



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS**

**Elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos para la Etiquetación y  
Dispensación de los Medicamentos de Tuberculosis en el Hospital de  
Especialidades Eugenio espejo, D.M.Q. 2017 - 2018**

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

Tipo de Proyecto

Proyecto I+D+I

**Autor: Andrés Sebastian Flores Espín**

**Tutor: Ing. Alejandra Quezada**

**QUITO – ECUADOR**

**2018**

## ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. FLORES ESPIN ANDRÉS SEBASTIAN de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS cuyo tema de investigación fue: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ETIQUETACIÓN Y DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DE TUBERCULOSIS EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO, D.M.Q. 2017 – 2018. Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.



Ing. Alejandra Quezada  
Tutor del Proyecto



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
DIRECCIÓN DE CARRERA  
Adm. Boticas y Farmacias

Dr. Jorge López  
Director de Escuela



Eco. Luis Sarauz  
Lector del Proyecto



Ing. Galo Cisneros  
Coordinador de la Unidad de Titulación

### CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño  
Teléfono: 2255460 / 2269900  
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec  
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec  
Quito - Ecuador

### CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y  
Av. de la Prensa (esq.)  
Edif. Cordillera  
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

### CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163  
y Yacuambí (esq.)  
Telf: 2262041

### CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y  
Zamora  
Telf: 2246036

### CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambí  
Oe2-36 y  
Bracamoros.  
Telf: 2249994

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Andrés Sebastian Flores Espín**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



---

Andrés Sebastian Flores Espín

CI 1721396909

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Andrés Sebastian Flores Espín** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1721396909 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado “**Elaboración de un Manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo en el DMQ, periodo 2017 – 2018**” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA**



**NOMBRE**

Flores Espín Andrés Sebastian

**CEDULA**

1721396909

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme fuerza paciencia y sabiduría para salir adelante en la vida  
y en mis estudios.

A mis padres, que me han apoyado en todo momento

## AGRADECIMIENTO

En primera instancia quiero agradecer a Dios, a las personas que colaboraron de una u otra forma para la realización del proyecto de tesis, y especialmente a mis padres por todo su apoyo incondicional y la oportunidad de poder estudiar.

## Índice General

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Índice General .....	vi
Índice De Figuras .....	x
Índice De Anexos.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
Capitulo I.....	1
1.1 Contexto .....	1
1.2 Justificación.....	3
1.3 Definición Del Problema Central (Matriz T).....	4
1.3.1 Análisis De La Matriz T.....	5
Capitulo II .....	8
2.1 Mapeo De Involucrados .....	8
2.1.1 Análisis Del Mapeo De Involucrados .....	9
2.2 Involucrados Directos .....	10
2.3 Matriz De Análisis De Involucrados.....	10
2.3.1 Análisis De La Matriz De Involucrados.....	13
Capitulo III.....	15
3.1 Árbol De Problemas .....	15
3.2 Análisis De Árbol De Problemas .....	16
3.3 Árbol De Objetivos .....	17
3.4 Árbol De Objetivos .....	18
3.5 Análisis del Árbol De Objetivos .....	18
Capítulo IV.....	20
4.1 Matriz de análisis de alternativas .....	20
4.2 Análisis De La Matriz de Análisis de Alternativas .....	22
4.3 Matriz De Análisis de Impacto De Los Objetivos .....	22
4.4 Análisis De La Matriz De Análisis De Impacto de Los Objetivos .....	23
4.5 Diagrama de Estrategias.....	24

4.6 Análisis de Diagrama de Estrategias.....	25
4.7 Marco Lógico.....	25
4.8 Análisis de la Matriz del Marco Lógico.....	26
Capítulo V.....	27
5.1 Antecedentes.....	27
5.1.1 Filosofía Empresarial.....	30
5.1.2 Valores Institucionales.....	30
5.2 Descripción.....	31
5.2.1 Cadena De Valor.....	31
5.2.2 Gestión Tradicional.....	32
5.2.3 Gestión por procesos según la Normas ISO 9001.....	33
5.2.4 Mapa de Procesos.....	35
5.2.5 Ficha de Procesos.....	36
5.2.6 Mapeo de Procesos.....	36
5.2.7 Descripción del Cargo.....	37
5.2.8 Diagrama de Flujo.....	37
5.2.9 Ficha de Indicadores.....	39
5.2.10 Tipos de Investigación.....	40
5.2.11 Técnica de Recolección de la Información.....	41
5.2.12 Recolección de la información.....	43
5.3 Formulación.....	43
5.3.1 Tema.....	43
5.3.2 Misión.....	43
5.3.3 Visión.....	44
5.3.4 Introducción.....	44
5.3.5 Objetivo General.....	47
5.3.6 Objetivos Específicos.....	47
5.3.7 Marco Legal.....	47
5.3.8 Alcance.....	49
5.3.9 Grupos de Interés.....	50
5.3.10 Justificación.....	50
5.3.11 Aplicación de la propuesta.....	51
5.3.12 Estructura Orgánica Del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.....	54
5.3.13 Mapa de Procesos del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.....	55
5.3.14 Proceso y Procedimiento de la adquisición de medicamentos.....	60
5.3.15 Proceso y Procedimiento de la recepción Técnica de Medicamentos.....	64

---

5.3.16 Diagrama De Flujo Control de Stock e Inventario.....	67
5.3.17 Procesos Y Procedimientos Control de Stock e Inventario .....	68
5.3.18 Proceso y Procedimiento de la etiquetación de medicamentos de Tuberculosis.....	69
5.3.19 Proceso y Procedimiento para la Dispensación de los medicamentos de Tuberculosis.....	72
5.3.20 Ejecución.....	76
5.3.21 Evaluación.....	77
5.3.22 Indicadores .....	77
CAPITULO VI.....	78
6.1 Recursos .....	78
6.1.1 Recursos Humanos.....	78
6.1.2 Recursos Financieros .....	79
6.1.3 Recursos Tecnológicos.....	79
6.1.4 Recursos Físicos.....	80
6.2 Presupuesto .....	80
6.3 Cronograma.....	81
Capitulo VII .....	82
7.1 Conclusiones .....	82
7.2 Recomendaciones.....	83
8 ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9 Bibliografía.....	90

## Índice De Tablas

Tabla 1 Matriz T.....	5
Tabla 2 Gestión Tradicional Vs Gestión Por Procesos .....	33
Tabla 3 Modelo de Ficha de Procesos.....	36
Tabla 4 Modelo de Ficha de Descripción de Cargo .....	37
Tabla 5 Modelo De La Ficha De Indicadores .....	39
Tabla 6 Mapeo de Procesos Gestión Administrativa .....	56
Tabla 7 Descripción De Cargo Para La Adquisición De Medicamentos .....	57
Tabla 8 Ficha de Proceso Adquisición de Medicamentos .....	60
Tabla 9 Ficha de Indicadores de la Adquisición de medicamentos .....	60
Tabla 10 Descripción del Cargo Recepción Técnica de Medicamentos.....	61
Tabla 11 Ficha de Procesos Recepción Técnica de Medicamentos .....	64
Tabla 12 Ficha de Indicadores Recepción Técnica de Medicamentos .....	65
Tabla 13 Descripción del Cargo Control de Stock e inventario de medicamentos...	66
Tabla 14 Ficha de Proceso Control de Stock e Inventario .....	68
Tabla 15 Ficha de Indicadores Control de Stock e Inventario .....	68
Tabla 16 Ficha de Proceso de Etiquetación de los medicamentos de Tuberculosis .	69
Tabla 17 Ficha De Indicadores De La Etiquetación De Los Medicamentos De Tuberculosis .....	71
Tabla 18 Ficha De Proceso De Dispensación De Medicamentos De Tuberculosis..	72
Tabla 19 Ficha de Indicador de Dispensación de los medicamentos de Tuberculosis .....	76
Tabla 20 Indicador de Dispensación de Medicamentos de Tuberculosis .....	77
Tabla 21 Presupuesto .....	80

## Índice De Figuras

Figura 1 Adquisición de Medicamentos.....	59
Figura 2 Árbol de Problemas, Problema Central, Consecuencias en el Árbol de Problemas.....	16
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	18
Figura 4 Matriz de Análisis de Alternativas.....	21
Figura 5 Matriz de Análisis de Alternativas.....	23
Figura 6 Diagrama de Estrategias.....	25
Figura 7 Infraestructura de la Organización y Cadena de Valor.....	31
Figura 8 Elementos de un Proceso.....	34
Figura 9 Reestructuración del Mapa de Procesos.....	35
Figura 10 Simbología del Diagrama de Flujo.....	39
Figura 11 Estructura del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.....	54
Figura 12 Mapa de Procesos del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.....	55
Figura 13 Adquisición de Medicamentos.....	59
Figura 14 Recepción Técnica de Medicamentos.....	63
Figura 15 Control de Stock Inventario.....	67
Figura 16 Etiquetación de Medicamentos de Tuberculosis.....	70
Figura 17 Dispensación de Medicamentos de Tuberculosis.....	73
Figura 18 Recursos Humanos Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.....	79
Figura 19 Cronograma de Actividades.....	81

---

## Índice De Anexos

<b>Anexo 1</b> Rifampicina 300mg.....	85
<b>Anexo 2</b> Bioquímica Farmacéutica - Auxiliar de Farmacia.....	85
<b>Anexo 3</b> Pyrazimide 500mg.....	85
<b>Anexo 4</b> Isoniazida 100mg.....	86
<b>Anexo 5</b> Cicloserina 250mg.....	86
<b>Anexo 6</b> Cicloserina 250mg.....	87
<b>Anexo 7</b> Etambutol 400mg.....	87
<b>Anexo 8</b> Matriz del Marco Logico.....	89

---

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El documento de investigación que es un manual de procesos y procedimientos es un proyecto presentado como tesis, tiene como objetivo principal: Mejorar los procesos y procedimientos de los medicamentos de tuberculosis que junto con la etiquetación y dispensación de estos medicamentos ayudar a los trabajadores a tener una dispensación correcta, sin equivocaciones, con el fin de obtener un resultado positivo que ayude a mejorar el problema disminuyendo tiempos y recursos, logrando una organización y distribución de calidad, oportuna y que permita disponer medicamentos de tuberculosis y así mejorar la calidad de vida de estos pacientes.

Alcanzando una mejora continua, beneficiando a la farmacia de Dosis Unitaria y a los trabajadores que están dentro de esta área para que puedan realizar un trabajo eficaz sin que siga existiendo problemas al momento de dispensar dichos medicamentos.

---

## **ABSTRACT**

This research document, which is a manual of processes and procedures is a project presented as a thesis, it has at main objective: To improve the processes and procedures of tuberculosis medicines that together with the labeling and dispensing of these medicines help workers to have a correct dispensation, without mistakes, in order to obtain a positive result that helps to improve the problem reducing time and resources, achieving an organization and distribution of quality, timely and that allows to dispose of tuberculosis drugs and thus improve the quality of life of these patients.

Achieving continuous improvement, benefiting Dosis Unitaria's pharmacy and the workers who are in this area so that they can do an effective job without problems that still exist when dispensing the medications.

## Capítulo I

### 1.1 Contexto

“Ministerio de Salud Pública 2015 indica” que El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo cumplió 84 años de servicio a la comunidad. En esta Casa de Salud, el secreto y la inspiración para mantenerse en constante crecimiento durante mucho tiempo y proyectarse por muchos años más, está en la esencia de su misión; preservar la vida.

Esta Casa de Salud, Cuenta con 20 especialidades médicas, 15 especialidades quirúrgicas, 7 unidades especiales y 2 servicios generales; en este periodo, el Ministerio de Salud ha invertido significativamente para dotarlo de una moderna infraestructura que se revierte en la óptima atención a los pacientes.

(Ministerio de Salud Pública, 2012) La dispensación de medicamentos es el acto farmacéutico asociado a la entrega de medicamentos como respuesta a la prescripción por un profesional autorizado, que incluye trabajos específicos como el análisis de la prescripción médica, la dosis que debe administrarse y la información necesaria para su adecuada utilización. La farmacia es responsable de la utilización adecuada de los medicamentos, conlleva que no solo tiene compromiso con la selección, adquisición, almacenamiento y preparación de los mismos para su

administración a los pacientes, sino también de la ejecución de actividades clínicas orientadas para construir al logro de una farmacoterapia adecuada. (parr.1)

La etiquetación es una parte importante del medicamento cuya finalidad es dar seguridad sobre la información del medicamento como es su uso o conservación, fecha de fabricación entre otros datos.

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 implica una serie de políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. (párr. 2)

Es un problema de salud pública a nivel mundial, se estima que la tercera parte de la población mundial está infectada con el bacilo *Mycobacterium tuberculosis*.

La TB se disemina a través del aire, cuando una persona con TB pulmonar tose, estornuda o habla, seguido ocurre la infección, la cual puede progresar a enfermedad e incluso producir la muerte del afectado.

Existen dos tipos de tuberculosis la pulmonar y extra pulmonar, de igual manera hay dos tipos de esquemas de tratamiento que son:

**1.- Esquemas para casos con TB sensible:** tratamiento que dura aproximadamente 6 meses con una combinación de 4 fármacos de primera línea: isoniacida, rifampicina, pirazinamida y etambutol.

**2.- Esquemas para casos con riesgo o evidencia de tener TB-MDR /TB-DR:** fármacos de segunda línea, pueden ser inyectables de segunda línea (kanamicina o capreomicina; medicamentos orales levofloxacina, Moxifloxacino;

exinanida, cicloserina, Pirazinamida y Etambutol, que tendrán una duración entre 18 y 24 meses.

## **1.2 Justificación**

Ministerio de Salud Pública, 2015 El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo considerado hospital de Tercer Nivel cuenta con los servicios de Farmacia de Consulta Externa, RPS, Dosis Unitaria, Emergencia, Quirófano y la implementación de la Bodega General de Medicamentos e Insumos Médicos para el establecimiento público, con un stock de medicamentos autorizados y regidos en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos Novena Edición.

Actualmente la farmacia de dosis unitaria encargada de la medicación de tuberculosis se observa problemas al momento de etiquetar y dispensar dicha medicación. Son inconvenientes que impiden que los auxiliares y bioquímicos que manejan estos medicamentos no puedan realizar un trabajo correcto.

Esta perspectiva planteada parece difícil de cambiar. Incluso podría ser mejorado en general, poniendo en práctica los procesos de dispensación y etiquetado de los medicamentos de tuberculosis con el objetivo de beneficiar el ambiente laboral y servicio en la farmacia de dosis unitaria.

Según lo planteando en la investigación da lugar a la implementación de un manual de procesos y procedimientos para un adecuado etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis, que aporta una significativa información, porque un manual de procesos y procedimientos es un escrito que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas de una empresa. Simplifica las labores de auditoria, la

evaluación y control internos y su vigilancia, y la conciencia en los auxiliares y en los bioquímicos de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (Lizeth, 2009).

Si se logra impulsar al uso del manual en la farmacia de dosis unitaria, permitirá aplicar de manera correcta cada uno de los procesos y procedimientos, seguramente adquiriendo una organización, un etiquetado y dispensación adecuada, generando el éxito en dicha farmacia

### **1.3 Definición Del Problema Central (Matriz T)**

Robayo, J. (2013) Matriz T.-Es una herramienta de proyectos que mejora la elaboración y ejecución, resume resultados anunciados del proyecto, expresa seguimiento general del cumplimiento. El problema simboliza y relata un estado negativo de la situación que afecta a un grupo de la población dentro de un área geográfica. Este método nos sirve para entender de la manera más correcta y concisa los resultados de la investigación y con ello poder buscar y resolver los problemas existentes que afectan a la institución encontrando así las medidas acertadas para dichos conflictos.

**Tabla 1** Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Dispensación incorrecta al momento de entregar los medicamentos de tuberculosis (TB)	Desconocimientos de los procesos y procedimientos adecuados para el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis (TB)				Aplicación de un manual de procesos y procedimientos y su correcta utilización para su etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis (TB) de acuerdo a la normativa de esta casa de salud
FUERZAS IMPULZADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Supervisión del Bioquímico Farmacéutico a cargo de este tipo de medicamentos	1	4	4	2	Falta de capacitación al personal en el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis
Ejecución de un manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis	4	5	4	2	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos del etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis
Prestamos interhospitalarios por parte de otras casas de salud que manejan medicamentos de tuberculosis	3	3	4	2	MSP no abastece periódicamente y permanentemente los medicamentos de tuberculosis
Campaña informativa sobre prevención, control y tratamiento de la TB a los pacientes	4	4	4	2	Inexistencia de un espacio físico adecuado

**Nota:** La tabla indica la calificación que se dará los diferentes puntos detallados en la Matriz, Elaboración propia.

### 1.3.1 Análisis De La Matriz T

En la matriz T (cuadro 1) se puede identificar la situación actual de la farmacia de hospitalización en la medicación de TB, permitiendo medir la intensidad de las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras, para buscar una solución que permita resolver los problemas.

En la matriz T se observa que la situación actual de la farmacia de dosis unitaria es preocupante, por desconocimientos de procesos y procedimientos en la

etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis (TB). Hay variables que muestran dos situaciones, la primera de ellas es la situación empeorada que es donde la farmacia de dosis unitaria no debe llegar porque puede presentar sobras o falta de dichos medicamentos, la segunda es la situación mejorada, que es a donde la farmacia de dosis unitaria debe llegar, por ejemplo, tener una aplicación correcta del manual de procesos y procedimientos de medicamentos de tuberculosis (TB) que permita mejorar el éxito de dicha farmacia.

También hay dos fuerzas; bloqueadoras e impulsadoras, la fuerza bloqueadora describe los errores que existen en el momento de dispensar medicamentos de TB al paciente, a continuación se describen cada uno:

- ✓ Falta de capacitación al personal en el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis (TB)
- ✓ Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos del etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis.
- ✓ MSP no abastece periódicamente y permanentemente los medicamentos de tuberculosis
- ✓ Inexistencia de un espacio físico adecuado

La fuerza impulsadora describe lo que se desea lograr, a continuación;

- ✓ Supervisión del Bioquímico Farmacéutico a cargo de este tipo de medicamentos.
- ✓ Ejecución de un manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de TB.

- 
- ✓ Prestamos Interhospitalarios por parte de otras casas de salud que manejan medicamentos de tuberculosis
  - ✓ Campaña informativa sobre prevención, control y tratamiento de la TB a los pacientes.

