



CARRERA DE ADMINISTRACION DE FARMACIAS

“IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E
INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA
CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN”

Proyectos de I+D+I previa a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de
Boticas y Farmacias

Autor: Barahona Meza Irene Gabriela

Tutor: Msc. Marcelo Morocho

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA

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

IRENE GABRIELA BARAHONA MEZA

1725091159

CESION DE DERECHOS

Yo, Irene Gabriela Barahona Meza alumna 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"

1725091159

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por permitirme culminar una etapa más de mi vida, a mis padres por haberme apoyado en el trascurso de mi preparación para llegar hacer una profesional y por nunca dejarme caer, a mi esposo por estar a mi lado apoyándome caritativamente a todas aquellas personas que de una u otro forma se interesaron por verme triunfar.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional

A mis hermanas por su calor filial

A mi esposo por su infinito amor

A mi tutor y lector por su paciencia

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

INDICE GENERAL

Declaratoria	ii
Cesion de derechos	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Indice general	vi
Indice de tablas.....	x
Indice de figuras	xiii
Resumen ejecutivo.....	xvi
Abstract.....	xvii
CAPITULO I	1
Contexto	1
Justificación.....	3
Definición Del Problema Central (Matriz T)	4
Análisis De La Matriz T.....	6
CAPITULO II	9
Mapeo De Involucrados	9
Matriz De Análisis De Involucrados.....	11

Análisis de la matriz de involucrados	15
CAPITULO III	18
Árbol de problemas	18
Análisis del árbol de problemas	20
Árbol de objetivos	20
Análisis del árbol de objetivos	22
CAPITULO IV	23
Matiz de Análisis de Alternativas	23
Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas	25
Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos	25
Análisis De La Matriz De Análisis De Impacto De Objetivos	27
Diagrama de Estrategias.....	28
Análisis del Diagrama de Estrategias.....	30
Matriz de Marco Lógico.....	30
CAPITULO V	33
Antecedentes	33
Descripción	35
Tipos de investigación.....	35
Técnica de la recolección de la información.....	36

Recolección de la información.....	39
Formulación	40
Tema.....	40
Objetivo general	40
Objetivos específicos	40
Justificación.....	41
Temas del manual	42
Procesos y Procedimientos de la Dispensación de un medicamento	43
Proceso y Procedimiento de la Dispensación de la Farmacia a los Pacientes	43
Proceso y Procedimiento de Dispensación de la farmacia a quirófano	53
Proceso y Procedimiento de Dispensación de medicamentos e insumos cuando se presenta una emergencia	60
Proceso y Procedimiento de Control de Inventario.....	63
CAPÍTULO VI	67
Recursos	67
Recurso tecnológico	67
Recurso humano.....	68
Recurso económico	68
Presupuesto	69

Presupuesto humano	69
Presupuesto tecnológico.....	70
Otros Gastos	70
Cronograma.....	71
CAPITULO VII.....	73
Conclusiones	73
Recomendaciones.....	74
Anexos	75
Encuesta	76
Tabulación De La Encuesta	78
Referencias.....	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	5
Matriz T: indica las fuerzas impulsadoras y las bloqueadoras que están afectando a la situación actual.	5
Tabla 2	10
Mapeo de Involucrados	10
Tabla 3	14
Matriz de Involucrados	14
Tabla 4	19
Árbol de problemas: causa y efecto	19
Tabla 5	21
Árbol de objetivos: finalidad, propósito y componente	21
Tabla 6	24
Matriz de análisis de alternativas: señala las diferentes alternativas que pueden llegar a ser estrategias del proyecto	24
Tabla 7	26
Matriz de análisis de impacto de objetivos: ayuda a identificar las mejoras para el proyecto	26
Tabla 8	29
Diagrama de estrategias: verificación del objetivo y las actividades que se desarrollan	29

Tabla 9	32
Matriz del marco lógico: se detalla la finalidad, indicadores, los medios de verificación y los supuestos que benefician al proyecto	32
Tabla 10	43
Procedimiento de dispensación de la farmacia a los pacientes	43
Tabla 11	53
Procedimiento de dispensación de la farmacia a quirófano	53
Tabla 12	60
Procedimiento para la dispensación de medicamentos e insumos cuando se presenta una emergencia	60
Tabla 13	63
Procedimiento para el control de inventario	63
Tabla 14	67
Recursos tecnológicos	67
Tabla 15	68
Recursos humanos	68
Tabla 16	68
Recursos económicos	68
Tabla 17	69
Presupuesto humano	69
Tabla 18	70
Presupuesto tecnológico	70

Tabla 19.....	70
Otros gastos	70
Tabla 20.....	71
Total, de gastos.....	71
Tabla 21.....	72
Cronograma de actividades	72
Tabla 22.....	78
Resultado de la pregunta uno de la encuesta.....	78
Tabla 23.....	79
Resultado de la pregunta dos de la encuesta	79
Tabla 24.....	80
Resultado de la pregunta tres de la encuesta	80
Tabla 25.....	81
Resultados de la pregunta cuatro de la encuesta	81
Tabla 26.....	82
Resultados de la pregunta cinco de la encuesta.....	82
Tabla 27.....	83
Resultado de la pregunta seis de la encuesta.....	83

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Recepción y validación de la prescripción.....	47
Figura 2 Interpretación de la prescripción.....	48
Figura 3 Selección de los medicamentos	50
Figura 4 Registro	51
Figura 5 Recepción de la prescripción	56
Figura 6 Selección de los productos para su entrega.....	57
Figura 7 Verificación de los medicamentos e insumos	58
Figura 8 Entrega en el coche de medicamentos	59
Figura 9 Kardex.....	62
Figura 10 Inventario	64
Figura 11: Interpretación de los resultados de la pregunta uno.....	78
Figura 12 Interpretación de resultados de la pregunta dos	79
Figura 13 Interpretación de resultados de la pregunta tres.....	80
Figura 14 Interpretación de resultados de la pregunta cuatro	81
Figura 15 Interpretación de resultados de la pregunta cinco.....	82
Figura 16 Interpretación de resultados de la pregunta seis	83

INDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1.....	44
Proceso de Dispensación de la farmacia a los pacientes	44
Flujograma 2.....	54
Proceso de dispensación de la farmacia a quirófano	54
Flujograma 3.....	61
Proceso de dispensación de medicamentos e insumos cuando se presenta una emergencia.....	61
Flujograma 4.....	65
Proceso de el control de inventario	65

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta	76
Anexo 2 Recepción Y Validación De La Prescripción	84
Anexo 3 Interpretación De La Prescripción	84
Anexo 4 Selección De Los Medicamentos.....	85
Anexo 5 Registro.....	85
Anexo 6 Registro De Medicinas	86
Anexo 7 Recepción De La Prescripción.....	86
Anexo 8 Selección De Los Productos	87
Anexo 9 Verificación De Los Medicamentos	87
Anexo 10 Entrega En El Coche De Medicamentos	88
Anexo 11 Kardex De Medicamentos De Emergencia.....	90
Anexo 12 Correcto Inventario	90

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Manual de Procesos y Procedimientos es un proyecto presentado como tesis, con el objetivo de mejorar los procesos y procedimientos de la farmacia central hacia las diferentes áreas de la Clínica el Batán el cual ayuda a los trabajadores a tener una entrega mejor, sin equivocaciones y una organización correcta, con el fin de obtener un resultado positivo que ayude a mejorar el problema disminuyendo tiempo y recursos, logrando una organización y distribución de calidad, oportuna y que permita disponer de todos los medicamentos necesarios que necesite cada área de la institución.

Logrando una mejora continua, beneficiando a la farmacia y trabajadores de la institución para que puedan realizar un trabajo eficaz sin que siga existiendo problemas laborales, equivocaciones, faltantes, mala distribución y organización.

ABSTRACT

EXECUTIVE SUMMARY

This Process and Procedures Manual is presented as a thesis project with the aim of improving the processes and procedures of the central pharmacy to the different areas of the Batan Clinic which helps workers to have better delivery without mistakes and proper organization in order to obtain a positive result to help improve the problem decreasing time and resources , achieving an organization and distribution of quality , timely, and that makes available all the necessary medicines need every area of the institution.

Achieving a continuous improvement , benefiting the pharmacy and workers of the institution so that they can perform an effective job without the continued existence of labor problems , mistakes , missing , poor distribution and organization.

CAPITULO I

1.01. Contexto

En una investigación el (Ministerio de Salud Pública, 2012) concluyo que:

La dispensación de medicamentos es el acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de los medicamentos como respuesta a la prescripción por un profesional autorizado, que incluye actividades específicas como el análisis de la prescripción médica, la preparación de las dosis que se deben administrar y la información necesaria para su adecuada utilización. El servicio de la Farmacia es responsable de la utilización adecuada de los medicamentos, lo que implica que no solo tiene responsabilidad en la selección, adquisición, almacenamiento y preparación de los mismos para su administración a los pacientes, sino también de la ejecución de actividades clínicas encaminadas para construir al logro de una farmacoterapia adecuada, a través del establecimiento de sistemas de distribución que garantice que los medicamentos lleguen a los pacientes de forma oportunidad, eficaz y segura. (párr.1)

Como expresa (Duque, s.f.)

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. (párr.2)

Según (Jimenez, 2006) concluyo que:

El servicio de Farmacia es responsable de la utilización segura y eficaz de los medicamentos en el hospital. Esto implica que no solo tiene la responsabilidad de seleccionar los medicamentos adecuados, adquiridos, almacenados, prepararlos y/o acondicionarlos para su administración al paciente, sino también de establecer un sistema de dispensación que garantice que los medicamentos lleguen a los pacientes de forma rápida, eficaz y segura. (p. 215)

La dispensación de medicamentos es importante especialmente en el área farmacéutica, porque no solo es parte de una institución también es parte de los pacientes, básicamente si un auxiliar de farmacia no sabe cómo manejar un medicamento, puede poner en peligro la vida del paciente como la estabilidad de la institución, el saber cómo dispensar un medicamento es fundamental porque en el

momento que se dispensa un medicamento hay que hacerlo de una manera eficaz y segura.

En la Clínica el Batán, en el área de farmacia no se cumple con los procesos adecuados para dispensar un medicamento y esto hace que se generen consecuencias como conflictos laborales, pérdidas de medicamentos, faltantes y entrega de medicación incorrecta, razón por la cual existe un bajo nivel de atención.

1.02. Justificación

La Clínica el Batan es una institución privada que brinda servicios de diferentes especialidades, también consta de un servicio farmacéutico, que tiene la función de dispensar medicamentos, insumos médicos y sustancias psicotrópicas a las respectivas áreas. Actualmente en la Clínica el Batan se observa grandes problemas de; pérdida de medicamentos, medicamentos caducados y entrega de medicamentos erróneos. Son problemas que impiden que los auxiliares del área de la farmacia y piso puedan realizar un buen trabajo. Esta problemática tiene relación directa con el desconocimiento de como dispensar un medicamento e insumo médico.

Este panorama planteado parece difícil de cambiar. Sin embargo, podría ser mejorado en general, poniendo en práctica los procesos de dispensación de un

medicamento con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y servicio tanto para las áreas de la unidad como para los pacientes.

Asimismo, la investigación da lugar a la implementación de un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos e insumos, que aporta una significativa información, porque un manual de procesos y procedimientos es un documento que describe las actividades que se debe seguir para la realización de las funciones en una empresa. Facilitan el control interno y la supervisión de los empleados, donde los jefes verifican si se está cumpliendo el trabajo

Si se logra fomentar el uso del manual en la farmacia y áreas correspondientes, permitirá aplicar correctamente cada uno de los procesos y procedimientos, posibilitando obtener una organización, almacenamiento y dispensación adecuada, generando el éxito en el área laboral de la clínica.

1.03. Definición Del Problema Central (Matriz T)

En esta matriz se describe el problema real que afecta a la institución; en una determinada población o área específica el cual arroja algunas variables; tiempo, espacio y alcance, adicional se determina la situación empeorada; es decir donde iría

la institución si el problema persiste y la situación mejorada; a donde iría la institución si se toma las medias correctas.

Tabla 1

Matriz T: indica las fuerzas impulsadoras y las bloqueadoras que están afectando a la situación actual.

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Inicial				Situación Ideal
Pérdidas económicas por el mal manejo y distribución de medicamentos e insumos	Falta de un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos				Adecuado manejo del manual de procesos y procedimientos de medicamentos generando rentabilidad para la empresa
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Espacio físico adecuado	4	4	5	5	No existe un manual de procesos y procedimientos para una adecuada dispensación de medicinas
Personal capacitado por la dueña de la farmacia	4	4	5	5	Desconocimiento del personal de procesos y procedimientos de como dispensar un medicamento
Se abastece con medicamentos las áreas de la farmacia	4	4	4	4	Falta de capacitaciones al personal de cada área de la clínica
Pedidos de medicamentos a tiempo	4	4	5	5	Desconocimiento de almacenamiento de medicamentos
Registro de inventario semanalmente	3	3	3	3	No se realiza el inventario correctamente por falta de supervisión

Elaborado por: Irene Barahona

1.03.01. Análisis De La Matriz T

En la matriz T (tabla 1) se puede identificar en detalle la situación actual de la farmacia y las diferentes áreas de la Clínica El Batán, permitiendo medir la intensidad de las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras, para buscar una solución que permita resolver los problemas.

Para poder medir las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras se hace mediante una escala del 1 al 5; un es bajo y cinco es alto; como está a continuación:

Rango de Calificación

- 1= Bajo
- 2= Medio Bajo
- 3= Medio
- 4= Medio Alto
- 5= Alto

En la matriz T se observa que la situación actual de la farmacia y áreas existentes es preocupante, por la falta de un manual de procesos y procedimientos para la dispensación de medicamentos. Hay variables que muestran dos situaciones

claramente, la primera de ellas es la situación empeorada, que es a donde la empresa no debe llegar porque representa pérdidas económicas por mal manejo y distribución de medicamentos e insumos, la segunda es la situación ideal, que es a donde la empresa debe llegar, por ejemplo, tener un adecuado manejo del manual de procesos y procedimientos de medicamentos que permita generar rentabilidad para la empresa.

Además, hay dos fuerzas; bloqueadoras e impulsadoras, la fuerza bloqueadora describe los errores que existen en el momento de dispensar un medicamento a las diferentes áreas de la clínica, a continuación, se describen cada uno:

- No existe un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicinas
- Desconocimiento del personal de procesos y procedimientos de como dispensar un medicamento
- Falta de capacitaciones al personal de cada área de la clínica.
- Desconocimiento de almacenamiento de medicamentos
- No se realiza inventario correctamente por falta de supervisión

La fuerza impulsadora describe lo que se desea lograr, a continuación, se describe cada uno:

- Espacio físico adecuado

- Se abastece con medicamentos las áreas de la farmacia
- Personal capacitado por la dueña de la farmacia
- Pedido de medicamentos a tiempo
- Registro de inventario mensualmente

Para evaluar cada uno de estas fuerzas, hay una escala del uno al cinco, el cinco significa que tiene un alto índice de cumplimiento, a continuación, se detalla las fuerzas que obtuvieron un alto puntaje, estas son:

- No existe un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicinas
- Desconocimiento de almacenamiento de medicamentos
- Desconocimiento del personal de procesos y procedimientos de como dispensar un medicamento

Por todos estos motivos la Clínica y la Farmacia se ven afectadas, porque no existe un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos, de igual importancia estas son las causas por lo que se ha llegado a elaborar este proyecto.

