

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
FARMACIA DE LA E.S.E HOSPITAL LUIS ANTONIO MOJICA DEL MUNICIPIO  
DE NÁTAGA HUILA  
INFORME FINAL**

**YUBERICA PALOMINO ANDRADE**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLOGÍA E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN REGENCIA EN FARMACIA  
NÁTAGA 2013**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
FARMACIA DE LA E.S.E HOSPITAL LUIS ANTONIO MOJICA DEL MUNICIPIO  
DE NÁTAGA HUILA  
INFORME FINAL**

**YUBERICA PALOMINO ANDRADE**

**TUTORA:  
NINIS BEATRIZ YANCE RESTREPO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLOGÍA E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN REGENCIA EN FARMACIA  
NÁTAGA 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
2. Justificación.....	5
3. Objetivos.....	6
3.1. Objetivos General.....	6
3.2. Objetivo Especifico.....	6
4. Contextualización de la E.S.E.....	7
4.1. Misión.....	7
4.2. Visión.....	8
4.3. Valores.....	8
5. Informe.....	9
6. Conclusiones.....	15
7. Recomendaciones.....	18
8. bibliografía.....	20
9. Anexos.....	21

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se encuentra documentado todo lo que se desarrolló en el transcurso de la práctica profesional, que se constituye como un generador de conocimientos y es un elemento principal para la formación del estudiante con capacidades, competencias y habilidades que permiten un desempeño profesional.

El plan de mejoramiento que se desarrolló en el sitio de práctica, el cual dio inicio con una reunión donde hicieron presencia los actores que en ella intervienen, la Gerente, quien fue la encargada de la aprobación y disponibilidad de los recursos que sean necesarios para el desarrollo de la misma. La Regente de Farmacia, quien fue la encargada de la orientación y apoyo para el desarrollo continuo del plan de mejora. El Coordinador Asistencial, fue el encargado de las revisiones periódicas y seguimiento al plan de mejora y la Practicante, llevo a cabo la ejecución y cumplimiento de los objetivos propuesto en el plan de mejoramiento.

Se llevó a cabo la clasificación de los medicamentos de la farmacia por ATC (Sistema de Clasificación Anatómica, Terapéutica, Química) de los medicamentos. De igual forma se diseñó la hoja de vida de la nevera y el debido proceso para la realización del cronograma de aseo de la cadena de frio, por último se clasificaron los dispositivos médicos de acuerdo al riesgo.

El área de almacenamiento se debe mantener en orden y en condiciones adecuadas para conservar sus características de calidad; por tal motivo se convirtió en un hallazgo muy importante para trabajar, adecuando el sitio para garantizar la calidad de los medicamentos y dispositivos médicos que se manejan en la institución. Se ubicaron los medicamentos en el área de almacenamiento destinada en estivas, se rotularon las cajas para mayor control.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La práctica profesional dirigida es importante para la aplicación del conocimiento y la vinculación con el entorno social y productivo, en los quehaceres propios de la formación profesional.

El estudiante es el encargado de contribuir directamente a su formación integral a través de la combinación de los conocimientos teóricos adquiridos en su proceso de formación con los aspectos prácticos en el entorno laboral

Se llevó a cabo la organización de la farmacia en su estantería y clasificación de medicamentos por ATC y dispositivos médicos de acuerdo al riesgo, ya que da facilidad en el manejo de medicamentos y se pueden reconocer por grupos de acuerdo al uso de cada uno de ellos en las patologías o enfermedades que se presentan en la región.

Esta práctica se enfatizó en el proceso de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos desde el ingreso hasta la dispensación del medicamento. Y como deben almacenarlos para que tengan un óptimo resultado con calidad total porque muchas veces no somos conscientes del daño que estamos haciendo al dispensar un medicamento mal almacenado.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. GENERAL

Implementar un plan de mejoramiento para la calidad del servicio, en la farmacia de la E.S.E Hospital Luis Antonio Mojica del Municipio de Nátaga, Huila.

