamentos requeridos por la institución.	4	4	4	5	4	21	Mediano
3.- Dispensación de las recetas completas	4	5	5	4	5	23	Alto
4.- Personal suficiente para una buena atención.	3	4	3	5	5	20	Mediano
5.- Han disminuido quejas y reclamos de los usuarios.	5	4	4	3	4	20	Mediano
6.- Usuarios internos y externos satisfechos con la atención de calidad	5	5	4	5	4	23	Alto
TOTAL	30	30	28	26	25	148	

Elaborado por: Jessica Yungan

4. 01.01 Objetivo

Identificar la ponderación con más alta calificación de acuerdo con las necesidades que se encontraron en el árbol de problemas, para tener en cuenta los cambios nuevos que se va realizar.

4. 01.02 Análisis

En la matriz de alternativas se observa el impacto que causara con los nuevos cambios y procesos, que se va desarrollar e implementar en el trascurso del proyecto para el beneficio de los mismos, al mismo tiempo con la implementación del manual de procesos y procedimientos, se propone reducir las quejas molestias de los usuarios internos y externos en el centro de salud N°1. Como se puede apreciar la ponderación más alta es, que le personal aplica un manual exclusivo para la atención y servicio a los usuarios, dispensación completa de las recetas de esa forma mejorando la calidad de vida de la población. Como lo afirmamos anteriormente en todas las alternativas propuestas es la satisfacción de los usuarios, es a donde se quiere llegar con la realización del manual y procedimientos en el servicio farmacéutico.

Factibilidad financiera el financiamiento será por parte de la dirección, útiles de oficina, humano. Para la realización del proyecto será financiando por el investigador.

Factibilidad social este impacto será para toda la sociedad por los grandes beneficios que recibirán con los nuevos procesos realizados y el manual como guía.

Factibilidad política cabe recalcar que tomaremos en cuenta la normas y directrices del ministerio de salud, no daríamos cambios porque ya está planteado por la constitución, solo se quiere dar un aporte para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la institución.

4. 02 Análisis del impacto de objetivos

(Robayo, Proyectos I+D+I), es matriz se utiliza para evaluar los objetivos que se aplicaran en el proyecto, determinando de cierta manera la factibilidad de los mismos. Adicionalmente permite la identificación del impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad de los mismos.

Esta herramienta metodológica tiene niveles de calificación para cada aspecto, y son los siguientes:

Alto	4
Medio	2
Bajo	1

Tabla N° 3

Análisis de impacto de objetivos

	Factibilidad de lograrse	Impacto del género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
OJBETIVOS	* Benéficos más que el costo. * Cuenta con el apoyo de dirección. * Apoyo de todos los profesionales del área. * Es aceptado por todos por todos los involucrados. *Centro de salud eficiente y eficaz en la atención. 20	*Mejora el entorno familiar. *Incrementa la calidad de vida de la mujer. *Fortalece los derechos de la mujer. *Mujeres responsables por la salud de sus hijos. 16	* Mejoramos los recursos que disponemos. * Mejora la cultura de los usuarios. *Ayuda a la educación de usuarios externos. * Correcto uso de los medicamentos. 16	* Buenas opiniones de los involucrados. *Eficiente servicio brindado. *Inventarios con stock suficiente. * Procesos y procedimientos enfocados en la buena atención. *Cumplen con un nuevo horario. 16	*Apoyo de la directora para seguir generando nuevos cambios. * Fortalecer los procesos de l buena atención. * Usuarios internos y externos satisfechos con la atención. *Fortalecer las nomas y directrices sobre la atención al usuario. 16	84
Personal aplicando procesos y procedimientos para la óptima dispensación de recetas y satisfacción de los usuarios.						

Elaborado por: Jessica Yungan

4. 02.01 Objetivo

Determinar el objetivo principal para determinar la realización del manual de procesos y procedimientos.

4. 02.02 Análisis

Con la solución que se brindara a la situación actual, en el trascurso del proyecto se irá viendo las repuestas esperadas por todos los involucrados en especial e importante para el investigador, así pues esta investigación necesita resultados muy buenos para la satisfacción de todos.

Así mismo el personal aplicara los procesos y procedimientos para la óptima dispensación de medicamentos, de la misma manera se obtendrá usuarios satisfechos. Por su parte los objetivos son importantes para alcanzar la finalidad del proyecto, la factibilidad en este caso se dio más importancia beneficios más que el costo porque el rendimiento del personal será mayor que los costos.

A propósito del impacto de género en esta investigación prevalece el sexo femenino se dio a conocer en las encuestas realizadas anteriormente donde se pudo visualizar que es el 98% que acuden al servicio médico.

4. 03 Construcción de diagramas de estrategias

(Robayo, Proyectos I+D+I), Establece la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresada en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y está dentro de las posibilidades del proyecto.

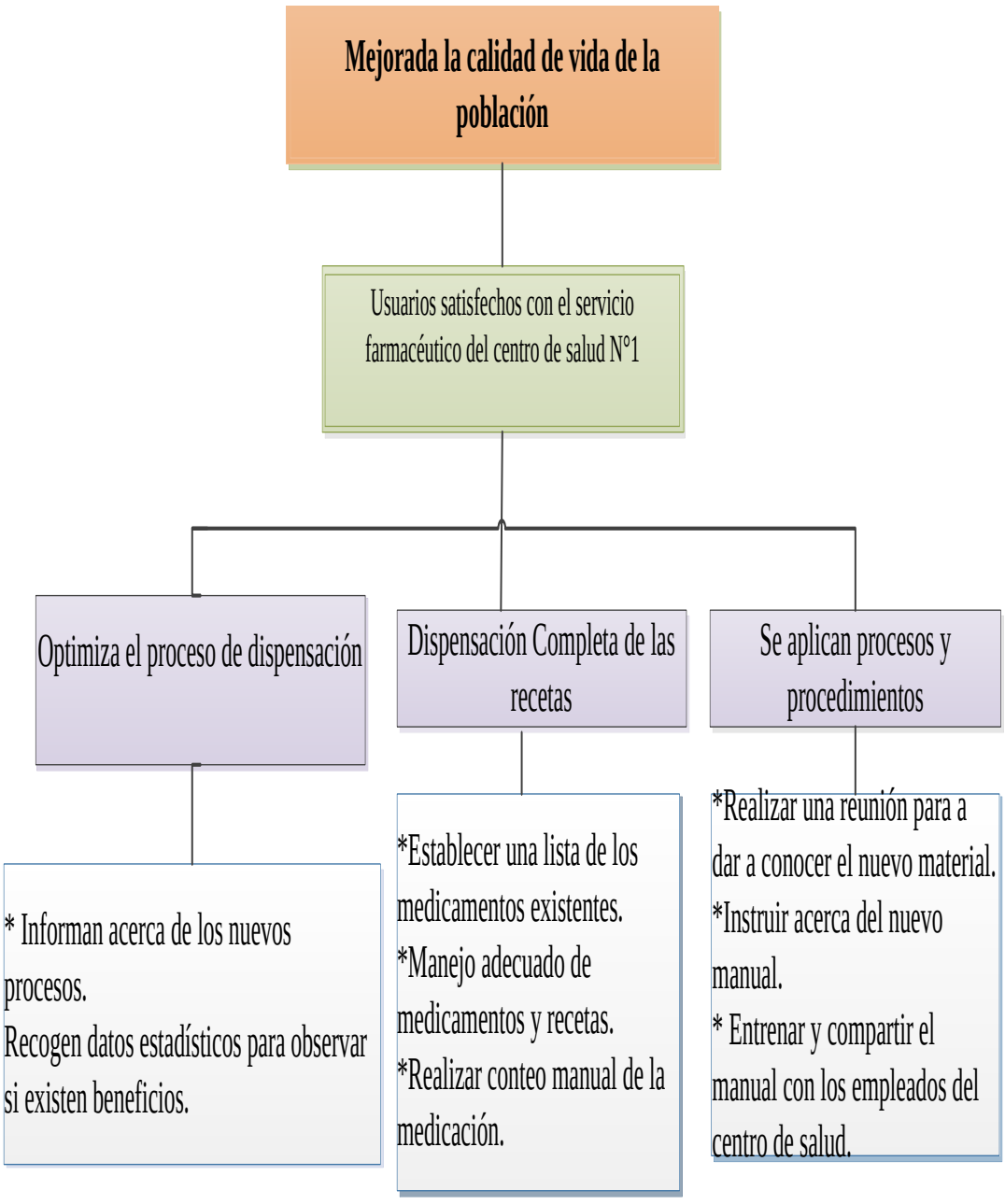
Vinculara cada estrategia todos los objetivos que puede ser trabajado de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.

Determinar los límites del proyecto expresado en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.

Describir los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes en el marco lógico y a la identificación de las actividades para su realización de los mismos.

Tabla N° 4

Construcción de diagrama de estrategias



Elaborado por: Jessica Yungan

4. 03.01 Objetivo

Crear las actividades que se va realizar para informar el manejo correcto del manual de procesos y procedimientos.

4. 03.02 Análisis

Con relación a la construcción de diagrama de estrategias se debería empezar con una previa información de la existencia del nuevo manual de procesos y procedimientos de "Servicio y atención de calidad a los usuarios internos y externos en el centro de salud N°1. Mejorando la calidad de vida de la población se puede observar usuarios satisfechos con el servicio farmacéutica, de tal forma que también se ha ido optimizado la dispensación mediante procesos y procedimientos estandarizados y documentados.

Con las siguientes estrategias se llegara a la finalidad del proyecto, con una previa reunión se informaran la existencia del manual de esa manera se entrenara e instruirá como se encuentra diseñada dicho documento donde podremos destacar el manejo adecuado de medicamentos y recetas, después se realizara una nueva encuesta para recoger la información necesaria, donde los datos estadísticos informaran si existen beneficios.

4. 04 Matriz del Marco Lógico

(Robayo, Proyectos I+D+I), Partiendo del concepto de marco lógico en el que se menciona que es una herramienta para la formulación de proyectos lo cual permite sustentar e instrumentar su diseño, ejecución, monitoreo, y evaluación: la matriz se convierte en una representación gráfica en la que se puede resumir;

- ✓ Que desea lograr en el proyecto expresado en la finalidad el propósito y los componentes.
- ✓ Como se alcanzara el propósito y componentes del proyecto a través de las actividades.
- ✓ Qué factores externos son indispensables para el éxito del proyecto expresados como supuestos
- ✓ Como se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados de los proyectos, a través de los indicadores de los mismos.
- ✓ Como se puede tener información necesaria para verificar el cumplimiento de la finalidad, propósito y componentes del proyecto a través de los medios de verificación.
- ✓ Que recursos son necesarios para la ejecución del proyecto a través del presupuesto de las actividades.

Tabla N°5

Matriz del marco lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Mejorada la calidad de vida de la población	# de confiabilidad / # de usuarios atendidos # de satisfacción / # de usuarios atendidos # de faltantes / # de asistentes # de enfermedades / # de usuarios atendidos	Encuesta realizadas a los usuarios	Los usuarios de la población al servicio médico.
Propósito Usuarios satisfechos con el servicio farmacéutico en el centro de salud N°1	# de quejas / # de usuarios atendidos # de denuncias / # de usuarios atendidos	Encuesta realizadas a los usuarios	El servicio farmacéutico sea de calidad para todos los usuarios.
Componentes *Optimizado el proceso. *Dispensación completa de las recetas. *Se aplican procesos y procedimientos de atención a los usuarios.	# de errores / # de procesos realizados # de recetas faltantes / # de recetas dispensadas # usuarios satisfechos / # procesos realizados	Encuesta realizadas a los usuarios	Mejorar los procesos y procedimientos para brindar un servicio de calidad.
Actividades *Informar acerca de los nuevos procesos. * Recoger datos estadísticos para observar si existe beneficio. *Establecer una lista de medicamentos y recetas Realizar conteo mensual de la medicación. *Realizar una reunión para dar a conocer el nuevo material. *Instruir acerca del nuevo material. *Entrenar y compartir el manual con los empleados del centro de salud.	$20 $30 $20 $20 $15 $30		Dar uso al cuadro básico nacional de medicamentos. Realicen los procesos y procedimientos en correcto orden.

Elaborado por: Jessica Yungan

4. 04.01 Objetivo

Organizar cada una de las actividades para que se pueda realizar y dar conocimiento de cada uno de los procesos en realizar.

4. 04.02 Análisis

Como se conoce en el Ecuador el servicio al cliente todavía es muy pobre, visto estas situaciones con las capacitaciones del municipio y del mismo gobierno están intentando mejorar el servicio al cliente o usuarios en todas las áreas de trabajo. Sin embargo algunos profesionales de la salud ignoran lo que significa un servicio de calidad, lo que se deberías rescatar es que hasta cuando brindamos cualquier información también se está dando un servicio.

Con respecto a la finalidad se pretenderá mejorar la calidad de vida de la población, es donde se quiere llegar con esta investigación en efecto a futuro tener un servicio farmacéutico de calidad para todos los involucrados de este proyecto.

Por un lado el propósito del proyecto, los usuarios estarán satisfechos con el servicio farmacéutico, así mismo con la evaluación de los indicadores se podrá evaluar cómo se está mejorando el servicio o viceversa. Luego con estos resultados podremos alcanzar una atención eficaz y oportuna para la población.

Los componentes son las causas del árbol de objetivos donde podremos optimizar los procesos y procedimientos de dispensación de tal forma generar el servicio de calidad para la satisfacción de los mismos.

Mientras que las actividades son las estrategias que se tendrá para cumplir con el propósito del proyecto, Se dará mayor importancia que deben realizar en correcto orden los procesos y procedimientos para que se cumpla a cabalidad el servicio de calidad de esta manera mejorado la salud de los usuarios del centro de salud N°1.

CAPITULO V

5.01 Antecedentes

Madrid, (Julio 2013), El consejo general de los colegios oficiales de farmacéuticos realizaron un manual de procesos y procedimientos de buenas prácticas en farmacias comunitarias de España. Así pues buscaron también el bienestar de los usuarios en las farmacias hospitalarias, comunitarias por tal motivo el consejo de farmacéuticos han dado importancia en atención de calidad con la vigilancia farmacológica a cada uno de los usuarios que acuden al servicio público, luego en la correcta dispensación y almacenamiento de los medicamentos son dos factores fuertes que se les destaca, de esa manera están brindan un servicio de calidad.

Fadus & Martinez (1999), Elaboraron la Atención Farmacéutica en farmacia comunitaria, lo más importante que se puede destacar es evolución de conceptos, estrategias para poner en marcha un servicio de calidad hacia los usuarios. Este documento está enfocado en los fallos farmacológicos que tienen los pacientes, ya que la mayoría de personas decide auto medicarse por ende bienes mal curaciones,

efectos adversos. Esto sucede por tan solo no acudir a los dispensarios médicos por el pésimo servicio que ofrece cada uno de ellos.

Jaime Mañalich (2011), Elabora un manual de procesos y procedimientos de "Buen Servicio y calidad" en centros de salud primarios por un Chile mejor. Mañalich se enfoca se enfoca en servicio público dela salud, donde indica que se debe tener más contacto con los usuarios es decir ser más atentos con los pacientes por eso ahora se ha convertido en una política para los chilenos del sector público. Además los usuarios tienen derecho a la salud sin ningún tipo de discriminación.

En un manual del International Pharmaceutical Federation (2006), indican las buenas prácticas en farmacias comunitarias a nivel mundial. Un estudio realizado con los profesionales sanitarios, farmacéuticos tienen un importante papel en la mejora del acceso a la atención sanitaria, luego reducir la diferencia que existe entre el beneficio potencial de los medicamentos y el valor real obtenido de esta manera formar parte de cualquier sistema sanitario en un más amplio sentido.