CAPITULO II

2.01. Mapeo De Involucrados

De acuerdo con (Pájaro , 2011)

La participación de las personas beneficiarias o interesadas en el proyecto desde el principio de la planificación es importante. También hay que identificar los grupos y organizaciones relacionadas directa o indirectamente con el problema y analizar su comportamiento y acciones con respecto al proyecto, que permitirá darle mayor objetividad al proceso de planificación y conciliar acuerdos. Además de fomentar un sentido de pertenencia por parte de los beneficiarios. (parr.1)

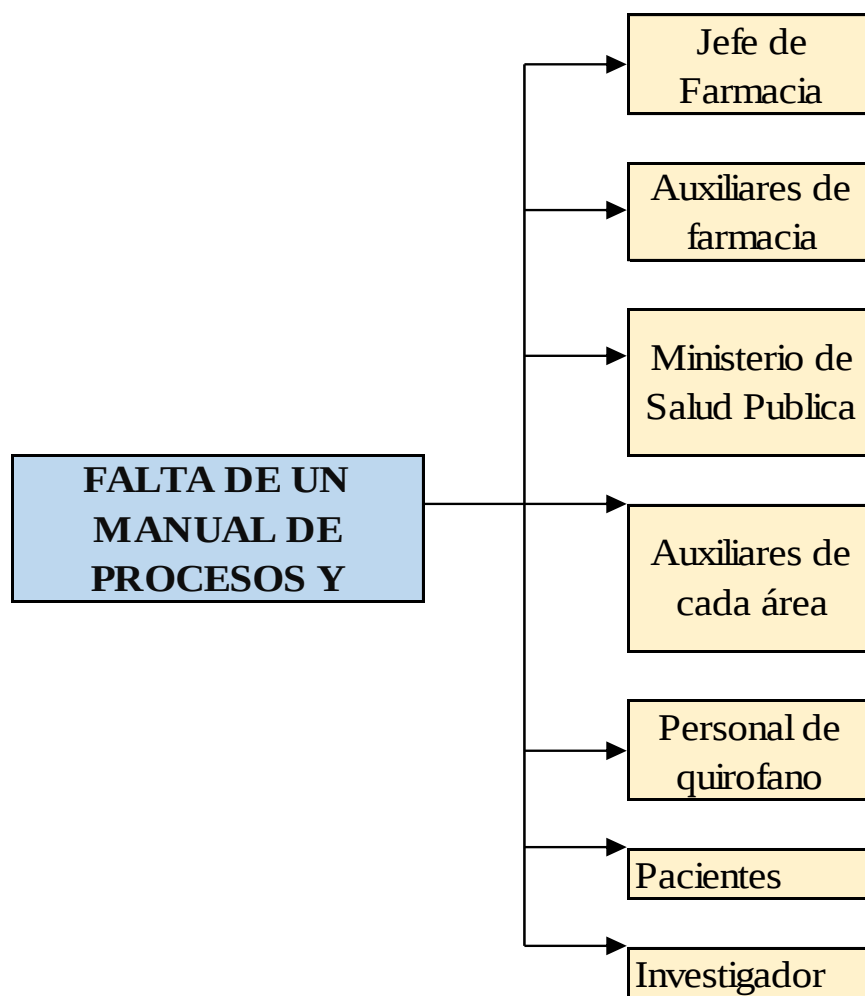
Según (www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados, s.f.)

Es una técnica complementaria de otras y es muy valiosa en sí misma tanto para aplicarse antes, durante y después de un proyecto. El análisis de los involucrados es un instrumento fundamental en la gerencia social que permite:

- Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto. (parr.1)

Tabla 2

Mapeo de Involucrados



Elaborado por: Irene Barahona

2.02. Matriz De Análisis De Involucrados

En la matriz de análisis de involucrados encontramos:

- Los actores involucrados
- Interés sobre el problema central
- Problemas percibidos
- Recursos, Mandatos y Capacidades
- Interés sobre el proyecto
- Conflictos potenciales
- Acuerdos

Como plantea (Licha, 2009) **Actores:** “son actores los grupos, organizaciones y líderes, formales e informales, que operan en un entorno determinado, afectados (positiva o negativamente) por un problema bajo consideración y su posible solución, frente a lo cual se posicionara a favor o en contra según sus intereses”

Como afirma (Licha, 2009) **Interés sobre el problema central:** “son los objetivos que persiguen los grupos, organizaciones o líderes, per se, es decir, los beneficios y derechos que reclaman en función de la razón de ser de sus organizaciones”

Como señala (Licha, 2009) **Problemas percibidos:** “los problemas percibidos por los actores son las percepciones que cada actor tiene con respecto al problema sobre el cual se intenta actuar. Incluye la identificación cabal de los problemas que afectan a cada grupo de actores”

Señala (Licha, 2009) **Recursos, Mandatos y Capacidades:**

Permite identificar información estratégica requerida para estimar las fortalezas y debilidades de cada actor. Específicamente permite identificar que recursos (materiales, cognitivos y símbolos) cada grupo de actor está dispuesto a comprometer en la acción propuesta o contra ella; y que responsabilidad institucional/organizacional define a cada grupo de actores.

(Licha, 2009) plantea que **Intereses sobre el Proyecto:** “se refiere a las expectativas que cada actor tiene con respecto a la acción propuesta. Expresa su interés, aspiración y motivación con respecto a la acción propuesta”

Según (Licha, 2009) **Conflictos potenciales:** “se trata de identificar los principales conflictos de interés, patrones de cooperación y análisis de cada grupo de actores con el resto, con el fin de generar hipótesis sobre alianzas entre ellos y su posible evolución en el tiempo”

Como lo hace notar (Licha, 2009) **Acuerdos:** “son interés que se han llegado a conciliar y alinear entorno al problema”

Tabla 3

Matriz de Involucrados

Actores Involucrados	Interés Sobre El Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos Y Capacidades	Intereses Sobre El Proyecto	Conflictos Potenciales	Acuerdos
Jefe de farmacia	Un adecuado manejo en el momento de dispensar los medicamentos e insumos	Falta de supervisión en la farmacia	Mejorar los tiempos de despacho	Manejo adecuado del manual de procesos y procedimientos de dispensación de medicamentos e insumo	Devoluciones de medicamentos caducados y erróneos	Mejor control de los medicamentos e insumos médicos
Auxiliares de farmacia	Aplicar correctamente los procesos y procedimientos de dispensación de los medicamentos	Desconocimiento de los procesos y procedimientos de dispensación de medicinas	Existencia de un formato de pedidos	Mejor control de medicamentos e insumos dispensados de la farmacia a las áreas de la clínica	No aplicar los procesos correctamente implantados en el manual	Ejecutar los procesos y procedimientos del manual correctamente
M.S.P	Adecuado control de las normativas establecidas	Cambios y controles en la normativa cada año	Reglamento vigente para la obtención del permiso de funcionamiento	Cumplimiento de la normativa vigente	Baja calificación en la inspección para la obtención del permiso	Permiso de funcionamiento
Auxiliares de cada área	Conocer los procesos de dispensación de medicamentos	Conflictos por la entrega de medicamentos tardíos y erróneos	Optimizar tiempos	Entregar medicamentos correctos en un buen estado	Entrega de medicamentos caducados	Ejecutar los procesos de acuerdo al manual
Personal de Quirófano	Mejoramiento en la distribución de medicamentos	Falta de supervisión de medicamentos caducados	Propuesta para mejorar el proceso de dispensación de medicamentos e insumos	Adecuado manejo del manual	No aplicar el manual	Conocer la finalidad del manual
Pacientes	Atención oportuna y eficiente	Demora en los procesos de dispensación de medicamentos	Manual	Satisfacer las necesidades de los pacientes	Disminución de pacientes	Brindar un servicio de calidad
Investigador	Implementación de manual de procesos y procedimientos de dispensación de medicamentos	Tiempo de ejecución y desarrollo del proyecto	Capacidad de crear un manual de mejora para la institución	Implementación del manual en la clínica	Falta de recursos	Elaboración del manual

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

2.02.01. Análisis de la matriz de involucrados

En la matriz podemos ver los diferentes involucrados que participan en el proyecto, estos son:

- **Jefe de Farmacia:** es el encargado de revisar los medicamentos, autorizar el despacho de medicinas, recibir los pedidos de medicinas, hacer inventario en la farmacia y dar reportes al director al director.
- **Auxiliares de farmacia:** son los encargados de repartir los medicamentos e insumos en las diferentes áreas y de entregar medicamentos a los pacientes internos y externos de la clínica.
- **Auxiliares de cada área:** reciben los medicamentos, verifican que lleguen en buen estado y que no estén caducados.
- **Personal de quirófano:** son los principales entes que hacen pedidos de medicinas porque necesitan para las cirugías programadas y para abastecer la farmacia interna que tiene el quirófano.
- **Pacientes:** son los que retiran los medicamentos de la farmacia central, también son aquellos que se encuentran internados y necesitan medicamentos y muchas veces no se entrega lo requerido para estos pacientes y cuando no se cumple la dispensación correcta con los pacientes existen quejas en el área administrativa.

- **Investigador:** es la persona que busca dar solución al problema buscando diferentes recursos, uno de ellos es la implementación de un manual de procesos y procedimientos.

En la matriz de involucrados podemos ver las diferentes situaciones que existen con cada uno de ellos, al mismo tiempo se busca soluciones, a continuación, se detallan cada uno de los factores:

- En los intereses sobre el problema central podemos ver que se identifican los intereses y las necesidades de cada involucrado con respecto al problema central, el cual nos permite ver que se busca un beneficio para cada área de la farmacia.
- En los problemas percibidos no indica la problemática que existe actualmente en la institución a falta de un material que les pueda ayudar a mejorar los procesos de dispensación.
- En los recursos, mandatos y capacidades surgen medios para poder mejorar, entre ellos cronogramas de medicamentos, optimización de tiempos, para que así los involucrados cumplan con cada uno de los compromisos del proyecto.
- Los intereses sobre el proyecto nos generan una idea general de lo que se planea hacer con el manual de procesos y procedimientos, buscando que la institución mejore su servicio.

- Los conflictos potenciales nos ayudan a ver cómo puede afectar la posibilidad de que el proyecto sea o no tangible si no se llega a cumplir con cada uno de sus requisitos.
- Los acuerdos nos permiten ejecutar el plan general del proyecto en donde los involucrados deben cumplir cada uno de los requisitos, para que sea factible el proyecto el cual busca una mejora del servicio de farmacia.

CAPITULO III

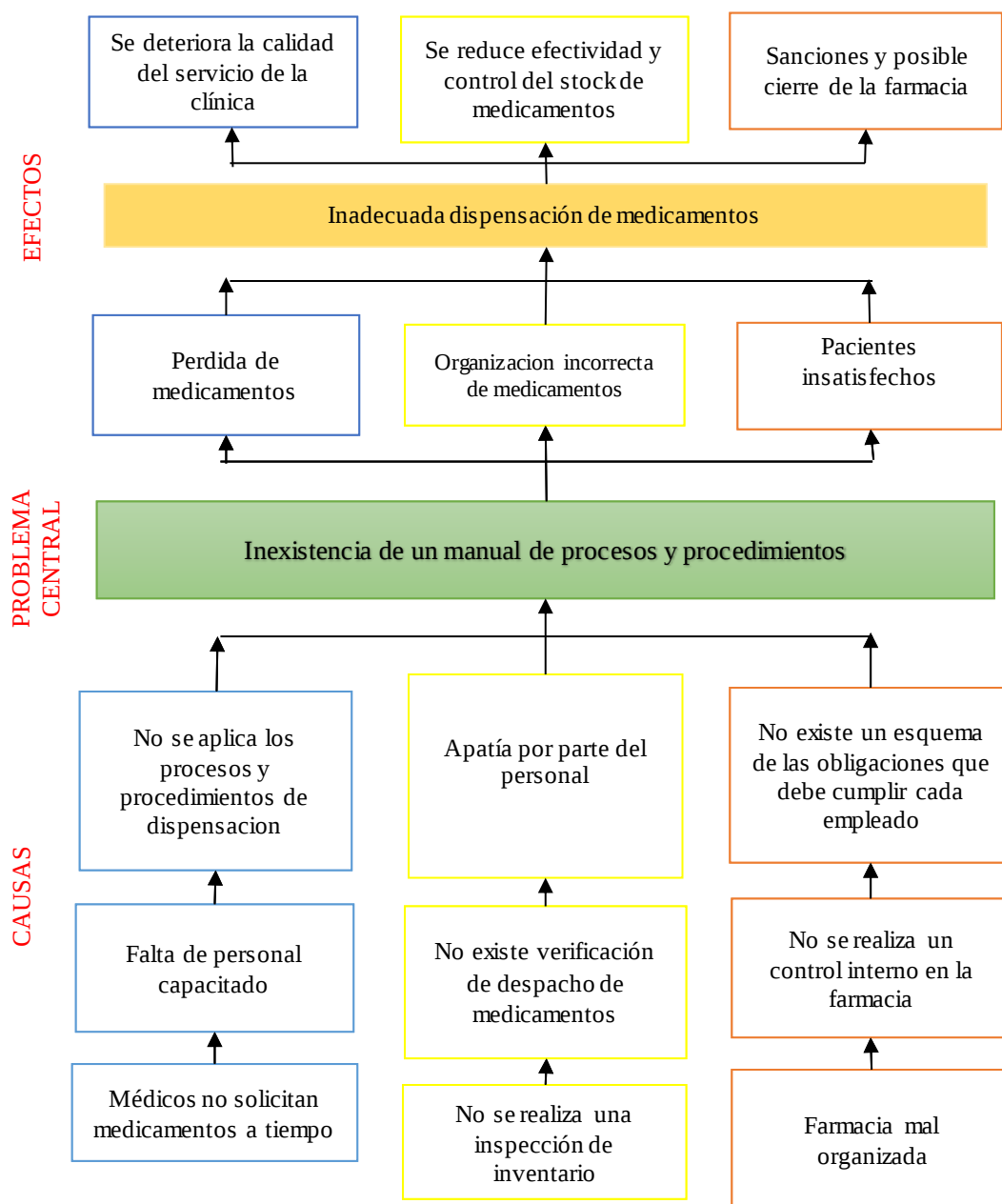
3.01. Árbol de problemas

(Soto, 2011) enfatiza que “el análisis del árbol de problemas, llamado también análisis situacional o simplemente análisis de problemas, ayuda a encontrar soluciones a través del mapeo de problema. Identifica en la vertiente superior, las causas y la vertiente inferior los efectos”. (párr.1)

En el análisis del árbol de problemas, determinamos el problema central que existe, del mismo modo con sus respectivas causas y efectos, que de echo afectan directamente a las funciones de la dispensación de los medicamentos.