#### 3.2. ESPECÍFICOS

- Clasificar los medicamentos por ATC (Anatómica Terapéutica Química).
- Emplear elementos de medición de temperatura para medicamentos de refrigeración (termómetro, higrómetros).
- Implementar formatos de procesos para equipos de refrigeración.
- Diseñar la hoja de vida de los equipos de refrigeración
- Clasificar los dispositivos médicos de acuerdo al riesgo.
- Ordenar el área de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos bajo criterios de señalización e independientes, bajo condiciones de temperatura, humedad relativa y ambiental.
- Desempeñar diferentes actividades en el servicio farmacéutico, relacionados con la dispensación.
- Adquirir competencias en el manejo del software de la institución

#### 4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ESE

La ESE hospital Luis Antonio Mojica del municipio de Nátaga Huila hace parte del sistema de seguridad social en salud, de primer nivel de complejidad, hoy la ESE es una institución amiga de la mujer y la infancia (IAMI) programa que busca acreditar cada uno de los procesos de la ESE con el único fin de mejorar la calidad de los servicios.



Ilustración 1. Área de urgencias



Ilustración 2. Área asistencial

Hoy la Empresa Social de Estado Hospital Luis Antonio Mojica es una Empresa pujante con todos los servicios de primer nivel el cual se halla en proceso de certificación y acreditación de los servicios que actualmente presta

#### 4.1. MISIÓN

Prestar servicios de salud de primer nivel de atención a la comunidad, con el fin de contribuir y fortalecer el bienestar físico – mental y social de la región, por medio del personal profesional capacitado, con sentido de pertenencia, sensibilidad social y responsabilidad, que garantice la calidad de la atención de una forma oportuna, eficiente y eficaz.

## **4.2. VISIÓN**

La E.S.E. LUIS ANTONIO MOJICA DE Nátaga Huila, en el año 2016, mantendrá el reconocimiento por su gestión efectiva y por las estrategias innovadoras de atención a la población, acreditada en IAMI, con capacidad administrativa, técnico científica, responsabilidad social y solidez económica que aseguren la excelente calidad de la prestación de servicios de salud.

## **4.3. VALORES**

Brindamos Calor Humano con:

- Responsabilidad orientando
- Sentido de pertenencia
- Respeto
- Liderazgo
- Honestidad
- Ética
- Eficiencia
- Tolerancia
- Lealtad



## 5. INFORME

Se realizó la socialización del protocolo, con la gerente del Hospital, Dr. Aura Stella Medina, donde se presentó el plan de mejora que se llevara a cabo en el servicio farmacéutico de la institución; la Funcionaria resalto la importancia de desarrollar este tipo de prácticas para contribuir con el mejoramiento y calidad en la prestaciones de los servicios, en cuanto a la revisión del plan de mejora estuvo de acuerdo con el diseño de la propuesta ya que abarca todos los procesos del servicio farmacéutico, y se comprometió a colaborar con todo lo que este a su alcance.

Se realizó la entrevista con Francy Esmeralda Guali Tecnólogo en Regencia de Farmacia, donde se llevó acabo la revisión del manejo que se está llevando en el servicio farmacéutico, se resaltó las deficiencias que existen en cada proceso por lo cual se determinó implementar las herramientas que permita el mejoramiento de cada uno de ellos.

La regente hizo una breve explicación del manejo que lleva en el servicio farmacéutico, para que la estudiante tenga las bases necesarias para llevar acabo su práctica.

Se diseñó una encuesta dirigida a los usuarios para evaluar la atención del servicio farmacéutico, con el fin de mejorar la calidad del servicio en la institución; de igual manera se realizaron las listas de chequeo de acta de recepción, proceso adquisición, proceso selección, proceso de recepción, almacenamiento de medicamentos, dispensación y distribución de medicamentos, clasificación de defectos técnicos, y devolución técnica de medicamentos.