Además la naturaleza cada vez es más compleja y diversa de las funciones de los farmacéuticos en los sistemas de salud pública, donde estará demandando un continuo mantenimiento de sus competencias como profesionales sanitarios con experiencia y unas habilidades actualizadas.

5.02 Descripción

El tipo de investigación que se realiza es de tipo exploratoria, es decir que nos permitirá llegar al problema de todos los centros de salud que algunos se pueden ver a simple vista o se las percibe. Pero en este caso se tomara en cuenta únicamente el centro de salud N°1 "Centro Histórico" donde hay tomar en cuenta los problemas internos y externos para enfocarnos también en servicio farmacéutico del área de tal manera que al final del proyecto se pueda mostrar resultados para todos los involucrados.

Para desarrollar este estudio del servicio de calidad en los usuarios externos e internos de dicho lugar se pudo observar a simple vista que no disponen de atención adecuada en efecto los procesos mal realizados. Por una parte con el manual que se les entregara contribuirá a mejor su servicio farmacéutico para los usuarios y elevar la capacidad de buena atención como lo exigen en la actualidad el presidente de la república del Ecuador una salud digna.

5.02.01 Investigación Descriptiva

Con respecto a la investigación descriptiva o también conocida como la investigación estadística nos describe los datos de una población o campo de investigación, donde esta debe tener impacto en la vida de la gente que les rodea.

(wikipedia, 2014), El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

5.02.02 Investigación Exploratoria

Esta investigación se trata que no existan investigaciones previas sobre el objetivo de estudio o cuando nuestro conocimiento es muy vago o no hay suficiente información, de esa manera nos impide llegar al objetivo propuesto.

Para iniciar con la investigación exploratoria relativamente desconocido se debe contar con una amplia visión y técnicas de tal manera que se pueda recoger datos e información.

5.02.03 Investigación Correlacional

Los estudios correlaciónales pretende medir el grado de la realción y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

5.03 FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

Con la investigación realizada en los meses anteriores se dio a conocer cada uno de los problemas por cada uno de los involucrados, por esta razón se realizará

un manual de procesos y procedimientos de "Servicio y atención de calidad a los usuarios externos e internos del centro de salud N° 1 del D.M.Q."

5.03.01 Manual de procesos y procedimientos para mejorar la atención a los usuarios en el Centro de salud N° 1 D.M.Q.

INTRODUCCIÓN

En este documento se tratara todos los procesos y procedimientos del servicio a los usuarios en el centro de salud N°1 D.M.Q. "Centro Histórico" en donde se podrá encontrar la base legal, de la misma manera no se podrá ir contra las leyes del país, dicho de otra manera se tarbajara con las directrices y nomas del ministerio de salud del Ecuador. Así pues con la misión y visión nos podremos dirigir a donde queremos llegar con cada de los procesos y de esa manera ir mejorando cada una de la áreas de servicio farmacéutico.

El objetivo de este proyecto es mejorara el servicio farmacéutico específicamente en el expendio y dispensación, donde existen los problemas más graves percibidos a causa de esto también se brindaba un servicio pésimo a los usuarios. Entonces se realizó una encuesta previa para los usuarios internos y externos con el motivo de preguntar e indagar cual es el punto de vista de cada uno de los usuarios, y preguntar cómo se está brindando el servicio farmacéutico

actualmente, con algunas preguntas realizadas se pudo palpar que la entrega de medicación no es puntual y la atención por personal era muy pobre.

Por un lado el químico y auxiliar estaban desconcertados, preguntándose porque está pasando esto por esta razón ellos apoyan a la mejora de los procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico. El químico farmacéutico se dedicara a la farmacovigilancia de los usuarios internos y compra rápida de los medicamentos, también mejorar los procesos cuando le van entregar de bodega a farmacia, por otro lado el auxiliar se encarga exclusivamente al expendio de medicación pero ese proceso tendrá algunos cambios, más que irán realizando mediante cuando lo necesiten o sea oportuno.

En la actualidad se ha dado más importancia a la estructura física externa e interna e instalaciones conformes a una farmacia legal como son: los espacios, permisos hasta el cuadro nacional básico de medicamentos considerando todos estos aspectos se descuidan de establecer un modelo de atención a los usuarios del servicio de salud pública. Considerando estos problemas evidentes se ve la necesidad de diseñar un manual exclusivamente para la atención de los usuarios.

Base Legal

En consecuencia con el estudio, análisis, realizado y con la información recopilada en el trascurso de la investigación, el fundamento legal aplicable en esta investigación es:

Libro, Capítulo I de disposiciones comunes "Art. 10 quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y6 de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta ley.

Ley orgánica de la salud, el derecho a la salud y su protección "Art. I.- La presente ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la constitución política de la República y la ley. "Se rige por los principios de equidad integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; como enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético."

5.03.02 Misión

Efectuar e innovar con eficacia y eficiencia los procesos y procedimientos brindando un servicio de calidad e integra, con el desempeño de cada de los procesos, con el único fin de satisfacer las necesidades del usuario.

5.03.03 Visión

Ser un manual modelo que determina los estándares de calidad en los servicios farmacéuticos del Ecuador.

5.03.04 Objetivo General

Brindar un servicio y atención de calidad con todos los procesos y procedimientos para la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud N°1 "Centro Histórico".

5.03.05 Objetivos Específicos

- Mantener un servicio de calidad mediante, los procesos y procedimientos.
- Mantener una gestión eficiente de medicamentos para la satisfacción de los usuarios.
- Establecer procedimientos para optimizar el proceso de dispensación.
- Monitorear cada uno de los procesos para llegar a un servicio de excelenxia para los usuarios.
-

5.03.06 Alcance

La finalidad de este manual básicamente es contribuir, diseñar y validar una herramienta de trabajo en el departamento de farmacias en el centro de salud N°1 "Centro histórico" D. M.Q. donde se incluirán procesos y procedimientos de atención a los usuarios internos y externos.

5.03.07 Definiciones del manual

Comunicación de cara a cara: saludar, identificar y presentarse y que el usuario sienta más confianza, realizar una breve conversación para parafrasear las necesidades del mismo.

Accesibilidad: facilidad de tener contacto con todos los servicios que ofrece la institución.

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

Atención personalizada: Cosiste en brindar un servicio de manera singular e individual tomando en cuenta las demandas personales.

Calidad: la calidad de un producto o servicio es la percepción que el usuario tiene mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Competencia: capacidad para realizar una tarea o desempeñar funciones de la forma correcta.

Orientación al usuario interno y externo: es decir a la forma que se están organizando los servicios, es decir con toda la información necesaria que les permita reconocer con facilidad al usuario, presentando con una ubicación física.

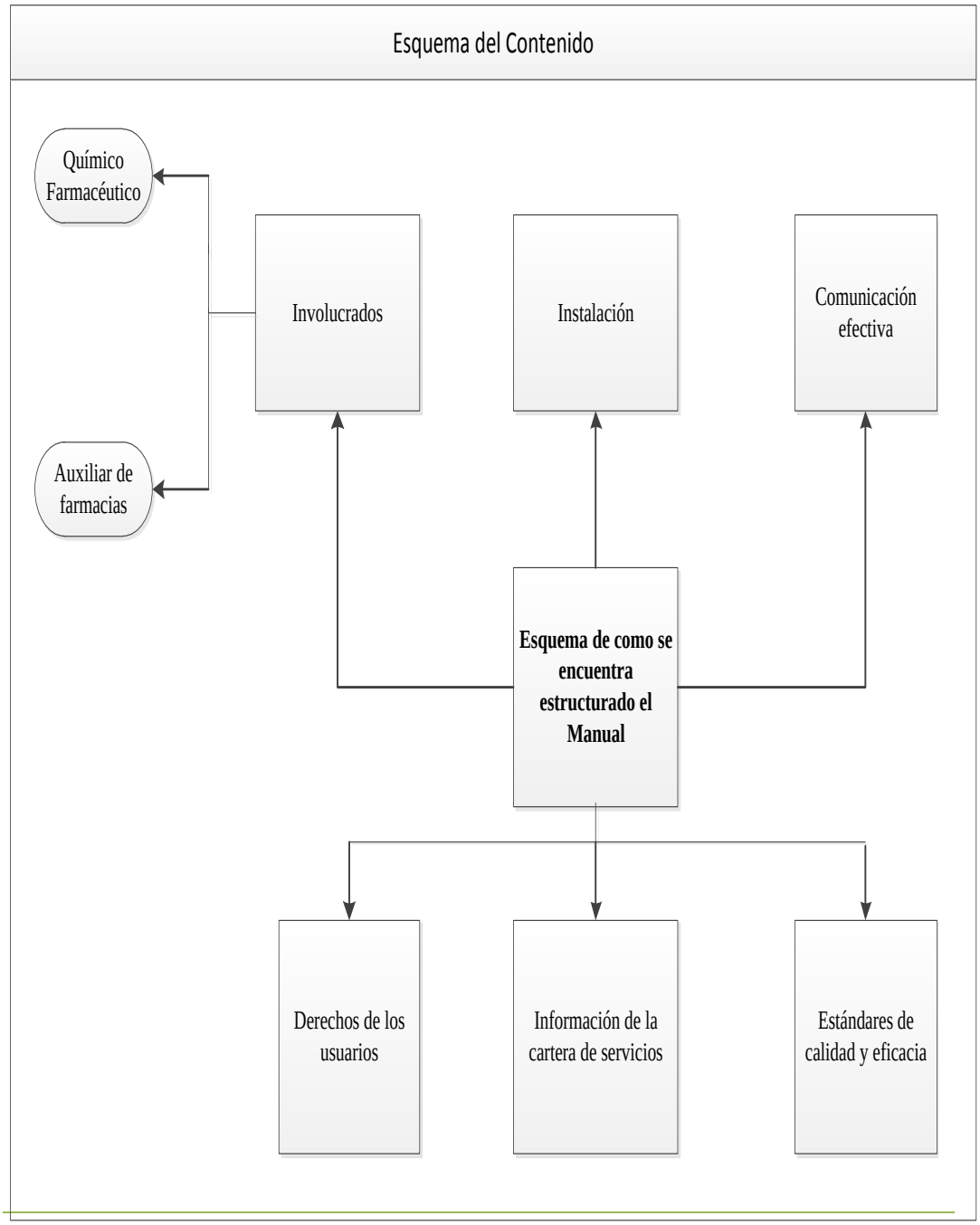
Usuario: persona que elige y demanda los servicios de salud que ofrece el centro de salud N°1.

5.03.08 Políticas

- ✓ Asistir con 10 minutos antes para preparar la medicación y estar con con debidas prendas de protección.
- ✓ Abrir la farmacia a las 8:00 A.M. para la comodidad de los usuarios y no existan quejas.
- ✓ Tener despejada la ventanilla sin ninguna publicidad para distraer a los usuarios.
- ✓ No tener una conversar de larga duración en la ventanilla con los usuarios o amigos en la zona de dispensación.
- ✓ La dispensación debe durar de 1 a 5 minutos por usuarios, incluyendo la explicación de la administración de la medicación.
- ✓ La atención siempre debe ser primero, para los usuarios externos.
- ✓ Respetar las horas de almuerzo de los compañeros.
- ✓ No se puede recibir las recetas sin firma o sello del médico.
- ✓ No se puede dispensar la medicación de los diferentes distritos, únicamente se realizara el proceso cuando sea del distrito Centro Histórico.
- ✓ Cuando no hay seguridad de dosificación, inmediatamente comunicar al químico farmacéutico de la institución

5.03.09 Involucrados y procesos que realizaran cada uno.

Gráfico N° 4
Esquema del contenido del manual de procesos y procedimientos



Elaborado por: Jessica Yungan

Involucrados

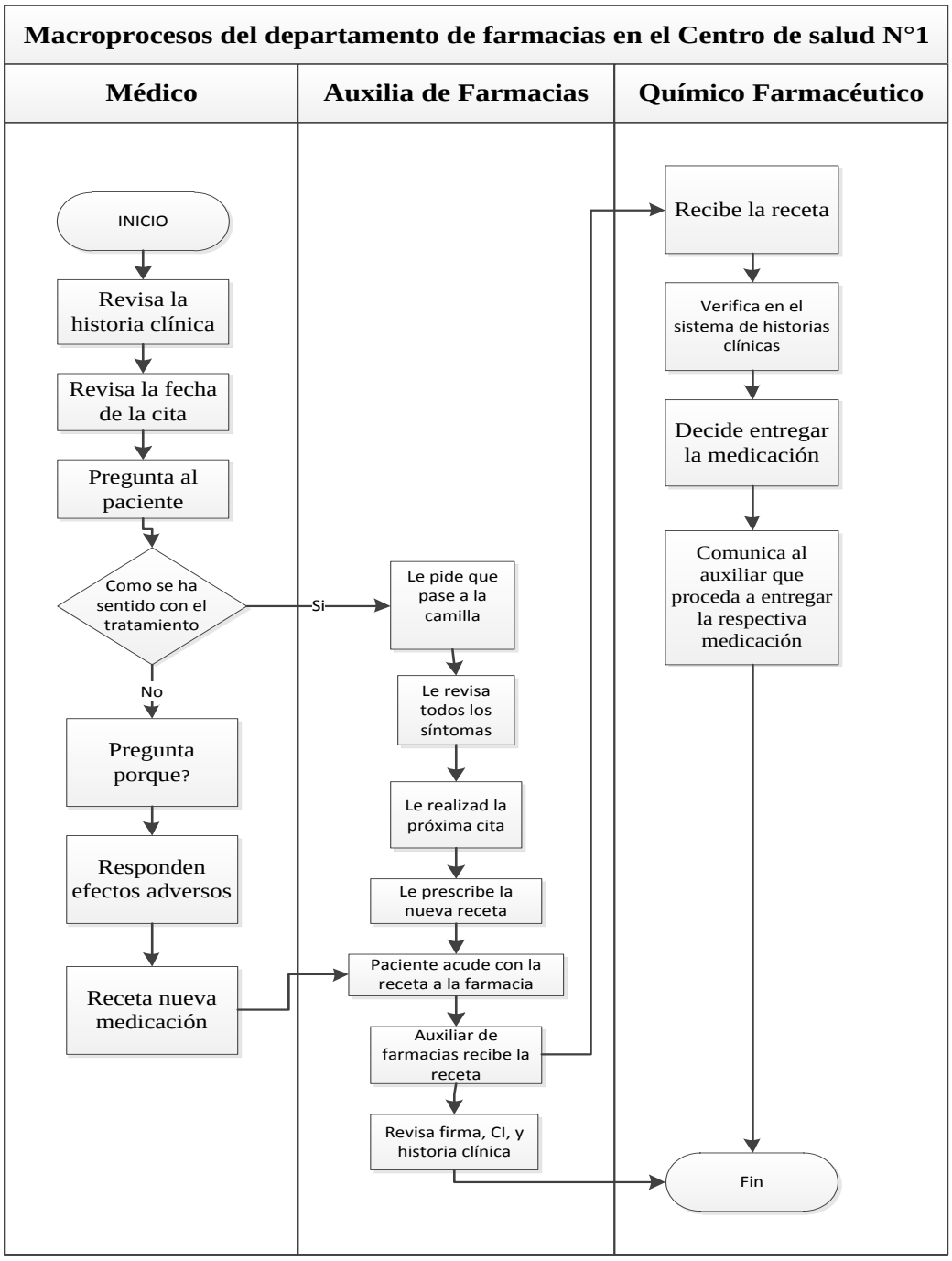
Implementar y mantener un servicio de calidad, siempre dependerá de los involucrados, lo cual implica que deber estar suficientemente preparados para brindar un servicio de calidad a toda la institución del Centro de Salud N° 1.