Tabla 4

Árbol de problemas: causa y efecto



Elaborado por: Irene Barahona

3.01.01. Análisis del árbol de problemas

En el árbol de problemas se ha llegado a determinar las causas y efectos que genera el problema central, la falta de un manual de procesos y procedimientos, origina diferentes causas, la más principal que el personal no aplica los procesos y procedimientos porque no tienen una capacitación adecuada y esto origina que la farmacia se encuentre desorganizada por falta de un esquema donde describa se describan las obligaciones que se debe cumplir. Por lo tanto, los efectos que producen estas causas va desde la reducción de la efectividad del stock de medicamento, hasta el cierre de la farmacia, porque se pierden los medicamentos, no hay una organización adecuada y por lo tanto existen pacientes insatisfechos

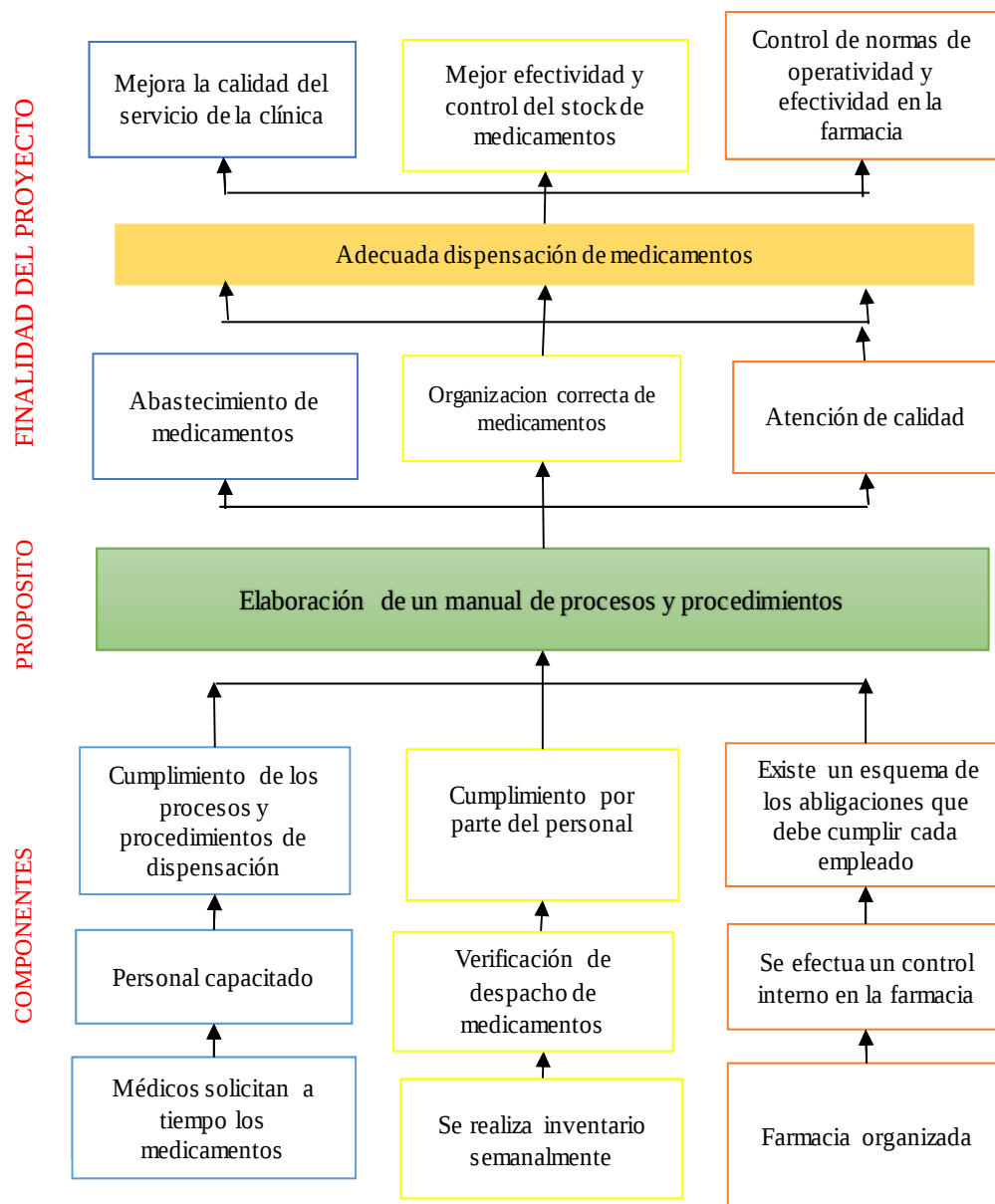
3.02. Árbol de objetivos

(Velasco , s.f.) señala que “el árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas. Permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto”. (párr.1)

En el árbol de objetivos se describe de manera positiva las causas y efectos del árbol de problemas, ayudando al proyecto sin duda alguno a verificar si es factible o no la creación de un manual.

Tabla 5

Árbol de objetivos: finalidad, propósito y componente



Elaborado por: Irene Barahona

3.02.01. Análisis del árbol de objetivos

En el árbol de objetivos detallamos las soluciones que va a impartir el manual a todo el personal de la farmacia permitiendo tener un conocimiento de procesos y procedimientos en el momento de dispensar un medicamento, con el propósito de aplicar una correcta organización, dispensación y manipulación de medicamentos, el objetivo de la existencia del manual es mejorar las normas operativas y la efectividad de la farmacia enriqueciendo la calidad de servicio de la clínica.

CAPITULO IV

4.01. Matiz de Análisis de Alternativas

Como dice (www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html, s.f) el análisis de alternativas se efectúa, en base al instrumento denominado árbol de objetivos, sobre los resultados obtenidos en el análisis de problemas.

El análisis de alternativas se despliega del árbol de objetivos, donde identificamos las soluciones alternativas que pueden llegar a ser la estrategia del proyecto, evaluando la factibilidad técnica, la factibilidad financiera en donde evaluamos si tenemos el presupuesto para la realización del proyecto, la factibilidad social, como perjudica el proyecto en la clínica y la factibilidad política, mediante la calificación de 1 como bajo y 4 como alto obteniendo de esta forma una alternativa positiva.

Tabla 6

Matriz de análisis de alternativas: señala las diferentes alternativas que pueden llegar a ser estrategias del proyecto

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS							
OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIAS
Elaboración de un manual de procesos y procedimientos	4	4	4	4	4	20	Alta
Adecuada dispensación de medicamentos	4	3	3	3	2	15	Baja
Aplicación de procesos y procedimientos correctos	4	4	3	3	2	16	Media baja
Entrega de medicamentos correctos	4	4	3	3	3	17	Media baja
Mejora la calidad del servicio de la clínica	3	3	3	3	3	15	Baja
Atención de calidad	3	3	3	3	3	15	Baja
TOTAL	22	21	19	19	17	98	

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

4.01.01. Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas

En la matriz de análisis de alternativas después de haber seleccionado las alternativas correspondientes del árbol de objetivos se evaluó a cada uno de ellas y el mayor puntaje fue 20 considerada como alta, en la cual identificamos que la estrategia primordial del proyecto es la Elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos, porque mediante el manual se tendrá una adecuada dispensación aplicando los procesos y procedimientos correctamente para tener un adecuado manejo de medicamentos que ayude a mejorar la calidad del servicio de la clínica brindando atención de calidad.

4.02. Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

En la matriz de Impacto de los Objetivos determinamos las alternativas que encontramos, para saber si cumple con el objetivo principal que permita llegar a la finalidad del proyecto, una vez determina la alternativa positiva se evaluar su factibilidad de lograrse, impacto en el género, impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad mediante un rango de calificación de uno como bajo y 4 como alto.

Tabla 7

Matriz de análisis de impacto de objetivos: ayuda a identificar las mejoras para el proyecto

OBJETIVO	Factibilidad de Lograrse (alta-media-baja) (4-2-1)	Impacto Genero (alto-medio-baja) (4-2-1)	Impacto Ambiental (Alto-medio-baja) (4-2-1)	Relevancia (Alto-medio-baja) (4-2-1)	Sostenibilidad (Alto-medio-baja) (4-2-1)	TOTAL
Elaboración de un manual de procesos y procedimientos	Es aceptable y conveniente para los beneficiarios	Enriquece el conocimiento y entendimiento por parte del personal	Mejora el entorno social del trabajo con comunicación y compañerismo de parte de los trabajadores	Responde a las expectativas de los beneficiarios	Controlar que el personal cumpla con los procesos y procedimientos del manejo y dispensación de medicamentos que está establecido en el manual	75 puntos 22 a 32 BAJA 33 a 44 MEDIA BAJA 45 a 56 MEDIA ALTA 67 a 88 ALTA
	Existe tecnología adecuada para su realización	Incrementa la participación del personal	Favorece a la educación del manejo y dispensación de medicamentos	Beneficia al director de la institución		
	Ayuda de manera sistemática al conocimiento de procesos y procedimientos en la farmacia		Mejora cultural y laboral orientada al trabajo en equipo	Satisface a los trabajadores con un mejor manejo y dispensación de medicamentos	Trabajadores comprometidos para el cumplimiento del manual	
	Se cuenta con financiamiento para la realización del manual en la institución			Los pacientes serán beneficiarios con un servicio de calidad	Director comprometido para cumplir con el proyecto	
	Los principales beneficiarios son los trabajadores y el jefe de farmacia			Beneficio para las diferentes áreas de la clínica con una adecuada dispensación		
TOTAL	20 puntos	8 puntos	12 puntos	20 puntos	15 puntos	

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

4.02.01. Análisis De La Matriz De Análisis De Impacto De Objetivos

En la matriz de análisis de impacto de objetivos detallamos el objetivo principal que se obtuvo de la (Tabla 6), que es la Elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos, se determinó que la factibilidad de lograrse dicho objetivo es positiva, porque es aceptable y conveniente para los beneficiarios ya que permite obtener un ordenamiento de cada uno de los procesos de la farmacia y existe la tecnología adecuada para su realización; en el impacto de genero se mejorara el conocimiento y manejo de medicamentos por parte del personal, el cual implementara al cumplimiento de cada una de sus actividades; en el impacto ambiental se renueva el entorno social, cultural y laboral orientado hacia el trabajo en equipo con una adecuada comunicación y compañerismo de parte de los trabajadores el cual ayudara a la educación del manejo y dispensación de un medicamento; la relevancia es importante porque cumple con las expectativas del director y los beneficiarios ya que satisface a los trabajadores con un adecuado manejo y dispensación de medicamentos que beneficiara a los pacientes y a las diferentes áreas de la clínica; la sostenibilidad cumple con mantener al personal y comprometer al Director para que se efectúe los procesos y procedimientos del manejo y dispensación de medicamentos que están establecidos en el manual.

4.03. Diagrama de Estrategias

(Balladares, 2015, pág. 46) publico que

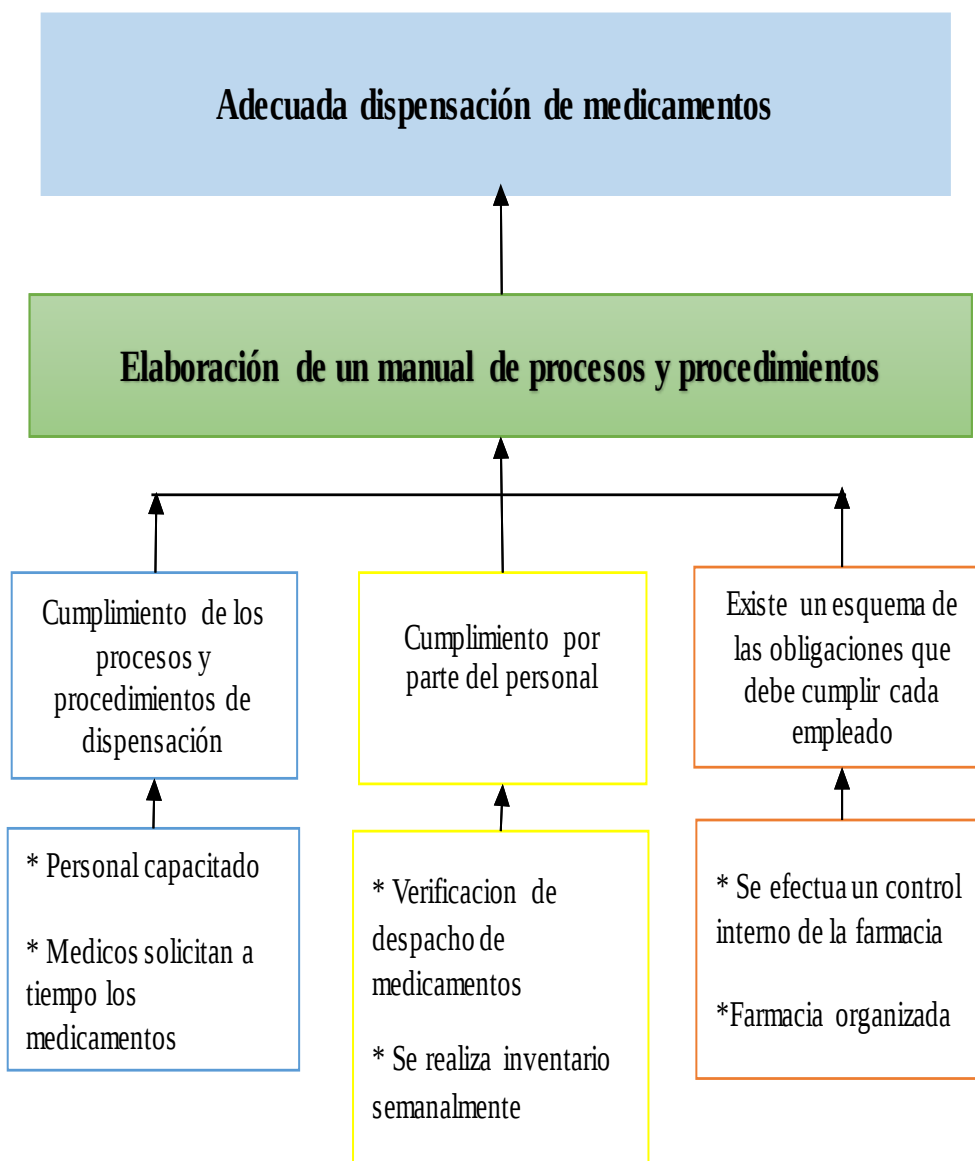
Es una herramienta metodológica que permite:

- Establecer la estructura y el alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjunto de objetivos que se considera como factible y se encuentran dentro de las posibilidades del proyecto
- Vincula a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados para el logro de un objetivo de jerarquía superior
- Determina los límites de proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte. Y que están excluidos del proceso de intervención del proyecto
- Determina los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes en el marco lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos.

En la (tabla 5) podemos analizar la estructura del árbol de objetivos, donde determinamos las principales estrategias que estarán dentro del proyecto.