La encuesta arroja un resultado muy positivo en cuanto a la pregunta 1 todos los encuestados respondieron que si les entregan los medicamentos a tiempo al igual que la dosis indicada de medicamentos como lo indica la pregunta 2.

En la pregunta 3 le entregan los medicamentos completos un pequeño porcentaje responde que no. Lo que nos indica que el servicio farmacéutico tiene un pequeño déficit en la entrega de medicamentos el cual se tiene que evaluar.

En la pregunta 4, le dan la información necesaria a la hora de entregarle los medicamentos en la farmacia, 4 encuestados respondieron que no; lo cual nos permite analizar que a la hora de brindarle información al paciente este queda insatisfecho con la información brindada o no le queda clara por lo tanto se debe cerciorar si el paciente tiene dudas sobre la información.

En la pregunta 5, queda satisfecho con la información que le brindan 5 encuestados respondieron que no, con relación en la pregunta 4 se refleja el resultado de la insatisfacción de los usuarios con la información entregada donde se tendría que analizar el dispensador y el usuario a la hora de dar y recibir la información.

La pregunta 6, sabía usted que cuando deja su farmacoterapia está afectando el sistema económico de la institución prestadora de salud, nos arroja un resultado desalentador debido a la cantidad de usuarios que reflejan no saberlo, por lo tanto es necesario informar y concientizar al usuario sobre la importancia de tomar todo su tratamiento.

Se realizó la observación directa de la farmacia, encontrando los siguientes hallazgos; medicamentos próximos a vencer, no se evidencia la hoja de vida de la nevera, ni los formatos de procesos para equipos de refrigeración, no se cuenta con un área de almacenamiento adecuada, y las cajas no cuenta con sus respectiva rotulación; el extintor estaba en un área no adecuada.

Se encontraron cajas con documentos que no correspondían al área de la farmacia, por lo tanto se procedió a llevar a su área respectiva, en este caso el archivo.

De acuerdo con los hallazgos encontrados en el servicio farmacéutico, se desarrollara un plan de mejora para la implementación de los procesos del área de farmacia, es necesario el diseño de los formatos para registro de los diferentes procesos, lo mismo que la hoja de vida de la nevera con el fin de mejorar el manejo que se le estaba dando a la documentación, y de esta manera agilizar y facilitar el trabajo de la regente encargada.

De igual manera se debe asignar un lugar dentro de la farmacia para el almacenamiento debido a que no se cuenta con un área alterna que sirva para adecuar este proceso. Es necesario despejar el área de farmacia con documentos que no corresponden al servicio farmacéutico, ya que está ocupando parte de la farmacia.

En cuanto al proceso de almacenamiento en los estantes, se puede implementar la clasificación por ATC (clasificación anatómica terapéutica química) para facilitar el manejo de los medicamentos de acuerdo a las patologías que se presenta en la población; para que la regente de farmacia pueda identificar los diferentes grupos de medicamentos. Lo mismo que la clasificación de los dispositivos médicos de acuerdo al riesgo.

Se realizó la reunión con la directivas del hospital donde hizo presencia la Gerente Aura Estela Medina, la Regente de Farmacia Esmeralda Guali y el Coordinador asistencial Jefferson Muñoz, con el fin de a hacer la respectiva revisión de mejora y verificar si se está dando cumplimiento con la propuesta hecha para el mejoramiento del servicio farmacéutico.

Se realizaron las observaciones en donde el coordinador Jefferson Muñoz dijo que le parecía adecuado la demolición del mesón que se encuentra en la farmacia, debido a que la estructura no corresponde a este servicio; se debe instalar el aire acondicionado, y las gavetas para almacenar los medicamentos.

Se procedió a hacer la clasificación de los medicamentos en los estantes por ATC (anatomía terapéutica química), según el acuerdo 228 de 2002, se diseñaron los letreros para cada sección en los estantes.

En la farmacia no se contaba con un termómetro adecuado para toma de temperaturas; con la ayuda de la gerente se logró comprar el termómetro digital, el cual toma temperatura dentro del refrigerador y la temperatura ambiental.