Por todos estos motivos el hospital y la farmacia de hospitalización dicha farmacia que se encarga de dispensar los medicamentos de TB se ven perjudicados, porque no existe un manual de etiquetado y dispensación de medicamentos de TB, de igual manera estas son las causas por lo que se ha llegado a la elaboración de este proyecto.

## Capítulo II

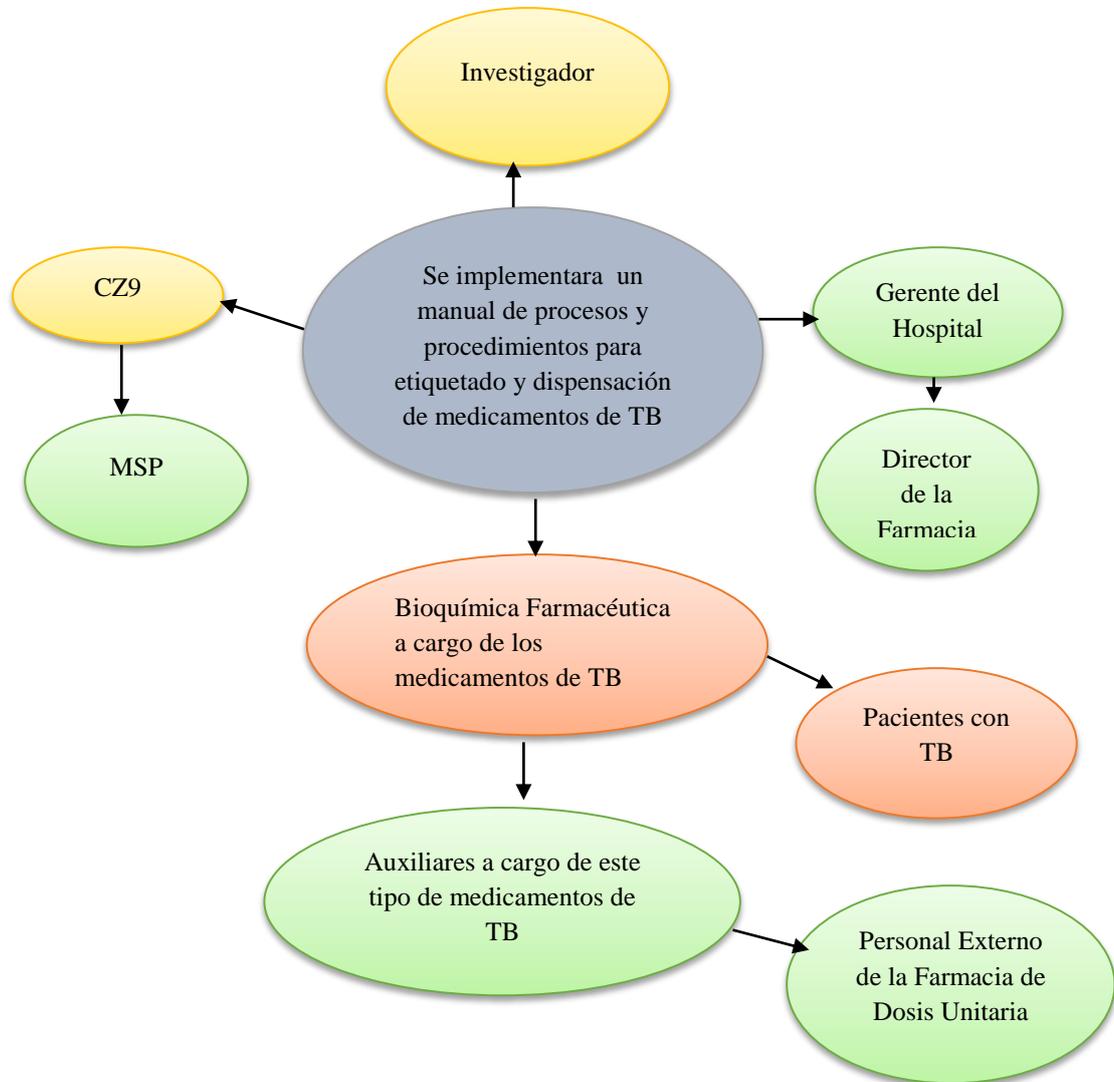
### 2.1 Mapeo De Involucrados

Ministerio de trabajo, (2008). Es una herramienta que permite examinar los actores interesados en el éxito o en el fracaso de un proyecto, estos pueden ser involucrados directos e indirectos. Identifican sus intereses e influencia sobre los resultados obtenidos.

Es una técnica de apoyo, que permite identificar a aquellas organizaciones interesadas en el proyecto. Además permite establecer a aquellas personas involucradas en el desarrollo del mismo en sentido positivo o negativo, permitiendo apoyar o obstaculizar el resultado, buscando identificar a los actores claves del proyecto y permitiéndoles expresar sus intereses, importancia e influencia sobre resultados de una investigación.

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

- a) **Involucrados Directos.** – Son aquellos que participan durante el proyecto de modo negativo o positivo.
- b) **Involucrados Indirectos.** – Son aquellos que no participan en el proyecto.



**Figura 1.** Mapeo de Involucrados directos e indirectos. *Elaboración propia.*

### 2.1.1 Análisis Del Mapeo De Involucrados

Citamos los principales actores:

Involucrados Indirectos

- **El estado MSP:** cuyo interés en esta investigación es mejorar la salud, Art 66 “establece el derecho de una vida digna, que asegure la salud, alimentación, nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso, ocio, cultura física, vestimenta, seguridad social y otros servicios necesarios”, es por eso mejorar la calidad de vida de la población es un factor multidimensional y muy complejo.
- **Gerente del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo:** quien es el encargado de velar por el bienestar de esta casa de salud.
- **Director de la farmacia:** está encargado de velar por toda el área de farmacia

## 2.2 Involucrados Directos

- **La Bioquímica Farmacéutica** a cargo de estos medicamentos es la encargada de mantener de manera correcta el área de bodega de los medicamentos de tuberculosis (TB) y por ello el stock suficiente de dichos medicamentos.
- **Los auxiliares de esta área** son los encargados del etiquetado y dispensación de medicamentos TB.
- **Los pacientes** que administran este tipo de medicamentos son los beneficiarios o afectados en la dispensación adecuada o inadecuada.
- **El investigador**, que mediante el proyecto podrá resolver los errores y los parámetros críticos que se dan en la dispensación y etiquetado de los medicamentos de tuberculosis.

## 2.3 Matriz De Análisis De Involucrados

En primer lugar se encuentran los acuerdos, que son los intereses logrados en base al problema, después tenemos los intereses sobre el problema central que es lo

que motiva las actuaciones de los actores en referencia al problema. (RovayoAndres, p.26)

“Además se encuentran los problemas percibidos que son las situaciones negativas que bloquean para resolver el problema central. Tenemos también las condiciones, recurso y mandatos que son los medios a las habilidades que disponen los actores para apoyar las actividades del proyecto”.

Por otra parte se encuentran los intereses sobre el proyecto estas son las perspectivas o necesidades insatisfechas relacionadas con el problema central, esperando que el problema responda a lo cuestionable. Consideramos a los conflictos son los intereses que no se logran concertar entorno al problema y por ultimo están los acuerdos que es el interés que se logra en torno al problema.

Tabla 2 *Matriz de Análisis de Involucrados*

<b>Autores Involucrados</b>	<b>Intereses Sobre El Problema Central</b>	<b>Problemas Percibidos</b>	<b>Recursos, Mandatos Y Capacidades</b>	<b>Intereses Sobre El Proyecto</b>	<b>Conflictos Potenciales</b>	<b>Acuerdos</b>
<b>Estado MSP</b>	Aclarar la adecuada información sobre este tipo de medicamentos	Alteraciones o descuido en la normativa de cada año	-Plan del buen vivir -Ley Orgánica de Salud -Recurso Humano. -Recurso Financiero	Percibir y garantizar la buena aplicación de los procesos y procedimientos en el etiquetado y dispensación de medicamentos de Tuberculosis	Aparente información sobre este tema	Fomentar información actualizada

<b>Gerente del HEEE</b>	Incentivar al conocimiento de la información de este tipo de medicamentos	Falta de información sobre uso de los medicamentos de Tuberculosis	Información detallada sobre los procesos y procedimientos a cumplir	Brindar una atención y servicio de calidad	Falta de comunicación	Mantener al personal capacitado sobre etiquetado y dispensación de medicamentos de Tuberculosis
<b>Bioquímica Farmacéutica y Auxiliares a cargo de estos medicamentos</b>	Adaptar la información del manual de procesos y procedimientos en la dispensación y etiquetación de dichos medicamentos	Insuficiente aprendizaje por mala información	-Plan del buen vivir -Ley Orgánica de Salud -Capacitar al personal	Asegurar una atención optima a los pacientes	Desinterés por parte del personal de esta área en la aplicación de los procesos	Capacitaciones
<b>Pacientes con Tuberculosis (TB)</b>	Mejorar su salud por medio de una atención de calidad	La inseguridad del paciente al momento de recibir el medicamento	Plan del buen vivir Recurso Humano Satisfacer sus necesidades	Desarrollar la percepción de los pacientes con tuberculosis sobre esta área	Abandono del tratamiento de los pacientes	Abandono del tratamiento de los pacientes
<b>Director de la Farmacia</b>	Un adecuado manejo en el momento de etiquetar y dispensar los medicamentos de Tuberculosis	Falta de supervisión	Mejorar stock de dichos medicamentos Optimizar los tiempos de dispensación	Manejo adecuado del manual de procesos y procedimientos en el etiquetado y dispensación de medicamentos de TB	Devoluciones de medicamentos de Tuberculosis	Mejorar el control de los medicamentos de tuberculosis

<b>Investigador</b>	Desarrollo del proyecto para un entendimiento o mejor sobre el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis.	Los procesos y procedimientos no se encuentran claramente definidos	Motivar el aprendizaje de los procesos y procedimientos	Mejorar la calidad de vida de los pacientes con tuberculosis	Falta de estandarizar los procesos y procedimientos sobre los medicamentos de tuberculosis	Dar capacitación sobre los problemas percibidos
---------------------	---	---	---	--	--	---

*Nota:* La tabla indica el análisis de los involucrados. *Elaboración propia.*

### 2.3.1 Análisis De La Matriz De Involucrados

El estado es uno de los primordiales involucrados ya que su primordial interés es mejorar la calidad de vida de los pacientes que tiene la enfermedad de tuberculosis, pero se ha podido observar, inconvenientes que no existe un manual de etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis.

Gerente del “Hospital de Especialidades Eugenio Espejo” que su tendencia sobre el problema es implementar estrategias que ayuden a organizar el servicio y la concientización del personal al paciente al momento de dispensar el medicamento solicitado.

Después esta la bioquímica farmacéutica y los auxiliares de farmacia que están a cargo de este tipo de medicamentos de tuberculosis que tienen como disposición la aplicación de la información existente sobre el etiquetado y dispensación correcta de dichos medicamentos en donde la bioquímica que maneja el programa de tuberculosis del hospital dará la previa capacitación correspondiente y así lograr garantizar la seguridad del paciente al momento de la dispensación.

Igualmente están los pacientes que tiene esta enfermedad de tuberculosis que su primordial interés es mejorar la calidad de vida y su seguridad, obtener así la satisfacción del mismo al servicio brindado.

El director de la farmacia tiene como prioridad buscar más estrategias e implementar para dar seguridad al paciente dentro de esta área junto con la bioquímica y auxiliares que manejan en esta área.

Por ultimo tenemos al investigador que busca dar solución al inconveniente buscando diferentes técnicas, el principal que es elaborar el manual de etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis que lograra evitar confusiones al momento de etiquetar y dispensar dichos medicamentos.

## Capítulo III

### 3.1 Árbol De Problemas

(Pacheco, 2010) menciona que La investigación del árbol de problemas “es una herramienta visual de análisis que se utiliza para el problema con precisión, especificando las causas y los efectos, que más adelante formaran lo primordial para dar soluciones” (Pag.26)

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

1. A partir del problema central y los problemas que están pasando involucrados se realiza las causas y los efectos entre los mismos
2. Desarrollar etapas causa – efecto
3. Desarrollar los efectos dados por el problema central
4. Visualizar las relaciones en el diagrama

El enunciado del problema afecta a un determinado grupo de seres humanos y un determinado grupo en ámbito geográfico.

La identificación de las causas directas del problema central se considera como puntos claves, y corresponden a los elementos que el apareamiento del problema. Las causas estructurales acordaran los problemas causa – efecto indirecto del problema central en un entorno económico, social, político, tecnológico, poblacional.

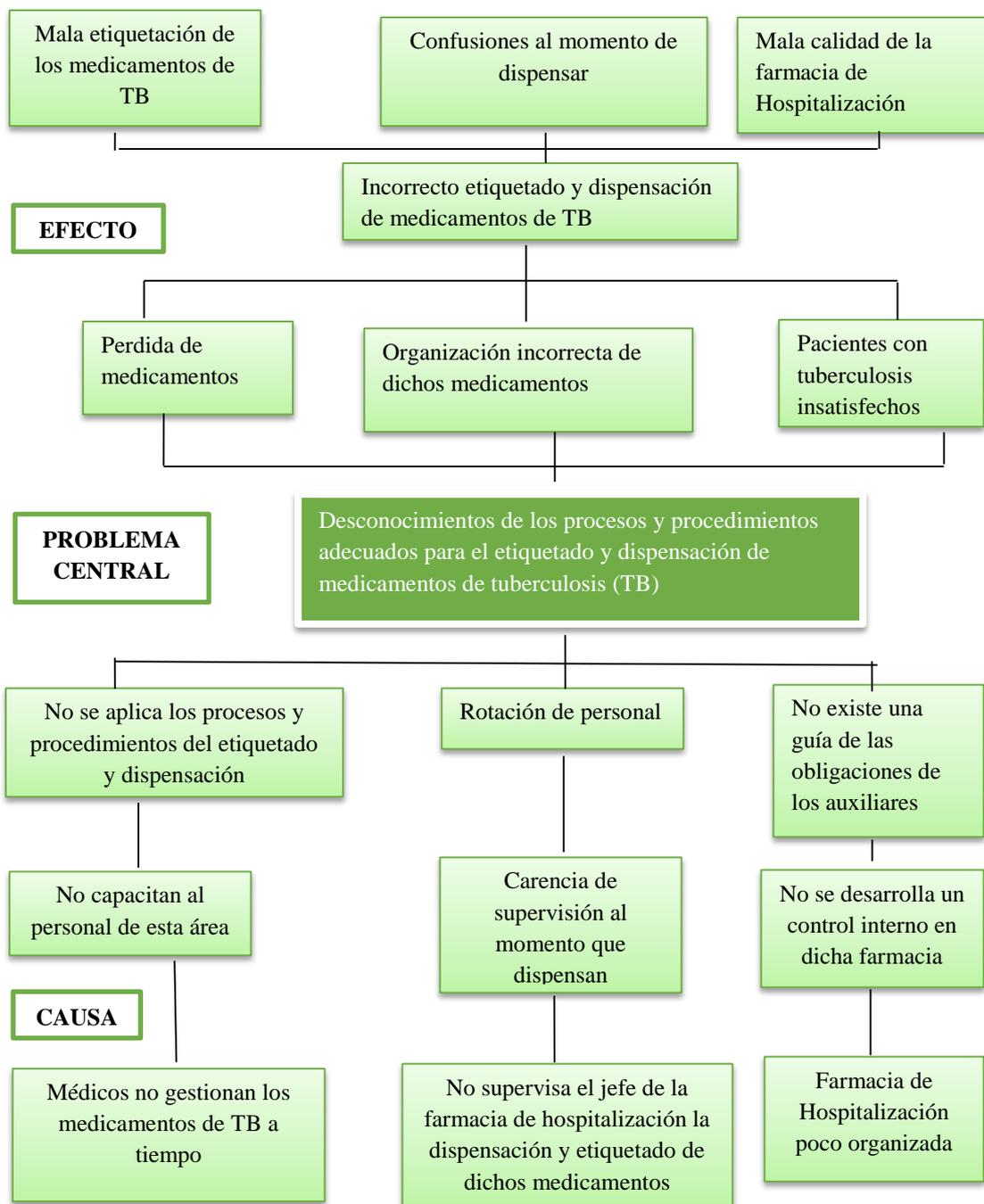


Figura 2. Problema central, consecuencias en el árbol de problemas. *Elaboración propia.*

### 3.2 Análisis De Árbol De Problemas

Mediante la elaboración del árbol de problemas podemos diagnosticar las causas y efectos que origina el problema central, la falta de un manual de procesos y procedimientos, crea diferentes causas, la más principal que el personal no fija los

procesos y procedimientos motivo que no tiene una capacitación correcta y esto produce que la farmacia de dosis unitaria se encuentre desorganizada en el manejo de medicamentos de tuberculosis TB por falta de un cuadro de obligaciones de los auxiliares que describan las responsabilidades que deben realizar. Entonces, los efectos que producen van desde las confusiones al momento de dispensar, hasta el mal servicio que ofrece la farmacia de dosis unitaria, porque se pierden los medicamentos, no hay organización de dichos medicamentos y por lo tanto existen pacientes insatisfechos.

Todos estos factores deberían ser analizados por el subdirector o director de la farmacia y la bioquímica farmacéutica jefa de esta área los cuales planificarán estrategias para obtener mejoras en el área.