Tabla 8

Diagrama de estrategias: verificación del objetivo y las actividades que se desarrollan



Elaborado por: Irene Barahona

4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias

En el presente diagrama de estrategias se observa los objetivos principales, que se vinculan con cada estrategia para el logro del objetivo de jerarquía superior, como efecto principal tenemos una adecuada dispensación de medicamentos, que permite establecer un resultado general del proyecto que es la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos, seguido de los componentes que son las nuevas estrategias que se está realizando para mejorar la dispensación de medicamentos que contienen actividades que se realizarán para cumplir cada componente.

4.04. Matriz de Marco Lógico

(Concha & Concha , 2011), concluyeron que:

Es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, darle seguimiento a la ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas. (párr.7)

El marco lógico se presenta en una matriz de cuatro por cuatro las columnas suministran distintas categorías de información y las filas representan los niveles del marco lógico. (párr.8)

Las cuatro columnas proporcionan distintas categorías de información, como está a continuación:

- Finalidad
- Indicadores
- Medios de verificación
- Los supuestos

Las cuatro filas de la matriz son los niveles del marco lógico:

- Finalidad
- Componentes
- Propósitos
- Finalidad

En la matriz del marco lógico podemos observar qué se desea lograr con el proyecto expresado en la finalidad, el propósito y los componentes, para saber cómo se alcanzarán el propósito y componentes del proyecto, será a través de las actividades, que factores externos son indispensables para el éxito del proyecto, estos son expresados como supuestos, cómo se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados del proyecto, es a través de los indicadores del proyecto, cómo se puede obtener información necesaria para verificar el cumplimiento de la finalidad, propósito y componentes del proyecto es a través de los medios de verificación y que recursos son necesarios para la ejecución del proyecto es a través del presupuesto de las alternativas.

Tabla 9

Matriz del marco lógico: se determina la finalidad, indicadores, los medios de verificación y los supuestos que benefician al proyecto

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Adecuada dispensación de medicamentos	a) Mejorar la calidad del servicio de la clínica b) Efectividad y control en el stock de medicamentos c) Control de normas de operatividad y efectividad en la farmacia	a) Encuestas al personal y a los pacientes diariamente b) Inventario semanal c) Inspección por el jefe de farmacia	Oportuna dispensación de medicamentos e insumos
PROPOSITO Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para una adecuado manejo y dispensación de medicamentos	a) Abastecimiento de medicamentos b) Organización correcta de medicamentos c) Atención de calidad	a) Verificación del descargo diario de medicamentos b) Cronograma de medicamentos c) Tés de calificación	Compromiso del Jefe de la farmacia para la implementación y aplicación del manual
COMPONENTES 1.- Cumplimiento de los procesos y procedimientos de dispensación	Tiempo de adopción de los procesos y procedimientos (60 días)	Cuadros estadísticos diarios de entrega de medicamentos	Auditorías externas del proceso
2.- Cumplimiento por parte del personal	Tiempo de atención al paciente	Ficha de seguimiento del tiempo de dispensación de un medicamento	
3.- Existe un esquema de las obligaciones que debe cumplir cada empleado	Rendimiento diario del personal	Resultados del trabajo diariamente	
ACTIVIDADES	PRESUPUESTOS		
1.1.- Personal capacitado 1.2.- Médicos solicitan a tiempo los medicamentos	Pago al capacitador \$ 800	Factura	Asistencia del personal a las capacitaciones
2.1.- Verificación de despacho de medicamentos 2.2.- Se realiza inventario semanal	\$100	Factura	Mayor control de stock de medicamentos
3.1.- Se efectúa un control interno de la farmacia 3.2.- Farmacia organizada	\$200	Factura	Tiempos de realización

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

CAPITULO V

5.01. Antecedentes

Un primer estudio de (www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf, s.f), quien realizo el: “Manual de Buenas Practicas de Dispensación”. En este trabajo se manejó las diferentes art de la Ley de Salud. Se realizaron varios estudios en Perú que dan cuenta de la irracionalidad en el uso de los medicamentos así como, la existencia de resultados negativos de la medicación, otros estudios nacionales como los afectados en el marco de iniciativa de Enfermedades Infecciosas en América del Sur (SAIDI) revelaron que el 62.2% de pacientes entrevistados en la Provincia Constitucional de Callao en el año 2007 cumple totalmente el tratamiento, lo que indica que un 37.4% no lo cumple, pudiendo generar complicaciones en el estado de salud del pacientes y crear resistencia a los antibióticos. En ese sentido se hace necesario la elaboración y publicación de documentos normativos relacionados a la Atención Farmacéutica con la finalidad de poner a disposición de los profesionales

Químicos Farmacéuticos herramientas que faciliten la implementación y el desarrollo de este servicio basado fundamentalmente en la dispensación como parte de la Atención Farmacéutica. Mediante la implementación y desarrollo de las Buenas Prácticas de Dispensación, se busca mejorar el servicio de dispensación de medicamentos a nivel nacional.

Un segundo estudio corresponde a la (UNAB, s.f) quien realizo la “Unidad cinco de Dispensación y Distribución de Medicamentos y Dispositivos Médicos”. Se trata de un estudio que va relacionado al proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos que se realizan a través de la prescripción de un medicamento a un paciente, por parte del profesional legalmente autorizado y la dispensación por parte del personal calificado (auxiliar de farmacia). El objetivo de este estudio es la formación de tener la capacidad de distribuir los medicamentos y dispositivos médicos, cumpliendo con las condiciones y protocolos de calidad, para saber cómo promocionar el uso adecuado de los medicamentos, de manera que brinde una atención en salud de calidad, segura, económica y racional. Mediante la implementación de procesos de distribución, estos se realizan al entregar los medicamentos y dispositivos médicos a los usuarios de las instituciones de salud o de establecimientos farmacéuticos, a su vez permiten contribuir al éxito del tratamiento terapéutico. (parr.1, 2)

Los estudios establecen la siguiente conclusión, que un manual de procesos y procedimientos de dispensación de medicamentos genera una correcta organización, almacenamiento y dispensación de medicamentos, brindando una atención de calidad y efectiva a los pacientes, permitiéndoles terminar su tratamiento correctamente, ya que un buen servicio trae buenos resultados.

5.02. Descripción

5.02.01. Tipos de investigación

(Vera , s.f), menciona los diversos tipos de investigación, entre estos tenemos:

- Investigación de campo

“Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones”. (pag.2)

Con esta investigación se pudo observar y recolectar la información sobre la realidad de la farmacia, para posteriormente analizar e interpretar las respuestas dadas por el jefe de la farmacia y sacar conclusiones en conjunto.

- Investigación aplicada

“Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren”. (pag.2)

Esta investigación fue aplicada en la farmacia ya que se pudo dar a conocer varias sugerencias para la farmacia, utilizando conocimientos adquiridos que cada día vamos comprendiendo en el instituto con la ayuda de los maestros.

5.02.02. Técnica de la recolección de la información

La recolección de datos, consiste en el uso de las diferentes técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para explicar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación.

- **La encuesta**

Una encuesta es una técnica o método de recolección de información en donde procede a interrogar de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Según. (www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/, s.f) concluyo que:

La encuesta es la técnica de recolección de información más utilizada al momento de hacer una investigación debido a las diferentes ventajas que presenta ante otras técnicas como la entrevista, la observación, la prueba de mercado y el focus group.

A continuación, las principales ventajas de la técnica de la encuesta:

- Permite reunir en poco tiempo una gran cantidad de información debido a la gran cantidad de personas que pueden abarcar y la variedad de preguntas que puede incluir el cuestionario.
- Permite obtener datos confiables y precisas debido a que las respuestas se pueden limitar solamente a las alternativas planteadas.
- Permite obtener casi cualquier tipo de información, incluyendo información sobre hechos pasados.
- Una vez confeccionados el cuestionario, no requiere de personal calificado para su aplicación.
- La recolección, la contabilización, procesamiento y análisis de la información es relativamente fácil de realizar

En el proyecto se utiliza como herramienta de recolección de información la encuesta, que permite obtener una gran cantidad de información confiable y legítima posibilitando el inicio, continuidad, el desarrollo y aplicación de la propuesta.

5.02.03.01. Encuesta

ENCUESTA

CLINICA EL BATAN

Fecha.....

Objetivo de la entrevista: Interpretar conveniente mente la información obtenida permitiendo obtener una información adecuada que permita saber la falta de un Manual de Procesos y Procedimientos para una adecuada dispensación y manejo de medicamentos de la Farmacia Principal a las diferentes Áreas de la Clínica.

1. *¿En la farmacia se presentan productos caducados?*

Si

No

2. *Posee usted un método para el registro de la entrada y salida de medicamentos en la farmacia*

Si

No

3. *¿Conoce los procesos de dispensación de un medicamento?*

Si

No

4. *La farmacia cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la dispensación de medicamentos*

Si

No

5. *Le interesaría que la farmacia de la clínica tenga una mejor dispensación y organización de los medicamentos*

Si

No

6. *Le interesa poseer en la farmacia un manual de procesos y procedimientos que sirva como instrumento para la mejora de la farmacia*

Si

No

5.02.03. Recolección de la información

Para la recolección de la información se aplicó la encuesta al personal (20 personas) del área de farmacia, el cual nos llevó a obtener información clara y precisa.

Luego de haber aplicado la encuesta, se obtuvo una serie de información necesaria para la realización y desarrollo de la propuesta, determinando la realidad de la farmacia donde reflejó que no cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos e insumos.

5.03. Formulación

5.03.01. Tema

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos e insumos de la farmacia central a las diferentes áreas de la clínica el batán.

5.03.02. Objetivo general

- Implementar un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos e insumos

5.03.03. Objetivos específicos

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

- Definir los procesos y procedimientos para una adecuada dispensación de medicamentos e insumos
- Aplicar los procesos y procedimientos para un correcto manejo y organización de los medicamentos
- Fomentar el uso del manual en los auxiliares de farmacia y áreas correspondientes

5.04. Justificación

La Clínica el Batán es una institución privada que brinda servicios de diferentes especialidades, también consta de un servicio farmacéutico, que tiene la función de dispensar medicamentos, insumos médicos y sustancias psicotrópicas a las respectivas áreas. Actualmente en la Clínica el Batán se observa grandes problemas de; pérdida de medicamentos, medicamentos caducados y entrega de medicamentos erróneos. Son problemas que impiden que los auxiliares del área de la farmacia y piso puedan realizar un buen trabajo. Esta problemática tiene relación directa con el desconocimiento de cómo dispensar un medicamento e insumo médico.

Este panorama planteado parece difícil de cambiar. Sin embargo, podría ser mejorado en general, poniendo en práctica los procesos de dispensación de un

medicamento con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y servicio tanto para las áreas de la unidad como para los pacientes.

Asimismo, la investigación da lugar a la implementación de un manual de procesos y procedimientos para un adecuado manejo y dispensación de medicamentos e insumos, que aporta una significativa información, porque un manual de procesos y procedimientos es un documento que describe las actividades que se debe seguir para la realización de las funciones en una empresa. Facilitan el control interno y la supervisión de los empleados, donde los jefes verifican si se está cumpliendo el trabajo.

Si se logra fomentar el uso del manual en la farmacia y áreas correspondientes, permitirá aplicar correctamente cada uno de los procesos y procedimientos, posibilitando obtener una organización, almacenamiento y dispensación adecuada, generando el éxito en el área laboral de la clínica.

5.05. Temas del manual

Con la implementación del manual se busca aplicar correctamente los procesos y procedimientos en el momento de dispensar un medicamento, por eso es importante tener claro cada una de sus procesos.

5.05.01. Procesos y Procedimientos de la Dispensación de un medicamento

5.05.01.01. Proceso y Procedimiento de la Dispensación de la Farmacia a los Pacientes

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Desarrollo del proceso

Tabla 10

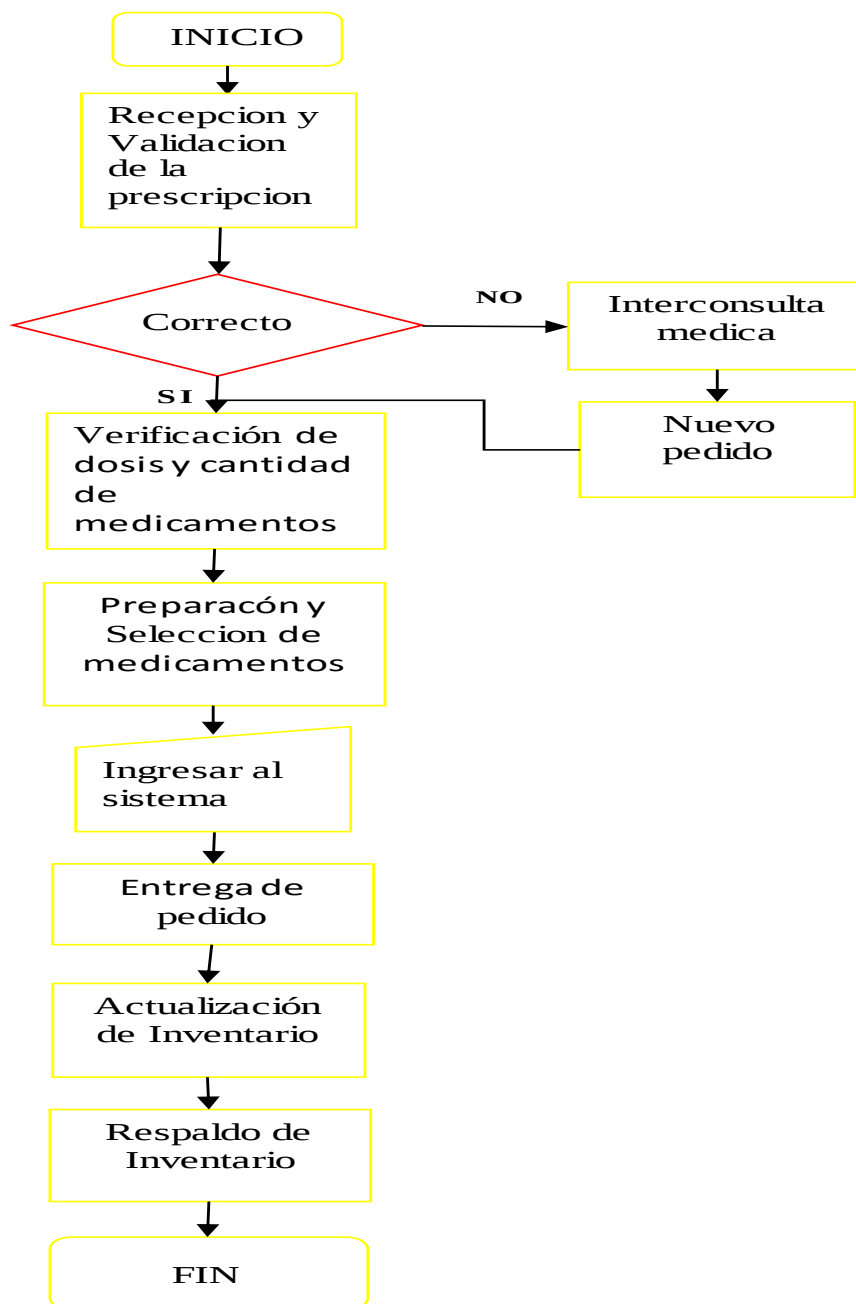
Procedimiento de dispensación de la farmacia a los pacientes

DISPENSACIÓN DE LA FARMACIA A LOS PACIENTES		
Objetivo	Alcance:	Responsables:
Realizar una adecuada dispensación de medicamentos, es decir entregar los medicamentos correctos que se han solicitado	El alcance se da desde la farmacia con la receta correspondiente hasta el área que hizo el pedido con su respectiva firma	Responsable de la Supervisión: Jefe de la Farmacia Responsable de la Aplicación: Auxiliar de Farmacia

Elaborado por: Irene Barahona

Flujograma 1

Proceso de Dispensación de la farmacia a los pacientes



Elaborado por: Irene Barahona

Desarrollo del Proceso

(www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf,

s.f) sugirió que:

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases. (pag.13)

En el proceso de dispensación se diferencia cinco actividades principales:

- a. Recepción y validación de la prescripción
- b. Interpretación de la prescripción
- c. Preparación y selección de los productos para su entrega
- d. Registro
- e. Entrega de los medicamentos e información por el prescriptor
- f. Actualización de inventario

5.05.01.01.01. Recepción y validación de la prescripción

(www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf,

s.f) sugirió que:

La prescripción como resultado de un proceso, concluye en una organización diagnóstica y decisión terapéutica que es plasmada en una receta. Esta deberá ser presentada para su respectiva dispensación al profesional Químico Farmacéutico en un establecimiento legalmente registrado. (pag.14)

La dispensación de los medicamentos u otros productos farmacéuticos de venta bajo receta, deberá circunscribirse a las recetas que se presenten con letras clara y legible a fin de evitar errores de comprensión.