Se diseñó el formato de hoja de vida de la nevera que contiene, datos del equipo, estado del equipo, partes eléctricas y sistema de refrigeración, lo mismo que la guía de aseo; que contiene el proceso para el descongelamiento, el Flujo grama de aseo y la tabla de cronograma de aseo.

La clasificación de los dispositivos médicos realizada, se fundamenta en los riesgos potenciales relacionados con el uso y el posible fracaso de los dispositivos con base en la combinación de varios criterios tales como, duración del contacto con el cuerpo, grado de invasión y efecto local contra efecto sistémico. La clasificación es la siguiente:

Clase I. Son aquellos dispositivos médicos de bajo riesgo, sujetos a controles generales, no destinados para proteger o mantener la vida o para un uso de importancia especial en la prevención del deterioro de la salud humana y que no representan un riesgo potencial no razonable de enfermedad o lesión.

Clase IIa. Son los dispositivos médicos de riesgo moderado, sujetos a controles especiales en la fase de fabricación para demostrar su seguridad y efectividad.

Clase IIb. Son los dispositivos médicos de riesgo alto, sujetos a controles especiales en el diseño y fabricación para demostrar su seguridad y efectividad.

Clase III. Son los dispositivos médicos de muy alto riesgo sujetos a controles especiales, destinados a proteger o mantener la vida o para un uso de importancia sustancial en la prevención del deterioro de la salud humana, o si su uso presenta un riesgo potencial de enfermedad o lesión.

Teniendo en cuenta esta clasificación se procedieron a ordenar en la estantería con su respectiva rotulación.

Las áreas de almacenamiento del servicio farmacéutico de la E.S.E HOSPITAL LUIS ANTONIO MOJICA, cumple con las siguientes especificaciones: se encuentra alejada de sitios de alta contaminación, se facilita la circulación de personas y de objetos.

Se ubicó el área de almacenamiento de medicamentos, en el servicio farmacéutico se rotularon las cajas, con un formato que contiene nombre del producto, fecha de vencimiento, laboratorio, lote, registro invima y color para semaforización.

Se ordenaron los dispositivos médicos, se ubicaron en un estante de acuerdo al riesgo.

La dispensación es la entrega de uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado, realizado por el químico farmacéutico o el tecnólogo en regencia de farmacia.

La información que se debe ofrecer al paciente será las siguientes: condiciones de almacenamiento, forma de reconstitución de medicamentos cuya administración sea la vía oral, medición de la dosis; cuidados que se deben tener en la administración del medicamento; y la importancia de la adherencia a la terapias.

Durante el desarrollo de la práctica profesional realice este proceso de acuerdo a las normas técnicas de ejecución en conjunto de las actividades realizadas de la práctica.

En la parte administrativa adquirí competencias laborales en el manejo del software **SIIGHOS PLUS**, y recepción de rips, lo cual enriquece mis conocimientos profesionales en la facturación de servicios de salud.

## 6. CONCLUSIONES

En el servicio farmacéutico de la E.S.E. LUIS ANTONIO MOJICA, bajo la gerencia de la Dr. Aura Estela Medina y con responsabilidad del tecnólogo en Regencia de Farmacia Francy Esmeralda Guali, se puede concluir lo siguiente:

- El personal administrativo y asistencial es de excelente calidad humana, y están prestos a colaborar con la información necesaria.
- En el servicio farmacéutico se hace urgente el acondicionamiento como lo especifica la normatividad vigente.
- En el servicio farmacéutico se debe acondicionar su espacio físico, ya que se encuentran infraestructuras que no corresponden.
- La clasificación ATC nos ayuda identificar la diferente clase de medicamento que se manejan para las patologías.
- La disponibilidad que tuvo la gerente para la compra del termo higrómetro fue positiva, ya que era necesario para la institución y para el desarrollo de la práctica.
- El formato de hoja de vida y el cronograma de aseo que se diseñaron son unas herramientas de gran ayuda para el servicio farmacéutico.