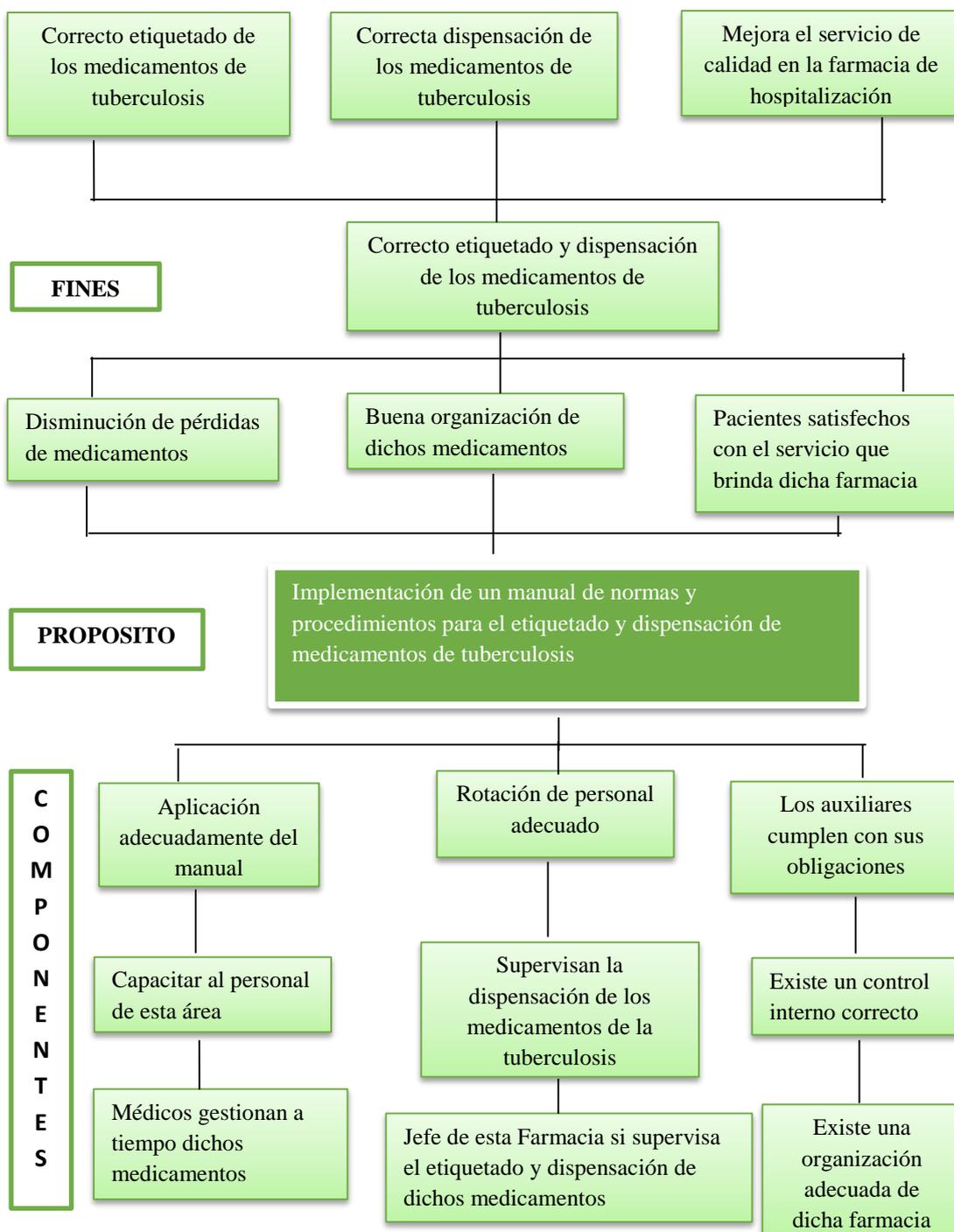
### **3.3 Árbol De Objetivos**

(Prieto, 2012, p 72). “Convertir las causas y efectos en medios del problema central en una forma positiva, estableciendo los distintos niveles jerárquicos generados desde el propósito, visualizar en un diagrama”

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

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

### 3.4 Árbol De Objetivos



**Figura 3.** La figura indica las acciones, componentes, propósitos, finalidad en el Árbol de objetivos. *Elaboración propia.*

### 3.5 Análisis del Árbol De Objetivos

En el árbol de objetivos determinamos las soluciones que van a transmitir el manual de al personal de la farmacia de hospitalización o de dosis unitaria accediendo a

---

tener un conocimiento de procesos y procedimientos en el momento de etiquetar y dispensar los medicamentos de tuberculosis, con el deseo de hacer una correcta organización, dispensación, etiquetación de los medicamentos de tuberculosis, el objetivo de la existencia del manual es modernizar las normas operativas y la efectividad de la farmacia de hospitalización o dosis unitaria enriqueciendo la calidad del servicio del hospital.

## Capítulo IV

### 4.1 Matriz de análisis de alternativas

Según: (Edgar Ortegon, 2005, pág. 78) Luego de formular las respectivas acciones para la solución del problema, se deben configurar alternativas viables y pertinentes. Para ello es necesario el examen de las acciones propuestas en varios aspectos:

Lo primero es discriminar entre acciones, esto se hace clasificándolas en dos tipos: Complementarias y Excluyentes.

Las “Acciones Complementarias” serán aquellas que son factibles en conjunto y que van a complementar sus aportes a la solución del problema, por lo tanto es posible agruparlas en torno a la solución. • Las acciones excluyentes, por el contrario, no es posible realizarlas en conjunto, estas nos ayudan a decidir por una estrategia. Esto se puede expresar a modo de ejemplo entre dos proposiciones, “reparar un camino” o “reconstruir un camino”, la decisión entre hacer una o la otra acción las clasifica como excluyentes.

Verificar el grado de interdependencia entre las acciones propuestas y agrupar las que sean complementarias. Cada agrupación de acciones complementarias podrá configurar una alternativa.

Analizar su nivel de incidencia en la solución del problema. Dar prioridad a las de mayor porcentaje de incidencia presumible.

Verificar la factibilidad (física, técnica, presupuestaria, institucional, cultural) de las alternativas.

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Elaborar un Manual de Procesos y Procedimientos para el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis para una correcta etiquetación y dispensación de dichos medicamentos	4	4	5	5	3	25	ALTO
Emplear el manual por el personal de la farmacia de dosis unitaria se alcanzará el adecuado etiquetado y dispensación de los medicamentos de TB.	4	5	4	4	4	21	MEDIO
Capacitar mensualmente al personal de la farmacia de dosis unitaria, para la precautelar la mala dispensación y etiquetación de los medicamentos de TB	4	4	4	3	4	19	MEDIO
Ejecutar las reglas y normas que implementa el MSP.	4	4	3	4	3	18	BAJO
Conocer las Buenas Prácticas de Almacenamiento y distribución de medicamentos.	4	4	3	4	5	20	MEDIO
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>103</b>	<b>ALTO</b>

**Figura 4.** Matriz de análisis de Alternativas sacadas del árbol de objetivos. *Elaboración propia.*

#### **4.2 Análisis De La Matriz de Análisis de Alternativas**

Acá es en donde se plantea factibles recursos para obtener la finalidad del problema central. La matriz del análisis de alternativas se especifica los objetivos que aceptan valorar a cada uno de ellos con la puntuación más alta. La puntuación más alta es la de Elaborar un Manual de Procesos y Procedimientos para el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis para una correcta etiquetación y dispensación de dichos medicamentos.

La elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de Tuberculosis ayudara a los auxiliares de la farmacia de Hospitalización y Bioquímicos Farmacéuticos a tener una correcta etiquetación de medicamentos de tuberculosis que junto con esto se lograra una correcta dispensación a los pacientes que toman estos medicamentos.

#### **4.3 Matriz De Análisis de Impacto De Los Objetivos**

Según (Banco Interamericano de Desarrollo, 2004, pág. 17) En el Análisis de Alternativas identificamos diferentes estrategias alternativas (del Árbol de Objetivos) que, si son ejecutadas, podrían contribuir a promover el cambio de la Situación Actual a la Situación Futura “Deseada”.

<b>Objetivos</b>	<b>Factibilidad de logros (Alto-Medio-Bajo) (4-2-1)</b>	<b>Impacto genero (Alto-Medio-Bajo) (4-2-1)</b>	<b>Impacto ambiental (Alto-Medio-Bajo) (4-2-1)</b>	<b>Relevancia (Alto-Medio-Bajo) (4-2-1)</b>	<b>Sostenibilidad (Alto-Medio-Bajo) (4-2-1)</b>	<b>Total</b>
Elaborar un Manual de Procesos y Procedimientos para el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis para una correcta etiquetación y dispensación de dichos medicamentos.	<p>Desarrolla el desempeño laboral</p> <p>Cuenta con tecnología para la supervisión.</p> <p>El primer beneficiario es la farmacia de Hospitalización del Hospital Eugenio Espejo y el Director de la farmacia</p>	<p>Aumenta la participación del personal</p> <p>Impide la rotación continua del personal</p>	<p>Aumentar el entorno social.</p> <p>Aumentar el entorno cultural</p>	<p>El auxiliar de farmacia a cargo de esta medicación evitara los cuellos de botella al buscar los pedidos solicitados.</p> <p>El servicio hacia los pacientes con tuberculosis será más rápido</p>	<p>Compromiso por parte del personal de la farmacia de Hospitalización.</p> <p>Pleno funcionamiento de la farmacia de Hospitalización.</p> <p>Fortifica la presencia de los beneficiarios.</p>	
<b>Puntaje</b>	<b>12p</b>	<b>12p</b>	<b>8p</b>	<b>8p</b>	<b>12p</b>	<b>48p</b>

**Figura 5.** Matriz de análisis de Alternativas sacadas del árbol de objetivos. *Elaboración propia.*

#### 4.4 Análisis De La Matriz De Análisis De Impacto de Los Objetivos

La Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis determinara el impacto de género donde no hace distinción entre hombres y mujeres genera las mismas oportunidades en el impacto ambiental la farmacia mejorara la etiquetación y

dispensación de medicamentos de tuberculosis el personal de la farmacia de hospitalización tendrá presente las normativas, esto se fiscalizara en el campo laboral dando equilibrio en el proceso de etiquetación y dispensación del medicamento de tuberculosis. El servicio, calidad y calidez del personal se ve en el trabajo y cumplimiento del reglamento del M.S.P.

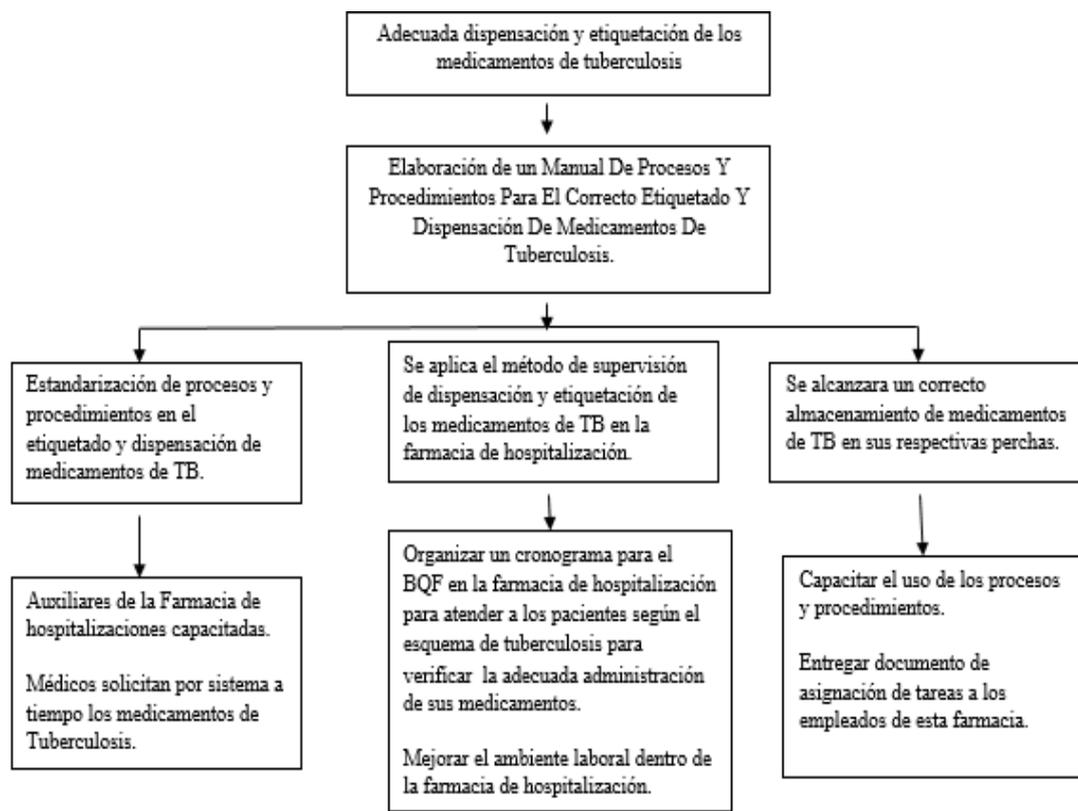
Se crean objetivos que podrían transformar en habilidades potenciales de proyecto, considerando bienes y viabilidad de lograr los objetivos mediante un estudio relacionado, que proporcionar a una táctica oportuna para conseguir la finalidad del proyecto.

#### **4.5 Diagrama de Estrategias**

Robayo.J.(2013) La finalidad del diagrama de estrategias es identificar la estructura de las habilidades del proyecto en un conjunto de objetivos que son estimados como rentables de la realización se encuentran dentro de las disponibilidades del proyecto.

(Edgar Ortegón, 2005, págs. 80-81) menciona que Consiste en diagrama el árbol de objetivos ajustado a la alternativa seleccionada, pero con cuatro niveles jerárquicos: fin, propósito, componentes y actividades. El fin y propósito se toman del árbol de objetivos original, mientras que los componentes y actividades deberán construirse a partir de la información producto de los estudios de viabilidad financiera, económica, técnica, legal y ambiental que se utilizaron para el análisis de alternativas.

## Diagrama de Estrategias



**Figura 6.** Estandarización de los procesos que se utilizaran en la ejecución del proyecto, *Elaboración propia.*

### 4.6 Análisis de Diagrama de Estrategias

Se analiza en el diagrama de estrategias las herramientas necesarias para la farmacia de hospitalización, mediante la Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el correcto etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis, se alcanzará ejercer con lo desarrollado en el proyecto, que es la correcta etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis en la farmacia de hospitalización del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.

### 4.7 Marco Lógico

(Banco Interamericano de Desarrollo, 2004, pág. 20) Es una herramienta para la conceptualización, el diseño, la ejecución, el seguimiento del desempeño y la

---

evaluación de proyectos. Su objetivo es darle estructura al proceso de planificación y comunicar la información esencial sobre un proyecto.

Puede ser utilizada en todas las etapas del “ciclo de proyectos”:  
identificación, orientación, análisis, presentación a comités de revisión, ejecución, seguimiento del desempeño y evaluación ex–post, desde el inicio debe ser desarrollada con la participación intensiva, debe ser modificada y mejorada repetidamente a lo largo del diseño y la ejecución del proyecto.(Anexo 1

#### **4.8 Análisis de la Matriz del Marco Lógico**

Es aquella que permite resumir en un solo documento, que se desea lograr en el proyecto, como se alcanzarán el propósito y los componentes, identificar qué factores externos es indispensable y como se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados y analizar los recursos que son necesarios para el proyecto.

(Pág.90 Anexo 8)

## Capítulo V

### 5.1 Antecedentes

(2013. Todos los Derechos Reservados Ministerio de Salud Pública del Ecuador) El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo cumplió 84 años de servicio a la comunidad. En esta Casa de Salud, el secreto y la inspiración para mantenerse en constante crecimiento durante mucho tiempo y proyectarse por muchos años más, está en la esencia de su misión; preservar la vida.

En el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, se labora bajo una filosofía humanista integral, así se cumple con la misión de prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia de tercer nivel especializada. Esta premisa garantiza, además, el acceso universal de manera totalmente gratuito a nuestros servicios de salud de alta complejidad.

El servicio con el que contamos en la actualidad resulta de la fusión de dos áreas que funcionaban antiguamente por separado en la antigua edificación de nuestro Hospital, como Farmacia de Hospitalización y otra de Venta al público, es así como en el año de 1996 para un mejor servicio se consolida como Farmacia Institucional del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, con la finalidad de una

mejor atención a nuestros pacientes el 7 de Enero del 2014 se crea la Subdirección de Medicamentos e Insumos Médicos.

(Elaboración de Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Manual Metodológico. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud: 2009) La tuberculosis es un problema de salud pública a nivel mundial y se estima que la tercera parte de la población mundial esta infecta con el bacilo Mycobacterium tuberculosis. En 2013 el número de casos nuevos de TB fue de 9 millones, de los cuales 1,1 millones murieron por esta causa, sin contar unos 360 mil más entre los afectados con coinfección TB/ VIH.

La tuberculosis se ha convertido en la principal causa de muerte entre las personas que viven con VIH. La epidemia de VIH, el crecimiento de las poblaciones y la insuficiente aplicación de los conocimientos disponibles inciden en el control de la enfermedad.

En el año 2010 el país reporto una tasa de incidencia de TB resistente a drogas de 1.23% entre el total de casos de TB; en 2011 fue de 1.89%, con 62.28% casos de MDR. El éxito de tratamiento en 2010 fue de 56%, y el fracaso alcanzo el 3.8%; el porcentaje restante se repartió entre fallecido (11.41%) y abandonos 28.8%. para 2012 la incidencia fue de 2.44%, con 52.4% de casos MDR. Según el cohorte de 2012, el éxito de tratamiento en el país para los casos nuevos con baciloscopia positiva fue de 80% (76% curados y 4% con tratamiento completado). Así mismo, en ese año se reportó el 11% de casos con TB/VIH y para 2013 la incidencia fue de 1.69%, con el 54.78% de casos de MDR.

En 2013 el estimado por la OMS para Ecuador fue de 8800(56/100 mil habitantes) casos nuevos de TB, incluyendo aquellos con coinfección TB/VIH. Sin embargo, el Sistema Nacional de Salud (SNS) diagnóstico y notifico 4976(31.60/100 mil habitantes) casos nuevos, que corresponden al 56.6% de detección de casos en comparación con el estimado.

Respecto a la tasa de mortalidad reportada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), esta ha mostrado descenso desde el año 2005 (5.88/100 mil habitantes) y han llegado a 2.43/100 mil habitantes en 2013.

(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.

Autor Irene Barahona 2015-2016 indica que 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.

### **5.1.1 Filosofía Empresarial**

#### **5.1.1.1 Misión**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación con-forme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo de red, en el marco de la justicia y equidad social.

#### **5.1.1.2 Visión**

Ser reconocidos por la ciudadanía como un hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

### **5.1.2 Valores Institucionales**

- ✓ Respeto
- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Lealtad
- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad

(HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO 2016)

## 5.2 Descripción

### 5.2.1 Cadena De Valor

Es un modelo empresarial que permite a la organización describir el desarrollo de las actividades.