A continuación se presentara a cada uno de los involucrados con sus respectivas actividades y obligaciones:

- ✓ Químico farmacéutico
- ✓ Auxiliar de farmacias
- ✓ Encargada de los insumos e implementos

Gráfico N° 5

Macroprocesos del departamento de farmacias en el Centro de salud N°1



Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Responsable #1

Químico farmacéutico: Es uno de los principales de los involucrados principales asume la responsabilidad de prestación del servicio farmacéutico por tal motivo lo más relevante es la vigilancia farmacoterapia. Generalmente realiza la gestión de tratamientos farmacológicos de los pacientes con el fin de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos inherentes a la administración de la medicación.

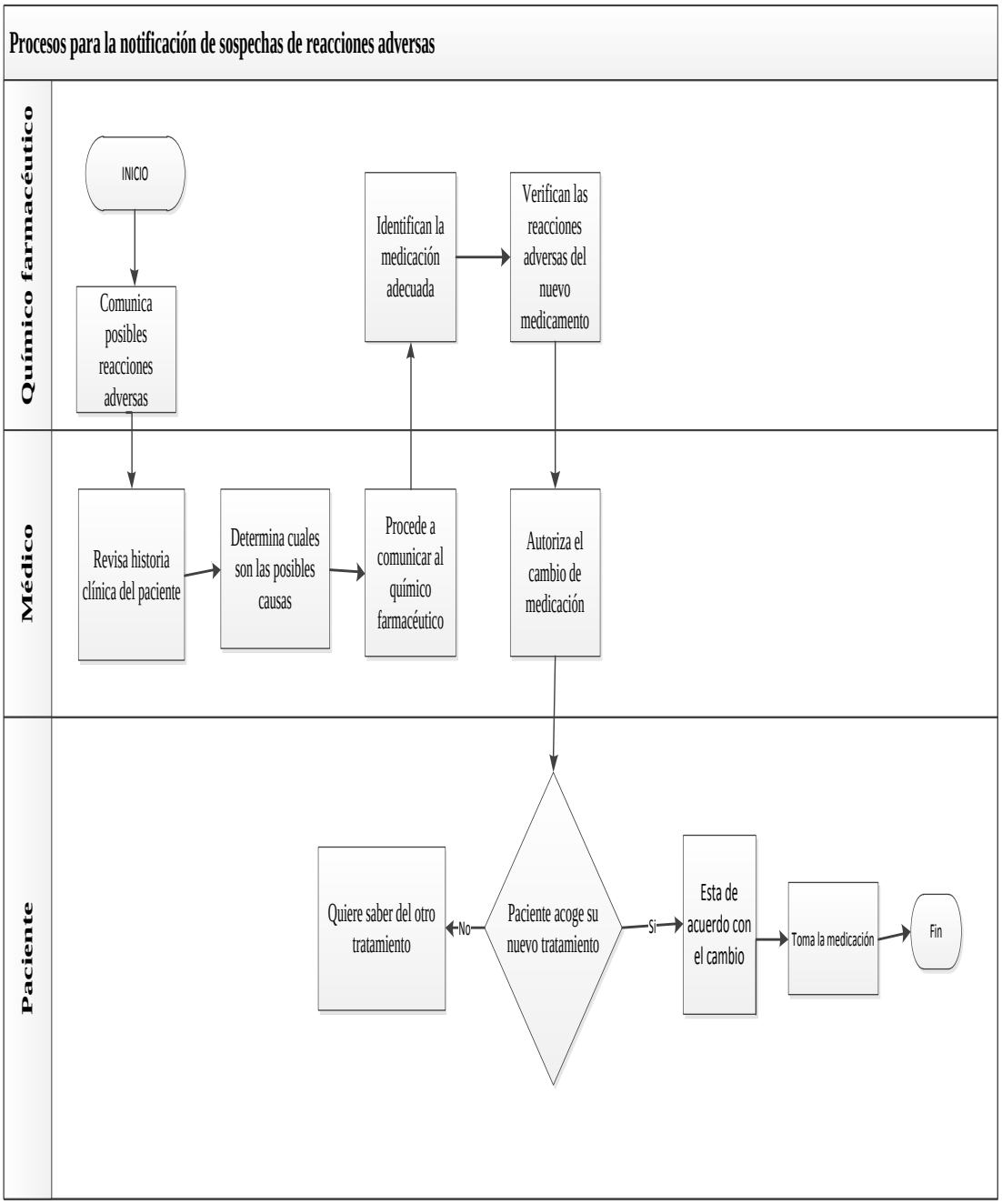
(Químico farmacéutico) Actividades para brindar un servicio de calidad son:

1. Realizar la notificación de sospechas de reacci0ones adversas al médico tratante del paciente.
2. Informar a los usuarios sospecha o identificación de efectos adversos.
3. Difundir a los profesionales de la salud sobre la medida de seguridad del medicamento a recetar.
4. Facilita a los usuarios la eliminación de los residuos, restos de la medicación no utilizados, medicamentos caducos, envases, etc.

Procesos y procedimientos del Químico Farmacéutico

Gráfico N° 6

Actividad # 1 Proceso para la notificación de reacciones adversos

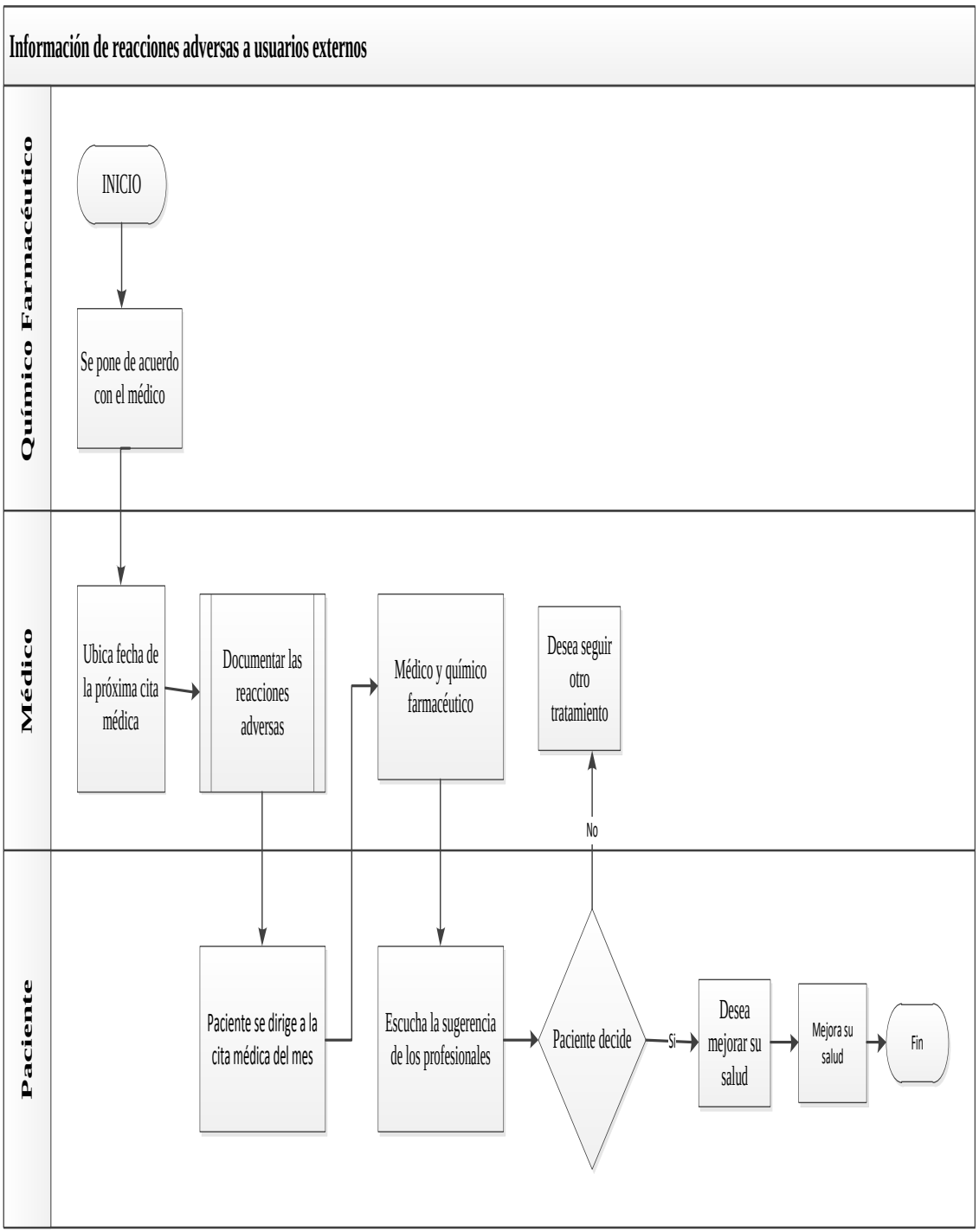


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q

Gráfico N° 7

Actividad #2 Información de reacciones adversas a usuarios externos

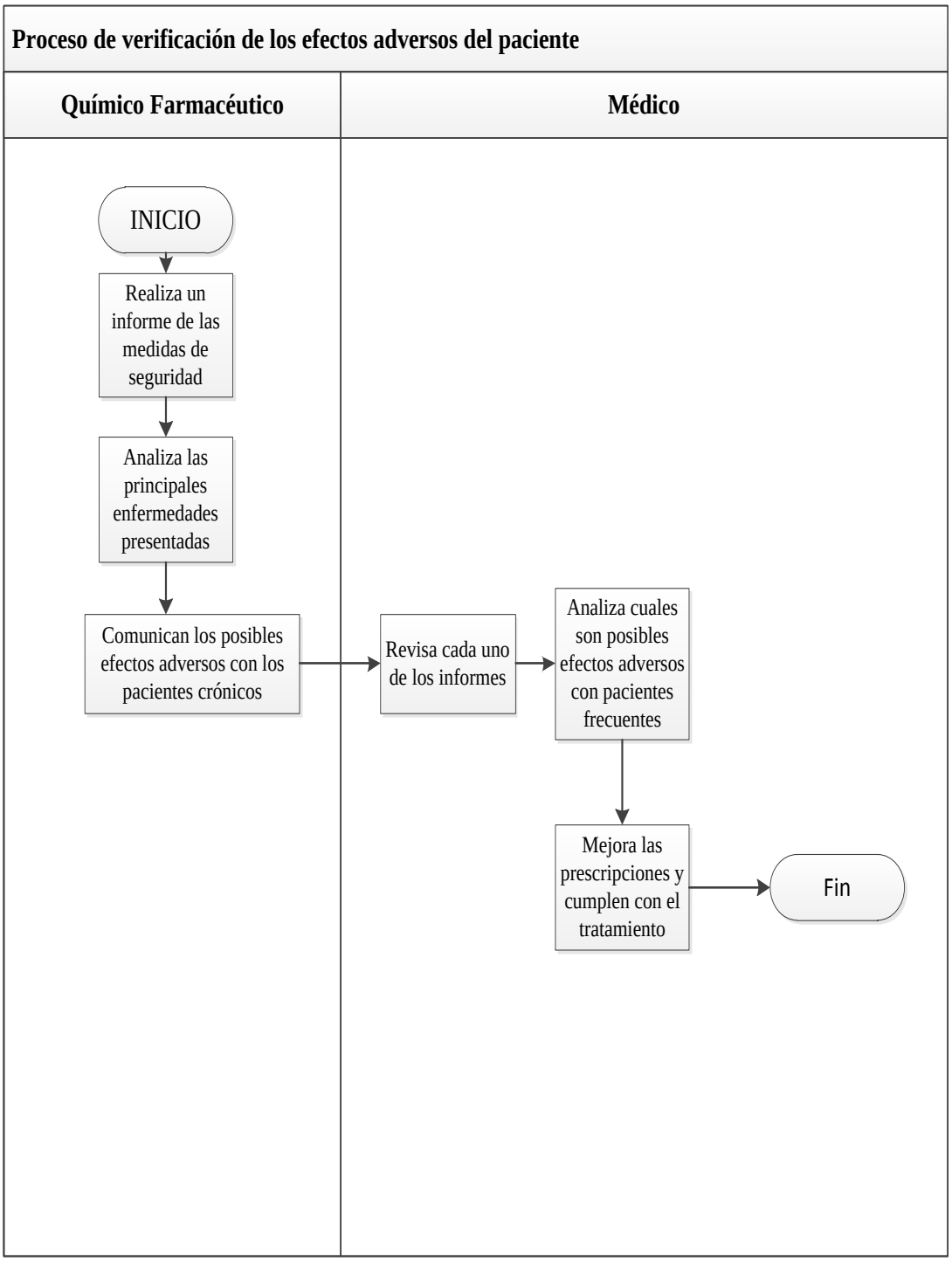


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 8

Actividad #3

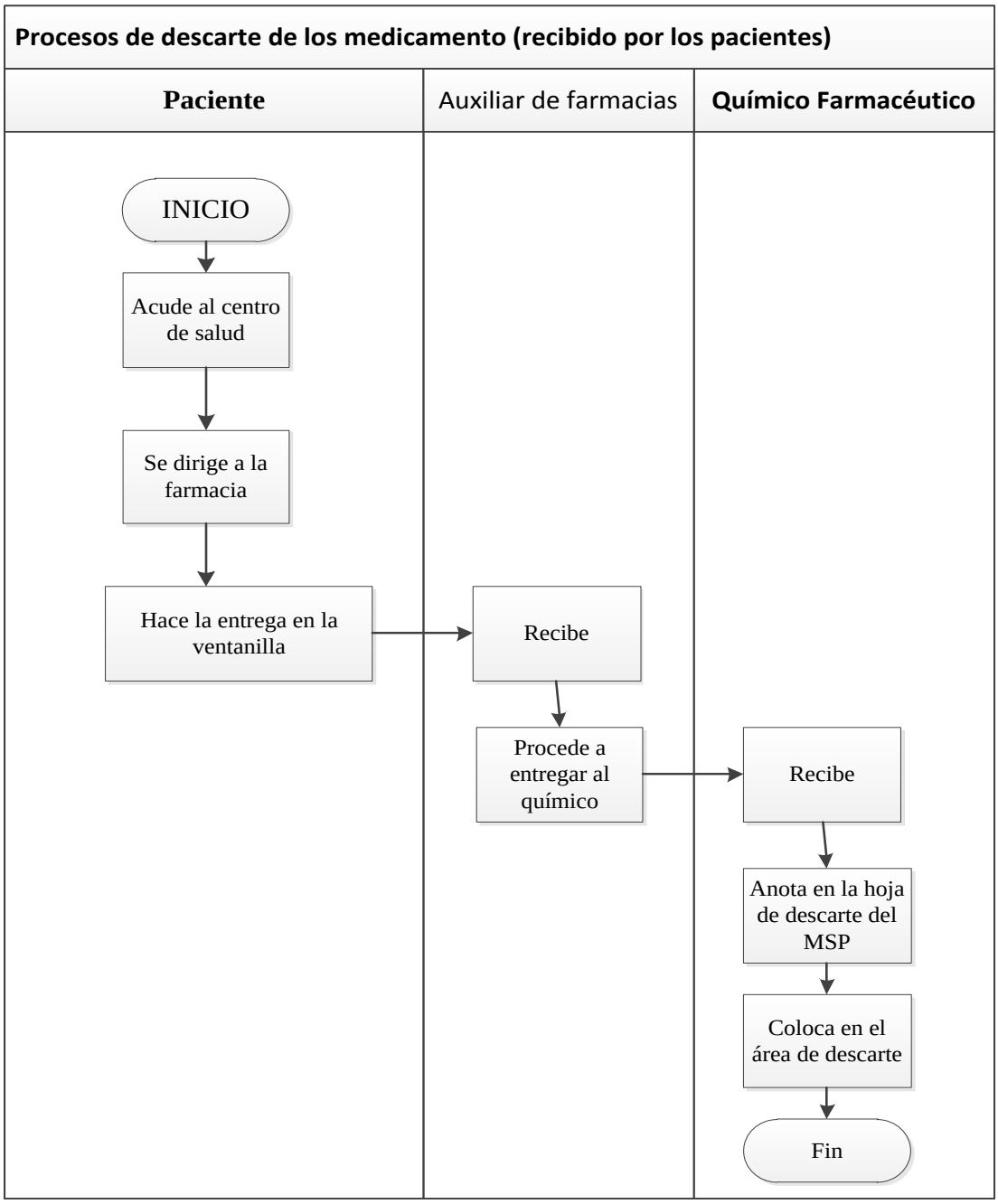


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 9

Actividad # 4



Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Auxiliar de farmacias: Es el soporte del químico farmacéutico, por tal motivo es el encargado de la dispensación, perchaje, caducidad de medicamentos

por esta razón está a cargo de entregar medicamentos de acuerdo con lo que prescribe el médico. Sin embargo este servicio se presta de lunes a viernes.