- Los sistemas de almacenamiento constituyen un conjunto de normas que ayudan a cumplir con los requisitos de las buenas prácticas de almacenamiento, de importación, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y así garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.
- La realización de una buena dispensación en el servicio farmacéutico es fundamental para garantizar la calidad y efectividad del medicamento.
- Las competencias laborales que se adquieren en una práctica profesional contribuyen al conocimiento de los estudiantes y aportan una base en su desarrollo profesional y laboral.
- El servicio farmacéutico es una labor muy importante donde se llevan a cabo unos procesos específicos que direccionan el buen manejo del servicio y la prestación de los servicios con calidad y oportunidad, de igual forma fue una labor muy enriquecedora para mi crecimiento personal y profesional debido a los conocimientos y competencias adquiridas en el transcurso de la práctica.
- La farmacia no se limita solo al manejo adecuado de los medicamentos y los diferentes procesos, sino que se debe llevar a cabo una administración completa de todo lo que abarca el servicio farmacéutico en este caso cumple una función fundamental para garantizar la atención oportuna y dar cumplimiento a los contratos establecidos en la empresa.
- La gerente de la empresa tuvo una buena disponibilidad, apoyo y colaboración en el desarrollo de la práctica, en cuanto a la sugerencia realizada para la demolición de la estructura no se llevó a cabo por situación



económica, no se justifica entrar en un gasto cuando se tiene una nueva instalación para trasladar el hospital.

## 7. RECOMENDACIONES

Con respecto a los avances que se han realizado en el plan de mejoramiento se recomienda:

- Se recomienda la adecuación de un sitio específico para el archivo de la institución, con el fin de que los diferentes documentos del área de farmacia tengan un destino adecuado y no se sobre cargue el espacio del servicio farmacéutico.
- Se recomienda llevar en el servicio farmacéutico el registro de las listas de chequeo.
- Se recomienda que la regente se esté actualizando constantemente en el manejo del servicio farmacéutico.
- Se recomienda a la regente seguir almacenando los medicamentos por ATC.
- Se recomienda seguir llevando el cronograma de aseo de la nevera como se implementó.
- Se recomienda el uso adecuado de los dispositivos médicos de acuerdo al riesgo.
- Se le recomienda a la regente seguir el proceso de almacenamiento en el área indicada, y rotulando las cajas.

- Se recomienda seguir llevando el proceso de dispensación de tal manera que se garantice la calidad del servicio y la educación adecuada al paciente.
- Se recomienda a la regente de farmacia seguir llevando el registro en las diferentes listas de chequeo que se diseñaron durante la práctica.
- Se recomienda a la regente de farmacia seguir llevando a cabo el adecuado almacenamiento de los medicamentos según las áreas establecidas.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Saladrigas, María verónica; el sistema de la clasificación ATC de sustancias farmacéuticas para uso humano, servicio de idiomas, departamento de registro, novastis pharma, AG brasilea, suiza, 15 de marzo 2004.

Márquez, Garcés, Pilar, Katherine: regente de farmacia, UNAD, microbiología industrial, módulo de legislación farmacéutica, 2008.

Villegas, Ramírez, Fabio: Ministro de salud, dado en santa Fe de Bogotá a los 22 días del mes de junio de 1994.

Palacio Betancourt diego: ministro de la protección social, ministerio de la protección social, decreto número 2200 de 2005. Dado en Bogotá DC. El 28 de junio de 2005.

Diario oficial N0. 45.954 de junio 29 de 2005.

Palacio Betancourt diego: ministro de la protección social, ministerio de la protección social, decreto 2330 de 2006 publicado 12 de junio de 2006 Bogotá DC.

Palacio, Betancourt, Diego: ministro de la protección social, Ministerio de la protección social, resolución número 1043 de 2006 (del 3 de abril de 2006).