Al momento de su recepción, el profesional Químico Farmacéutico debe confirmar:

- a. Datos del médico y consultorio
- b. Identificación del paciente
- c. Nombre del producto farmacéutico
- d. Concentración y forma farmacéutica
- e. Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento

- f. Lugar y fecha de expedición
- g. Sello y firma del medico

En función de la validación realizada, el Jefe de la Farmacia decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertenencia de una interconsulta con el prescriptor.

The image shows a medical prescription form from the Hospital Nacional "Daniel A. Carrion". The form is titled "RECETA PARA ESTUPEFACIENTES Y PSICOTROPICOS" and includes fields for patient and doctor information, diagnosis, medication name, concentration, dosage, and location/expiration date. Red arrows point from blue callout boxes to specific fields on the form.

Callout Box Label	Form Field	Handwritten Content
Datos del médico y del Consultorio.	1. DATOS DEL MEDICO TRATANTE	Nombre: <i>Tania Smith Roca Villalba</i> C.M.P.: <i>39463</i> Teléfono: <i>4296068</i> Dirección: <i>Av. Guardia Chalaca 2176</i> Distrito: <i>Callao</i> Ciudad: <i>Lima</i>
Identificación del paciente	2. DATOS DEL PACIENTE	Nombre: <i>Mayra Acaro Evaron</i> Dirección: <i>Alfonso Ugarte 1310</i> Teléfono: <i>4294642</i> D.N.I.: <i>25856280</i> Carnet Extranjería o Pasaporte:
Nombre del medicamento	3. DIAGNOSTICO	<i>Sauome Neurogentio</i>
	4. NOMBRE DEL MEDICAMENTO (DCI)	<i>Buprenorfina</i>
	5. CONCENT. DEL P.A.	<i>35 ug/H</i>
	Forma Farmacéutica	<i>Parche</i>
	6. POSOLOGIA Nº DE UNIDADES POR TOMA Y DIA	<i>35 ug/h en 24 Horas (01 Parche)</i>
	Duración del Tratamiento	<i>2 días</i>
Lugar y fecha de expedición	LUGAR	<i>Callao</i>
	FECHA	<i>5/9/18</i>
	FIRMA Y SELLO	<i>[Signature]</i>

Figura 1 Recepción y validación de la prescripción

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: <http://es.slideshare.net/ROBERTARMANDO/dispensacion-2-qf-robert-cardenas-3451881>

5.05.01.01.02. Interpretación de la prescripción

La interpretación de la prescripción incluye, la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente, realización correcta del cálculo de dosis y cantidad a entregar del medicamento, identificación de la interacción medicamentosa y la duplicidad terapéutica. Si existen dudas sobre la prescripción, estas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el prescriptor. (pag.14)

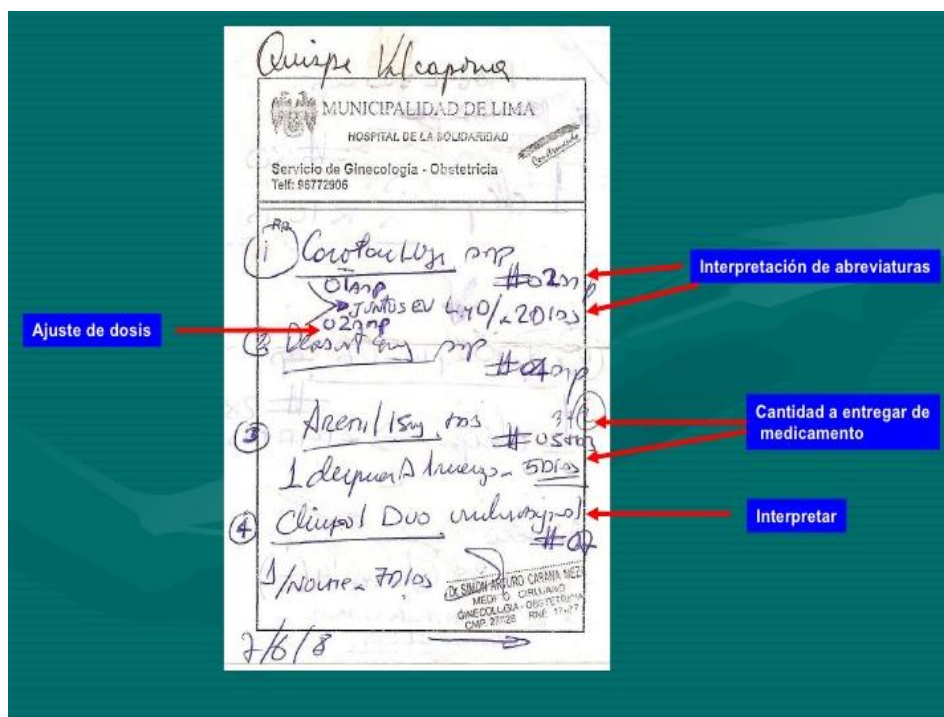


Figura 2 Interpretación de la prescripción

Elabora por: Irene Barahona

Fuente: <http://es.slideshare.net/ROBERTARMANDO/dispensacion-2-qf-robert-cardenas-3451881>

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

5.05.01.01.03. Preparación y selección de los productos para su entrega

La preparación de los productos para la entrega al paciente, representa uno de los principales aspectos del proceso de dispensación y comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas. (pag.15)

La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente:

- a. La etiqueta del producto
- b. En el caso de los medicamentos se debe asegurar que el nombre,
- c. La concentración,
- d. La forma farmacéutica
- e. La presentación del mismo corresponde a lo prescrito.

Antes de su entrega, se debe comprobar que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primarios y secundarios se encuentren en buenas condiciones. (pag.15)

Los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario deberán acondicionarse en envases en los cuales se consignarán, por lo menos, la siguiente información:

- Nombre y dirección del establecimiento
- Nombre del producto concentración del principio activo
- Vía de administración
- Fecha de vencimiento
- Número de lote. (pag.15)



Figura 3 Selección de los medicamentos

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: <http://es.slideshare.net/ROBERTARMANDO/dispensacion-2-qf-robert-cardenas-3451881>

5.05.01.01.04. De los registros

Los registros de la entrega de medicamentos a los pacientes son esenciales en un establecimiento farmacéutico de dispensación eficiente administrado. Estos

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

registros son útiles para la verificación de las existencias y son imprescindibles en la solución de problemas relacionados con los medicamentos entregados a los pacientes. (pag.16)

Los registros deberán realizarse de la siguiente manera:

- a. Se copia en el libro de recetas
- b. Fecha de la entrega de medicamento
- c. Nombres completos del paciente
- d. Nombre del medicamento
- e. Concentración del principio activo
- f. Cantidad que se está dispensando
- g. Firma del responsable que entrego el medicamento



Figura 4 Registro

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: http://www7.uc.cl/sw_educ/enfermeria/viarenteral/html/frames/f_registro.html

Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con:

- a. Instrucciones claras
- b. Añadiendo la información que se estime conveniente
- c. Brindar orientación sobre la dosificación administración
- d. Uso y dosis del producto
- e. Interacciones medicamentosas
- f. Reacciones adversas
- g. Condiciones de conservación

Los pacientes deben ser tratados con respeto y es imprescindible mantener la confidencialidad e intimidad cuando se dispone ciertos tipos de medicamentos o se trate de ciertas patologías.

A fin de brindar una adecuada información a los pacientes, se deberá acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, a la información referida a primeros auxilios y, emergencias toxicológicas, y la información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos. (pag.16, 17)

5.05.01.02. Proceso y Procedimiento de Dispensación de la farmacia a quirófano

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Desarrollo del proceso

Tabla 11

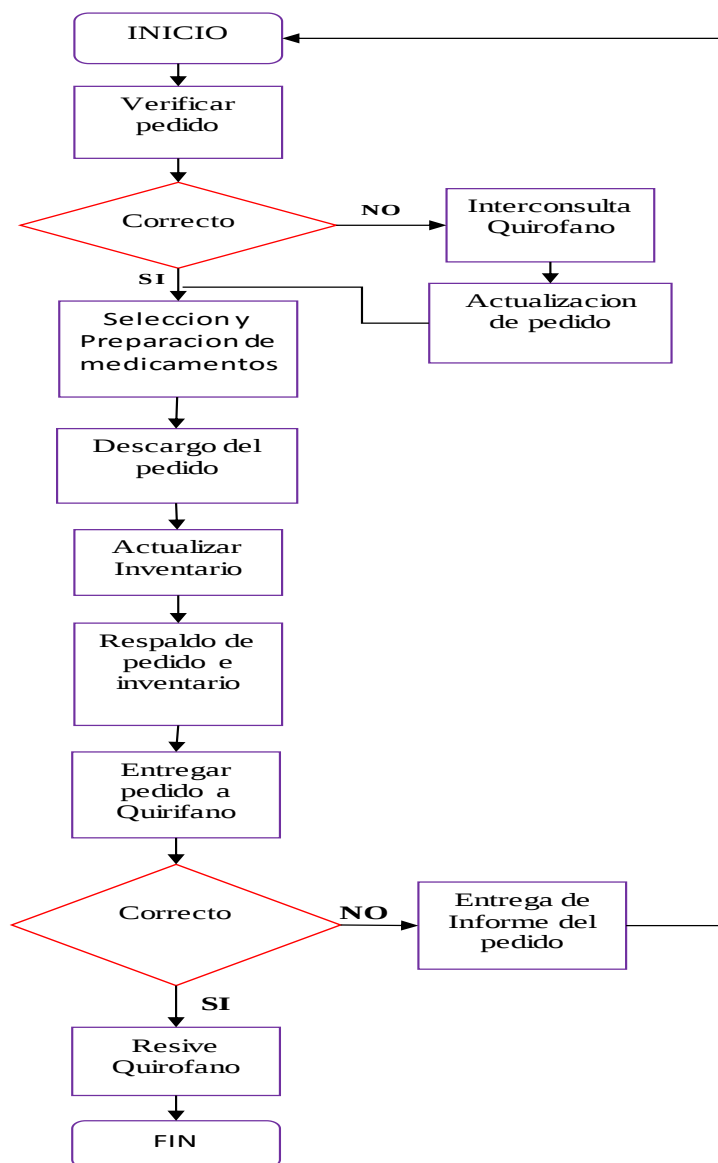
Procedimiento de dispensación de la farmacia a quirófano

DISPENSACIÓN DE LA FARMACIA A QUIRÓFANO		
Objetivo	Alcance:	Responsables:
Establecer el procedimiento que asegure un correcto expendio y dispensación con una atención de calidad a farmacia disponiendo de lo requerido.	Su alcance de da desde la elaboración del pedido hasta la entrega a la unidad solicitante	Responsable de la Supervisión: Jefe de la Farmacia Responsable de la Aplicación: Auxiliar de Farmacia

Elaborado por: Irene Barahona

Flujograma 2

Proceso de dispensación de la farmacia a quirófano



Elaborado por: Irene Barahona

Desarrollo del Proceso

La dispensación de medicamentos hacia el quirófano cumple diferentes procesos, los medicamentos e insumos que se dispensa a diario son específicamente pedidos por médicos pertenecientes a la clínica, los procesos a seguir son:

1. Recepción de la prescripción
2. Selección de los productos para su entrega
3. Verificación de medicamentos e insumos
4. Descargo de pedido
5. Actualización de Inventario
6. Entrega en el coche de medicamentos

5.05.01.02.01.Recepción de la prescripción

En el momento de la recepción de un medicamento o insumo medico el auxiliar encargado debe conformar lo siguiente:

- a. Nombre del médico solicitante
- b. Tipo de cirugía que se llevara a cabo (normas internas de la clínica)
- c. Código de pedido (se encuentra en lado superior derecho de la hoja)
- d. Nombre del paciente

- e. Fecha de ingreso
- f. Fecha de la cirugía
- g. Identificación de cada uno de los medicamentos e insumos (concentración y forma farmacéutica)
- h. Cantidad solicitada



Figura 5 Recepción de la prescripción

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: <https://www.google.com.ec/search?hl=es>

5.05.01.02.02. Selección de los productos para su entrega

Para seleccionar el medicamento e insumo médico se toma en cuenta lo siguiente:

- a. Seleccionar el medicamento solicitado
- b. Verificar su forma farmacéutica
- c. Revisar fecha de vencimiento
- d. Verificar Cantidad solicitada



Figura 6 Selección de los productos para su entrega

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: <http://sevilla.abc.es/andalucia/20140404/sevi-salud-inicia-seleccion-medicamentos-201404041531.html>

5.05.01.02.03. Verificación de medicamentos e insumos

- a. Verificación del nombre del médico solicitante

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

- b. Verificar el tipo de cirugía que se llevara a cabo (normas internas de la clínica)
- c. Verificar el código de pedido (se encuentra en lado superior derecho de la hoja)
- d. Verificar el nombre del paciente
- e. Verificar fecha de ingreso
- f. Verificar fecha de la cirugía
- g. Verificar el nombre del medicamento solicitado
- h. Verificar su forma farmacéutica
- i. Verificar Cantidad solicitada



Figura 7 Verificación de los medicamentos e insumos

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: <http://carvanme.blogspot.com/>