(Auxiliar de farmacias) Actividades para brindar un servicio de calidad son:

1. Dispensación de la medicación.
2. Informar el stock de la medicación.
3. Entrega de medicación diaria en emergencias.
4. Llenar los datos para realizar la entrega de anticonceptivos.
5. Información como se debe administrar la medicación.
6. Inventario de recetas, receptadas a diario.
7.

Anexo N° 2: Actividad # 1 Proceso dispensación (Usuarios Externos)

Anexo N° 3: Actividad # 2 Procesos de stock de medicamentos

Anexo N° 4: Actividad #3 Flujograma de entrega de medicación en emergencias

Anexo N° 5: Actividad # 4 Proceso para la entrega de anticonceptivos con la tarjeta.

Anexo N° 6: Actividad # 5 Administración de la medicación

Anexo N° 7: Actividad # 6 Procesos para realizar inventario diario

Encargada de insumos e implementos: Encargada únicamente en la entrega de los insumos en emergencias, partos y preparación clínica.

(**Encargada de insumos e implementos)** Actividades para brindar un servicio de calidad son:

1. Informar el stock de los medicamentos de los insumos e implementos.
2. Retirar la receta de los distintos departamentos ya mencionados para la entrega de lo correspondido en cada uno.
3. Verificar si están abastecidos de lo necesario para cada departamento.

Anexo N° 8: Pasos de encargada de insumos e implementos

Presentación del personal

El personal de toda la farmacia siempre debe estar en aptas condiciones como higiene y presentación acorde al servicio de salud que prestan.

1. Uso de ropa formal y mandil blanco.
2. Corte de cabello adecuado y mujeres recogidas bien el cabello.
3. Barba bien afeitada (hombres) maquillaje de acuerdo al servicio que presta (mujeres).
4. Manos y uñas limpias.
5. Zapatos limpios y adecuados para la jornada de trabajo.

5.03.10 Instalación

El lugar debe estar con ambiente destinado a prestar el servicio farmacéutico, acondicionado y diseñado para realizar las actividades de la farmacia,

disminuyendo los riesgos ocupacionales ayudando a mejorar la calidad de trabajo considerando las características del CAPITULO II DE LA INSTALACIÓN Y PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE FARMACIAS Art.13 Reg.- los requerimientos del local saneamiento ambiental son los siguientes:

a) El local estará destinado exclusivamente conforme corresponde a las buenas prácticas de almacenamiento.
b) Perchas o vitrinas ubicadas en ambientes separados y debidamente rotulados para medicamentos homeopáticos y productos naturales de uso medicinal; y
c) Pechas o vitrinas para exhibición de cosméticos, perfumes, productos higiénicos y de tocador, separadas de los medicamentos.

La calidad de la comunicación es muy importante, en la salud pública entre los usuarios y el equipo de atención farmacéutica, esta relación da como resultado positivo para ambas partes, de esa forma continuar con el proceso de atención. Un usuario muy bien atendido se crea un mensaje claro y correcto, se siente con más confianza y seguros de la necesidad que ellos requieren, en tal virtud cumpliendo con su tiempo, necesidad no prestando incomodidad alguna.

5.03.11 Pasos como empezar una buena atención

Usuario Externo

a) Saludar e identificarse. (El usuario externo debe saber con quién está tratando y sentirse seguro).
b) Mantener una información necesaria acerca de los medicamentos recetados.
c) Dejar que realice preguntas acerca de la medicación que lleva a casa.
d) Dedicarse tiempo para explicarle como debe administrase la medicación para cumplir con la farmacoterapia esperada por el médico. (Tercera edad).
e) Escuchar con atención las nuevas dudas de la administración del medicamento por parte del paciente.
f) Brindar la información previa de forma comprensible:
    - ✓ Hablar con lenguaje adecuado
    - ✓ Evitar terminologías técnicas o médicas.
    - ✓ Utilizar mensajes simples y comprensibles.
    - ✓ No exceder con mucha información.
    - ✓ Asegurarse que el usuario le entendió.
g) Promover la participación por parte del usuario den toma de decisiones.
h) Utilizar apoyos visuales siempre y cuando lo requiera el usuario.
i) Despedirse dejando en claro todas la dudas despejadas por parte del usuario.

Usuario Interno

a) Saludar con cordialidad.

b) Recibir las recetas con amabilidad.

c) Dejar hablar sus requerimientos.

d) Darle tiempo para entregarle receta por receta para que no exista faltantes o sobrantes en emergencias y partos.

e) Despedirse con una palabra agradable y de aliento.

f)

5.03.12 Elementos facilitadores para la comunicación

a) Hablar en plural.

b) Tratar de tu (para que se sienta en confianza).

c) Hablarle en positivo y siempre con una solución.

d) Preguntarle cómo se toma la medicación o se va a tomar para aclarar sus dudas.

e) Brindar recomendaciones, acerca de cómo se debe administrar la medicación o dificultades en el centro de salud.

5.03.13 Elementos que dificultan la atención del servicio de calidad.

- ✓ Acusaciones
- ✓ Amenazas
- ✓ Exigencias
- ✓ Generalizaciones
- ✓ Menosprecio
- ✓ Categorización

- ✓ Manifestar apuro
- ✓ No formar orden y fila
- ✓ No saber entender la falta del personal
- ✓ Falta de compresión en la compra, escases de medicación.

5.03.15 Derechos de los usuarios

1. Recibir una atención integra y digna.
2. Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
3. Recibir una atención segura y confiable.
4. Recibir información suficiente, comprensible y oportuna.
5. Conocer los nombres y cargos de las personas que lo atiendan.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Ser escuchado.
8. Contar con una historia clínica.
9. Tener acceso a segunda opinión.
10. Formular reclamos, sugerencias y manifestar su opinión sobre la atención recibida en términos.
11. Conocer la existencia de la ley de las buenas prácticas en el servicio al usuario.
12. Respetar el área de salud.
13. Respetar al equipo del servicio farmacéutico.

14. Respetar cada una de las normas propuestas por el ministerio de salud pública del Ecuador. (Firmar, N° de cedula, datos personales, etc.).
15. Informarse del plazo que tiene cada una de las recetas. (Emergencias/ consulta externa).
16. Cooperar con la información requerida para su atención.
17. Verificar en la ventanilla de toda la medicación recibida.

5.03.16 Información a los usuarios

Tabla N° 6

Cartera de servicios del centro de salud N° 1

Cartera de servicios del centro de salud N° 1	
Información	Partos
Emergencias	Preparación Clínica
Farmacia	Pediatría
Recaudación	Ginecología
Estadística	Medicina General
Laboratorio	Odontología
Rayos X	Vacunas
Saneamiento Ambiental	Trabajo Social

Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Centro de salud N°1

Dato: Los servicios que presta el centro de salud para guiarse con que cuenta la institución.

5.03.17 Estándares de calidad

Para desarrollar este capítulo primero hablaremos de los estándares de calidad y eficiencia dentro del centro de salud N°1.

Los estándares de calidad que se aplicaran en esta investigación tienen la misma afinidad y necesidades que requieren en los procesos realizados, cumpliendo con los estándares de calidad y siendo una de las principales para cumplir con los procesos planteados. Los del servicio farmacéutico deben cumplir con los estándares propuestos, puesto que seguía cumpliendo con la participación del servicio de calidad a donde se requiere llegar con esta investigación.

1.- Estándar

Protección de los medicamentos (Calidad)

Objetivo

Garantizar la calidad de los medicamentos en la farmacia.

Requisitos

a) Ventilación a 33 °C
b) Iluminación con focos blancos para mayor protección
c) Farmacia protegida para cubrir del sol y ventanas con mallas para que no puedan ingresar ningún tipo de insectos.

d) Perchas separadas de 60 cm de distancia de cada una y de la pared por lo menos 30 cm.

- ✓ Se monitorea periódicamente la temperatura de la farmacia y los productos de refrigeración.
- ✓ Se evaluara si está cumpliendo con los procesos implantados.
- ✓ Se verificara periódicamente el funcionamiento de los focos.

2.- Estándar

Condiciones del almacenaje adecuado. (Calidad)

Objetivo

Cumplir las condiciones que garanticen la calidad de los fármacos.

Requisitos

a) Piso lizo sin resquebrajamiento.

b) Pallets y perchas sin ningún daño alguno.

c) Apilamiento de cajas de acuerdo con lo que dice la caja no ir más allá de lo requerido.

d) Almacenar las respectivas cajas de medicación con los respectivos nombres, en caso de utilizar en una caja diferente a la medicación que se encuentre.

e) Perchas limpias de color blanco.

f) Poner los fármacos que estén próximos a caducarse en perchas.

- o Se verifica periódicamente el estado de las cajas.

- Se monitorea periódicamente la limpieza de las perchas y lugares específicos de almacenamiento.
- Se evalúa y propone nuevas mejoras.

3.- Estándar

Plano de la farmacia optimizando (eficiencia)

Objetivo

Optimizar los espacios de la farmacia, utilizando los estándares de almacenamiento.

Requisitos

a) Plano de la farmacia real.

b) Adecuado espacio para optimizar la calidad de los fármacos.

c) Se considera como limites adecuados los siguientes:

- ✓ Temperatura de refrigeración : 2 a 8 °C
- ✓ Humedad relativa: entre 50% y 70%.
- ✓ Se realizara dos actualizaciones por año.

d) Exigen nuevos planes optimización a corto plazo.

e) Se mejorara la capacidad flujo, visibilidad y disminuirá los accidentes ocupacionales.

4.- Estándar

Ingreso y ubicación de medicamentos. (Calidad)

Objetivo

Cumplir con recepción técnica y administrativa.

Requisitos

a) Responsables de bodega hace la entrega al químico farmacéutico.

b) El químico farmacéutico hace el ingreso de la medicación recibida al sistema.

c) Antes de ubicar en las perchas se revisa las fechas de caducidad y lote.

d) El auxiliar de farmacia junto con el químico farmacéutico realizan el conteo correspondiente y ubicación en sus respectivos lugares.

- ✓ Realizar una evaluación se está manejando con este proceso.
- ✓ Verificar las condiciones de almacenamiento si cumple son las condiciones del fabricante.
- ✓ Antes de almacenar verificar si espacio designado se encuentra limpio.
- ✓ En ningún momento se debe colocar medicamento en piso y menos en lugares húmedos pierden su principio activo.

5.- Estándar

Control de stock y fechas de caducidad (Calidad)

Objetivo

Cumplir con la dispensación adecuada de la medicación tomando en cuenta el sistema de FEFO.

Requisitos

a) Verificar los medicamentos próximos a caducar para mayor seguridad mensualmente.

b) Poner en primer lugar para su inmediata dispensación y no se quede como medicamento hueso.

c) En caso de detectar medicamentos próximos a caducar tiene 60 días para dar aviso a las autoridades correspondientes.

- ✓ Realizar reportes mensuales de los medicamentos próximos a caducar.
- ✓ Realizar una lista de medicamentos con 6 meses de anticipación para realizar su entrega inmediata.
- ✓ Se evaluara mensualmente para cumplir con los procesos.

6.- Estándar

Inventarios diarios de la recetas en general.

Objetivo

Mantener un control de recetas y físico (Eficiencia)

Requisitos

a) Realizar inventarios diarios de recetas de consulta externa y emergencias.

b) Mantener un indicador de salida de la medicación.

c) El conteo físico se realizara una vez por mes para mayor exactitud.

d) Se tomara por semana por lo menos 5 medicamentos para realizar el conteo físico.

e) El auxiliar de farmacias debe contar y separar en orden alfabético.

f) El químico farmacéutico con las recetas ya listas y contabilizadas solo realiza el ingreso a la plataforma del MSP.

- ✓ Exactitud de medicamentos junto con las recetas recibidas.
- ✓ Mejorar el conteo de recetas diarias.

7.- Estándar

Orden y limpieza (Calidad)

Objetivo

Mantener limpio y ordenado los lugares de almacenamiento y pechaje.

Requisitos

a) Actualizar el plan o actividades de limpieza por el centro de salud.

b) Por lo menos 3 veces por semana se limpien las perchas y escritorios.

c) Se retire la basura tres veces al día.

d) Trapear tres veces por semana.

e) Limpiar los pisos una vez por día y si es necesario dos veces por día.

- ✓ Mantener limpio y en orden la farmacia.
- ✓ Se ha implementado un nuevo palan de actividades para que pueda cumplir con la limpieza en la farmacia.
- ✓ Se calificara la eficacia de limpieza y las tareas realizadas diariamente.

CAPITULO VI

6.01 Recursos

Los recursos utilizados corresponden al autor con autogestión y la colaboración Químico Farmacéutico y el apoyo de todo el centro de salud.

Tabla N° 7

Recursos

Recursos	Descripción
a) Humanos	Asesoría del tutor del ITSCO Estudiante Directora del centro de salud ✓ Doctores de las diferentes especialidades ✓ Enfermeras ✓ Auxiliares Químico Farmacéutico Auxiliar de Farmacias Usuarios
b) Físicos	✓ Centro de salud ✓ Guía y recepción de medicamentos del MSP. ✓ Normas y directrices del MSP.
c) Técnicos	✓ Computadora ✓ Copiadora ✓ Infocus

Elaborado por: Jessica Yungan

6.02 Presupuesto

Los recursos utilizados para desarrollar el manual la parte más importante en este proceso es el apoyo y colaboración de todo el centro de salud Nº1 "Centro histórico"

Tabla N° 8

Presupuesto

Detalle	Costos
Encuestas (copias)	$ 15,66
lapicero	$ 4.25
Impresiones	$ 40.00
Internet	$ 45.00
Carpetas	$ 2,25
Anillados	$ 15.00
3 resmas de papel BOND	$ 10,50
Seminario de profesionalización y graduación	$ 741, 44
Computadora	$ 450.00
Impresora	$ 270.00
Copiadora	$ 300.00
Infocus	$ 30.00
Tiempo del estudiante	$ 180.00
Empastados	$ 20.00
Optativas de Lenguaje y comunicación	$ 40.00
TOTAL	$ 2 164.44

Elaborado por: Jessica Yungan

Tabla N° 9

6.03 Cronograma

Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Semanas / Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema	x																											
Análisis del problema		x																										
Formulación del problema		x																										
Presentación del problema			x																									
Entrega del formulario 001			x																									
Corrección del tema				x																								
Nueva entrega del formulario 001				x																								
Aprobación del tema					x																							
Entrega del formulario 002					x																							
Entrega del formulario 003					x																							
Presentación con el tutor						x																						
Presentación del primer capitulo						x																						

Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Semanas / Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realización de las encuestas						x	x	x																				
Entrega del primer informe Capítulo I							x																					
Presentación del segundo del capitulo								x																				
Corrección del capítulo II									x																			
Entrega del capítulo II										x																		
Revisión del capítulo por el doctor											x																	
Presentación del tercer capítulo													x															
Corrección del capítulo III														x														
Entrega del informe del capítulo III														x														
Presentación del cuarto capítulo															x													

Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Semanas / Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Corrección del IV capítulo																**x**												
Presentación del V capítulo																x												
Corrección del V capítulo																	x											
Entrega del informe del capítulo V																		x										
Presentación del Sexto capítulo																		x										
Corrección del VI capítulo																			x									
Entrega del informe del VI capítulo																			x									
Correcciones respectivas de la tesis																				x								
Corrección del manual																					x							
Entrega completa de la tesis al tutor																						x						
Entrega al lector																							x					
Entrega aprobada por el tutor y lector																								x				

Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Semanas / Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de empastados y anillados																								x				
Seminario de profesionalización																									x			
Fechas de la defensa de tesis																										x		
Defensa de tesis																												x

Elaborado por: Jessica Yungan

CAPITULO VII

7.01 Conclusiones

Una vez realizada la investigación sobre el servicio farmacéutico en el centro de salud N°1 se ha obtenido las siguientes conclusiones.