## 9. ANEXOS

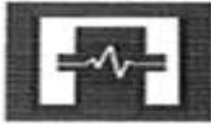


Ilustración 1. Entrevista con la gerente



Ilustración 2. Entrevista con la regente





**E.S.E HOSPITAL  
LUÍS ANTONIO MOJICA**  
Nataga - Huila

*...Porque su salud está en buenas manos.*

**Objetivo.** Evaluar la atención en el servicio farmacéutico en miras de mejorar la calidad del servicio.

**Cuestionario (marque con una X)**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

PREGUNTA	SI	NO
1. Le entregan los medicamentos a tiempo en la farmacia		
2. Le entregan la dosis indicada de medicamentos		
3. Le entregan los medicamentos completos		
4. Le dan la información necesaria a la hora de entregarle los medicamentos en la farmacia		
5. Queda satisfecho con la información que le brindan		
6. Sabía usted que cuando deja su farmacoterapia está afectando el sistema económico de la institución prestadora de salud		

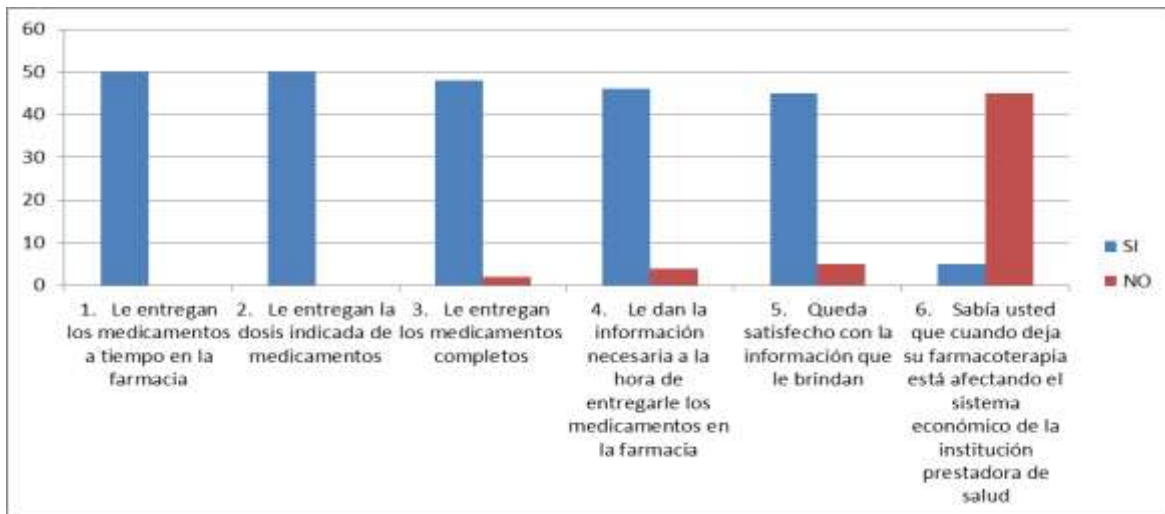




Ilustración 3 Acta de recepción



Ilustración 4 Proceso de adquisición



Ilustración 5 Proceso de selección



Ilustración 7 Proceso de almacenamiento

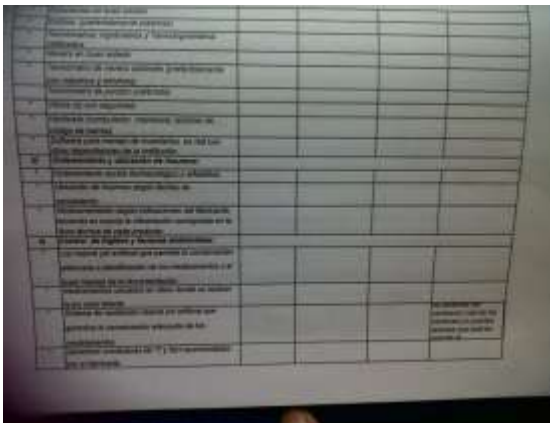
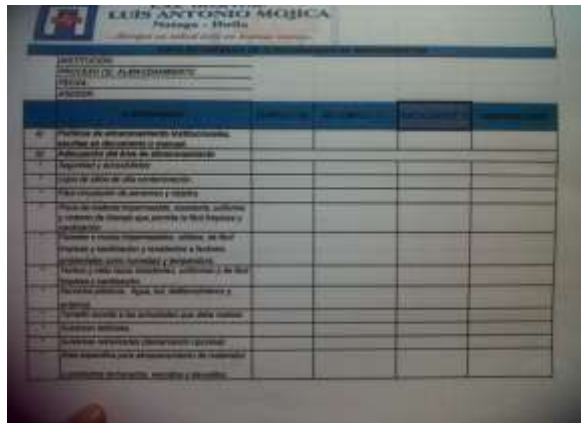


Ilustración 6 Proceso de recepción



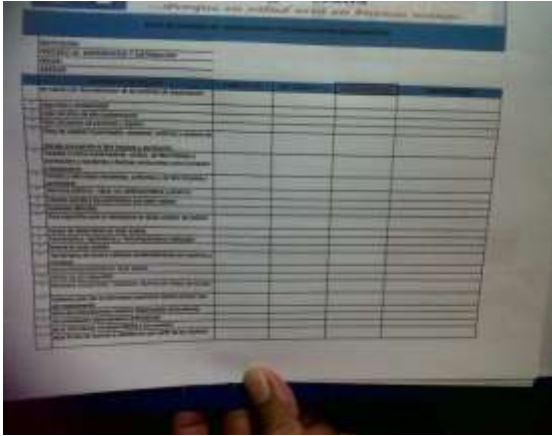


Ilustración 8 Proceso de dispensación y distribución