5.05.01.02.04. Entrega en el coche de medicamentos

Antes de entregar el coche de medicamentos que solicitan en quirófano, se informa al jefe de farmacia y persona encarga de recibir en quirófano la medicación, para esto se realiza lo siguiente:

- a. Informa al jefe de farmacia
- b. Se sitúa el sello de farmacia en la hoja de pedido
- c. Se deja el coche en el botiquín de quirófano
- d. Se informa a la persona encarga que el coche ya se encuentra el área correspondiente



Figura 8 Entrega en el coche de medicamentos

Elaborado por: Irene Barahona

Fuente: <http://www.slideshare.net/davidvizcaino9/sistema-de-distribucion-de-medicamentos-por-dosis-unitaria>

5.05.01.03. Proceso y Procedimiento de Dispensación de medicamentos e insumos cuando se presenta una emergencia

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Desarrollo del proceso

Tabla 12

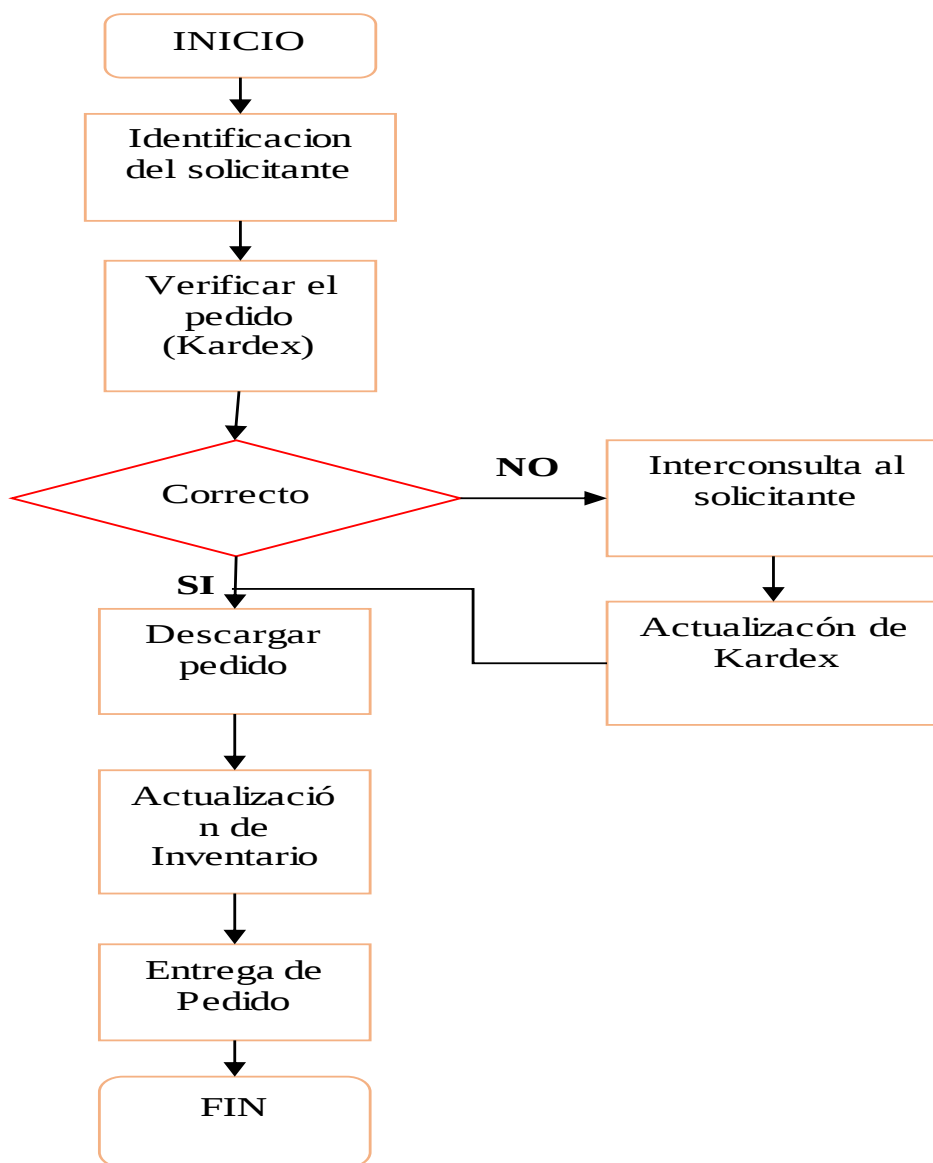
Procedimiento para la dispensación de medicamentos e insumos cuando se presenta una emergencia

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS CUANDO SE PRESENTA UNA EMERGENCIA		
Objetivo	Alcance:	Responsables:
Asegurar que los insumos y medicamentos que se solicitan por emergencia cumplan con el pedido requerido	Su alcance de da desde el momento que se llama de emergencia hasta el momento de su entrega	Responsable de la Supervisión: Jefe de la Farmacia Responsable de la Aplicación: Auxiliar de Farmacia

Elaborado por: Irene Barahona

Flujograma 3

Proceso de dispensación de medicamentos e insumos cuando se presenta una emergencia



Elaborado por: Irene Barahona

Desarrollo del Proceso

En el momento que se presenta una emergencia para dispensar en medicamento e insumo, se lleva a cabo lo siguiente:

- Se solicita el nombre del médico o auxiliar de quirófano/área
- Nombre del medicamento
- Cantidad solicitante
- Se anota en el Kardex
- Se procede a pasar al sistema (al día siguiente)



CLÍNICA "EL BATAN"

A: N° 0090083

Paciente: _____

PISO: _____

Habitación: _____

Cant.	Unidad	MEDICINAS E INSUMOS	Valor Unitario	VALOR TOTAL
TOTAL				

SOLICITADO
LA ENFERMERA

Firma _____

NOMBRE _____

Recibí

Firma _____

NOMBRE _____

Figura 9 Kardex

Elaborado por: Irene Barahona

5.05.01.04. Proceso y Procedimiento de Control de Inventario

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Desarrollo de Proceso

Tabla 13

Procedimiento para el control de inventario

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS		
Objetivo:	Alcance:	Responsables:
Realizar un adecuado control de inventarios logrando que la institución no tenga pérdidas económicas por faltantes diarios y logrando una correcta conservación y almacenamiento, de medicamentos e insumos médicos.	Empieza desde la Recepción del medicamento o insumos médicos realizando un adecuado descargo del despachado al quirófano y hospitalización obteniendo un stock ordenado y disponible para cirugías programadas.	Responsable de la Supervisión: jefe de farmacia

Elaborado por: Irene Barahona



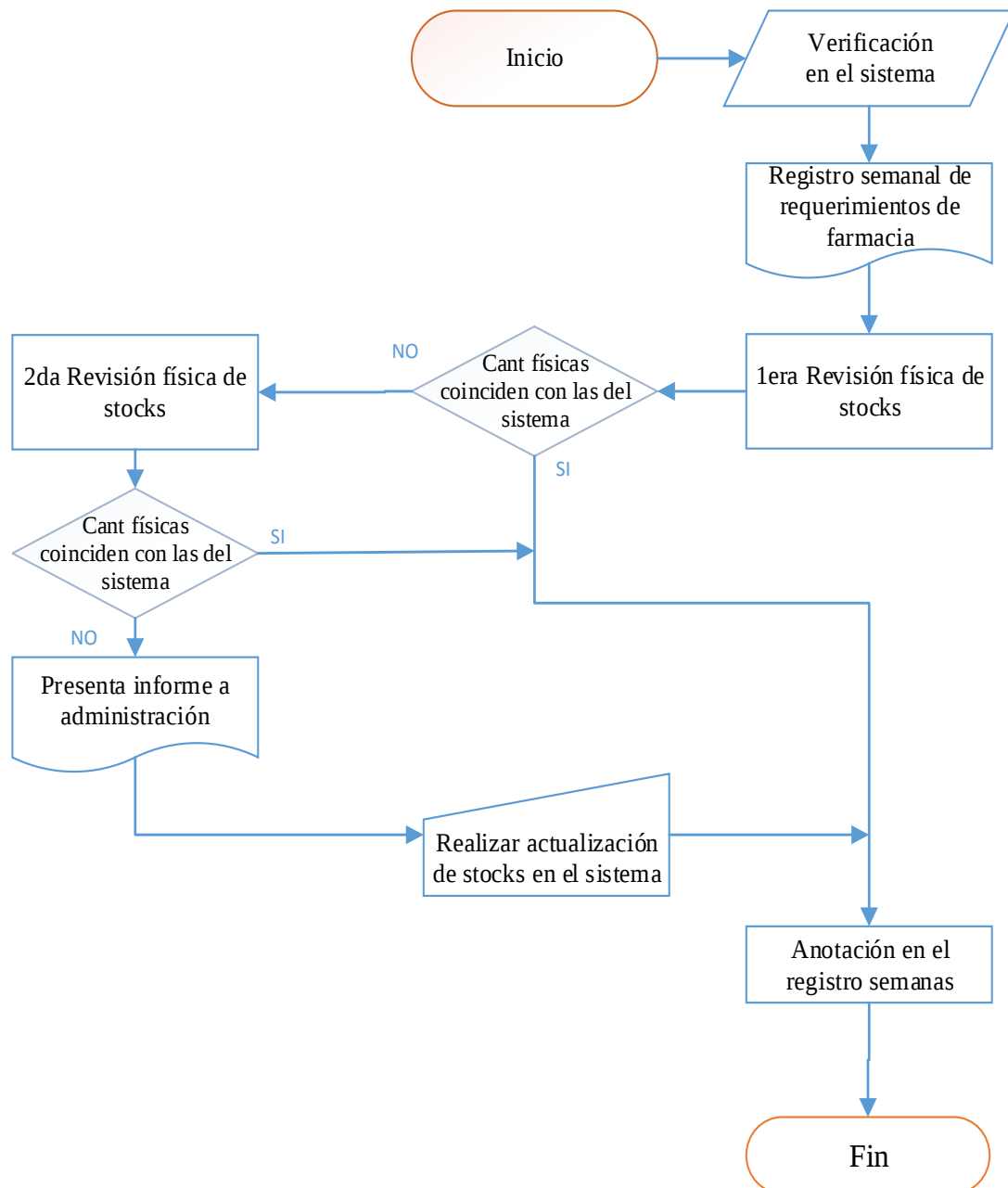
Figura 10 Inventario

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

Flujograma 4

Proceso del control de inventario



Elabora por: Irene Barahona

Desarrollo del proceso

- En el control de inventarios se realiza semanal mente con el conteo de 3 medicamentos e insumos, el cual se realiza la respectiva anotación y volviendo a contar, si está realizado incorrectamente tiene que realizar el conteo de nuevo y si esta exacto se sigue a la siguiente etapa.
- Se verifica en el sistema vs anotación para poder constatar que este exacto el stock físico vs sistema en caso de no encontrarse exacto se realiza la respectiva firma y termina el proceso, en caso de encontrar novedades se procederá informar a administración y se pasa a la siguiente etapa.
- En caso de encontrarse sobrantes ya sea insumos o medicamentos se procede a realizar el conteo de cuanto es lo que sobra para poder compensar en caso de encontrarse faltantes y se procede a realizar la respectiva compra al sistema y verificando que exista un stock exacto.
- En caso de encontrarse faltantes ya sea de insumos o de medicamentos se procede a realizar el respectivo descargo del sistema para obtener un stock exacto obteniendo el valor total de los faltantes para poder verificar si existe igualdad en caso de haber sobrantes o se realiza el respectivo descuento al personal.

CAPÍTULO VI

6.01. Recursos

En este proyecto se utilizan los siguientes recursos: tecnológico, humano y económico

6.01.01. Recurso tecnológico

Tabla 14

Recursos tecnológicos

MATERIAL	FINANCIAMIENTO
Computadora	Propio
Impresora	Alquiler
Pendray	Propio
Celular	Propio
Internet	Propio

Elaborado por: Irene Barahona

6.01.02. Recurso humano

Tabla 15

Recursos humanos

MATERIAL	FINANCIAMIENTO
Gerente general de la clínica	Propio
Jefe de farmacia	Propio
Director de la clínica	Propio
Investigador	Propio

Elaborado por: Irene Barahona

6.01.03. Recurso económico

Tabla 16

Recursos económicos

MATERIAL	FINANCIAMIENTO
Esfero	Propio
Cuaderno	Propio
Hojas de papel boom	Propio

Elaborado por: Irene Barahona

6.02. Presupuesto

Según (Wikipedia, Presupuesto, 2016) dice que “el presupuesto se llama al cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno).

6.02.01. Presupuesto humano

Tabla 17

Presupuesto humano

MATERIAL	V.TOTAL
Implementación del manual	\$ 1.100,00
Investigador	\$ 500,00
TOTAL	\$1.600,00

Elaborado por: Irene Barahona

6.02.02. Presupuesto tecnológico

Tabla 18

Presupuesto tecnológico

CANTIDAD	MATERIAL	VALOR
1	Impresora	\$ 100,00
TOTAL		\$ 100,00

Elaborado por: Irene Barahona

6.02.03. Otros Gastos

Tabla 19

Otros gastos

CANTIDAD	MATERIAL	VALOR
3	CD	\$ 20,00
3	Resmas de papel	\$ 9,00
4	Anillados	\$ 12,00
100	Copias/impresiones	\$ 3,00
1	Empastado	\$ 20,00
TOTAL		\$ 64,00

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

Tabla 20

Total, de gastos

TOTAL, GASTOS	
Presupuesto Humano	\$1.600,00
Presupuesto Tecnológico	\$ 100,00
Otros Gastos	\$ 64,00
TOTAL	\$1.764,00

Elaborado por: Irene Barahona

6.03. Cronograma

Según (Wikipedia, Cronograma , 2016) dice que “cronograma es, en gestión de proyectos, una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.

Se sugiere utilizar el diagrama de Gantt:

Tabla 21

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO I																								
Contexto																								
Justificación																								
Definición Del Problema Central(Matriz T)																								
CAPITULO II																								
Mapeo de Involucrados																								
Matriz de Análisis De Involucrados																								
CAPITULO III																								
Árbol de Problemas																								
Árbol de Objetivos																								
CAPITULO IV																								
Matriz de Análisis de Alternativas																								
Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos																								
Diagrama de Estrategias																								
Matriz de Marco Lógico																								
CAPITULO V																								
Antecedentes(de la herramienta o Metodología que propone como solución)																								
Descripción (de la Herramienta o metodología que propone como solución)																								
Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta																								
CAPITULO VI																								
Recursos																								
Presupuesto																								
Cronograma																								
CAPITULO VII																								
Conclusiones y recomendaciones																								
Aprobación del tutor																								
Revisión del lector																								
Empastado																								
Preparación de diapositivas																								
Sustentación de tesis																								

Elaborado por: Irene Barahona

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

CAPITULO VII

7.01. CONCLUSIONES

- a. Existe una inadecuada dispensación de medicamentos de la farmacia hacia las diferentes áreas de la clínica porque el personal no tiene una visión clara de sus obligaciones a falta de un manual de procesos y procedimientos que ayude a manejar correctamente los medicamentos e insumos.
- b. El control de inventario es una de las actividades más importantes de la farmacia, ya que permite saber si hay rentabilidad o no a futuro, las auxiliares del área son los encargados de realizar el inventario mensualmente pero no existe una verificación alguna y esto genera una mala organización de medicamentos y por ende genera pérdidas.
- c. El personal perteneciente al área de farmacia no tiene capacitaciones de cómo aplicar los procesos y procedimientos de dispensación adecuadamente y esto genera entrega de medicamentos erróneos y que existan pacientes insatisfechos con el servicio y esta falta de conocimiento puede llevar a sanciones y al posible cierre de la farmacia.