**Figura 7** La figura representa la infraestructura de la organización y su cadena de cadena de valor, Fuente: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2001/07/que-es-la-cadena-de-valor-cadena-generica-de-valor-de-porter.jpg>

#### 5.2.1.1 Actividades de Soporte

Son aquellas actividades que sostienen a las actividades primarias, estas actividades son dirigidas por alta dirección, quienes son los encargados de proporcionar recursos e insumos para que se realicen las demás actividades.

#### 5.2.1.2 Actividades Primarias

Significa el manejo adecuado de los recursos y son las que están implicadas directamente en el desarrollo del bien o servicio y de su posterior venta al cliente estas se clasifican en:

- **Logística interna.-** Evalúa el correcto funcionamiento y manejo de las actividades de Recepción, Almacenamiento y Distribución del bien o servicio.
- **Operaciones.-** Estudia el tratamiento que se le da a la materia prima para su próxima producción de un producto terminado.
- **Logística externa.-** Evalúa que se realice un correcto almacenamiento y traslado de los productos terminados.
- **Ventas.-** Estudia la manera de hacer conocer el producto y hacer llegar a los ojos del consumidor para su adquisición.
- **Servicios.-** Son todos los servicios extras que brinda la organización, que es muy aparte del producto terminado estas pueden ser, devolución, cambios, instalaciones u otro servicio que amerite el uso del producto terminado.

### 5.2.2 Gestión Tradicional

Según: (Editado por: Daniela Naressi, 2012) menciona: La gestión tradicional de procesos muestra que su estructura se encuentra agrupada en departamentos con actividades relacionadas entre sí. Es decir se encarga de designar funciones de cada trabajador y crea relaciones jerárquicas, ya que se centra o se enfoca netamente en las necesidades propias de la empresa y no en las del cliente, lo cual lleva a perder una gran cantidad de recursos en actividades que no aportan valor, por lo tanto se crea ineficacia, incremento considerable de la burocracia, y se multiplican las tareas a realizar.

### 5.2.2.1 Gestión Tradicional Vs Gestión por Procesos

Tabla 2  
Gestión Tradicional Vs Gestión Por Procesos

<b>GESTIÓN TRADICIONAL</b>	<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección autorizada.</li> <li>• Existe la cadena de mando.</li> <li>• Tiene visión departamental.</li> <li>• Se centra en las necesidades propias de la empresa más no en las necesidades del cliente.</li> <li>• Multiplica las tareas a realizar e incrementar la burocracia.</li> <li>• Establece objetivos locales e individuales.</li> <li>• Resistencia al cambio.</li> <li>• No existe comunicación interna.</li> <li>• La culpa de cualquiera falla la tiene el departamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización tiene más visión u enfoque hacia el cliente</li> <li>• Las personas son el motor de la organización</li> <li>• Se centra en los resultados del proceso</li> <li>• La empresa es un conjunto de departamentos que intervienen en uno o varios procesos</li> <li>• Se mide el proceso en relación al valor agregado que ha percibido el cliente</li> <li>• Se establecen objetivos e indicadores para el proceso</li> <li>• La culpa la tiene el proceso no el departamento</li> </ul>

**Nota:** Se determina las principales características de la Gestión de procesos y la Gestión por Procesos, *Elaboración propia.*

### 5.2.3 Gestión por procesos según la Normas ISO 9001

Según (Editado por: Daniela Naressi, 2012) La gestión por procesos Se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El objetivo de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la Satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

La gestión por procesos consigue orientar la organización hacia el cliente, y convierte a las personas en el verdadero motor de la empresa.

Es decir permite a la organización que todas las personas que intervienen en un proceso sean conscientes de la importancia de su trabajo y busquen la excelencia en el mismo al saber que aportan valor al producto o servicio, ya que la atención se centra en los resultados del proceso, no en las actividades o tareas, de esta forma, la empresa pasa de ser un conjunto de departamentos a una serie de personas que

intervienen en uno o varios procesos. El propósito de la gestión por procesos es conseguir que la empresa se organice alrededor de las actividades que generan valor para el cliente, independientemente de a qué departamento pertenezcan. Se reducen costes internos innecesarios.

#### 5.2.3.1 *Que es Proceso*

Es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida con valor agregado.

#### 5.2.3.2 *Elementos de un Proceso*

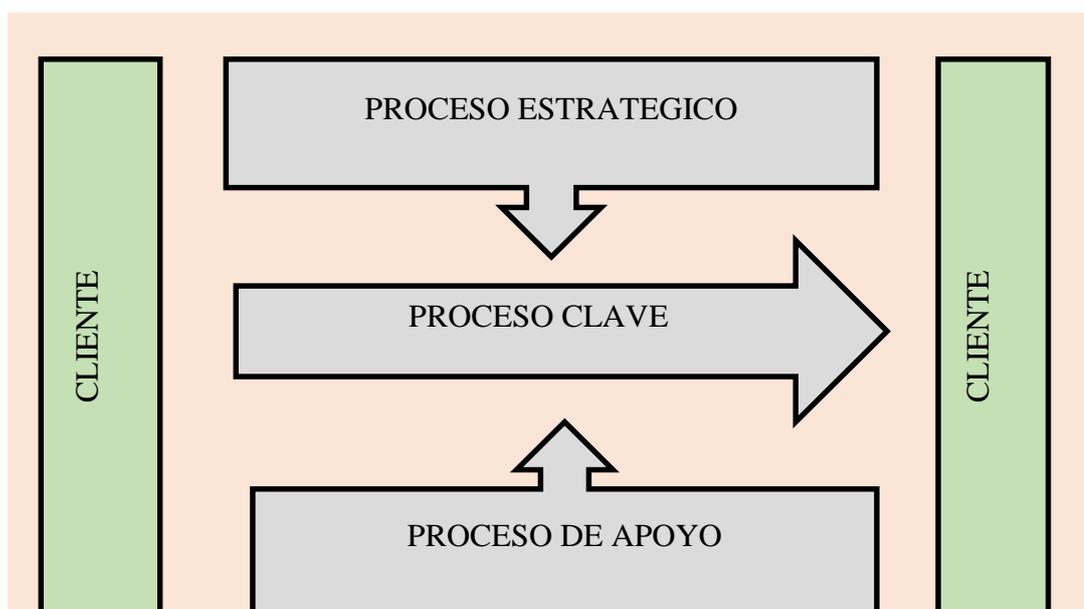
- Entradas.- Pueden ser elementos físicos tales como materia prima, documentos, elementos humanos o técnicos. Es decir son elementos que son proporcionados por un Proveedor que entran al proceso y que sin ellos el proceso no podría llevarse a cabo.
- Salidas.- Son aquellos productos o servicios como materiales de información, terminados que se pueden hacer uso de acuerdo a la necesidad o requerimiento de los clientes con atributos que le agreguen valor.
- Recursos: Son todos aquellos medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso de manera eficiente a la primera



**Figura 8.**La figura representa los Elementos de un proceso. *Elaboración propia.*

## 5.2.4 Mapa de Procesos

Es el método que permite visualizar de manera jerárquica la información que proporciona la dirección, de la visión al todo de la organización. En donde se pueden identificar los procesos claves, estratégicos y de apoyo.



**Figura 9.** La figura indica la reestructuración del Mapa de Procesos y sus principales procesos, *Elaboración propia.*

### 5.2.4.1 Procesos Estratégicos

Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas, sus estrategias que permiten llevar adelante la organización y son los que afectan directamente a la organización en su totalidad.

### 5.2.4.2 Procesos Claves

Son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final, generalmente atraviesan muchas funciones, son procesos que son llamados también agregado de valor.

### 5.2.4.3 Procesos de Apoyo

Son aquellos procesos operativos y sus clientes son operativos.

### 5.2.5 Ficha de Procesos

Es un registro en donde se documenta la manera más simple de realizar un proceso.

Tabla 3 Modelo de Ficha de Procesos

<b>Nombre de proceso</b>	Es la denominación por la cual identificaremos el proceso
<b>Descripción</b>	Se trata de definir el proceso dando una idea general de sus partes apropiadas
<b>Objetivo</b>	Es el objetivo de proceso, el fin para el cual está diseñado, y que debe realizarse con las necesidades del cliente.
<b>Responsable</b>	Persona de la unidad o servicio que tiene la responsabilidad sobre la correcta ejecución del problema
<b>Destinatario</b>	Cliente, usuario a quienes se le presta el servicio , e indicara la necesidades que pretende cubrir
<b>Inicio/ fin</b>	El comienzo es el evento que pone en marcha el proceso, el fin entrega al cliente o usuario del producto finalizado
<b>Entradas</b>	documentos, registros y recursos que en algún momento hacen sus entrada en el proceso y que son necesarias para el desarrollo del mismo
<b>Salidas</b>	Documentos, registro, productos intermedios que tienen origen en proceso
<b>Indicadores</b>	Son magnitudes utilizadas para medir o comparar los resultados.
<b>Registros</b>	Son documentos que presentan resultados obtenidos o presentan evidencias de actividades desempeñadas
<b>Procedimientos asociados</b>	Se relacionan todos aquellos procedimientos al proceso
<b>Aplicación informática</b>	Especificar en el caso de que el proceso se sustente en parte o en un todo una aplicación informática

**Nota:** indica el diseño de estructuración de la ficha de procesos, *Elaboración Propia*

### 5.2.6 Mapeo de Procesos

Es un método que se utiliza para realizar una representación gráfica de un proceso mostrando su macro proceso y las actividades que se ejecutan en él y ayuda a simplificar o reducir los errores de un proceso.

## 5.2.7 Descripción del Cargo

Es un documento el cual nos permite enumerar las actividades que debe realizar cada participante de acuerdo al cargo que desempeña en una organización.

### 5.2.7.1 Ficha de Descripción del Cargo

En esta se detallan paso a paso como registrar los cargos a desempeñar de acuerdo al departamento o función que el personal debe acatar.

Tabla 4 *Modelo de Ficha de Descripción de Cargo*

DESCRIPCION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:		FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE REVISIÓN
CODIGO:			
DEPARTAMENTO:		UNIDAD O DEPENDENCIA:	
RESUMEN:			
DESCRIPCIÓN DETALLADA:			

**Nota:** Representación del modelo para la creación de Fichas de Descripción de Cargo, *Elaboración propia.*

## 5.2.8 Diagrama de Flujo

El diagrama de flujo es la representación gráfica de las actividades a realizar en un proceso con la utilización de conectores de procesos, que facilitan la comprensión y detección de puntos de mejora.

Para realizar una gráfica de diagrama de flujo se utiliza símbolos predefinidos que ayudan a representar a las operaciones con sus relaciones y dependencias.

#### **5.2.8.1 Beneficios Del Diagrama De Flujo**

- Permite el fácil acceso y comprensión de un proceso representado por medio de un dibujo.
- Ayuda a la organización a verificar la existencia de cuellos de botella o tiempos muertos dentro de un proceso.
- Permite capacitar a nuevos empleados o aspirantes de un cargo, mostrando las actividades que debe realizar en los procesos y su familiarización con la organización.
- Permite verificar problemas en las actividades del proceso y poder dar la posible solución para su mejora

#### **5.2.8.2 Simbología Del Diagrama De Flujo**

Es importante que en un proceso los símbolos de un flujo grama sean del mismo tamaño, para que no sea distorsionado o mal entendido además debemos evitar que muchas líneas se crucen y no permitan la fácil comprensión del proceso.

	<b>Inicio/Final</b> Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama; de inicio sólo puede salir una línea de flujo y al final sólo debe llegar una línea		<b>Decisión</b> Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (falso o verdadero) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro
	<b>Entrada/Salida</b> Entrada/Salida de datos por cualquier dispositivo (scanner, lector de código de barras, micrófono, parlantes, etc.)		<b>Impresora/Documento.</b> Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa
	<b>Entrada por teclado.</b> Entrada de datos por teclado. Indica que el computador debe esperar a que el usuario teclee un dato que se guardará en una variable o constante		<b>Pantalla</b> Instrucción de presentación de mensajes o resultados en pantalla
	<b>Acción/Proceso</b> Indica una acción o instrucción general que debe realizarse (operaciones aritméticas, asignaciones, etc.)		<b>Conector Interno</b> Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página
	<b>Flujo/Flechas de Dirección</b> Indica el seguimiento lógico del diagrama. También indica el sentido de ejecución de las operaciones		<b>Conector Externo</b> Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes

**Figura 10.** La figura 10 indica la simbología de Diagramas de Flujo, Fuente: <https://tecnoinfoenelcolegio.wordpress.com/diagrama-de-flujo/5.0.3>

### 5.2.9 Ficha de Indicadores

Según: (Manuel Macías GarcíaJuanma, 2007, pág. 12) Valoran aspectos relacionados con las actividades. Están directamente relacionados con el enfoque denominado Gestión por Procesos. Hacen referencia a mediciones sobre la eficacia y eficiencia del proceso.

Tabla 5  
Modelo De La Ficha De Indicadores

<b>Nombre</b>	Nombre cortó por el cual se identifica el indicador.
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	(Semanal, trimestral, anual,..) y fechas en la que se calcula el indicador. En el histórico deberá quedar deberá quedar registro de todos los indicadores.
<b>Descripción:</b>	Una descripción breve del significado del indicador conteniendo todas aquellas reflexiones que sean necesarias para comprender correctamente su significado.
<b>Calculo</b>	Algoritmo de cálculo. Debe expresarse con precisión para que no existan dudas sobre cómo es obtenido.
<b>Nivel de Desagregación</b>	Se indicara los distintos niveles en los que el indicador se desagrega solamente se indicara aquellos niveles de los cuales se guarden los registros correspondiente.
<b>Fuente</b>	Se indicara con claridad donde está la información original sobre la que se construye el indicador mediante el cálculo ya expuesto.
<b>Método de comprobación</b>	Si existe algún método de comprobación o evidencia sobre el indicador aportado se deberá indicar en este punto.
<b>Grado de Fiabilidad</b>	Depende en gran medida del método de

	comprobación o evidencia. No obstante pueden existir otros factores relacionados con el método de cálculo o inherentes al propio indicador, que afecten al grado de fiabilidad. Se utilizara una escala de tres valores: fiabilidad total, media y baja.
<b>Históricos</b>	Se indicara desde cuando dispone de históricos del indicador definido.
<b>Unidad generadora</b>	La unidad o servicio que tiene la obligación de generar el indicador y realizar su actualización esta unidad o servicio también será la responsable de la fiabilidad del indicador.
<b>Responsable</b>	Desde la unidad o servicio generado se accionara una persona como responsable de que se realice la actualización en las fechas previstas.
<b>Versión</b>	Numero de versión del indicador definido. Cuando se modifique el cálculo, las fuentes, etc., deberá modificarse la ficha y tipificarse como una versión nueva.
<b>Fecha</b>	Fecha en la que se realiza la ficha.
<b>Nota:</b> Modelo para la elaboración de la ficha de indicadores, <i>Elaboración propia</i> .	

### 5.2.10 Tipos de Investigación

- Investigación de Campo

Bermeo J., (2013) Es la aplicada para la interpretación y dar solución a ciertos problemas o necesidades en un tiempo determinado. Las investigaciones son trabajos en un ambiente natural en el que está presente, las personas, grupo de organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para continuar con la realización del proyecto que servirá de ayuda en la farmacia de hospitalización.

- Metodo Inductivo

Es aquel que alcnaza conclusiones generales partiendo de hipotesis y los antecedentes en particular. Maria U., (2016)

### **5.2.11 Técnica de Recolección de la Información**

Basarse en el uso de las diferentes técnicas e instrumentos que pueden ser empleadas por el investigador para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación.

- La Encuesta

Es una técnica o sistema de recolección de información en donde puede preguntarse de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de alcanzar determinada información necesaria para una investigación.

Principales ventajas de la técnica de la encuesta:

- Proporciona reunir en poco tiempo un gran número de información debido a la gran cantidad de personas que pueden contener y la variedad de preguntas que pueden incorporar en el cuestionario.
- Proporciona obtener casi cualquier tipo de información, incluyendo información sobre hechos pasados
- Proporciona obtener datos confiables y precisos debido a que las respuestas se puedan limitar solamente a las alternativas planteadas.

En el proyecto se utiliza como método la recolección de información la encuesta, que proporciona obtener una gran cantidad de información confiable y legítima de favorecer el inicio, persistencia, progreso y aplicación de la propuesta.

#### **5.2.11.1 Encuesta**

---

**ENCUESTA****HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO**

Fecha \_\_\_\_\_

*Objetivo de la entrevista: analizar convenientemente la información obtenida aceptando obtener una información correcta que permita conocer la alta de un Manual de Procesos y Procedimientos para una adecuada etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis en la farmacia de Hospitalización.*

1. *¿En la farmacia de hospitalización existen medicamentos caducados de tuberculosis?*

SI

NO

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

SI

NO

3. *¿Conoce los procesos de etiquetación y dispensación de medicamentos?*

SI

NO

4. *La farmacia de hospitalización posee un manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis.*

SI

NO

5. *Le importaría que la farmacia de hospitalización tenga un desarrollo de etiquetación y dispensación de los medicamentos de tuberculosis.*

SI

NO

6. *Le importaría tener en la farmacia de hospitalización un manual de procesos y procedimientos que sirva como método para un mejor desarrollo de la farmacia de hospitalización.*

SI

NO

### **5.2.12 Recolección de la información**

Se utilizó la encuesta al personal del área de la farmacia de hospitalización el cual nos llevó a lograr información clara y concisa.

Después de haber ejecutado la encuesta, se obtuvo una serie de averiguación necesaria para la elaboración y desarrollo de la propuesta definido la realidad de la farmacia de hospitalización donde destello que no cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis.

## **5.3 Formulación**

### **5.3.1 Tema**

Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.

### **5.3.2 Misión**

Incremento de la efectividad, seguridad, y uso adecuado de los medicamentos de tuberculosis, mejorando la calidad de vida, y la mejora de su salud en El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, a través de un manual de procesos y procedimientos, que vayan acorde con los avances tecnológicos y con un personal altamente capacitado para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis

### 5.3.3 Visión

Que el presente manual de procesos y procedimientos de etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis sea una fuente de información y consulta para quienes deseen interesarse en la temática de etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis, y para una mejora continua de del personal farmacéutico.

### 5.3.4 Introducción

Manual de Buenas Prácticas de Dispensación Acuerdo Ministerial 013-2009/MINSA, Perú, 2009 determino que Las Buenas Prácticas de Dispensación es “promover, en todo momento el uso racional de medicamentos.