Ilustración 9 Clasificación de defectos técnicos



Ilustración 10 Medicamentos próximos a vencer



Ilustración 11 Documentos en sitios no adecuados





Ilustración 12 Cajas sin rotular



Ilustración 13 Extintor en área no adecuada



Ilustración 14 Medicamentos en orden alfabético



Ilustración 15 Medicamentos almacenado en sitio no adecuado



Ilustración 16 Observaciones



Ilustración 17 Mesón para demolición



Ilustración 18 Antes, orden alfabético



Ilustración 19 Ordenado



Ilustración 20 Ordenados por ATC



Ilustración 21 Termómetro de antes



Ilustración 22 Nuevo termo higrómetro digital



Ilustración 23 Hoja de vida



Ilustración 24 guía de aseo

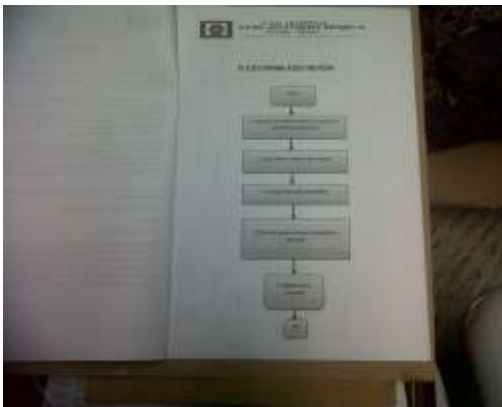


Ilustración 25 Flujo grama de aseo

A photograph of a cleaning schedule table. The table has columns for 'DÍA' (Day), 'HORA' (Time), 'PERSONAL' (Personnel), and 'TAREAS' (Tasks). The rows represent different days and times, with some cells containing handwritten or printed information.

Ilustración 26 Cronograma de aseo



Ilustración 27 Antes



Ilustración 28 Clasificación medicoquirurgico



Ilustración 29 Almacenamiento inadecuado



Ilustración 30 Almacenamiento adecuado



Ilustración 31 Antes



Ilustración 32 Después



Ilustración 33 Dispensando



Ilustración 34 Facturando