Con los procesos levantados se llegó a optimizar los recursos humanos de la farmacia con mayor eficiencia y se facilitó el conocimiento de los procesos y procedimientos hacia el auxiliar y químico farmacéutico de dicho lugar, es decir que se mejoró- el proceso de dispensación y otras áreas que carecían de procesos.

Se logró obtener una mejor comunicación y atención con los usuarios, de tal forma que ellos tendrán la confianza de regresar a dicha institución, debido a que la comunicación es muy importante en el momento de brindar un servicio.

A lo largo de esta investigación se llegó a visibilizar que los manuales de procesos y procedimientos son muy indispensables para cualquier organización, gracias a estos documentos se logra la mayor eficiencia, en la atención, servicio, recursos humanos y financieros, dicho de otra manera con estos procesos llegan a un mismo fin o conocimiento de la empresa, organización o institución.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda al ministerio de Salud pública del Ecuador que se tome en consideración este manual de procesos y procedimientos del servicio a los usuarios internos y externos para que de esta manera puedan estandarizar las actividades y servicios prestados en la cartera se servicios del M.S.P.

Se recomienda al auxiliar de farmacias del centro de salud N°1 adopte la propuesta del manual para mejorar el proceso de dispensación, aunque esta acción implique a la contratación del nuevo personal, ya que traerá nuevos beneficios y generar mayor eficiencia en todos los procesos debido a que la institución tendría responsabilidades bien definidas.

Se recomienda a la directora del centro de salud que siga apoyando los proyectos de innovación para seguir mejorando los procesos de atención en todo el área de salud N°1, es decir que los profesionales de la salud también pueda colaborar para una próxima investigación y mas no sea un dificultad sino un apoyo para los investigadores y beneficio de todos los involucrados de este plan de cambio.

8. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Guía y recepción de medicamentos en el ministerio de salud pública (Diciembre-2009), ministra de salud pública Carolina Chang.
- ✓ (Farmaceuticos, 2014), Buenas prácticas en farmacias comunitarias en España: Marco legal, funciones y obligaciones de la farmacia comunitaria disponible en: http://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Documents/Buenas-Practicas-Profesionales.pdf
- ✓ (Dr.Parra, 2014), historia del servicio farmacéutico entrevista realizada en el centro de salud N°1 "Centro histórico".
- ✓ (Manual de procesos y procedimientos Perspectiva de los uaurios , 2010).
- ✓ (Andrade, 2012), Guía de manuales de procesos y procedimientos en farmacias.
- ✓ (Pública, 2013), Clausura de Distribuidora BigPharma, disponible en: http://www.salud.gob.ec/tag/ley-organica-de-salud/
- ✓ (Ecuador, 2002).Funcionamiento del sistema de salud del Ecuador capitulo IV, Art. Ley y en el código de salud disponible en:

http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf

- ✓ (Gonzalez, 2010), Atención Farmacéutica en la farmacia comunitaria disponible en: http://es.slideshare.net/fabioalberto/la-atencin-farmacutica-en-la-farmacia-comunitaria
- ✓ (Giron, 1997), Atención farmacéutica al paciente ambulatorio, guía para desarrollar los servicios farmacéuticos disponible en: http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/ops/afambulatorio.pdf
- ✓ (Holanda, 2006), Desarrollo de la práctica farmacéutica centra en la atención paciente disponible en: http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s14094s/s14094s.pdf
- ✓ (Wikipedia, 2013), atención farmacéutica.
- ✓ (Luna, 2012), Manual de procesos y procedimientos del departamento de farmacias.
- ✓ (Federation, 1992), Buenas Prácticas en Farmacias comunitarias, directrices conjuntas del OMS. Estándares para la calidad de servicio farmacéutico disponible en: apps.who.int/medicinedocs/documents/s14094s/s14094s.pdf
- ✓ (Mundial, 2002), Mundial, Asamblea general de Asociación Médica de Chile disponible en: http://www.anmat.gov.ar/fna/Buenas_Practicas_Farmac_Farmacia_Oficinal.pdf

9.ANEXOS

Tabla N° 10

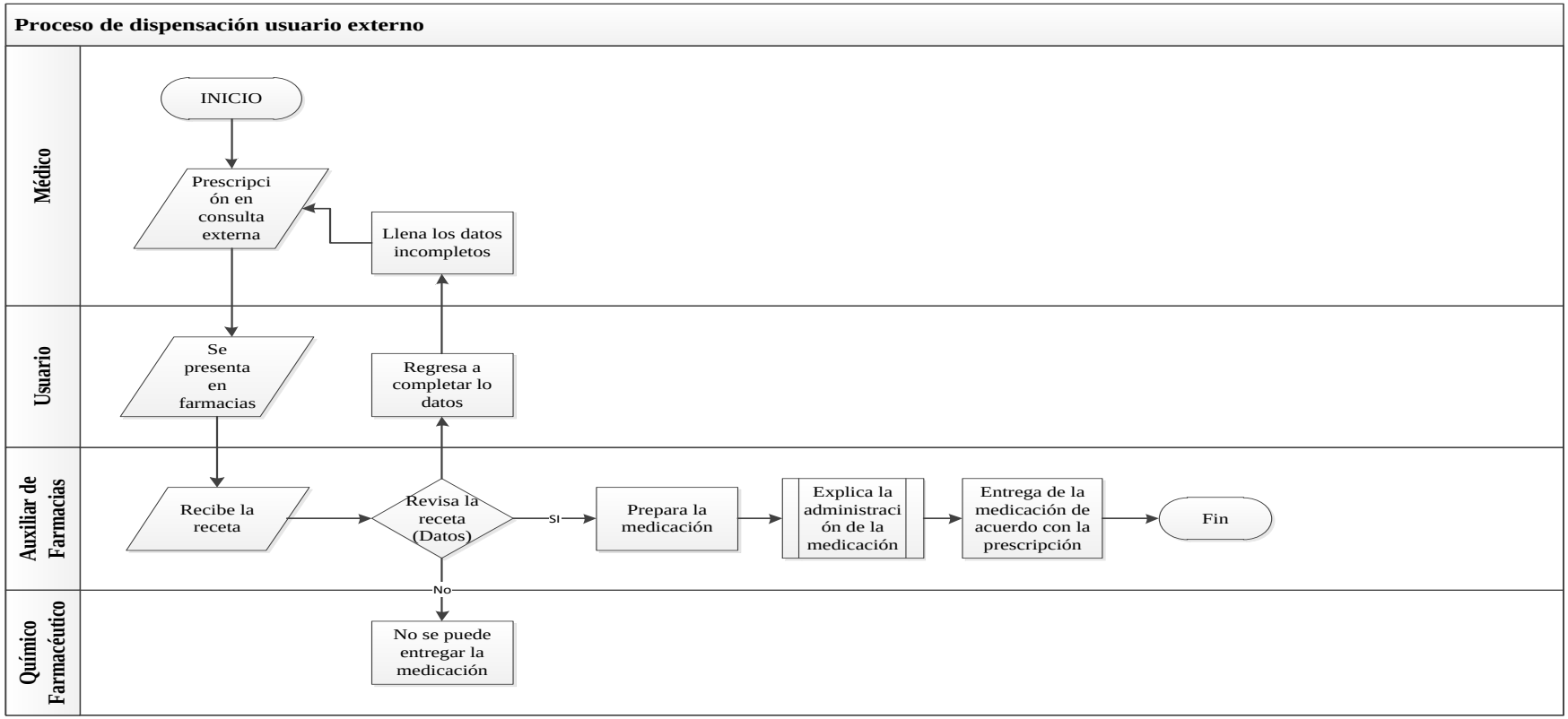
Anexo 1: Matriz de análisis de los involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Usuario interno	Mejorar los procesos en la entrega de medicación	Quejas de los usuarios externos	Apoyo de la directora	Conocer los procesos de atención	No existe la información necesaria	Recetas bien prescritas y firmadas
Usuario externo	Recibir un servicio de calidad	Despacho de recetas incompletas	Artículos del MSP (Ministerio de salud pública)	Obtener un servicio de calidad junto con el departamento de farmacias	Usuarios insatisfechos con la atención recibida	
Directora	Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios	Quejas a diario x los usuarios	Colaboración de tos el centro de salud	Conocer los nuevos procesos de mejora	Reclamos y peleas diarias en la oficina de la directora	Comunicación de los usuarios internos y externos
Químico Farmacéutico	Mejorar el stock de medicamentos	Dispensación de rectas incompletas	Disposición de información de cada uno de los procesos realizados actualmente (normas y directrices)	Mejorar los procesos y procedimientos actuales, para un servicio de calidad	Insatisfacción de los usuarios	
Auxiliar de farmacias	Reducir los reclamos de los usuarios	Inconformidad de los usuarios externos	Colaboración de los departamentos de salud	Conocer los procesos y emplearlos con su respectivo orden	No hay colaboración por los usuarios externos	Seguir paso a paso cada uno de los procesos
M.S.P. (Ministerio de salud pública)	Centros de salud eficientes y eficaces	Usuarios inconformes con la nueva salud pública	Normas y directrices del MSP del Ecuador	Disponer de un manual de procesos para la atención farmacéutica	Usuarios no están conformes con los procesos de servicio farmacéutico	
Investigador	Realizar nuevos procesos para mejorar	Procesos mal realizados en cada de una de las actividades de la farmacia	Apoyo de la directora por ende de todo el centro de salud.	Realizar nuevos procesos y mejorar los que ya se están manejando actualmente.	No existe un manual que justifiquen los procesos que realizan en la actualidad	Entregar un manual con los procesos y procedimientos

Elaborado por: Jessica Yungan

Gráfico N° 10

Anexo 2: Proceso de dispensación usuarios externos (Auxiliar de Farmacias)

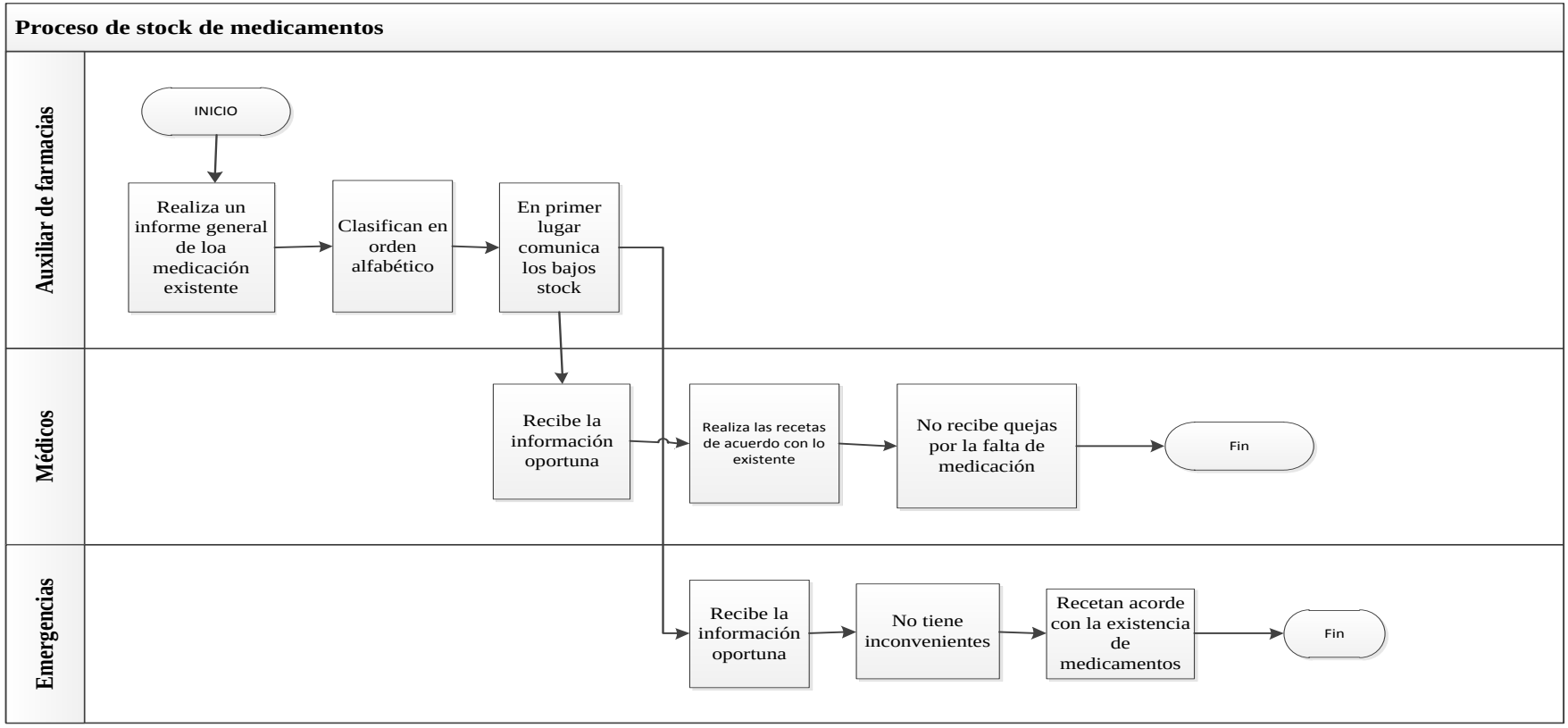


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 11

Anexo N° 3: Actividad # 2 Procesos de stock de medicamentos (Auxiliar de Farmacias)

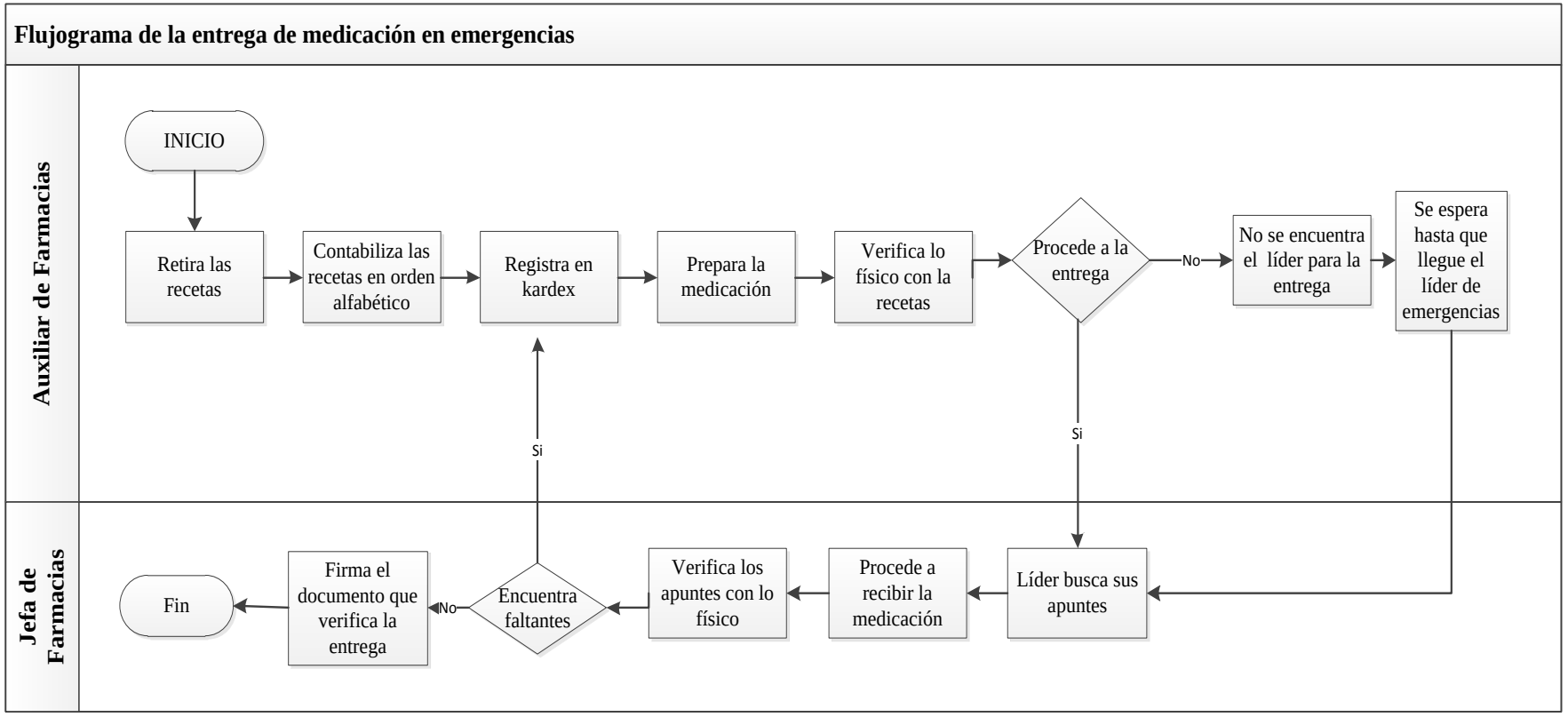


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 12

Anexo N° 4: Actividad #3 Flujograma de entrega de medicación en emergencias

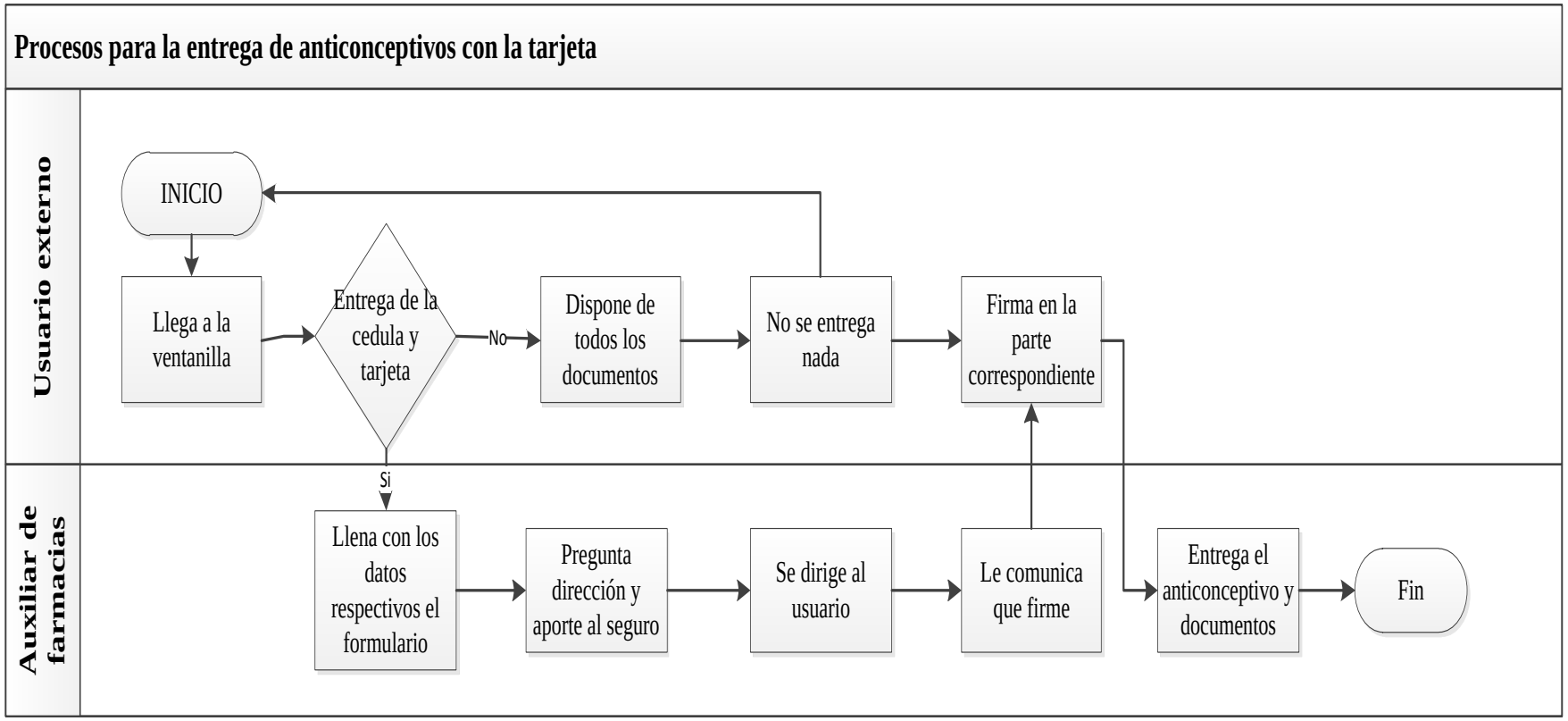


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 13

Anexo N° 5: Actividad # 4 Proceso para la entrega de anticonceptivos con la tarjeta.

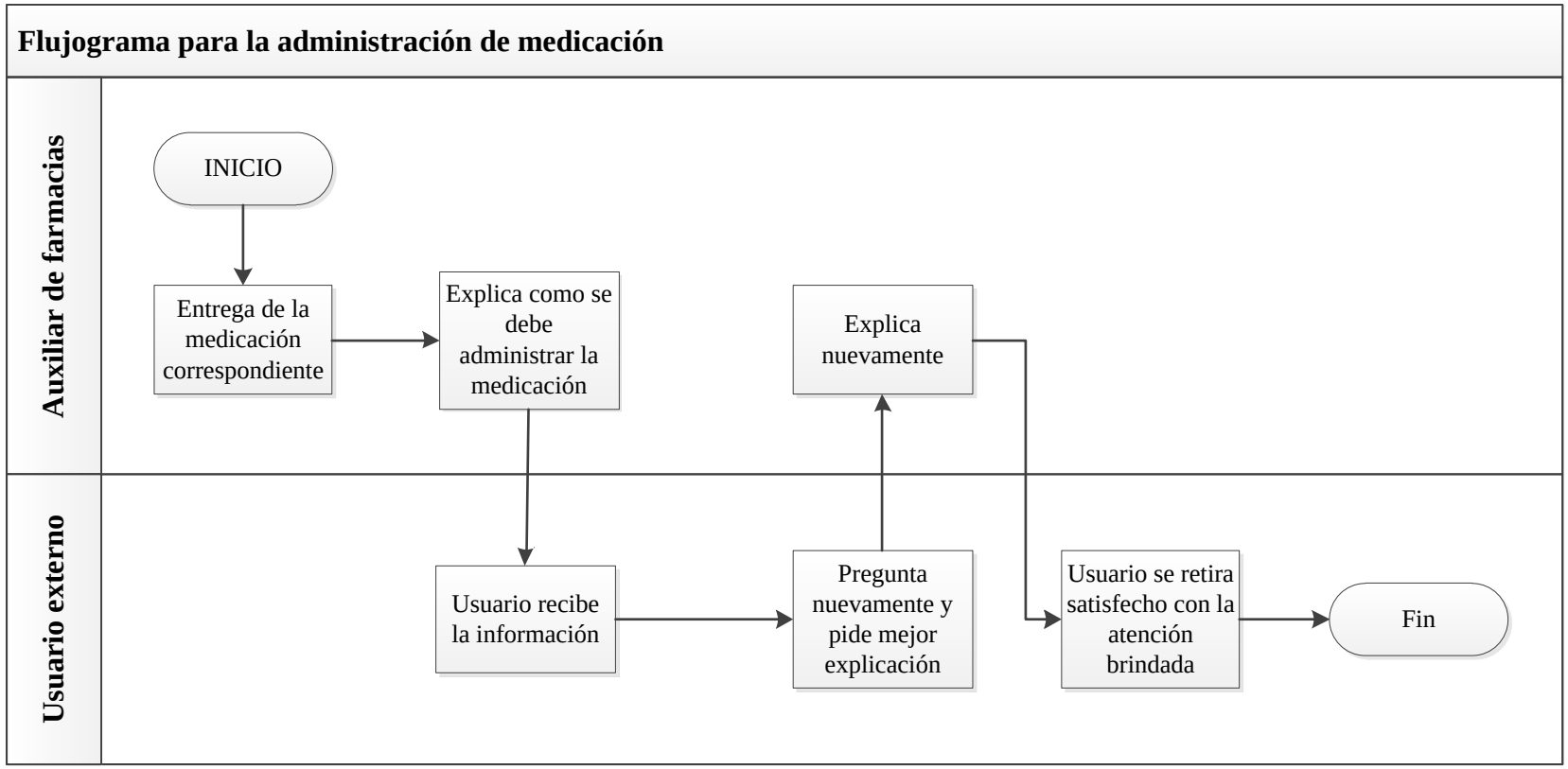


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 14

Anexo N° 6: Actividad # 5 Administración de la medicación

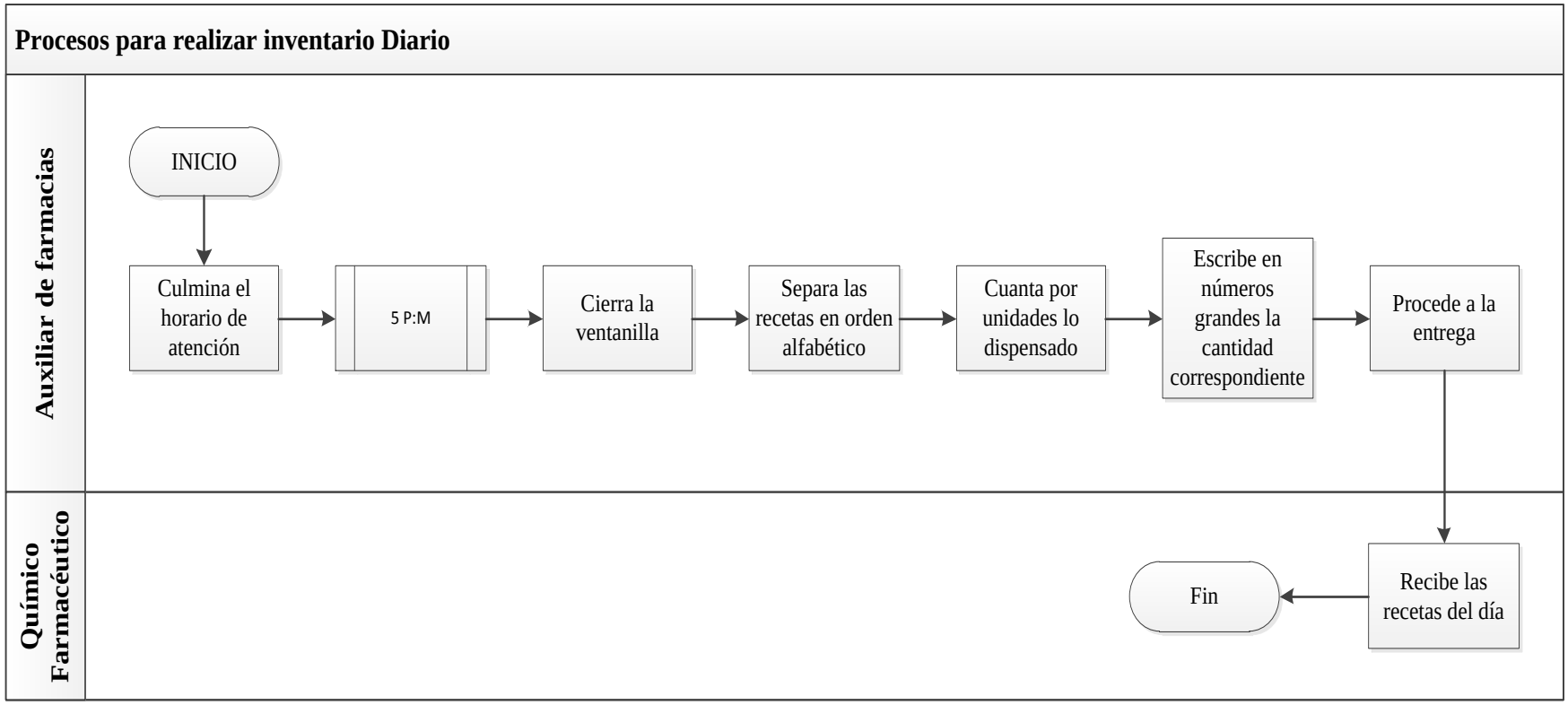


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 15

Anexo N° 7: Actividad # 6 Procesos para realizar inventario diario

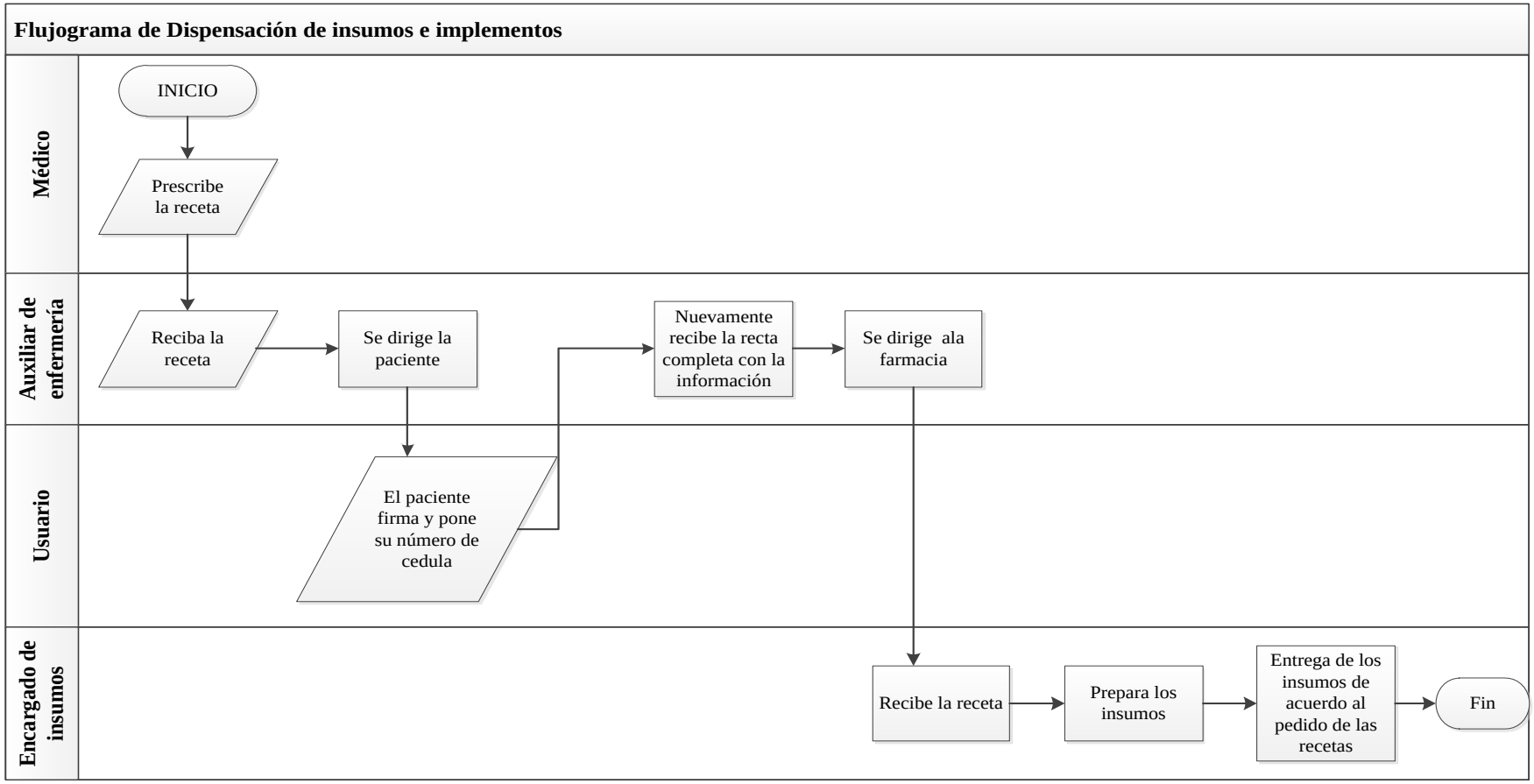


Elaborado por: Jessica Yungan

Fuente: Químico Farmacéutico del centro de salud N°1 D.M.Q.

Gráfico N° 16

Anexo N° 8: Pasos de encargada de insumos e implementos



Elaborado por: Jessica Yungan

Anexo 2: Encuesta de usuarios internos

Gracias por realizar la encuesta "satisfacción al usuario". No tardara más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar el Servicio de Farmacia en el Área de Salud Nº 1. Los datos y la información que se obtenga se guardara con absoluta confidencialidad.

Edad:
Nº _____ ☐ ☐
Sexo: M F

1.- ¿A qué servicio médico acude al centro de Salud Nº 1?

- Ginecología _____
- ITS _____
- Emergencias _____
- Laboratorio _____
- Medicina Externa _____
- Odontología _____
- Pediatría _____
- Vacunación _____

2.- ¿Cómo es la atención del personal que labora en el servicio de farmacia?

Muy bien ___ Bueno ___ Regular ___ Mala ___

3.- ¿Cómo le trataron al momento de retirar sus medicamentos o insumos?

Muy bien ___ Bueno ___ Regular ___ Mala ___

4.- ¿Le dieron una guía sobre el uso y almacenamiento de los medicamentos que recibe en esta farmacia?

Sí ___ No ____

5.- ¿Le dieron explicación sobre el uso de los medicamentos que utiliza habitualmente o de otros que se encuentre tomando?

Sí ___ No ____

6.- ¿Obtiene todos los medicamentos necesarios?

Sí ___ No ____

7.- ¿Qué desearía que se le entregue en farmacias?

- Entrega de insumos e implementos
- Información sobre el uso de medicamentos que retira
- Seguimiento sobre cómo va su tratamiento
- Otros. **Qué?**_____

8.- ¿Quiera qué la hora atención del servicio de farmacia se extienda?

Sí ___ No ____

Hasta que hora. _____

9.- ¿Ha cumplido sus expectativas el Servicio de Farmacia del Área de salud Nº1?

Sí ___ No ____

GRACIAS POR SU TIEMPO Y ATENCIÓN

Anexo 3: Encuesta usuarios externos

Encuesta para verificar la "satisfacción del usuario" en cuanto al servicio brindado por el Centro de Salud Nº 1

Estimados señores (ras) profesionales de Salud del Centro de Salud Nº 1, estamos interesados en conocer su opinión sobre la Atención del Servicio de Farmacia brindada, todos los datos e información serán guardados con absoluta confidencialidad.

1.- ¿Sus necesidades, las que dependen del servicio de Farmacia, son atendidas?
Sí ___ No ___

Por qué?

_____
____

2.- ¿De acuerdo al modelo de atención que se brinda en esta unidad, que cambios, de acuerdo a su opinión, requiere el Servicio de Farmacia?

_____
_____

3.- ¿Está satisfecho?
Completamente ___ A veces ___ No Satisfecho ___

4.- ¿Posibles recomendaciones para mejorar el servicio de farmacia?

_____
_____

5.- ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Servicio de Seguimiento de la Terapia con medicamentos a los usuarios que así lo requieran o que a juicio de los prescriptores lo requieran?
Sí ___ No ___

GRACIAS POR SU TIEMPO Y ATENCIÓN

Anexo: 4 Resultados de Encuestas

USUARIO INTERNO

Datos estadísticos de las encuestas realizadas en el Centro de salud Nº 1

Profesionales de la salud

Ginecología: **5**

Pediatría: **4**

Medicina Interna: **3**

ITS: **2**

Enfermeras: **1**

Emergencias: **5**

Odontología: **3**

1.- ¿Sus necesidades, las que dependen del servicio de Farmacia, son atendidas?

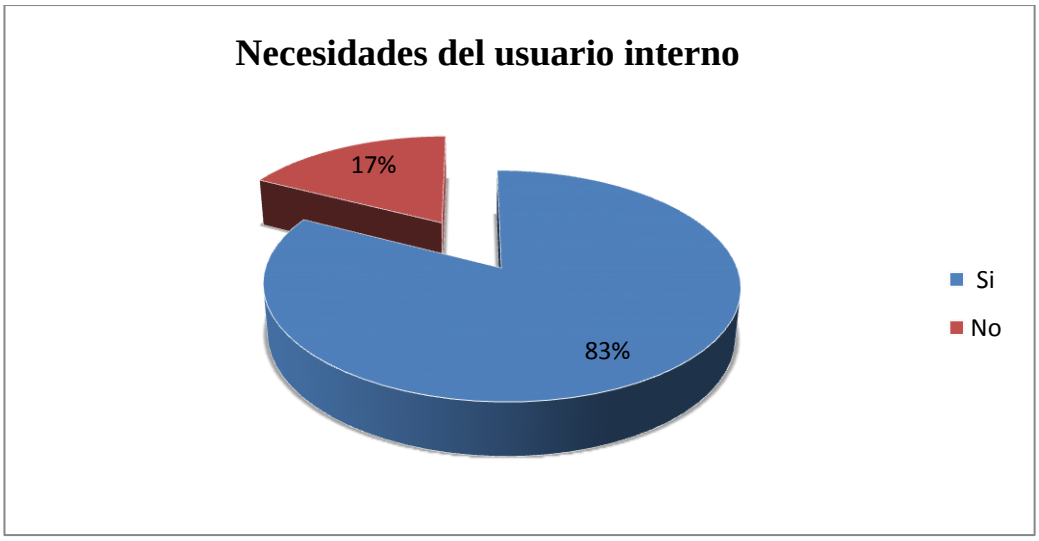


Gráfico N° 17. Encuesta usuarios Internos pregunta 1

Elaborado por: Jessica Yungan

Por qué?

Si

Dispone todos los medicamentos

Los últimos meses atiende todo el día

Si se compra a tiempo los medicamentos.

No

No hay toda la medicación que debería existir únicamente lo del cuadro nacional del Msp

No hay medicamento cuando lo necesitamos

2.- ¿De acuerdo al modelo de atención que se brinda en esta unidad, que cambios, de acuerdo a su opinión, requiere el Servicio de Farmacia?

* Listado de medicamentos en orden alfabético **(uno)**

* Variedad de medicamentos **(dos)**

* Que funcione las 24 horas del día **(seis)**

Incorporar nueva medicación en el cuadro nacional básico de medicamentos **(uno)**

Si se pude hacer una receta por todos los medicamentos. **(Uno)**

*Mucha paciencia **(uno)**

Para el usuario interno revisión periódica de mecanismo de acción farmacoquinesis de los fármacos más utilizados **(uno)**

*Computaricen el sistema de medicamentos. **(Cinco)**

* Personal exclusivo para el botiquín de emergencias **(uno)**

* Aumentar el stock de medicamentos **(uno)**

Total de 20 encuestas respondidas y 3 no respondieron

3.- ¿Está satisfecho?

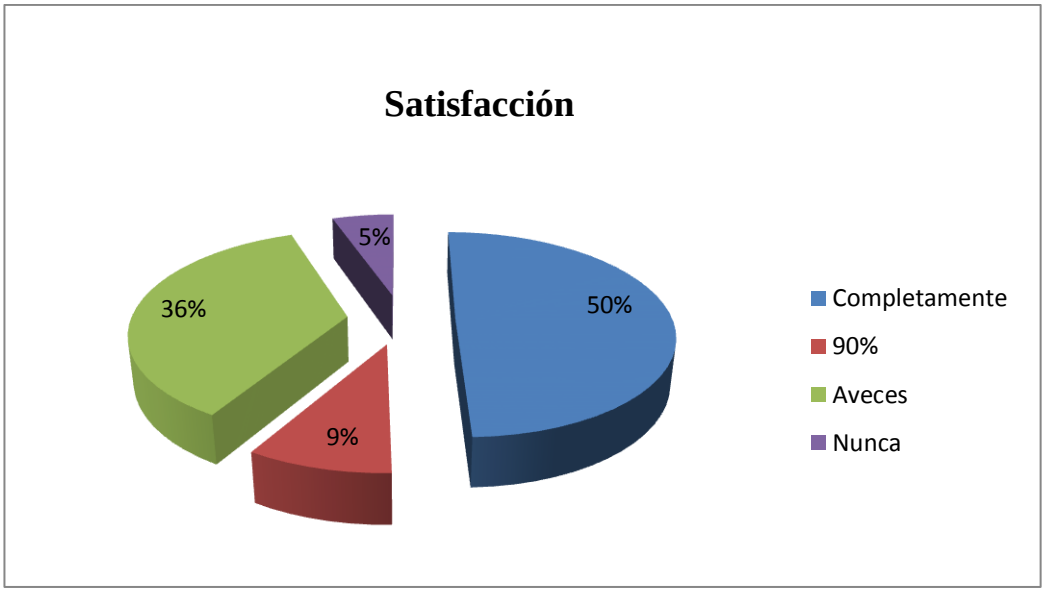


Gráfico N° 18.Encuesta usuarios Internos pregunta 3

Elaborado por: Jessica Yungan

4.- ¿Posibles recomendaciones para mejorar el servicio de farmacia?

*Actualización de medicamentos **(ocho)**

Incrementar productos nuevos **(tres)**

* Ninguna **(cinco)**

* Aumentar el personal para extender su horario y así puedan atender la 24 horas. **(Dos)**

* Enviar guía de fármacos Del cuadro nacional Básico **(seis)**

* Rotular el sitio de farmacias **(dos)**

*Si se podría realizar la gestión para implementar sistema computarizado **(uno)**

* Extender el horario 24 horas.**(cinco)**

5.- ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Servicio de Seguimiento de la Terapia con medicamentos a los usuarios que así lo requieran o que a juicio de los prescriptores lo requieran?

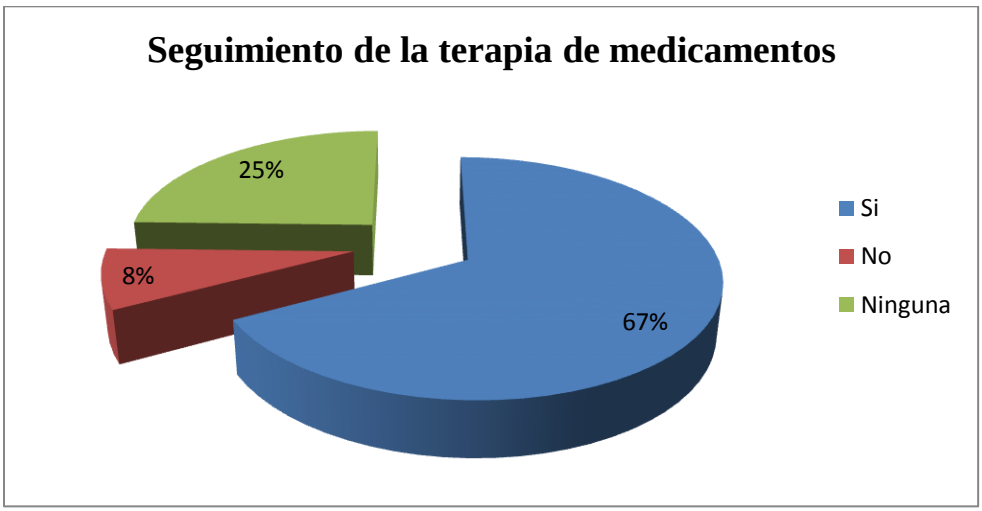


Gráfico N° 19.Encuesta usuarios Internos pregunta 5

Elaborado por: Jessica Yungan

Anexo 5: Resultados de Encuestas Indicadores

USUARIO EXTERNO

Datos estadísticos de las encuestas realizadas en el Centro de salud Nº 1

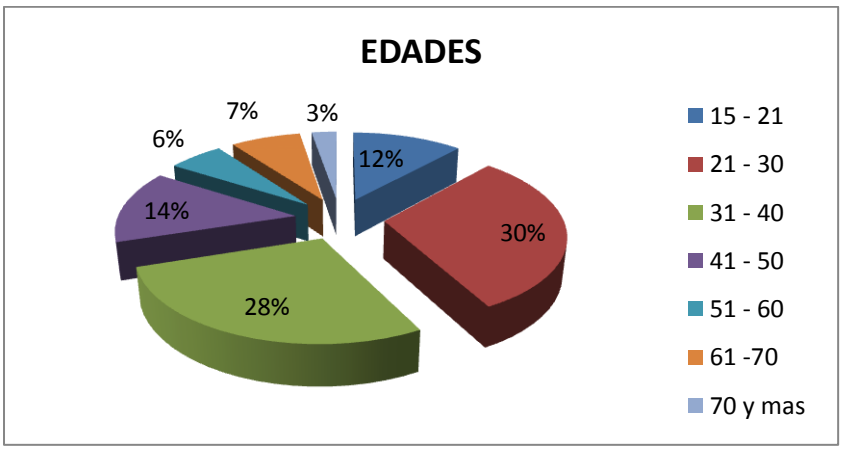


Gráfico N° 20.Encuesta Usuarios Externos Indicador 1

Elaborado por: Jessica Yungan

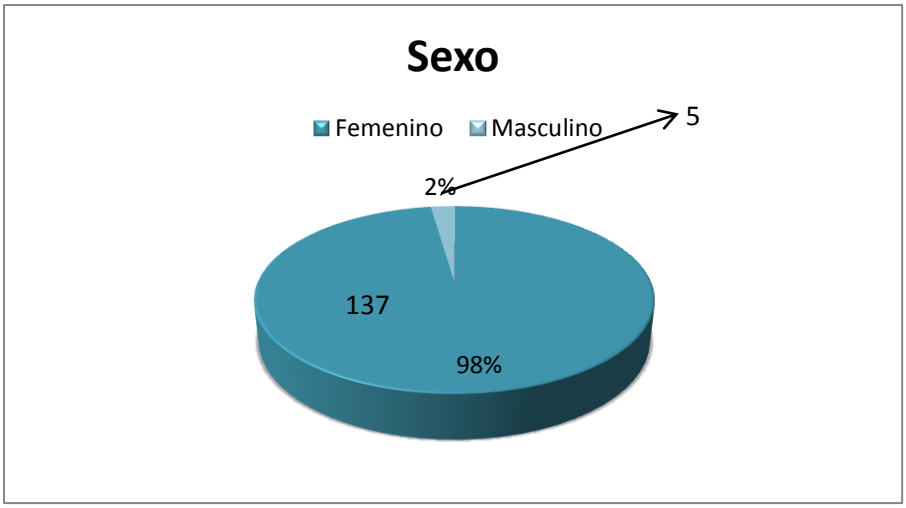


Gráfico N° 21.Encuesta Usuarios Externos Indicador 2

Elaborado por: Jessica Yungan

Anexo 6: Resultados de Encuestas

1.- ¿A qué servicio médico acude al centro de Salud Nº 1?

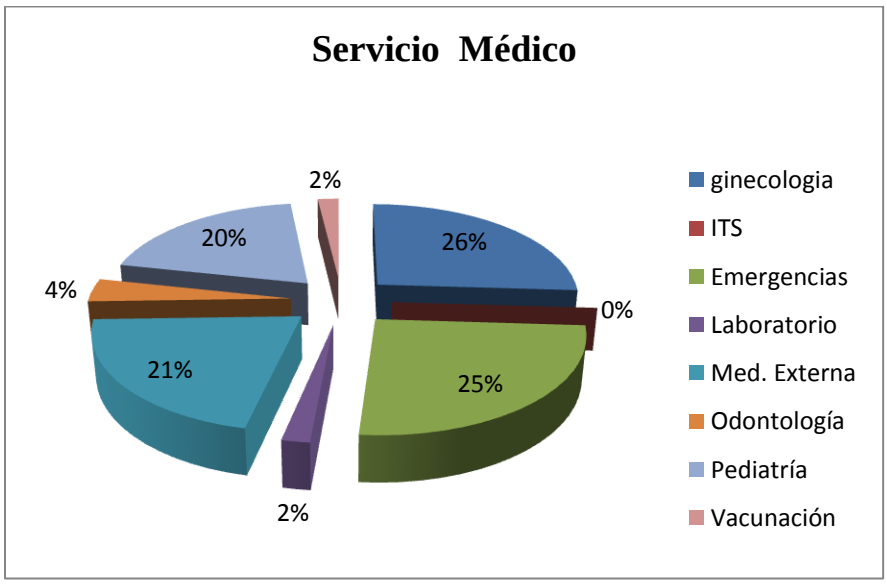


Gráfico N° 22.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 1

Elaborado por: Jessica Yungan

2.- ¿Cómo es la atención del personal que labora en el servicio de farmacia?

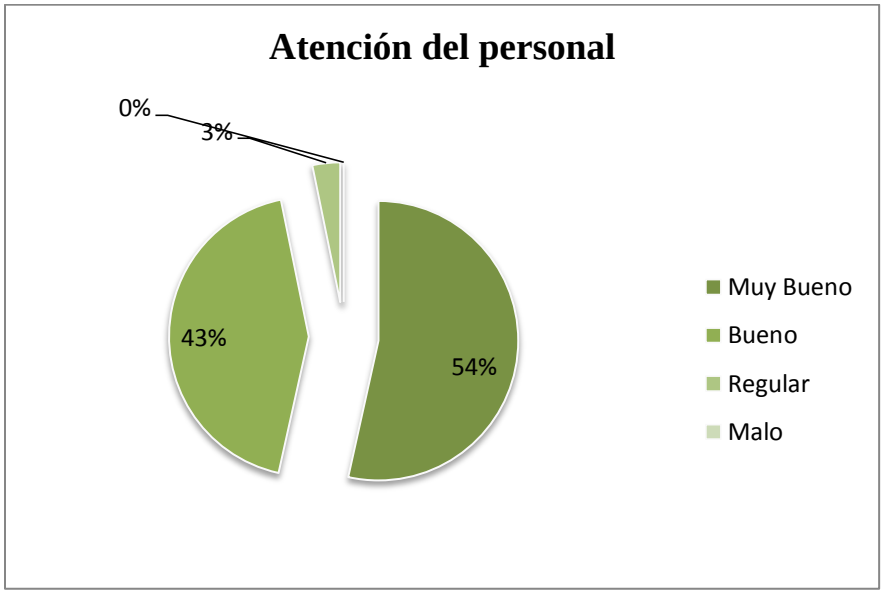


Gráfico N° 23.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 2

Elaborado por: Jessica Yungan

3.- ¿Cómo le trataron al momento de retirar sus medicamentos o insumos?

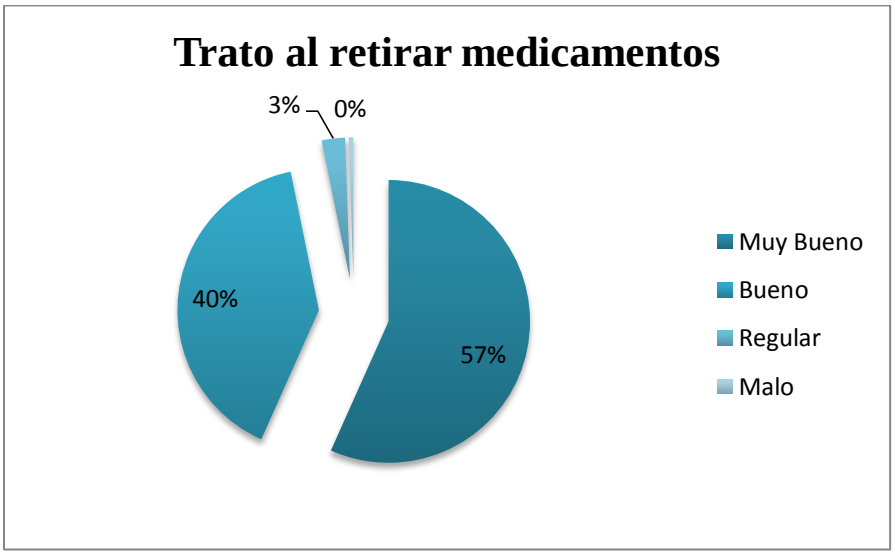


Gráfico N° 24.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 3

Elaborado por: Jessica Yungan

4.- ¿Le dieron una guía sobre el uso y almacenamiento de los medicamentos que recibe en esta farmacia?

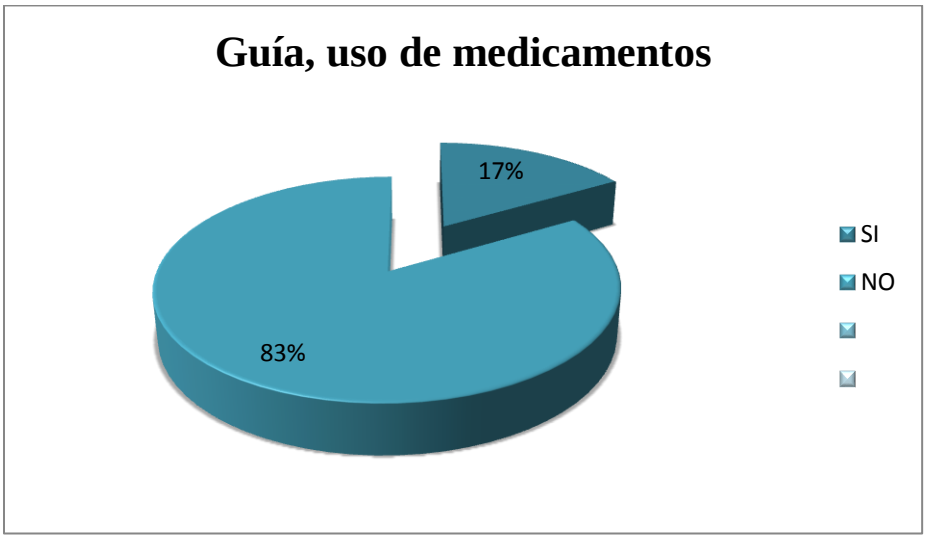


Gráfico N° 25.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 4

Elaborado por: Jessica Yungan

5.- ¿Le dieron explicación sobre el uso de los medicamentos que utiliza habitualmente o de otros que se encuentre tomando?

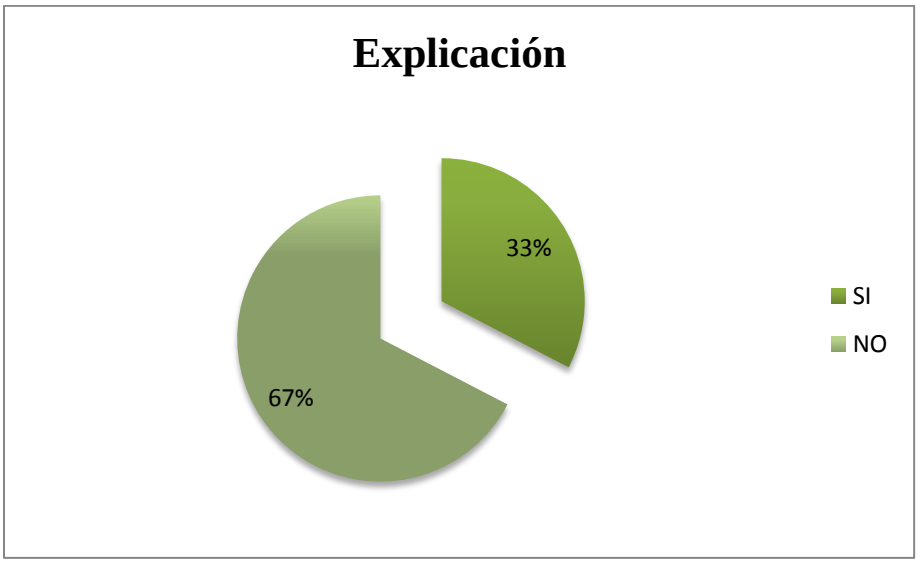


Gráfico N° 26.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 5

Elaborado por: Jessica Yungan

6.- ¿Obtiene todos los medicamentos necesarios?

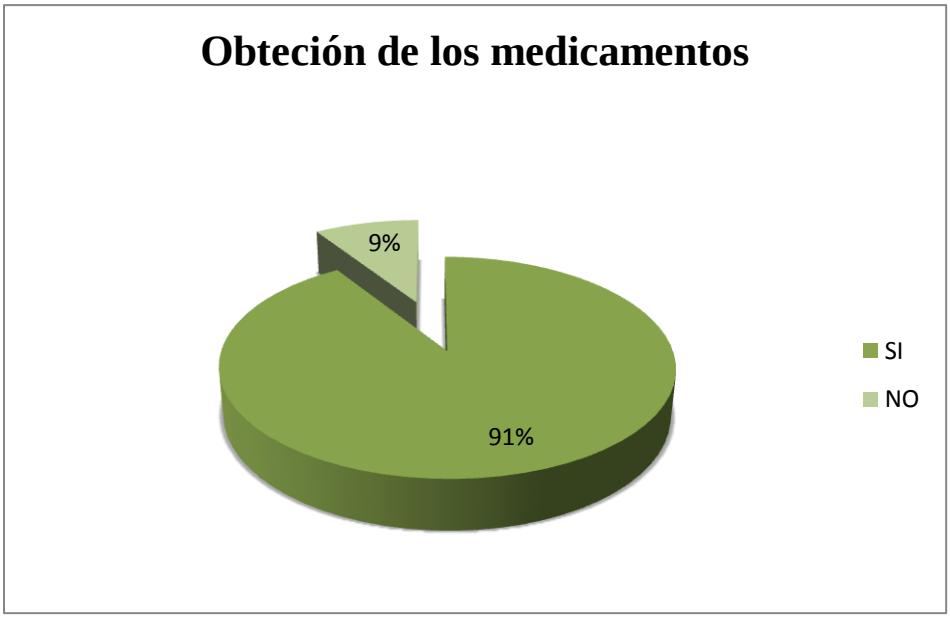


Gráfico N° 27.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 6

Elaborado por: Jessica Yungan

7.- ¿Qué desearía que se le entregue en farmacias?

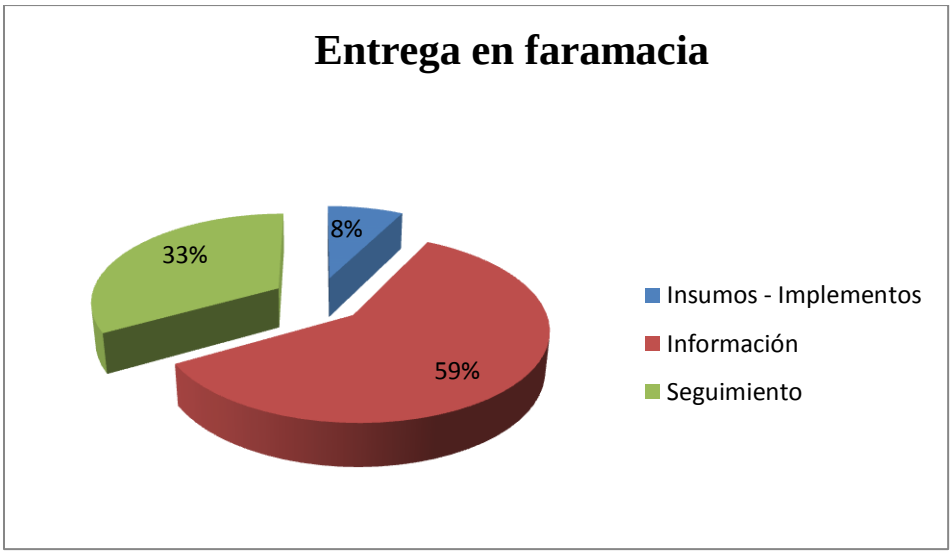


Gráfico N° 28.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 7

Elaborado por: Jessica Yungan

8.- ¿Quiera qué la hora atención del servicio de farmacia se extienda?

Gráfico N° 29.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 8

Elaborado por: Jessica Yungan

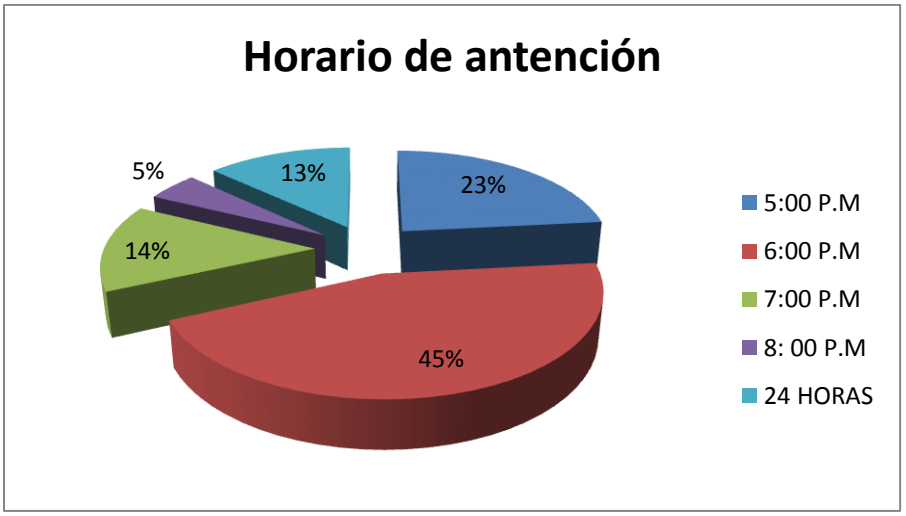


Gráfico N° 30.Horario de atención de la pregunta 8

Elaborado por: Jessica Yungan

9.- ¿Ha cumplido sus expectativas el Servicio de Farmacia del Área de salud Nº1?

Gráfico N° 31.Resultado de encuestas Usuarios Externos pregunta 9

Elaborado por: Jessica Yungan