7.02. RECOMENDACIONES

- a. Implementar el presente manual de Procesos y Procedimientos en la institución para el área de la farmacia servirá como herramienta y guía para el personal de cómo se debe manejar y dispensar un medicamento.
- b. Se realizará verificaciones de adopción del manual de procesos y procedimientos mensualmente para saber si se está cumpliendo con cada una de las actividades que se encuentra en el manual.
- c. El manual no solo genera una adecuada dispensación si no una adecuada organización en las perchas, para así evitar la pérdida de medicamentos, medicamentos caducados, entrega de medicamentos erróneos y tener un servicio de calidad en el momento de dispensar un medicamento.
- d. Capacitar al personal perteneciente al área de la farmacia sobre los procesos y procedimientos de dispensación de un medicamento e insumo incentivando el trabajo en equipo para tener un buen ambiente laboral y así cumplir con cada una de las actividades correctamente.

ANEXOS

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

ANEXO 1 ENCUESTA

01. Encuesta

ENCUESTA

CLINICA EL BATAN

Fecha.....

Objetivo de la entrevista: Interpretar conveniente mente la información obtenida permitiendo obtener una información adecuada que permita saber la falta de un Manual de Procesos y Procedimientos para una adecuada dispensación y manejo de medicamentos de la Farmacia Principal a las diferentes Áreas de la Clínica.

1. *¿En la farmacia se presentan productos caducados?*

Si

No

2. *Posee usted un método para el registro de la entrada y salida de medicamentos en la farmacia*

Si

No

3. *¿Conoce usted los procesos de dispensación de un medicamento?*

Si

No

4. *La farmacia cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la dispensación de medicamentos*

Si

No

5. *Le interesaría que la farmacia de la clínica tenga una mejor dispensación y organización de los medicamentos*

Si

No

6. *Le interesa poseer en la farmacia un manual de procesos y procedimientos que sirva como instrumento para la mejora de la farmacia*

Si

No

02. Tabulación De La Encuesta

1. ¿En la farmacia se presentan productos caducados?

Tabla 22

Resultado de la pregunta uno de la encuesta

Si	18
No	2
TOTAL	20

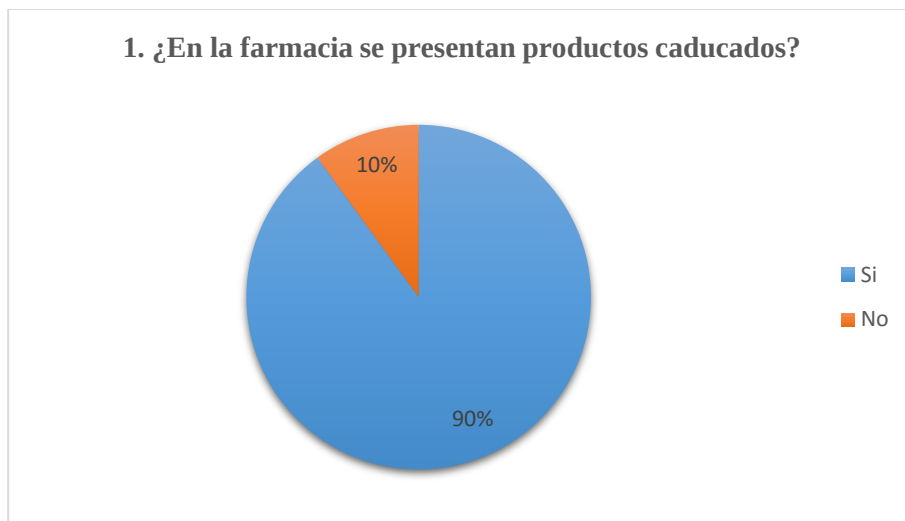


Figura 11: Interpretación de los resultados de la pregunta uno

ANALISIS

La primera pregunta si la farmacia presenta productos caducados, los resultados fueron que el 90% si hay productos caducados en la farmacia, y el 10% dicen que no se encuentran productos caducados en la farmacia.

2. Posee usted un método para el registro de la entrada y salida de medicamentos en la farmacia

Tabla 23

Resultado de la pregunta dos de la encuesta

Si	5
No	15
TOTAL	20

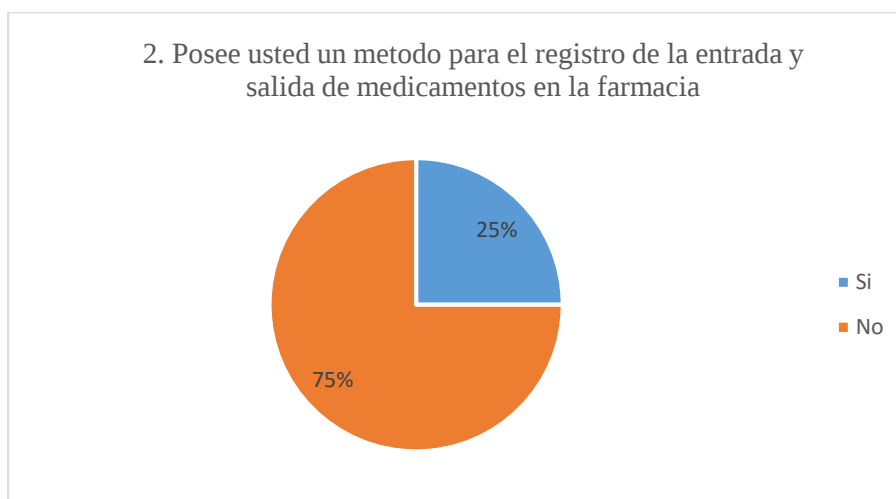


Figura 12 Interpretación de resultados de la pregunta dos

ANALISIS

En la segunda pregunta, se posee un método para el registro de la entrada y salida de medicamentos en la farmacia, los resultados son que un 75% dice que no hay un método donde se registre la entrada y salida de medicamentos, y un 25% dice que si hay un método donde se registra la entrada y salida de medicamentos de la farmacia.

3. ¿Conoce usted los procesos de dispensación de un medicamento?

Tabla 24

Resultado de la pregunta tres de la encuesta

Si	2
No	18
TOTAL	20

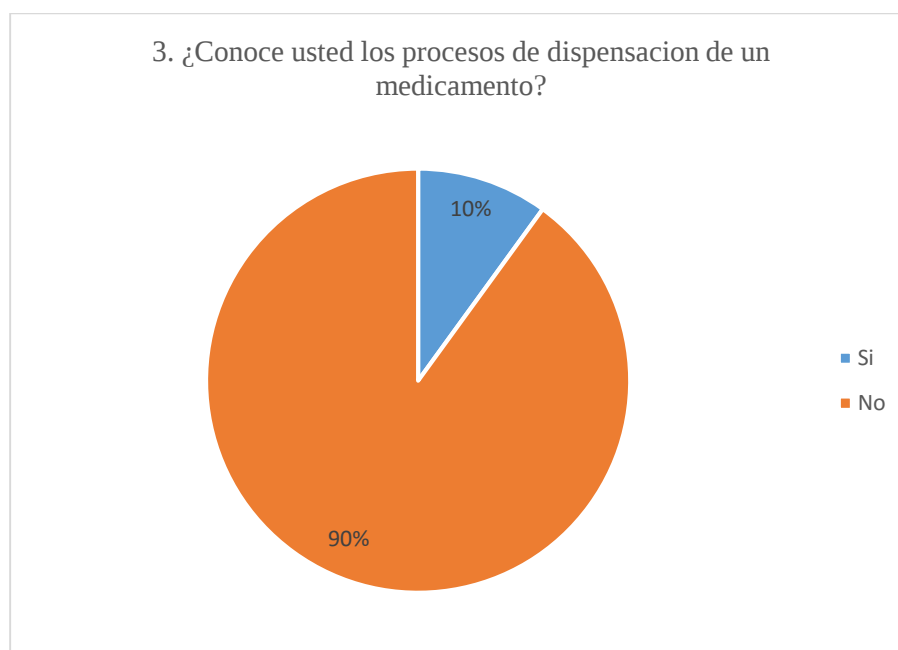


Figura 13 Interpretación de resultados de la pregunta tres

ANALISIS

En la tercera pregunta, ¿conoce usted los procesos de dispensación de un medicamento?, los resultados dicen que un 90% no conocen los procesos para la dispensación de un medicamento, y el 10% dice que si conoce los procesos para la dispensación de un medicamento.

4. La farmacia cuenta con una manual de procesos y procedimientos para la dispensación de medicamentos

Tabla 25

Resultados de la pregunta cuatro de la encuesta

Si	0
No	20
TOTAL	20

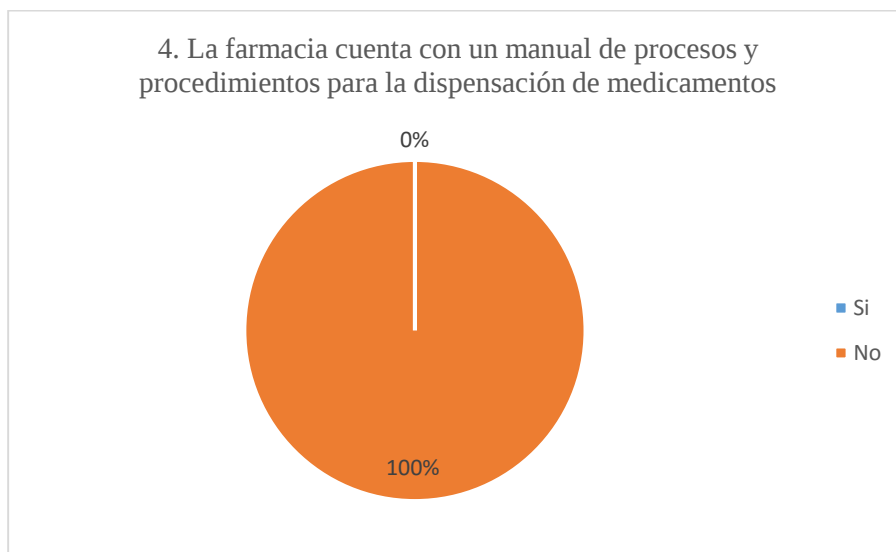


Figura 14 Interpretación de resultados de la pregunta cuatro

ANALISIS

La cuarta pregunta, la farmacia cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la dispensación de medicamentos, los resultados dicen que en el 100% la farmacia no cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la dispensación de medicamentos.

5. Le interesaría que la farmacia de la clínica tenga una mejor dispensación y organización de los medicamentos

Tabla 26

Resultados de la pregunta cinco de la encuesta

Si	20
No	0
TOTAL	20

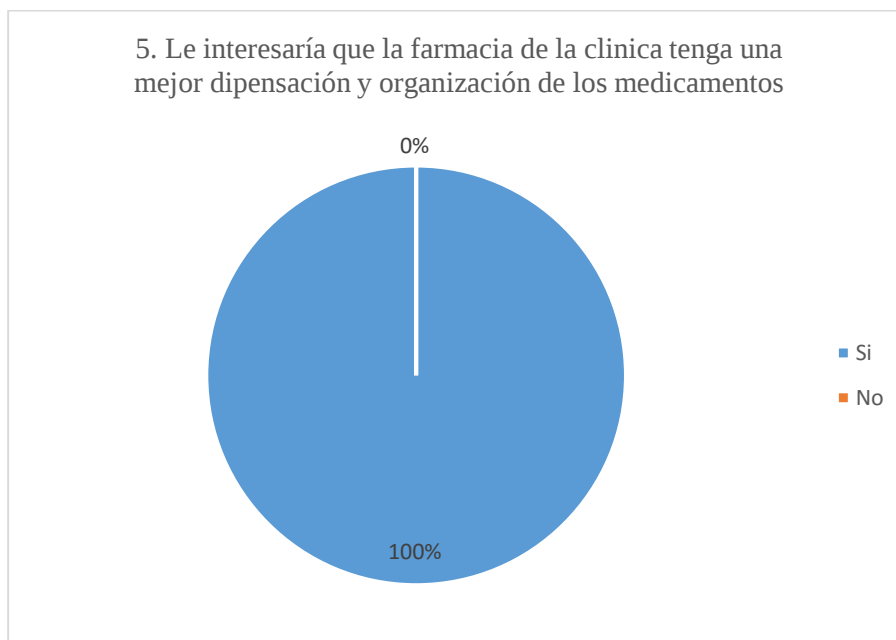


Figura 15 Interpretación de resultados de la pregunta cinco

ANALISIS

La quinta pregunta, le interesaría que la farmacia de la clínica tenga una mejor dispensación y organización de los medicamentos, los resultados dicen, que el 100% si le interesa tener una mejor dispensación y organización de los medicamentos.

6. Le interesa poseer en la farmacia un manual de procesos y procedimientos que sirva como instrumento para la mejora de la farmacia.

Tabla 27

Resultado de la pregunta seis de la encuesta

Si	20
No	0
TOTAL	20

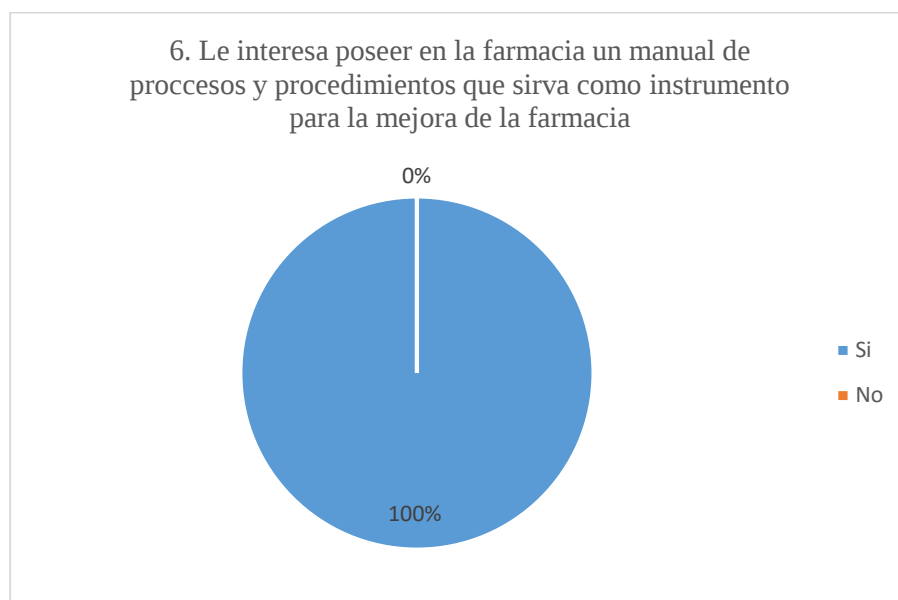


Figura 16 Interpretación de resultados de la pregunta seis

ANALISIS

La pregunta seis, le interesa poseer en la farmacia un manual de procesos y procedimientos que sirva como instrumento para la mejora de la farmacia, el resultado dice que el 100% si le interesa poseer un manual de procesos y procedimientos que sirva como instrumento para la mejora de la farmacia.