[www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf](http://www.cqfdjunin.com/img/Legales/BUENASPRACTICASDEDISPENSACION.pdf), s.f) sugirió que: Durante el proyecto realizado sobre la elaboración de un Manual de Procesos y procedimientos de para la etiquetación y dispensación de Medicamentos de Tuberculosis, se pudo observar que El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de le 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.

En el manual se desarrollaran cada uno de los ítems que componen las buenas prácticas de dispensación los cuales estarán basados a la normativa vigente, se describirá cada uno de los pasos en el proceso dispensación con sus respectivas características, además de gráficos que permitan una mejor comprensión y la identificación clara del protocolo de dispensación.

Guía para la Buena Práctica de la Farmacia de la FIP (Tokio 1993) indica que: Los medicamentos recetados son medicamentos que han sido prescritos a un paciente en particular, independientemente de que si se trata de medicamentos de uso bajo prescripción médica únicamente o de uso no restringido.

La información contenida en la etiqueta de los medicamentos recetados debe considerarse como complemento y consolidación de la comunicación verbal entre el paciente y su proveedor de asistencia sanitaria.

El objetivo de la etiqueta de un medicamento recetado es:

- Describir e identificar el medicamento
- Contribuir a un óptimo resultado terapéutico y evitar errores de medicación
- Lograr un manejo y almacenamiento apropiados
- Permitir la localización del producto si se presentan problemas en la producción, prescripción o proceso de dispensación.

En 2013 el estimado por la OMS para Ecuador fue de 8800(56/100 mil habitantes) casos nuevos de TB, incluyendo aquellos con coinfección TB/VIH. Sin embargo, el Sistema Nacional de Salud (SNS) diagnóstico y notifico 4976(31.60/100 mil habitantes) casos nuevos, que corresponden al 56.6% de detección de casos en comparación con el estimado.

Respecto a la tasa de mortalidad reportada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), esta ha mostrado descenso desde el año 2005 (5.88/100 mil habitantes) y han llegado a 2.43/100 mil habitantes en 2013.

 <p>Ministerio de Salud Pública Espejo</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ETIQUETACIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DE TUBERCULOSIS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: HEE-001</b></p>	
		<p><b>VERSIÓN N°:</b></p>	<p><b>1</b></p>
	<p><input type="checkbox"/> ELABORACIÓN    <input type="checkbox"/> VIGENCIA    <input type="checkbox"/> REVISIÓN</p>	<p><b>Página:</b></p>	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ETIQUETACIÓN Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS DE TUBERCULOSIS

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

### **5.3.5 Objetivo General**

Implementar el manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis en la farmacia de hospitalización del Hospital de Especialidades Eugenio para tener la seguridad y ausencia de errores en el momento de dispensar la medicación y así poder brindar una mejor atención a nuestros pacientes que tienen esta enfermedad llamada tuberculosis.

### **5.3.6 Objetivos Específicos**

- Entregar un manual de procesos y procedimientos para el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis.
- Reducción en la cantidad de errores en la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis.
- Disminución en la variabilidad profesional de los procesos de etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis.
- Brindar recomendaciones para el seguimiento de la persona afectada con tuberculosis.

### **5.3.7 Marco Legal**

Que la constitución de la República del Ecuador manda “Art. 32. La salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El estado garantizara este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de

salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”

Que, el artículo 361 de la Norma suprema ordena: “el Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normara, regulara y controlara todas las actividades relacionas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector”

Que la Ley Orgánica de Salud Artículo 3, La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Que, la Ley Orgánica de Salud dispone: “Art. 4. La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.”

Que, la Ley Ibidem, en el artículo 6, establece entre las responsabilidades del Ministerio de Salud Pública: “(...) 3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares; (...) 5. Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y rehabilitación, de enfermedades transmisibles, no transmisibles, crónico-degenerativas, discapacidades y problemas de salud pública declarados prioritarios (...) 34. Cumplir

---

y hacer cumplir esta Ley, los reglamentos y otras disposiciones legales y técnicas relacionadas con la salud”

Que, es necesario contar con un documento que presente la mejor evidencia científica disponible sobre la prevención, diagnóstico, tratamiento y control de la tuberculosis, y que provea al profesional de la salud conocimientos que garanticen la atención integral a los pacientes que padecen esta enfermedad.

### **5.3.8 Alcance**

La utilización de este manual está orientada al personal farmacéutico, bioquímicos, auxiliares responsables de la etiquetación y dispensación de los medicamentos de tuberculosis, Líder de Farmacia del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, y demás servicios donde se encuentren pacientes hospitalizados que ameriten su utilización de medicamentos de tuberculosis.

### 5.3.9 Grupos de Interés

**Responsable de la supervisión:** bioquímico farmacéutico responsable del proceso.

**Responsable de la aplicación:** auxiliares responsables y bioquímicos farmacéuticos.

**Responsable del monitoreo del indicador:** responsable del subproceso de medicamentos.

### 5.3.10 Justificación

El presente manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis está justificado por la exigencia ya que ayudara como apoyo al personal que maneja la medicación de tuberculosis tanto para auxiliares y bioquímicos, ya que de esta manera se potenciara contar con la máxima certeza , eficacia, eficiencia y calidad en la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis, ya que es un proceso de gran dificultad para el paciente que tiene esta enfermedad y el personal que lo realiza.

Igualmente, el presente manual ayudara a la incorporación de nuevos procedimientos, que nos ayudaran en la disminución de errores, y seguir de manera adecuada en la que se debe etiquetar y dispensar los medicamentos de tuberculosis, brindando un servicio de calidad y seguridad a los pacientes que se administran esta medicación.

Además, es de suma importancia poner en marcha la etiquetación de los medicamentos de tuberculosis porque es un proceso que se utiliza para dispensar de manera correcta a los pacientes.

Al elaborar el presente manual de procesos y procedimientos de etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis, obtendremos como resultado un personal altamente calificado, calificado, capacitado y con el conocimiento indispensable para un adecuado etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis, evitando de esta forma riesgos de errores y mala dispensación, por ello es conveniente que se realice siguiendo estrictas normas de seguridad y que estas soluciones cumplan con todos los parámetros.

### **5.3.11 Aplicación de la propuesta**

(Universidad Jesuita de Guadalajara, 2009 Pág.11) La aplicación de la propuesta, es el proyecto que se ejecuta en un lugar determinado, donde brinde todas las oportunidades para aplicar todos los conocimientos y aptitudes adquiridos, los cuales nos ayudan en la propuesta y la ejecución de planes y estrategias para dar solución a los problemas del entorno social que demanda.

Este procedimiento va encaminado a los profesionales implicados en la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis, tanto auxiliares como farmacéuticos, y aun los pacientes, quienes son los encargados de administrarse la medicación para su enfermedad.

Es indispensable que tengamos en cuenta que etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis se las debe ejecutar en un entorno que brinde todas las normas de seguridad tanto para la preparación, el personal que lo dispensa, como el beneficiario de la administración de los medicamentos de tuberculosis.

Asimismo el interés del proyecto es lograr con los objetivos planteados en la investigación, dentro del presupuesto establecido y en un lapso de tiempo

predeterminado, para lo cual se usarán todos los conocimientos, herramientas, habilidades, procesos, procedimientos y las actividades necesarias para obtener y satisfacer los requisitos del proyecto planteado.

### **Definiciones**

**Manual:** los manuales son de gran trascendencia al instante de dar información, que ayuda a las personas a descubrir en una situación determinada. El manual suele poseer una explicación del producto y de la de emplear del mismo, ya sea para tener buenos rendimientos, como para dar los productos no deseados del mismo.

**Proceso:** es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

(LOS, Art. 259) **Farmacia:** Son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos y productos dentales, así como la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico.

(WordReference, 2015) **Prescripción:** es la acción que realiza un médico cuando receta los fármacos que deben ingerir sus pacientes como parte del tratamiento de una enfermedad o un trastorno de salud.

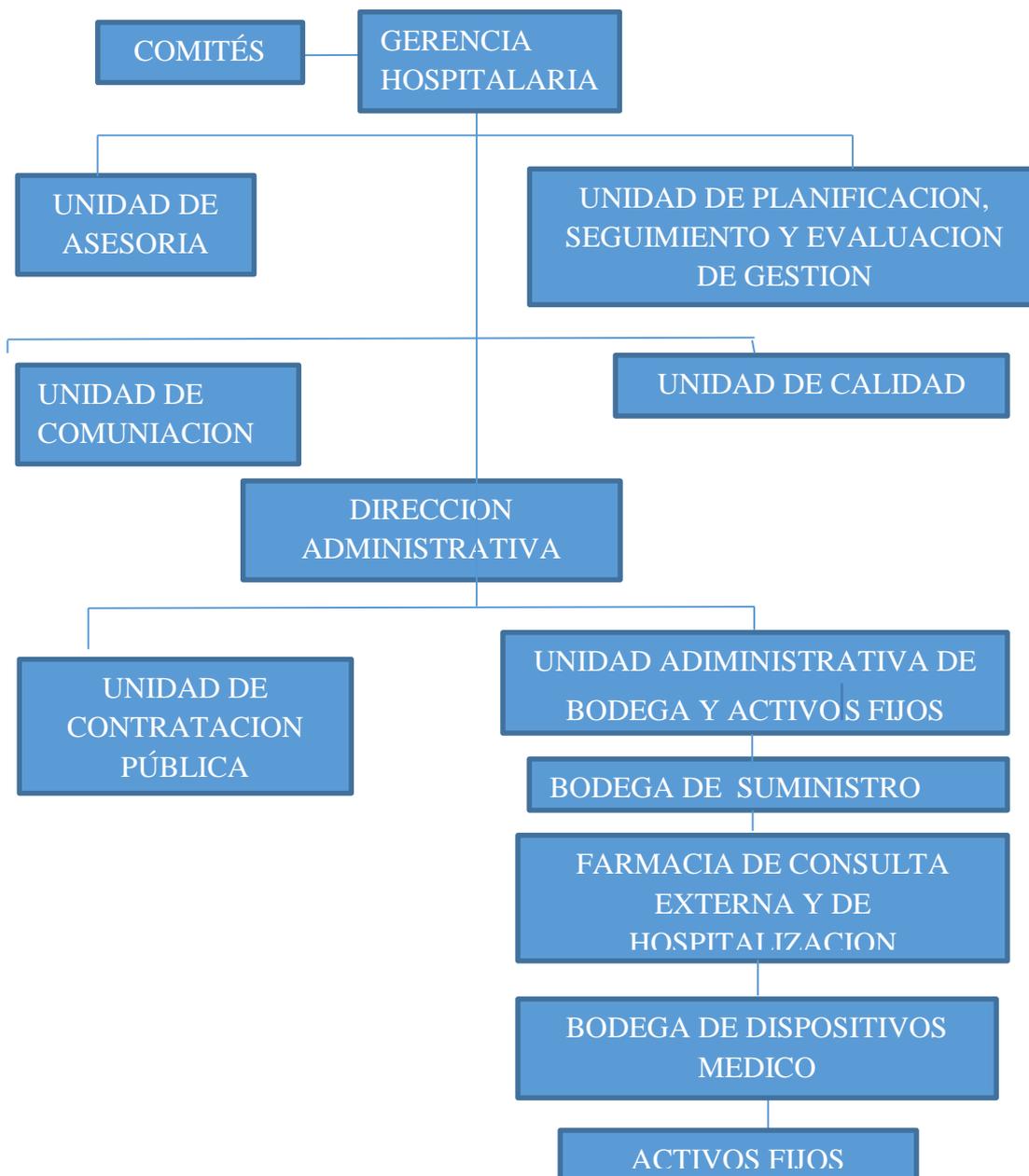
---

(Wikipedia, 2014) **Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado, bajo las mismas circunstancias.

**Caso TB:** persona que se le diagnostica TB, con o sin confirmación bacteriológica, y a quien se indica e inicia tratamiento anti tuberculosis.

**MDR:** multidrogorresistencia resistencia demostrada simultánea.

### 5.3.12 Estructura Orgánica Del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo



**Figura 11.** La figura 11 representa la Estructura Hospital Eugenio Espejo, *Fuente: Ministerio de Salud Pública 2013*

### 5.3.13 Mapa de Procesos del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo

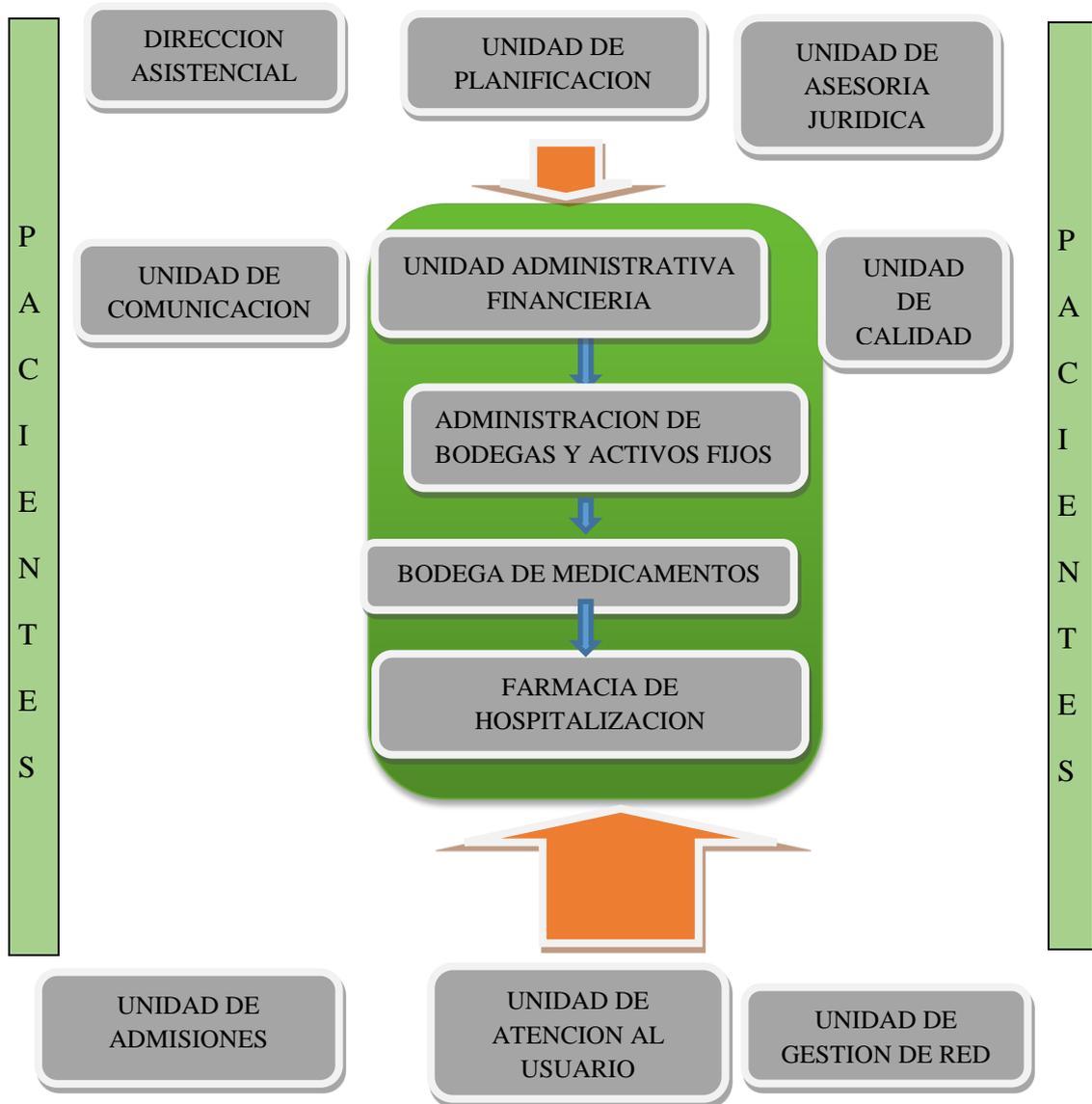


Figura 12. Mapa de Procesos Hospital Eugenio Espejo, Elaborado por Sebastián Flores

Tabla 6  
Mapeo de Procesos Gestión Administrativa

<b>MAPEO DE PROCESO</b>		
<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>		
Especificaciones técnicas para la adquisición de medicinas y productos farmacéuticos	Recepción técnica de medicamentos	Control de stock e inventario
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el producto que requiere el hospital</li> <li>• Revisar el stock de los medicamentos a adquirir y especificar las cantidades que se solicita a laboratorio</li> <li>• Verificar presupuestos disponibles</li> <li>• Realizar un original y una copia del requerimiento de medicamentos</li> <li>• Justificar la solicitud de adquisición, con el plazo de ejecución de acuerdo a las necesidades de la casa de salud</li> <li>• Solicitar proformas de medicamentos o proveedores</li> <li>• Los proveedores entregaran proformas pertinentes detallado precio unitario y caja de contenido</li> <li>• Evalúa precios de medicamento por laboratorio</li> <li>• Determinar si la adquisición es por contratación o negociación</li> <li>• Si es negociación revisar el cuadro de selección de proveedores.</li> <li>• Si es por contrato verificar la descripción técnica del producto, y las cantidades.</li> <li>• Fijar un plazo y la forma de pago del contrato</li> <li>• El proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que el producto se encuentre con los registros de caja</li> <li>• Revisar si la caja o empaque no ha sido maltratada o este sucia</li> <li>• Revisar que el producto interno, no tenga anomalías estén rotas</li> <li>• Verificar que el producto tengas la etiquetas con nombre del producto, marca, laboratorio concentración por unidad, fecha de elaboración y fecha de vencimiento</li> <li>• Revisar las condiciones y temperatura de almacenamiento</li> <li>• Observar el número de registro sanitario</li> <li>• Verificar que tipo de medicamento es si es esencial o biológico</li> <li>• Si es correcto se recibe mercadería o en caso contrario devolver mercadería a laboratorio</li> <li>• Si cumple con el requerimiento aprobar la adquisición técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en sistema todas la entradas y salidas de los medicamentos</li> <li>• Archivar el físico y en el sistema todas las trasferencias realizadas en la farmacia</li> <li>• Programar fechas y documentos a utilizar para realizar el inventario</li> <li>• Socializar el cronograma con todos los colaboradores de la farmacia</li> <li>• Revisar el sistema con toda la base de datos de los medicamentos</li> <li>• Revisar el producto en físico y comparar con las cantidades del sistema</li> <li>• Existen bajas o sobrantes de medicamentos revisar rectas que emite el hospital</li> <li>• Elaborar y entregas el informe al encargado de farmacia</li> <li>• Archivar el documento en la carpeta de control de inventario</li> </ul>

<p>entregara los documentos para elaboración del contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar la copia del contrato al área jurídica</li> <li>• Realizar la adquisición</li> </ul>		
--	--	--

**Nota:** Indica el Mapeo de Procesos Gestión Administrativa, *Elaboración propia*

**Tabla 7 Descripción De Cargo Para La Adquisición De Medicamentos**

DESCRIPCION DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO :	Especificaciones temáticas para la adquisición de medicina y productos farmacéuticos	FECHA DE ELABORACION		FECHA DE REVISION	
CODIGO:	001				
DEPARTAMENTO:	Comité de farmacoterapia	UNIDAD O DEPENDENCIA:	Comité de farmacología		
RESUMEN					
Una vez que se haya revisado el contenido total de tanto en físico, como en el sistema se realizara un informe respectivo para que se genere el pedido a fin de que se pueda continuar con el trámite de adquisición respectiva					
DESCRIPCION DETALLADA:					
<p>Descripción del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar oficios pertinentes para adquisición de medicamentos.</li> <li>2. Solicitar el número de medicamentos en stock en la unidad de Salud.</li> <li>3. Realizar una lista de proveedores.</li> <li>4. Solicitar documentación del medicamento y laboratorio al proveedor.</li> <li>5. Revisar ofertas de laboratorio con respecto a medicamentos que se necesita en la Unidad de Salud.</li> <li>6. Asignar responsabilidad a quien corresponda, a fin de que realice el tramite pertinente.</li> </ol> <p>Requisitos intelectuales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haya obtenido título de tercer nivel en Bioquímica o Doctorado.</li> <li>2. Tengas familiaridad con tramitación y elaboración de documentos para adquisición de medicamentos.</li> <li>3. Tenga compromiso con esta casa de salud.</li> </ol>					

4. Sea leal y responsable con las actividades designadas a desarrollar

**Nota:** Ficha de Descripción De Cargo Para La Adquisición De Medicamentos, *Elaboración propia.*

## Diagrama de Flujo de Adquisición de Medicamentos

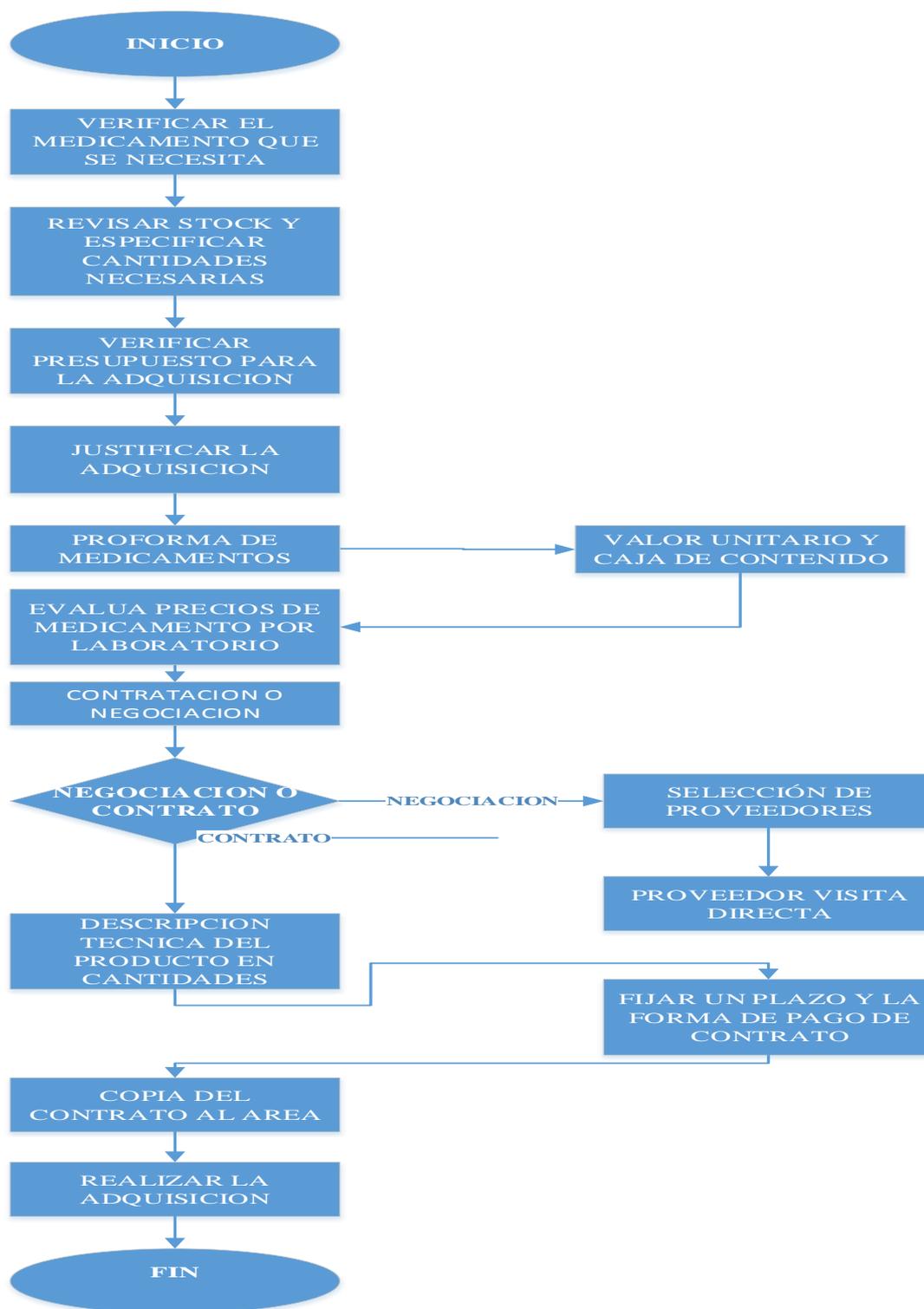


Figura 13 Adquisición de Medicamentos, Elaborado por Sebastián Flores

### 5.3.14 Proceso y Procedimiento de la adquisición de medicamentos

Tabla 8 Ficha de Proceso Adquisición de Medicamentos

<b>Nombre de proceso</b>	Adquisición de medicamentos
<b>Descripción</b>	Proceso que requiere de un Cálculo de medicamentos en stock, y su abastecimiento de acuerdo a necesidades de los Pacientes del Hospital Eugenio Espejo.
<b>Objetivo</b>	Abastecer de medicamentos a las diferentes farmacias del Hospital Eugenio Espejo para tratar enfermedades de pacientes de esta casa de salud.
<b>Responsable</b>	Subdirector de Medicamentos e Insumos y departamento de Adquisición o contratación pública.
<b>Destinatario</b>	Tratamiento de pacientes con enfermedades leves, crónicas y agudas.
<b>Inicio/ fin</b>	Selección de productos que no se encuentran en stock adecuado y finaliza cuando se elabora un contrato con el proveedor y en si la compra de medicamentos.
<b>Entradas</b>	Solicitud para adquisición de medicamentos, necesidad de medicamentos por parte de pacientes.
<b>Salidas</b>	Aprobación de la documentación para la adquisición de documentación y certificado de financiación.
<b>Indicadores</b>	Número de pacientes que necesitan mismo tratamiento.
<b>Registros</b>	Solicitud de compra, certificado de aprobación, contrato con proveedores.
<b>Procedimientos asociados</b>	Procedimiento de selección de medicamentos Procedimiento de selección de proveedores Procedimiento de evaluación de proveedores.
<b>Aplicación informática</b>	Sistema Hosvital y Sistema de Contratación pública.

**Nota:** Ficha de Proceso Adquisición de Medicamentos, *Elaboración propia.*

Tabla 9  
Ficha de Indicadores de la Adquisición de medicamentos

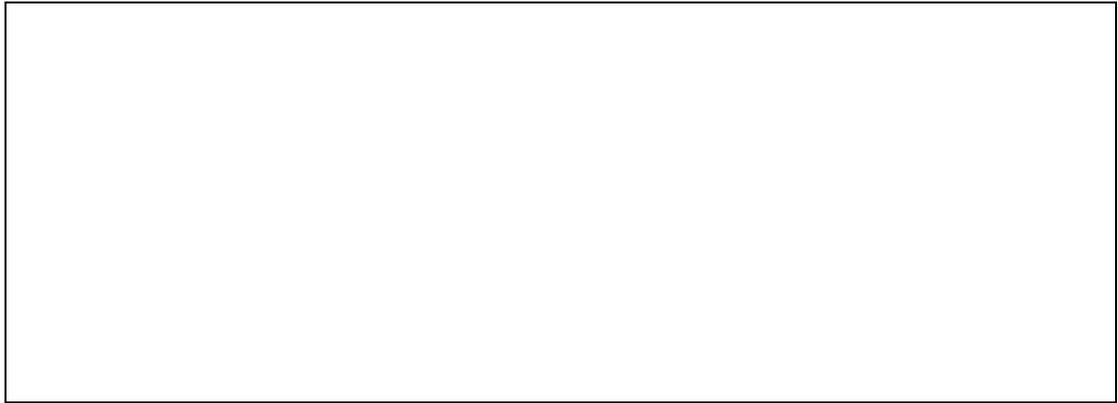
<b>Nombre</b>	Adquisición de medicamentos
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Cada cuatro meses o de acuerdo a la necesidad del Hospital Eugenio espejo
<b>Descripción:</b>	Número de medicamentos en stock y su abastecimiento de acuerdo a las necesidades de los pacientes.
<b>Calculo</b>	Número de proveedores que han participado con el medicamento/ número total de proveedores seleccionados.
<b>Nivel de Desagregación</b>	Incumplimiento de ficha técnica y permiso de distribución de medicamentos.
<b>Fuente</b>	Archivo de Adquisición de medicamentos de años anteriores.
<b>Método de comprobación</b>	Informe final de la adquisición.

<b>Grado de Fiabilidad Históricos</b>	Fiabilidad total. Primer proceso de adquisición de medicamentos realizado en el Hospital Eugenio Espejo.
<b>Unidad generadora Responsable encargado</b>	Comité de Farmacología Subdirector de Medicamentos e Insumos Lic. Lisandro Reyes
<b>Versión</b>	001/2018
<b>Fecha</b>	15/06/2018

**Nota:** Ficha de Indicadores de la Adquisición de medicamentos, *Elaboración propia.*

Tabla 10 Descripción del Cargo Recepción Técnica de Medicamentos

DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO :	Recepción técnica de medicamentos	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE REVISION	
CODIGO:	002			
DEPARTAMENTO:	Comité de farmacoterapia	UNIDAD O DEPENDENCIA:	Bioquímica farmacéutica(jefe de farmacia)	
RESUMEN				
Para una correcta adquisición y recepción de medicamentos debemos revisar cómo vamos a recibir el producto en nuestra Unidad de Salud, esto quiere decir revisar el físico de caja y producto del medicamento además de su documentación.				
DESCRIPCION DETALLADA:				
<p>Descripción del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar carta de presentación y compromiso de laboratorio.</li> <li>2. Copia de registro sanitario.</li> <li>3. Copia de permiso de funcionamiento.</li> <li>4. Certificado de buenas prácticas de manufactura.</li> <li>5. Solicitar presenten el certificado notariado de distribución y representación del laboratorio.</li> <li>6. Verificar la aprobación de agencia regulatoria de los medicamentos.</li> <li>7. Revisión física de llegada de medicamentos.</li> </ol> <p>Requisitos intelectuales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenga título superior en bioquímica farmacéutica</li> </ol> <p>Competencias personales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tenga familiaridad con uso y manejo de medicamentos</li> <li>3. Sea leal y comprometido con la integridad de esta casa de salud</li> <li>4. Sea muy discreto en asuntos de confidencialidad</li> </ol>				



**Nota:** Descripción del Cargo Recepción Técnica de Medicamentos, *Elaborado por Sebastián Flores*

### Diagrama de Flujo Recepción Técnica de Medicamentos

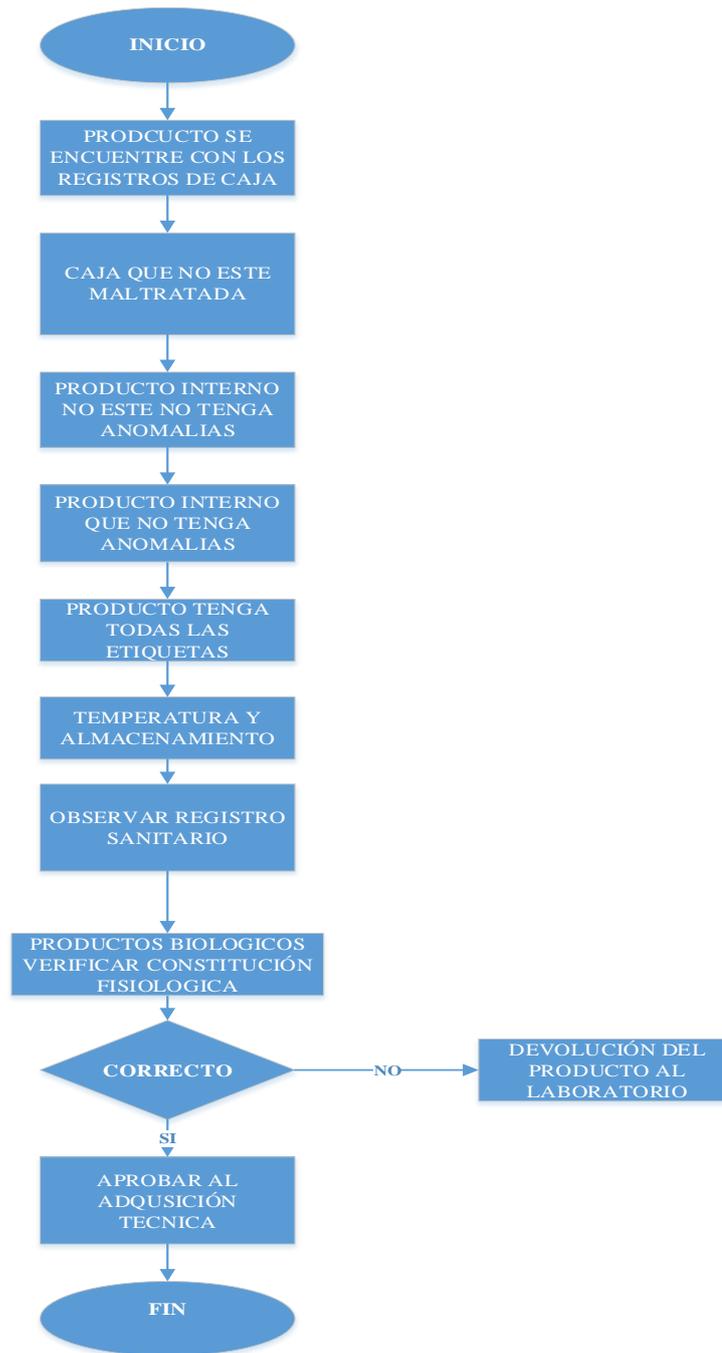


Figura 14 Recepción Técnica de Medicamentos *Elaborado por Sebastián Flores*

### 5.3.15 Proceso y Procedimiento de la recepción Técnica de Medicamentos

Tabla 11

Ficha de Procesos Recepción Técnica de Medicamentos

<b>Nombre de proceso</b>	Recepción Técnica de medicamentos.
<b>Descripción</b>	Es el proceso que permite verificar que la adquisición del medicamento está cumpliendo con los requerimientos del Hospital Eugenio Espejo.
<b>Objetivo</b>	Verificación que el medicamento cumpla con los requisitos y reglamentos propuestos por la ley Orgánica de Salud.
<b>Responsable</b>	BQF. Jefe de Farmacia -Auxiliar de Farmacia de medicamentos.
<b>Destinatario</b>	Tratamiento de pacientes del Hospital Eugenio Espejo con enfermedades leves, crónicas y agudas.
<b>Inicio/ fin</b>	Verificación de datos en etiquetas y registro del medicamento.
<b>Entradas</b>	Documentación técnica del medicamento que proporciona el Laboratorio.
<b>Salidas</b>	Aprobación del medicamento por parte de la recepción técnica.
<b>Indicadores</b>	Número de requisitos que cumple el medicamento.
<b>Registros</b>	Solicitud de documentación de medicamentos.
<b>Procedimientos asociados</b>	Procedimiento revisión de datos de ficha de medicamento Procedimiento revisión de temperatura de medicamentos Revisión de documentos de laboratorio y medicamento.
<b>Aplicación informática</b>	Registro del medicamento en el Sistema Hosvital Hospital Eugenio Espejo.

**Nota:** Ficha de Procesos Recepción Técnica de Medicamentos, *Elaboración propia.*

Tabla 12  
Ficha de Indicadores Recepción Técnica de Medicamentos

<b>Nombre</b>	Recepción Técnica de Medicamentos
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Cada cuatro meses
<b>Descripción:</b>	Verificar si el medicamento cuenta con los requisitos pertinentes para realizar la adquisición.
<b>Calculo</b>	Número de medicamentos que cumplen los requisitos/ número de medicamentos que serán devueltos al laboratorio.
<b>Nivel de Desagregación</b>	Incumplimiento de requisitos técnicos que deben tener cada uno de los medicamentos.
<b>Fuente</b>	Recepción técnica de medicamentos
<b>Método de comprobación</b>	Informe final de número de medicamentos recibidos en esta casa de salud.
<b>Grado de Fiabilidad</b>	Fiabilidad Total.
<b>Históricos</b>	Primer proceso recepción técnica realizada en el Hospital Eugenio Espejo.
<b>Unidad generadora</b>	Comité de Farmacoterapia.
<b>Responsable encargado</b>	Bqf. Diego Ramos
<b>Versión</b>	001/2018
<b>Fecha</b>	15/06/2018

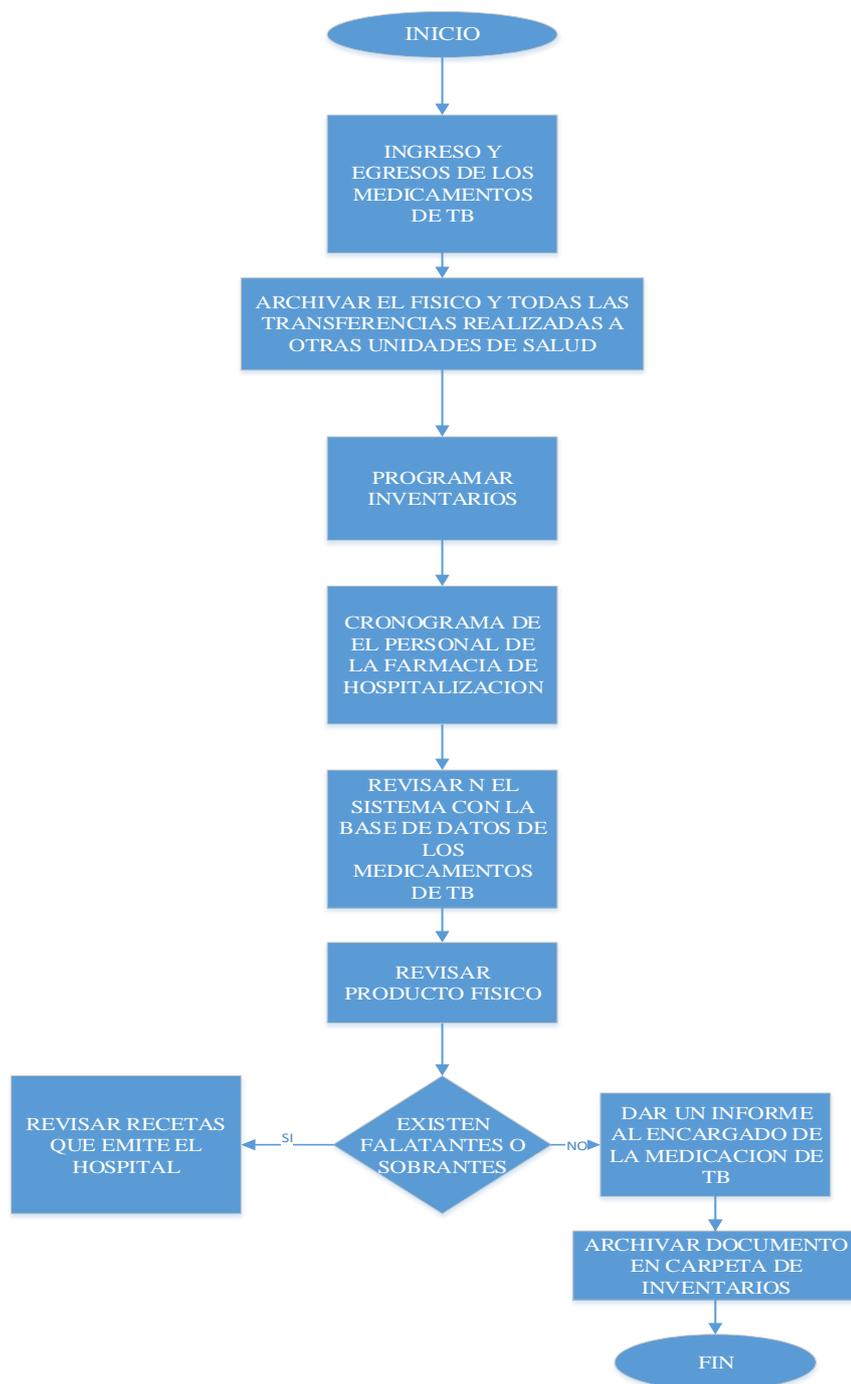
**Nota:** Ficha de Indicadores Recepción Técnica de Medicamentos, *Elaboración propia.*

**Tabla 13**  
**Descripción del Cargo Control de Stock e inventario de medicamentos**

DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO:	Control de stock e inventario de medicamentos	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE REVISION	
CODIGO:	003			
DEPARTAMENTO:	Comité de farmacoterapia	UNIDAD O DEPENDENCIA:	Bioquímico Farmacéutico encargado	
RESUMEN				
Para tener un buen control de existencia de los medicamentos que existen en la unidad de salud es necesario realizar un inventario diario de todas las recetas de medicamentos que se dispensan en la farmacia y poder determinar si está o no correcto el stock-				
DESCRIPCION DETALLADA:				
<p>Descripción del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar kardex diarios de dispensación.</li> <li>2. Realizar inventario diario de los medicamentos en percha.</li> <li>3. Realizar el informe diario del inventario.</li> </ol> <p>Requisitos intelectuales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenga título Superior en Bioquímico Farmacéutico</li> </ol> <p>Competencias personales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tenga familiaridad con el uso y manejo de medicamentos</li> <li>3. Sea leal y comprometido con la integridad de esta casa de salud</li> </ol>				

**Nota:** Descripción del Cargo Control de Stock e inventario de medicamentos, *Elaboración propia.*

### 5.3.16 Diagrama De Flujo Control de Stock e Inventario



**Figura 15** Control de Stock e Inventario, *Elaborado por Sebastián Flores*

### 5.3.17 Procesos Y Procedimientos Control de Stock e Inventario

Tabla 14

Ficha de Proceso Control de Stock e Inventario

<b>Nombre de proceso</b>	Control de stock e Inventario
<b>Descripción</b>	Aprueba verificar la existencia de los medicamentos con los que cuenta el Hospital Eugenio Espejo.
<b>Objetivo</b>	Aprobar la cantidad de medicamentos que existen en el sistema y la cantidad que existe en físico.
<b>Responsable</b>	BQF – Auxiliar de Farmacia.
<b>Destinatario</b>	Dispensación de medicamentos a pacientes que tiene tratamiento de 90 días.
<b>Inicio/ fin</b>	Aprobación de datos de los medicamentos con el número total en el sistema Hosvital.
<b>Entradas</b>	Elaboración de la hoja de inventario.
<b>Salidas</b>	Elaboración del informe con la cantidad de sobrante y faltante de medicamento en la farmacia.
<b>Indicadores</b>	Número de medicamentos que se encuentran en físico y en el sistema. Numero de medicamentos que faltan Numero de medicamentos que sobran Numero de medicamentos que se encuentran en cuarentena.
<b>Registros</b>	Formato de Inventario de Medicamentos.
<b>Procedimientos asociados</b>	Procedimiento revisión de datos de sistema Procedimiento revisión de medicamentos en físico.
<b>Aplicación informática</b>	Sistema Hosvital.

**Nota:** Ficha de Proceso Control de Stock e Inventario, *Elaboración propia*.

Tabla 15 Ficha de Indicadores Control de Stock e Inventario

<b>Nombre</b>	<b>Control de Stock e Inventario</b>
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Diario
<b>Descripción:</b>	Controla el stock en físico de los medicamentos en relación a los descargados en el sistema.
<b>Calculo</b>	Número de medicamentos almacenados -número de medicamentos en sistema Hosvital.
<b>Nivel de Desagregación</b>	Identificación de mermas en los medicamentos.
<b>Fuente</b>	Kardex del Sistema Hosvital.
<b>Método de comprobación</b>	Inventario Realizado
<b>Grado de Fiabilidad</b>	Fiabilidad Total
<b>Históricos</b>	Inventarios diarios que se realiza en farmacias del Hospital Eugenio Espejo.
<b>Unidad generadora</b>	Farmacias
<b>Responsable encargado</b>	Auxiliares de Farmacia – BQF.
<b>Versión</b>	2018
<b>Fecha</b>	15/06/2018

**Nota:** Ficha de Indicadores Control de Stock e Inventario, *Elaboración propia*.

### 5.3.18 Proceso y Procedimiento de la etiquetación de medicamentos de Tuberculosis

Tabla 16

Ficha de Proceso de Etiquetación de los medicamentos de Tuberculosis

<b>Nombre de proceso</b>	Etiquetación de los medicamentos de tuberculosis.
<b>Descripción</b>	Es el proceso que permite verificar una adecuada etiquetación en las perchas de los medicamentos de tuberculosis.
<b>Objetivo</b>	Realizar una adecuada etiquetación de los medicamentos de tuberculosis para evitar problemas al momento de dispensar al paciente.
<b>Responsable</b>	Auxiliares de Farmacia y Bioquímicos Farmacéuticos.
<b>Destinatario</b>	Auxiliares de Farmacia y Bioquímicos Farmacéuticos.
<b>Inicio/ fin</b>	Nivel de cumplimiento en los procesos de etiquetación de los medicamentos de tuberculosis.
<b>Entradas</b>	Auxiliares de Farmacia Bioquímicos Farmacéuticos de la farmacia de Hospitalización.
<b>Salidas</b>	Cantidad de medicamentos entregados al paciente.
<b>Indicadores</b>	Numero de etiquetadas realizadas / número de medicamentos de tuberculosis perchados/ número de quejas del Bioquímico farmacéutico por mala etiquetación.
<b>Registros</b>	Numero de egresos que se guardan a diario en la farmacia de hospitalización.
<b>Procedimientos asociados</b>	Realizar de manera adecuada un seguimiento al proceso de etiquetación.
<b>Aplicación informática</b>	Recetas del Sistema Hosvital.

**Nota:** Ficha de Proceso de Etiquetación de los medicamentos de Tuberculosis, *Elaboración propia.*

## Diagrama de Flujo Etiquetación de medicamentos de Tuberculosis

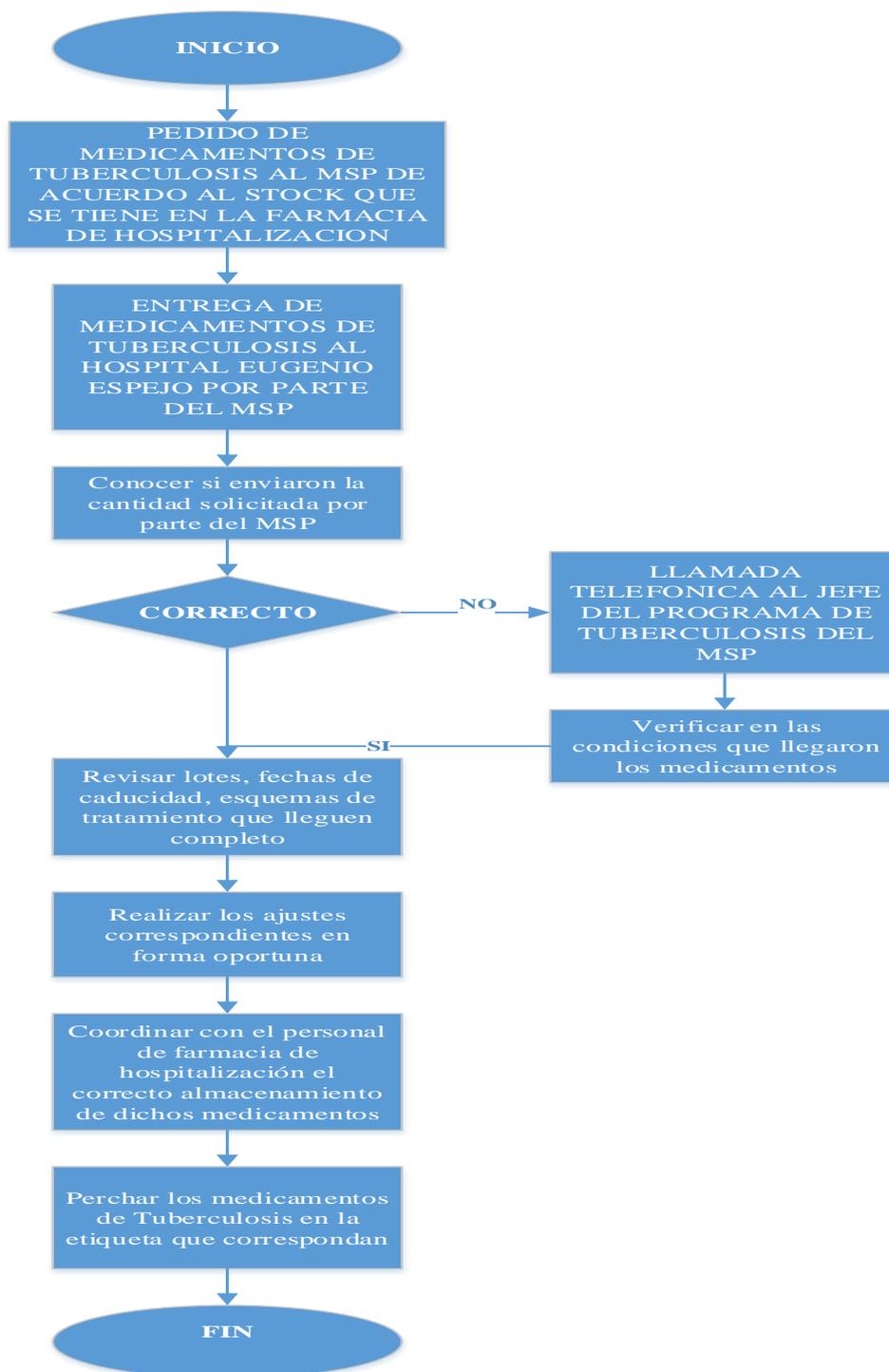


Figura 16 Etiquetación de Medicamentos de Tuberculosis, *Elaboración propia.*

### 5.3.18.1 Desarrollo del Procedimiento

Como paso previo a la etiquetación de medicamentos de tuberculosis, se considera necesario lo siguiente:

Ubicar en la percha que esta designada los medicamentos de tuberculosis

Colocar donde está la etiqueta según el nombre del medicamento que sea

Aplicar las buenas prácticas de Farmacia

Tabla 17

Ficha De Indicadores De La Etiquetación De Los Medicamentos De Tuberculosis

<b>Nombre</b>	Etiquetación de los medicamentos de tuberculosis
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Diario
<b>Descripción:</b>	Ayuda a la farmacia de hospitalización a tener una buena etiquetación correcta de dichos medicamentos no habría problemas al momento de dispensar
<b>Calculo</b>	Numero de etiquetas pegadas – número de medicamentos de tuberculosis perchados
<b>Nivel de Desagregación</b>	Etiquetas no pegadas en las perchas
<b>Fuente</b>	Sistema Hosvital
<b>Método de comprobación</b>	Informe final de Control de Inventario a diario
<b>Grado de Fiabilidad</b>	Fiabilidad Alta
<b>Históricos</b>	Inventarios diarios de dichos medicamentos
<b>Unidad generadora</b>	Farmacia de Hospitalización
<b>Responsable encargado</b>	Auxiliares de farmacia / bioquímicos farmacéuticos
<b>Versión</b>	2018
<b>Fecha</b>	2018

**Nota:** Ficha De Indicadores De La Etiquetación De Los Medicamentos De Tuberculosis. *Elaborado por Sebastián Flores*

### 5.3.19 Proceso y Procedimiento para la Dispensación de los medicamentos de Tuberculosis

Tabla 18

Ficha De Proceso De Dispensación De Medicamentos De Tuberculosis

<b>Nombre de proceso</b>	Dispensación de los medicamentos de Tuberculosis
<b>Descripción</b>	Ayuda a la farmacia de hospitalización a controlar las recetas y la cantidad de medicamentos que se le entrega al paciente.
<b>Objetivo</b>	Realizar una adecuada dispensación de medicamentos de tuberculosis es decir entregar los medicamentos de tuberculosis correctos que ha solicitado el médico.
<b>Responsable</b>	Bioquímico Farmacéutico / Auxiliar de Farmacia.
<b>Destinatario</b>	Paciente
<b>Inicio/ fin</b>	Nivel de cumplimiento en los procesos de dispensación de dichos medicamentos.
<b>Entradas</b>	Recetas prescritas para los pacientes y numero de egresos de los medicamentos de TB.
<b>Salidas</b>	Cantidad de dichos medicamentos entregados al paciente
<b>Indicadores</b>	Número de egresos realizados en el día. Numero de medicamentos de TB entregados en el día.
<b>Registros</b>	Número de recetas diarias que se guardan en la farmacia de hospitalización.
<b>Procedimientos asociados</b>	Realizar un proceso de seguimiento al proceso de dispensación de medicamentos de tuberculosis. Verificar si la receta muestra la cantidad indicada al momento de dispensar
<b>Aplicación informática</b>	Sistema Hosvital

**Nota:** Ficha De Proceso De Dispensación De Medicamentos De Tuberculosis. *Elaborado por Sebastián Flores*

### Diagrama de Flujo de Dispensación de Medicamentos de Tuberculosis

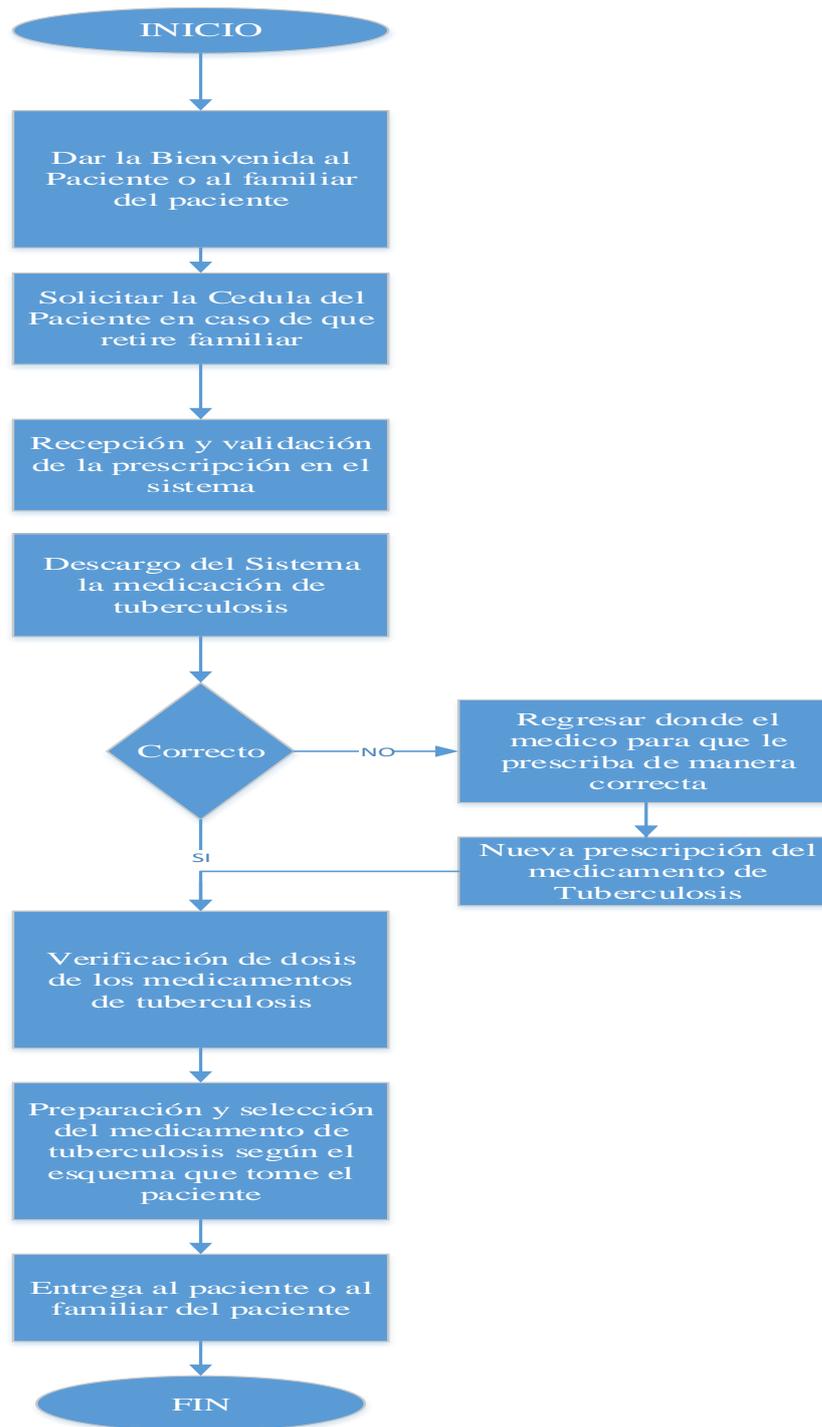


Figura 17 Dispensación de Medicamentos de Tuberculosis, *Elaborado por Sebastián Flores*

### **5.3.19.1 Desarrollo del Procedimiento**

Como paso previo a la dispensación de medicamentos de tuberculosis, se considera necesario lo siguiente:

- ✓ Validación de la prescripción del paciente por parte de Bioquímico Farmacéutico
- ✓ Verificación si es correcto su esquema de tratamiento
- ✓ Entregar al paciente o al familiar la medicación

#### **5.3.19.1.1 Recepción y validación de la prescripción**

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

- ✓ Datos del médico Tratante
- ✓ Datos del paciente
- ✓ Nombre del medicamento
- ✓ Concentración y forma farmacéutica
- ✓ Posología, indicando el número de unidades que toma por día, y la duración de su tratamiento
- ✓ Lugar y fecha de expedición
- ✓ Sello y firma del médico Tratante

#### **5.3.19.1.2 Interpretación de la prescripción**

La lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas usadas por los médicos, confirmación del ajuste de dosis en función al estado y

situación particular de cada paciente, ejecutar de manera correcta el cálculo de dosis y cantidad del medicamento, identificación de la interacción de los medicamentos y la duplicidad terapéutica. Si hay dudas sobre la prescripción, estas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el Médico Tratante.

#### **5.3.19.1.3 Preparación y selección de los productos para su dispensación**

La preparación de los medicamentos 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.

La identificación de los medicamentos en las perchas se realiza leyendo cuidadosamente.

- a. La etiqueta del producto
- b. Que el nombre sea el correcto
- c. La concentración
- d. Forma farmacéutica
- e. La presentación del mismo corresponden a lo prescrito

Antes de su entrega, se debe ver que el o los medicamentos tienen el aspecto correcto, observando que los envases primarios y secundarios estén en buenas condiciones.

Los medicamentos que se dispensen en números inferiores al contenido del envase primario comprometerán acondicionarse en envases en los cuales se consignaran, por lo menos lo siguiente:

- a. Nombre y dirección del Establecimiento
- b. Nombre del medicamento concentración del principio activo

- c. Vía de administración
- d. Fecha de vencimiento
- e. Número de Lote

Tabla 19

## Ficha de Indicador de Dispensación de los medicamentos de Tuberculosis

<b>Nombre</b>	Dispensación de medicamentos de tuberculosis
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Diario
<b>Descripción:</b>	Ayuda a la unidad de salud a controlar las recetas y la cantidad de medicamentos de tuberculosis que se le entrega al paciente.
<b>Calculo</b>	Numero de rectas recibidas- número de medicamentos de tuberculosis dispensados
<b>Nivel de Desagregación</b>	Recetas no despachadas
<b>Fuente</b>	Sistema hospital
<b>Método de comprobación</b>	Informe final de inventario diario de medicamentos de tuberculosis
<b>Grado de Fiabilidad</b>	Fiabilidad alta
<b>Históricos</b>	Inventarios diarios que se realiza en la Farmacia hospitalización
<b>Unidad generadora</b>	Farmacia hospitalización
<b>Responsable encargado</b>	Auxiliar de farmacia / BQF encargado
<b>Versión</b>	2018
<b>Fecha</b>	2018

**Nota:** Ficha de Indicador de Dispensación de los medicamentos de Tuberculosis, *Elaboración propia.*

### 5.3.20 Ejecución

El manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis se ejecutará diariamente ya que haciendo un control de inventario a diario de estos medicamentos nos daremos cuenta si hay faltantes o sobrantes en el sistema del hospital y también observar si está correctamente ubicado el medicamento de tuberculosis en la etiqueta que le pertenece en la percha.

### 5.3.21 Evaluación

Disminución de errores ya que gracias a un correcto etiquetado de medicamentos de tuberculosis en las perchas se realiza una correcta dispensación de estos medicamentos.

Existe una disminución en entregar mal a los pacientes la medicación de tuberculosis según el esquema que el paciente se administre gracias al correcto etiquetado en las perchas.

### 5.3.22 Indicadores

Tabla 20

Indicador de Dispensación de Medicamentos de Tuberculosis

<i>Formato del indicador</i>	<b>Numero de egresos realizados al día / número de medicamentos de tuberculosis dispensados</b>
<i>Parámetro de aceptación</i>	90 %
<i>Frecuencia de monitoreo</i>	Diario
<i>Responsable</i>	Bioquímico farmacéutico / auxiliares de farmacia

**Nota.** Representación de indicadores en la dispensación de medicamentos para tratamientos de Tuberculosis. *Elaborado por Sebastián Flores*

## Capítulo VI

### 6.1 Recursos

(WIKIPEDIA, 2014) Son todos aquellos elementos que se requieren para una organización pueda lograr sus metas y objetivos. Los recursos son material u otros activos que son transformados para producir un beneficio y en el proceso de ser consumidos, o no pueden estar en existencia.

#### 6.1.1 Recursos Humanos

(Monografías, 2014) Nos referimos a todo el personal que labora dentro de una empresa cumple diferentes funciones de acuerdo al área o servicio que se encuentren.

En nuestro proyecto el recurso humano estuvo formado por:

- ✓ Investigador: Andrés Sebastian Flores Espín
- ✓ Tutor: Ing. Alejandra Quezada
- ✓ Personal Farmacéutico del Hospital Eugenio Espejo
- ✓ Auxiliares de Farmacia



**Figura 18** Recursos Humanos. Fuente: Hospital Eugenio Espejo

### **6.1.2 Recursos Financieros**

(Scribd, 2014) Son los procesos propios y ajenos con los que cuenta una empresa de carácter económico y dinerario que se solicita para el incremento de la empresa y su beneficio. Cabe recalcar que los gastos corren por cuenta del investigador, ya que con esto es muy importante ya que sin estos no se pueden llevar a cabo los objetivos deseados y planteados.

### **6.1.3 Recursos Tecnológicos**

(Definición de, 2014) Es aquel proceso que se vale de la tecnología para poder obtener sus objetivos, son mecanismos e instrumentos auxiliares, que pueden ser tangibles o intangibles.

Con la ayuda del Hospital Eugenio Espejo, como la de la farmacia de hospitalización gracias a esta ayuda se logró el soporte que se necesitaba y son:

- ✓ Computadores
- ✓ Internet

- ✓ Impresora
- ✓ proyector
- ✓ teléfono

#### 6.1.4 Recursos Físicos

(Zona Económica, 2017) Son aquellos lugares físicos que facilitaron las actividades, como por ejemplo escritorios, consultorios que nos ayudan para tener en equilibrio en una dirección determinada.

#### 6.2 Presupuesto

(Expansión.com, 2014) Es la declaración en términos monetarios de los trabajos de una empresa. Este proceso exige desarrollar una distribución precisa de aquellos futuros recursos que se van a tener por proyectos, funciones, responsabilidades y actividades.

Tabla 21  
Presupuesto

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
<b>Recurso Humano</b>			
1	Tutor	780.00	780.00
1	Capacitador	150.00	150.00
1	Investigador	300.00	300.00
<b>Recurso Tecnológico</b>			
1	Laptop	300.00	300
<b>Suministros y Materiales</b>			
2	Resmas de Papel Bond	5.00	10.00
4	Frascos de Tinta	5.00	20.00



## Capítulo VII

### 7.1 Conclusiones

- Que el personal farmacéutico del Hospital Eugenio Espejo, acepto con toda responsabilidad los cambios que se pueden desarrollar en el proyecto y que al no tener los procesos necesarios conllevarían a cometer errores en la dispensación y etiquetación de los medicamentos de tuberculosis.
- El buen desarrollo del manual de proceso influirá de una manera positiva y ayudar en los avances del personal farmacéutico del Hospital Eugenio Espejo, debido a que la puesta en marcha del proyecto de la etiquetación y dispensación de medicamentos.
- Podemos observar que los procesos y procedimientos correctos provocan un efecto positivo en el personal farmacéutico porque al tener un buen conocimiento se evidenciara un cambio de actitud y aptitud para el cambio y puesta en marcha del proyecto.
- Al elaborar el presente manual de procesos y procedimientos para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis, nos servirá fortalecer los conocimientos empíricos que tenga el personal que labora en el área de la farmacia del Hospital Eugenio Espejo, y la ejecución de Buenas

Prácticas de Manufactura, para la etiquetación y dispensación de medicamentos de tuberculosis.

- Que la labor que cumple el personal farmacéutico es de gran importancia para el bienestar de los pacientes hospitalizados que tengan la enfermedad de tuberculosis que tienen que administrarse los medicamentos que son para esta enferma.
- La ayuda que brinda el presente manual de procesos y procedimientos, es del 100%, ya que al contar con dicho manual no se tendrá un información empírica, sino una información técnica, científica la cual esta presta a modificaciones para futuras investigaciones, y la mejora de los procesos.

## **7.2 Recomendaciones**

- Realizar capacitaciones sobre dispensación de medicamentos de tuberculosis exclusivamente no en general.
- Entregar el presente manual a todos y cada uno de los miembros de la farmacia de hospitalización, proporcionándoles una copia como una fuente de investigación y consulta.
- La utilización del manual para que de esta manera se eliminen los errores en la dispensación y etiquetación de medicamentos de tuberculosis y se pueda tener un registro de los medicamentos de tuberculosis entregados a los pacientes.

---

# ANEXOS



**Anexo 1** Rifampicina 300mg  
**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo



**Anexo 2** Bioquímica Farmacéutica- Auxiliar de Farmacia  
**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo



**Anexo 3** Pirazimide 500mg  
**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo 2018



**Anexo 4** Isoniazida 100mg

**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo 2018



**Anexo 5** Cicloserina 250mg

**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo 2018



**Anexo 6** Cicloserina 250mg

**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo 2018



**Anexo 7** Etambutol 400mg

**Fuente:** Hospital Eugenio Espejo 2018

<b>Autores Involucrados</b>	<b>Intereses Sobre El Problema Central</b>	<b>Problemas Percibidos</b>	<b>Recursos, Mandatos Y Capacidades</b>	<b>Intereses Sobre El Proyecto</b>	<b>Conflictos Potenciales</b>	<b>Acuerdos</b>
<b>Estado MSP</b>	Aclarar la adecuada información sobre este tipo de medicamentos	Alteraciones o descuido en la normativa de cada año	-Plan del buen vivir -Ley Orgánica de Salud -Recurso Humano. -Recurso Financiero	Percibir y garantizar la buena aplicación de los procesos y procedimientos en el etiquetado y dispensación de medicamentos de Tuberculosis	Aparente información sobre este tema	Fomentar información actualizada
<b>Gerente del HEEE</b>	Incentivar al conocimiento de la información de este tipo de medicamentos	Falta de información sobre uso de los medicamentos de Tuberculosis	Información detallada sobre los procesos y procedimientos a cumplir	Brindar una atención y servicio de calidad	Falta de comunicación	Mantener al personal capacitado sobre etiquetado y dispensación de medicamentos de Tuberculosis
<b>Bioquímica Farmacéutica y Auxiliares a cargo de estos medicamentos</b>	Adaptar la información del manual de procesos y procedimientos en la dispensación y etiquetación de dichos medicamentos	Insuficiente aprendizaje por mala información	-Plan del buen vivir -Ley Orgánica de Salud -Capacitar al personal	Asegurar una atención optima a los pacientes	Desinterés por parte del personal de esta área en la aplicación de los procesos	Capacitaciones
<b>Pacientes con Tuberculosis (TB)</b>	Mejorar su salud por medio de una atención de calidad	La inseguridad del paciente al momento de recibir el medicamento	Plan del buen vivir Recurso Humano Satisfacer sus necesidades	Desarrollar la percepción de los pacientes con tuberculosis sobre esta área	Abandono del tratamiento de los pacientes	Abandono del tratamiento de los pacientes

<b>Director de la Farmacia</b>	Un adecuado manejo en el momento de etiquetar y dispensar los medicamentos de Tuberculosis	Falta de supervisión	Mejorar stock de dichos medicamentos Optimizar los tiempos de dispensación	Manejo adecuado del manual de procesos y procedimientos en el etiquetado y dispensación de medicamentos de TB	Devoluciones de medicamentos de Tuberculosis	Mejorar el control de los medicamentos de tuberculosis
<b>Investigador</b>	Desarrollo del proyecto para un entendimiento mejor sobre el etiquetado y dispensación de medicamentos de tuberculosis.	Los procesos y procedimientos no se encuentran claramente definidos	Motivar el aprendizaje de los procesos y procedimientos	Mejorar la calidad de vida de los pacientes con tuberculosis	Falta de estandarizar los procesos y procedimientos sobre los medicamentos de tuberculosis	Dar capacitación sobre los problemas percibidos

#### Anexo 8 Matriz del Marco Lógico

**Nota:** La tabla indica la Matriz del Marco Lógico con sus respectivos indicadores, medios de verificación y supuestos de las actividades, *Elaboración propia*.

## Bibliografía

Rovayo, J., Construcción de Árbol de Problemas. (2013)

Rovayo, J., Sistema del Marco Lógico. Para el diseño y conceptualización de Proyectos (I-D-I), (2013).

CEPAL. (1993). Manual de Gestión del Ciclo de Proyectos. Obtenido de Enfoque integrado y marco lógico.

<http://www.monografias.com/trabajos27/marco-logico/marco-logico.shtml>

Marín I., Estrada M., Casariego E. Formulación de las preguntas clínicas de la GPC. Elaboración de guías de práctica clínica en el Sistema Nacional de Salud. Manual Metodológico. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud; 2009.

<http://www.monografias.com/trabajos27/marco-logico/marco-logico.shtml>

Manual de Buenas Prácticas de Dispensación Acuerdo Ministerial 013-2009/MINSA, Perú, 2009

Guía para la Buena Práctica de la Farmacia de la FIP (Tokio 1993)

## URKUND

### Urkund Analysis Result

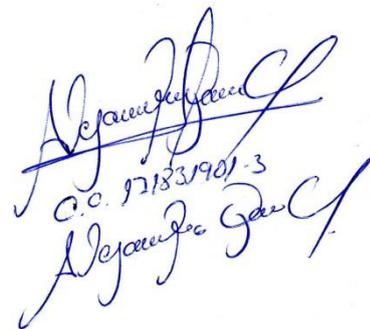
Analysed Document: Tesis-cambios urkund.docx (D37230338)  
Submitted: 4/5/2018 2:03:00 AM  
Submitted By: andysebasjm@hotmail.com  
Significance: 10 %

#### Sources included in the report:

TESIS\_terminada\_2.pdf (D26681096)  
Tesis Final VAAP.pdf (D37048493)  
TESIS FINAL PAOLA PANCHES.pdf (D30374015)  
urkund\_gabriela\_barahona\_farmacias.2016.pdf (D20100649)

#### Instances where selected sources appear:

35

  
C.O. 171331901-3  
Alejandra García



Ministerio de Salud Pública

Hospital de Especialidades Eugenio Espejo

Señores

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

Presente.-

De mi consideración:

Me permite el siguiente certificado correspondiente a la **Sociabilización del Plan de Capacitación** desarrollado en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución e informo que me comprometo a entregar todo el apoyo necesario al señor Andrés Sebastián Flores Espín, para que realice el proyecto de tesis cuyo tema es: **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ETIQUETACIÓN Y DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DE TUBERCULOSIS EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO, D.M.Q. 2017 - 2018**, a ser desarrollado en el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, Farmacia de Hospitalización.

En todo lo que puedo a decir la verdad.

Atentamente,

Paulina E. Miniguano Acosta  
QUÍMICA FARMACÉUTICA  
MSP: LIBRO 9 FOLIO 1374 33

Mgs. Paulina Elizabeth Miniguano Acosta

**Responsable del Subproceso de Medicamentos**

**Hospital de Especialidades Eugenio Espejo.**



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA  
ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificados el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación se **AUTORIZA** a realizar el empastado del trabajo de titulación del alumno(a) **FLORES ESPIN ANDRES SEBASTIAN** portador de la cédula de identidad N°1721396909 previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 16 de abril del 2018



Sra. Mariela Balseca **INGIERO**

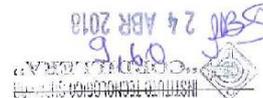


Dra. Estela Montes  
DELEGADA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra  
BIBLIOTECA

SECRETARÍA GENERAL



Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



Dr. Jorge López  
DIRECTOR DE CARRERA



Tglo. Luis Hernández  
SECRETARÍA GENERAL