ANEXO 2 RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL A. CARRION"
Av. Guardia Chalaca 2176 - Bellavista - 4296068

RECETA PARA ESTUPEFACIENTES Y PSICOTROPICOS
LEY N° 22095 - D.S. 023-2001 S.A.

1. DATOS DEL MEDICO TRATANTE
Nombres: *Tania Smith Roca Villalba*
C.M.P.: *39463* Teléfono: *4296068*
Dirección: *Av. Guardia Chalaca 2176*
Distrito: *Callao* Ciudad: *Lima*

2. DATOS DEL PACIENTE
Nombres: *Marysela Oscar Evaron*
Dirección: *Sf. Kopsa Gigante 1310*
Teléfono: *4294612* D.N.I.: *25856380*
Carnet Extranjería o Pasaporte:

3. DIAGNOSTICO
Saurome Neurogénico

4. NOMBRE DEL MEDICAMENTO (DCI)
Buprenorfina

5. CONCENT. DEL P.A.
35 ug/1h

Forma Farmacéutica: *Paralela*

6. POSOLOGIA N° DE UNIDADES POR TOMA Y DIA
3.5 ug/1h en 24 Horas (01 Paralela)

Duración del Tratamiento: *2 días*

LUGAR: *Callao* FECHA: *5/9/18*

FIRMA Y SELLO: *Tania Smith Roca Villalba*
CONCELESTRO MEDICO
HOSPITAL DANIEL A. CARRION

ANEXO 3 INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

Quique Klapone

MUNICIPALIDAD DE LIMA
HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD
Servicio de Ginecología - Obstetricia
Telf: 95772906

1. *Corofluo Lujr npr #02m*

2. *Clasur npr #04m*

3. *Arenilisy ms #05m*

4. *Clupol Duo mls #01*

1 de quina a nuevo = 5 días

1/Noviembre = 70 días

7/6/18

DR. SIMON ARRUJO CRISTINA NIEL
MEDICO GINECOLOGIA
GINECOLOGIA - OBSTETRICIA
CAMP 2176B RNE 17427

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

ANEXO 4 SELECCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS



ANEXO 5 REGISTRO



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

ANEXO 6 REGISTRO DE MEDICINAS



CLINICA EL BATAN

NOMBRE GENÉRICO	NOMBRE COMERCIAL	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD REQUERIDA	NOVEDADES

Responsable

Nombre

Firma

Cargo

ANEXO 7 RECEPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

ANEXO 8 SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS



ANEXO 9 VERIFICACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

ANEXO 10 ENTREGA EN EL COCHE DE MEDICAMENTOS

CLINICA EL BATAN					
SALA DE OPERACIONES			REGISTRO DE CONSUMO DE INSUMOS Y MEDICAMENTOS		
NOMBRE PACIENTE		EDAD	H.CL.	FECHA	
DIAGNOSTICO			INTERVENCIÓN		
CIRUJANO			ANESTESIOLOGO		
INSTRUMENTISTA			CIRCULANTE		
TIEMPO ANESTESIA	H. INICIO H. TERMINAL	TIEMPO DE CIRUGIA:	INICIO TERMINA:	TOTAL TIEMPO USO QUIROFANO:	
INSUMOS	CANTIDAD	INSUMOS	CANTIDAD		
Aguja hipodérmicas		Sonda Foley de 3 vías nº22			
Agujas odontológicas		Sonda nasogastricanº14			
Airstrip		Sonda nasogastricanº16			
Bolsa de orina simple		Sonda nasogastricanº18			
Bolsa de orina prostática		Sonda nelatonnº8			
Catéter ureteral doble JNR 6.0X26		Sonda nelatonnº10			
Catéter ureteral de doble lúmenes		Sonda nelatonnº12			
Catlon 16		Sonda nelatonnº14			
Catlon 18		Sonda nelatonnº16			
Catlon 20		Sonda nelatonnº18			
Catlon 22		Sonda nelatonnº20			
Catlon 24		Spinocan nº25			
Caja de guantes de exanimación		Spinoca nº27			
Clamp umbilical		Surgicel2x3			
Clips de grapas laparoscópica verde		Surgicel 4x8			
Clips de grapas hemolock violeta		Tegaderm 70cm			
Electro bisturí lápiz		Tegaderm grande			
Electrodos		Trocar 10"laparoscópico			
Equipo de venoclisis		Trocar 5"laparoscópico			
Equipo descartable ginecológico		Tubo endotraqueales nº2.5			
Equipo descartable abdominal		Tubo endotraqueales nº3			
Equipo y tur irrigación		Tubo endotraqueales nº3.5			
Gasa con raytec		Tubo endotraqueales nº4			
Gasa simple		Tubo endotraqueales nº4.5			
Guantes 6 ½		Tubo endotraqueales nº5			
Guantes 7		Tubo endotraqueales nº5.5			
Guante 7 ½		Tubo endotraqueales nº6			
Guantes 8		Tubo endotraqueales nº6.5			
Jeringuillas 10cc		Tubo endotraqueales nº7			
Jeringuillas 20cc		Tubo endotraqueales nº7.5			
Jeringuillas 3cc		Tubo endotraqueales nº8			
Jeringuillas 5cc		Tubo endotraqueales nº8.5			
Jeringuillas 60cc		Venda de gasa nº4			
Jeringuillas 1ml insulina		Venda de gasanº6			
Llave de tres vías		Venda elástica nº6			
Malla de propileno de 15x15		Venda elástica nº4			
Malla de propileno de 30x30		Venda elástica nº8			
Merocel con tubo		Venda watta nº4			
Penrose drain 1		Venda watta nº6			
Penrose drain 1/2		Venda watta nº8			
Penrose drain ¾		Venda de yeso nº4			
Placa electro bisturí		Venda de yeso nº6			
Sonda lee		SUTURAS			
Sonda Foley nº10		Catgut crómico 0			
Sonda Foley nº12		Catgut crómico 1			
Sonda Foley nº14		Catgut crómico 2- OCT1			
Sonda Foley nº16		Catgut crómico 2- OSH			
Sonda Foley nº18		Catgut crómico 3-OSH			
Sonda Foley nº24		Catgut crómico 4-OSH			

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

Catgut crómico 5-ORV1		Cloruro de sodio 100	
CERA PARA HUESO		Cloruro de sodio 0.9%500cc	
Dafilon 4-0		Cloruro de sodio 0.9%1000cc	
Dafilon 5-0		Cloruro de sodio 0.9%250cc	
Dafilon 3-0		Decadron 4mg	
Dafilon 10-0		Diclofenaco (MT)	
Dafilon 3-0		Diclofenaco (SUP)	
Dafilon 3-0		Dextrosa 10 %agua suero	
Seda 0		Dextrosa 5%agua suero	
Seda 1		Dextrosa 5% agua	
Jelonet		Lactato ringer suero	
Perifix		Dicynone	
Perican 18		Diprivan (Propofol)	
Hoja de rasurar		Dormicum 15 mg amp	
Bisturi nº 10		Dormicum 5mg amp	
Bisturi nº 11		Efedrina	
Bisturi nº 15		Esmeron	
Bisturi nº 20		Garamicina ungüento tubo	
Vicryl nº4-OSH		Garamicina oftálmica	
Vicryl nº5-ORV1		Haemaccel 500 cc	
HEMOVAC SET		Hidrocortisona 100 mg	
Hemovac ¼		Hidrocortisona 500 mg	
Vicryl nº1		Ketorolaco amp 30 mg	
Vicryl nº3-OSH		Ketorolaco amp 60 mg	
Vicryl nº4-OP3		Marcaína c/epinefrina	
Vicryl nº2-0 SH		Marcaína pesada	
Seda 2-0		Marcaína pura	
Seda 3-0		Methergin	
Seda 5-0		Metoclopramida	
Seda 6-0		Metronidazol	
Seda negra		Ondasetron	
Sutupack 2/0		Prostigmine	
Sutupack 3/0		Pitocin	
Vicryl nº0		Ranitidina 2%amp x50mg	
MEDICAMENTOS		Roxicaina 2%c/epinefrina	
Acrobicar		Roxicaina 2%jalea tubo	
Agua de irrigación de3000		Roxicaina pura	
Agua destilada de 10cc		Roxicaina spray	
Agua destilada de 5cc		Sevorane	
Ampicilina		Tramal 100mg	
Ampicilina +SBL		Tramal 50mg	
ATROPINA		Ultiva (Remyfentanilo)	
BICARBONATO DE POTASIO		Fentanyl	
Bupirof pesada		Ciprofloxacino 200 MG	
Cefazolina		Furosemida	
Ceftriazona 1g		Diprosan 2ml	
Citotec		Unacyn	
Clexane 20 mg amp			
Clexane 40mg amp			
Clexane 60 mg amp			

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

ANEXO 11 KARDEX DE MEDICAMENTOS DE EMERGENCIA



CLÍNICA "EL BATÁN"

A: N° 0000083

Paciente: _____ PISO: _____

Habitación: _____

Cant.	Unidad	MEDICINAS E INSUMOS	Valor Unitario	VALOR TOTAL
TOTAL				

SOLICITADO
LA ENFERMERA

Firma _____

NOMBRE _____

Recibí

Firma _____

NOMBRE _____

ANEXO 12 CORRECTO INVENTARIO



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA UN ADECUADO MANEJO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LA FARMACIA CENTRAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA EL BATAN DMQ 2015-2016 EN EL SECTOR DEL BATAN

REFERENCIAS

- Balladares, L. (2015). *Implementacion de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario en la farmacia y bodega de la clinica Maternidad Mosquera DMQ 2015 sector el dorado*. Quito: Instituto Tecnologico Superior Cordillera.
- Concha , M., & Concha , H. (03 de 2011). www.monografias.com/trabajos89/marco-logico-gestion-proyectos/marco-logico-gestion-proyectos2.shtml. Obtenido de www.monografias.com/trabajos89/marco-logico-gestion-proyectos/marco-logico-gestion-proyectos2.shtml: <http://www.monografias.com/trabajos89/marco-logico-gestion-proyectos/marco-logico-gestion-proyectos2.shtml>
- Duque, J. (s.f.). *Fundamentos de Administración*. Obtenido de Fundamentos de Administración: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/docs_curso/descripcion.html
- Jimenez, V. (2006). *Calidad Farmacoterapeutica*. Barcelona: Publicacions de la Universitat de Valencia.
- Licha, I. (03 de 2009). *Herramientas para la formacion de políticas. El análisis de los actores*. Obtenido de Herramientas para la formacion de políticas. El

análisis de los actores:

<http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>

Lizeth. (14 de Marzo de 2009). *MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES*. Obtenido de De Todo Un Poquito :

<http://mlcabrera.blogspot.com/2009/03/manuales-de-procesos-procedimientos-y.html>

Ministerio de Salud Publica. (2012). *NORMA PARA LA APLICACIÓN DEL*

SISTEMA DE DISPENSACIÓN/DISTRIBUCIÓN. Obtenido de

www.aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/NORMA%20DOSIS%20UNITARIA.pdf:

<https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/NORMA%20DOSIS%20UNITARIA.pdf>

Pájaro , J. (7 de 02 de 2011). [www.queesproyecto.com/2011/02/07/analisis-de-](http://www.queesproyecto.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/)

[involucrados/](http://www.queesproyecto.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/). Obtenido de [www.queesproyecto.com/2011/02/07/analisis-de-](http://www.queesproyecto.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/)
[involucrados/](https://queesproyecto.wordpress.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/): [https://queesproyecto.wordpress.com/2011/02/07/analisis-de-](https://queesproyecto.wordpress.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/)
[involucrados/](https://queesproyecto.wordpress.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/)

Soto, V. (15 de 02 de 2011). [www.es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-](http://www.es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-deproblemas)

[deproblemas](http://www.es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-deproblemas). Obtenido de [www.es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-](http://www.es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-deproblemas)
[arbol-deproblemas](http://es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-deproblemas): [http://es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-](http://es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-deproblemas)
[deproblemas](http://es.slideshare.net/psicologavanessasoto/el-arbol-deproblemas)

UNAB. (s.f de s.f de s.f). *Dispensación y Distribución de Medicamentos y*

Dispositivos Médicos. Obtenido de TECNOLOGIA EN REGENCIA DE

FARMACIAS:

http://unab.edupol.com.co/pluginfile.php/7208/mod_resource/content/1/UNIDAD_5%20Dispensaci%C3%B3n%20y%20distribuci%C3%B3n%20de%20medicamentos%20y%20dispositivos%20m%C3%A9dicos.pdf

Velasco , B. (s.f.). [www.arboldelproblema.bligoo.es/el-arbol-de-objetivos-medios-](http://www.arboldelproblema.bligoo.es/el-arbol-de-objetivos-medios-fines#.VzzaIJHhDIW)

[fines#.VzzaIJHhDIW](http://www.arboldelproblema.bligoo.es/el-arbol-de-objetivos-medios-fines#.VzzaIJHhDIW). Obtenido de www.arboldelproblema.bligoo.es/el-arbol-de-objetivos-medios-fines#.VzzaIJHhDIW:

<http://arboldelproblema.bligoo.es/el-arbol-de-objetivos-medios-fines#.VpPc0PnhDIV>

Vera , A. (s.f de s.f de s.f). *Principales tipos de Investigación* (. Obtenido de

monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml>

Wikipedia. (08 de 02 de 2016). *Cronograma* . Obtenido de

[www.es.wikipedia.org/wiki/Cronograma_\(Gesti%C3%B3n_de_proyectos\)](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cronograma_(Gesti%C3%B3n_de_proyectos)):

[https://es.wikipedia.org/wiki/Cronograma_\(Gesti%C3%B3n_de_proyectos\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cronograma_(Gesti%C3%B3n_de_proyectos))

Wikipedia. (13 de 03 de 2016). *Presupuesto*. Obtenido de

[www.es.wikipedia.org/wiki/Presupuesto](http://es.wikipedia.org/wiki/Presupuesto):

<https://es.wikipedia.org/wiki/Presupuesto>

www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html. (s.f). Obtenido de

www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html:

<http://www.cempro.org.pe/2011/11/paso-4-analisis-de-alternativas.html>

www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf.

(s.f). Obtenido de

[www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION](http://www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf)

[N.pdf](http://www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf):

[http://www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION](http://www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf)

[N.pdf](http://www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf)

www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/. (s.f de s.f de s.f). Obtenido de

www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/:

<http://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>

www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados. (s.f. de s.f. de

s.f.). Obtenido de [www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-](http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados)

[involucrados](http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados): [http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-](http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados)

[involucrados](http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados)