

PASANTIA EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA E.S.E SAN SEBASTIAN LA
PLATA HUILA



YULY ANDREA RAMOS CUENCA
EXPERIENCIA PROFESIONAL DIRIGIDA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELAS DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLÓGICA E INGENIERÍA
CERES LA PLATA HUILA

2014

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	5
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. CONTEXTUALIZACION: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	6
2.1 IDENTIDAD CORPORATIVA	6
2.1.1 MISIÓN.....	6
2.1.2 VISIÓN	6
2.1.3 PRINCIPIOS	7
2.1.4 VALORES	7
2.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
2.1.6 MAPA DE PROCESOS.....	8
2.2 TALENTO HUMANO	8
3. DIAGNOSTICO EN EL ÁREA DE FARMACIA EN LA E.S.E SAN SEBASTIÁN	9
3.1 MATRIZ DOFA ÁREA DE FARMACIA	10
4. PROCESO DE INDUCCIÓN	12
4.1 RUTA DE INDUCCION DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12
4.2 RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	13
5. REVISION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	14
5.1 PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE FARMACIA	14
6. REVISION Y CONTROL DE LA TEMPERATURA	17

7. RECONOCIMIENTO DEL LISTADO BASICO DE MEDICAMENTOS EXISTENTES	18
8. DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA FICHA DE VERIFICACION	19
9. DISEÑO DE ENCUESTA	19
10. ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS	20
11. DISEÑO Y PRODUCCION DE MATERIAL DIDACTICO	29
11.1 PRINCIPALES ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	29
12. PROCEDIMIENTO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	31
13. PROGRAMACION Y DESARROLLO DE JORNADAS DE SENSIBILIZACION Y CAPACITACION	32
14. RECOMENDACIONES	34
15. CONCLUSIONES	35
16. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37

INTRODUCCIÓN

El servicio farmacéutico, es la atención en salud responsable de las actividades de producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades, como regentes de farmacia es obligatorio velar por la calidad en el servicio a la comunidad; En todo el país se cuenta con potencial productivo en farmacia – droguería de primer nivel, droguerías, agencias de especialidades farmacéuticas, depósitos de drogas, su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector.

En todo el mundo es una prioridad, la búsqueda de la calidad de vida de las comunidades. Uno de los objetivos del gobierno, son los esfuerzos encaminados a lograr la salud y el bienestar de las personas, a través de las EPS é IPS, que prestan servicios asistenciales, administrativos, docentes etc. Teniendo en cuenta que en el área de farmacia de la E.S.E San Sebastián de La Plata Huila el elevado número de pacientes que a diario llegan a reclamar sus medicamentos y en este proceso encuentran deficiencias en la calidad del servicio por las demoras en la dispensación de los mismos, lo que se pretende es servir de apoyo a los farmacéuticos para que no se sientan saturados de trabajo y así haya un buen servicio, para cumplir con las metas planteadas y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Con el siguiente informe se intentó fortalecer el diagnóstico inicial realizado a la institución, se aplicó el instrumento de medición encuesta tomando una muestra representativa de doscientos usuarios que ocupan los servicios de la farmacia de la ESE San Sebastián, los cuales respondieron un total de quince preguntas relacionadas con la atención y calidad del servicio, por lo tanto se dan a conocer los hallazgos encontrados y las opiniones y sugerencias de dichos usuarios en el análisis de dicho instrumento.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos en la farmacia de la ESE San Sebastián del Municipio de La Plata, en pro de fortalecer la demanda y mejorar sus debilidades.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las diferentes funciones que tiene el servicio farmacéutico de LA E.S.E SAN SEBASTIAN y cuál es el manejo que se le da a los mismos.
- Analizar las causas de las demoras en la dispensación de medicamentos en el Servicio farmacéutico de la E.S.E. San Sebastián.
- Conocer el procedimiento dado a los documentos como ordenes, contra referencia, recetas o formulas médicas y la dispensación de los mismos llevados en el servicio farmacéutico.

2. CONTEXTUALIZACION: DIAGNOSTICO DEL SITIO DE PRÁCTICA LA E.S.E SAN SEBASTIÁN

La ESE SAN SEBASTIÁN DE LA PLATA HUILA es una entidad pública de categoría especial, descentralizada con personería jurídica y autonomía administrativa, la cual fue creada mediante el Acuerdo N° 025 de 1997 promulgado por el Honorable Concejo Municipal de La Plata Huila, se encuentra localizada su sede principal en la carrera 4 No. 9-103 del barrio San Rafael del Municipio de La Plata, en el Departamento del Huila. Brinda atención en salud, basado en el diagnóstico de la situación de salud del área de influencia y el perfil epidemiológico del Municipio, diseñando estrategias para la prestación de los diferentes servicios y programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad direccionando la gestión de la organización al cumplimiento de los objetivos trazados. Cuenta con una identidad corporativa, con un talento humano de calidad y con una infraestructura requerida.

2.1 IDENTIDAD CORPORATIVA

2.1.1 MISIÓN

Somos una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad, especializada en atención primaria, que garantizando una atención humanizada, propende por el mejoramiento de la calidad de vida de toda la población, con énfasis en la mujer y la infancia, bajo los principios y valores institucionales, con excelencia y liderazgo en el Departamento del Huila.

2.1.2 VISIÓN

Para el año 2015 la ESE San Sebastián de la Plata, será la mejor institución prestadora de servicios de salud del departamento, que con recursos propios y gestión de proyectos, sea modelo en baja complejidad, acreditada y especializada en atención primaria, con estrategias innovadoras, valores institucionales y talento humano calificado, generando

posicionamiento y reconocimiento en la comunidad y el sector, procurando mejorar la calidad de vida de toda la población.

2.1.3. PRINCIPIOS

Integridad moral

Transparencia

Respeto

Equidad

Responsabilidad

Atención Humanizada

2.1.4. VALORES

Liderazgo

Solidaridad

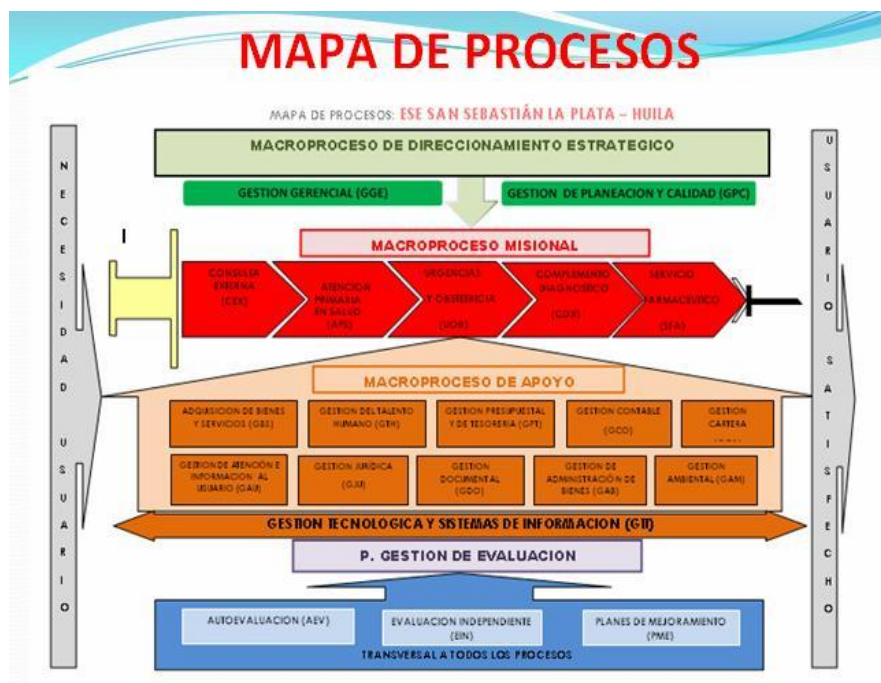
Trabajo En Equipo

Excelencia

2.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2.1.6 MAPA DE PROCESOS



2.2 . TALENTO HUMANO

LA ESE SAN SEBASTIAN, cuenta con un talento humano calificado, idóneo, competente y certificado en servicio al cliente. Donde a partir de la planeación, organización, desarrollo de técnicas se ha logrado promover el desempeño eficiente del personal en el alcance de la misión institucional, por eso nuestro equipo de trabajo cuenta con jornadas de capacitación, jornadas de anti sedentarismo, que nos permiten fortalecer las aptitudes y habilidades del personal, así como optimizar sus competencias laborales.

3. DIAGNOSTICO EN EL ÁREA DE FARMACIA EN LA E.S.E SAN SEBASTIÁN

El área de Farmacia en la E.S.E San Sebastián cuenta con una infraestructura moderna, ubicación estratégica lo que favorece fácil y rápida ubicación por parte de los pacientes, aunque es pequeño el lugar para la demanda de usuarios que diariamente requiere el servicio, lo que podría llevar a demoras en la atención y la insatisfacción del usuario; Pero se encuentra establecida y organizada conforme a lo requerido por la secretaria de salud, a la vez cuenta con sus respectivos gabinetes para surtir los medicamentos, y nevera para los que necesitan refrigeración.

La organización del servicio se ha hecho conforme a la normatividad vigente ya que cuenta con aire acondicionado, buena iluminación, un área de recepción, área administrativa, área de almacenamiento, de dispensación y un área de vencimiento, la bodega donde se almacenan los medicamentos y un sitio específico que corresponde solo para el manejo de los medicamentos de control. Cada una de estas áreas están debidamente marcadas y delimitadas; Dentro del área administrativa se cuenta con el archivador donde se lleva todos aquellos documentos importantes que requiere la farmacia, como por ejemplo los manuales y protocolos para su funcionamiento y procedimientos, las actas realizadas en los comité de farmacia, las actas de la auditorías internas y externas que se realizan en el servicio, entre otras.

En cuanto a la dispensación de medicamentos, el procedimiento según el manual institucional se realiza adecuadamente, pero la inconformidad más frecuente por parte de los usuarios o pacientes es la demora en la dispensación de los mismos, debido al insuficiente talento humano para esta función generando aglomeración de personas, malestar o malgenio en el usuario e insatisfacción del servicio, sumado a esto y como se ha mencionado anteriormente la infraestructura del lugar es muy pequeña para la cantidad de usuarios a los que se les brinda el servicio.

Otros de los problemas que se hace evidente en cuanto a la dispensación de medicamentos, en algunas ocasiones no hay la cantidad suficiente de los fármacos que son de frecuencia en la formulación médica debido a que algunos proveedores pueden quedar mal con el

pedido o no envían lo solicitado, también ha ocurrido que en casos de epidemias por virus o bacterias se aumente la dispensación de algunos fármacos, por lo tanto no se pueden dispensar inmediatamente y quedan pendientes, lo que ocasiona inconformidad en los usuarios ya que algunos son del área rural de difícil acceso y se les complica bajar solo a reclamar su medicamento, aunque el encargado del área de farmacia cuando sucede esto, lleva un libro de registro de pacientes con medicamentos pendientes donde se registran los datos de dichos usuarios para que cuando llegue el medicamento se llame y vengan a reclamarlos sin perder tanto tiempo, es de aclarar que estos acontecimientos se tratan al máximo de resolver antes de las 48 horas según la normatividad pero a veces cumplirla se torna muy difícil por factores económicos y por los mismo proveedores que traen el pedido una vez al mes, lo que ocasiona otra insatisfacción en el usuario

3.1 MATRIZ DOFA ÁREA DE FARMACIA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Falta de compromiso y seriedad en los tiempos pactados para la entrega de pedidos con los proveedores. * Talento humano insuficiente para desempeñar las actividades del área. * Registro de inventarios de medicamentos no se adapta a las necesidades de acuerdo a la demanda. * Recursos tecnológicos insuficientes para realizar los procesos administrativos de la farmacia. * Los gabinetes de stand de medicamentos no están marcados alfabéticamente para organizar y encontrar rápidamente los medicamentos. * Bodega de medicamentos pequeña no adecuada para almacenamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar el inventario para conocer la realidad de los medicamentos existentes. * Ajustar el inventario de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo a la demanda mensual. * Marcar los gabinetes de stand de medicamentos para organizar y encontrar rápidamente los medicamentos. * Organizar la bodega, de tal forma que permita encontrar rápido los medicamentos y conocer contenido como fechas de vencimiento. * Recursos disponibles y proyecto en marcha para ampliar las instalaciones del servicio farmacéutico.

<p>* Falta de organización en bodega, caja de medicamentos marcada para conocer contenido como fechas de vencimiento.</p>	
<p>FORTALEZAS</p>	<p>AMENAZAS</p>
<p>* Cuenta con sistema de información (software), lo que permite el ingreso rápido de la información, contabilización sistemática y menos errores en la dispensación y facturación de medicamentos.</p> <p>* Talento Humano capacitado</p> <p>* Habilitación y acreditación de la ESE San Sebastián</p> <p>* Orientación en el proceso de calidad.</p> <p>* Compra de medicamentos a Proveedores reconocidos.</p> <p>* Contar con manual de proceso y procedimientos.</p> <p>* Infraestructura moderna, atractiva y buena imagen con las EPS que nos contratan.</p>	<p>* Falta de comunicación entre área de farmacia y contratación porque por errores en la facturación se podría estar provocando glosas y por ende perdiendo recursos económicos.</p> <p>* Que los proveedores no cumplan con lo contratado</p> <p>* Manual de proceso y procedimientos desactualizados.</p> <p>* No cumplir con las EPS lo contratado.</p> <p>* Por no cumplir con los tiempos de dispensación de medicamentos, las EPS decidan finalizar el contrato y contratar con la competencia los servicios.</p>

4. PROCESO DE INDUCCIÓN

El proceso de inducción institucional se realizó en el mes de Mayo de 2014, estuvo a cargo del área de talento humano, cuya función la desempeña la Psicóloga Diana Milena Vargas, hay una ruta de inducción establecida, se inicia dando la bienvenida a la institución y orientando un poco sobre la reseña histórica de la empresa, luego dan a conocer el portafolio de servicio iniciando desde la misión, la visión, principios éticos, valores, política de calidad institucional, y se hace un detallado enfoque al mapa de procesos, ya que es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todo los procesos en una empresa y las interrelaciones entre ellos, determina un enfoque sistémico en el cual la interacción y la comunicación entre procesos, son pilares para lograr el desarrollo institucional.

Siguiendo con el proceso la psicóloga también da a conocer el compromiso por parte de los funcionarios con la empresa, entre ellos tenemos los siguientes: Cumplir con el horario, Portar el Uniforme y el carnet, Conocer la Plataforma estratégica, Participar en las actividades institucionales, Identificarse con los valores corporativos, Mantener un clima organizacional adecuado. A la vez es importante conocer y tener en cuenta el horario de atención al público dependiendo el área donde se labore. Luego de establecer el preámbulo de la inducción, se hace rotar a la persona que está en inducción por cada uno de los procesos para que los coordinadores brinden toda la información perteneciente para el óptimo desempeño como funcionario en misión.

4.1. Ruta de inducción del proceso de Gestión del Talento Humano, inicia con:

- El proceso de Gestión Documental
- Gestión de Adquisición de bienes y servicios
- Gestión del Talento Humano
- Gestión del Ambiente Físico
- Gestión de la Información
- Coordinador Asistencial

- Promoción y Prevención
- Sistema de Vigilancia en Salud Pública SIVIGILA
- Servicio Farmacéutico
- Gestión de Información y Atención Al Usuario GIAU
- Institución amiga de la Mujer y la Infancia
- Gestión de Planeación y Calidad
- Subgerencia
- Gerencia

4.2 Recorrido de presentación por las instalaciones y puestos de trabajo de la empresa:

Finalizada la ruta de inducción con cada uno de los coordinadores de cada área, La Psicóloga Diana Vargas, realizó una pequeña programación para iniciar el recorrido por la institución, donde los puntos fueron:

- Bienvenida a la empresa
- Reseña Histórica de la empresa
- Recorrido por la empresa
- Políticas generales de la empresa
- Presentación de los funcionarios por puesto de trabajo
- Ubicación del empleado en su puesto de trabajo

Ubicación del puesto de trabajo

En el servicio de farmacia, mi jefe inmediato y coordinador de esta área Sr. Regente de Farmacia Mauricio Peña, me explico en qué consiste específicamente mi trabajo, las funciones que voy a desempeñar, me explico cómo debe ser mi conducta, mi presentación, la responsabilidad que adquiero y el cumplimiento y apoyo con todos los procesos que se llevan a cabo dentro del servicio.

Después de cada una de las orientaciones e instrucciones del coordinador del área y de la auxiliar de farmacia Sra., Sonia Piedad Rodríguez, quede lista para iniciar labores conforme a los horarios establecidos en la resolución pactada con la institución y conforme a los procesos a los que voy a formar parte en el servicio.

5. REVISIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Una vez ya instaurada en el sitio donde voy a desarrollar la práctica, inicie labores teniendo en cuenta el cronograma de actividades que se programó desde el inicio de la elaboración del diagnóstico.

Mi trabajo en el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián consiste en apoyar a la auxiliar de farmacia en la dispensación de medicamentos, pero entre estos también Inicie la revisión del manual de procedimientos del servicio farmacéutico donde se desarrolla las actividades y los procedimientos, dentro del marco legal, establecido por el Ministerio de la Protección Social y la Secretaria de Salud Departamental del Huila para garantizar eficiencia y calidad en la prestación del servicio.

Los hallazgos encontrados en la revisión de dicho manual es: la última fecha de actualización del mismo es desde el 2007, por lo que según la norma este manual debe estarse actualizando como mínimo cada año.

5.1. Procedimientos de Gestión de la Farmacia

El manual de procedimiento de la ESE San Sebastián, Tiene bien establecido cada uno de los procedimientos que según la norma deben conformarse en el servicio estos son:

- **Pedido de medicamentos**

El cual lo desarrolla el regente de farmacia de la institución teniendo en cuenta los principios de racionalización, equidad y los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los bienes, insumos y suministros.

- **Control de existencia**

Las existencias se verifican a través del sistema software con el que cuenta la institución, el programa CNT, inventarios y este resultado se imprime para analizarlo en el comité de farmacia.

- **Adquisición de medicamentos,** Luego de realizar el paso anterior este se lleva a comité de farmacia para evaluar y solicitar las necesidades, se emite un listado de necesidades y se entrega a gerencia, quien a la vez emite comunicación solicitando cotizaciones del listado a diferentes proveedores, teniendo en cuenta que reúnan los

requisitos de ley, recibidas las propuestas de cotizaciones de los proveedores, se reúne el comité de compras para estudiarlas, verificando que se cumplan los requisitos establecidos por el INVIMA y de ley. Una vez elegido el proveedor que garantice calidad y cumplimiento, se autoriza hacer la orden de compra en farmacia.

- **Recepción de Medicamentos:** Lo primero que se hace es verificar que lo solicitado concuerde con los medicamentos enviados y la orden de compra (cantidad, laboratorio, Reg. INVIMA, valor), embalaje y empaque adecuado, condiciones óptimas de transporte según el medicamento, en caso de haber inconsistencias, se devuelve al proveedor, pero si la propuesta, la factura y la orden de compras coinciden, se procede a dar ingreso al sistema CNT inventarios (entrada al almacén)., el regente de farmacia quien es el coordinador del área verifica los medicamentos también por internet o manual de INVIMA.
- **Almacenamiento:** Los medicamentos luego del punto anterior se almacenan en la bodega de la farmacia en condiciones óptimas de temperatura, humedad, nevera y ventilación apropiadas, para estas acciones utilizan los termómetros de área, también se lleva registro de las fechas de vencimiento el cual está en constante revisión y actualización, luego los medicamentos son ubicados en instantes metálicos y en las gavetas para medicamentos, o estibas que son de madera o en la cadena de frío, para esto se tiene en cuenta las condiciones de almacenamiento de los medicamentos. Luego se rotulan las cajas para conocer el contenido de cada una, presentación y fecha de vencimiento con el fin de dar salida a los primeros que están próximos a vencer. Se ubican por orden alfabético, el problema es que los instantes y las gavetas ya no están demarcados, lo que dificulta la búsqueda rápida.

Los medicamentos son observados diariamente para verificar signos de inestabilidad: Tabletas y capsulas: cambio de color, ablandamientos, cuerpos extraños, bordes quebradizos, hongos entre otros. Ampollas: cambio de color, grumos, separación de fases, humedad en envase o empaque. Cremas, óvulos y ungüentos: humedad, cambio de color, abultamientos, grumos, pérdida de sellamiento. Entre otros, y así sucesivamente con cada presentación. Si se observan que hay daños por goteras, filtración de humedad por paredes, rotura de tubos del acueducto que pongan en peligro la conservación de los medicamentos se da aviso por escrito a gerencia.

- **Dispensación de medicamentos:** en cuanto a la dispensación el procedimiento establecido en el manual es muy completo, ya que inicia con el saludo amable al usuario que se acerca al servicio a solicitar sus medicamentos, luego se verifica la documentación, autorización de la EPS, si hay incongruencias, se verifica los datos en el software de la institución para tratar de dar solución de inmediato al usuario, si los documentos coinciden se procede a dispensar los medicamentos prescritos en la formula médica, se le indica al usuario la administración, posología, forma de reconstitución, contraindicaciones, advertencias y almacenamiento, en caso de ser necesario se transcribe la orden médica para facilitar su lectura, si faltare algún medicamento se consigue inmediatamente (se compra por caja menor), o en un plazo no mayor a 24 horas. Cada medicamento será dispensado sin su empaque, en caso de ser fraccionado se le dispensa en bolsa debidamente marcada especificando nombre, lote y fecha de vencimiento. Para la dispensación de medicamentos se tiene en cuenta la matriz de contratación. Cada paso para la dispensación de medicamentos está bien explicado y completo, pero a la hora de realizarlo en realidad no cumple por la demanda de usuarios, porque se acumula tanta gente que esta aglomeración de personas pone tenso el lugar, además porque la recepción para recibir los medicamentos es muy pequeño y con tanta gente la atmosfera se torna caliente y con malos olores, el personal de farmacia no es suficiente y por lo tanto si se realizara cada paso incluyendo el de explicarle al paciente como se toma el medicamento y que contraindicaciones o advertencias hace que se gaste mucho tiempo y con tanta aglomeración de usuarios comienzan a molestarse y sentir insatisfacción del servicio.

6. REVISIÓN Y CONTROL DE LA TEMPERATURA

El servicio farmacéutico de la ESE San Sebastián cuenta con las condiciones esenciales según la norma para el cumplimiento de sus actividades y/o procesos. Es por eso que cuenta con instrumento de medición de temperatura para proporcionar un ambiente seguro y adecuado para la conservación de la calidad de los medicamentos, que minimizan los riesgos de los pacientes de sufrir eventos adversos o problemas relacionados con los mismos PRM. En el proceso de atención en salud.

Es por eso que el servicio farmacéutico dispone de mecanismos que permiten evaluar la calidad de los medicamentos para ello se lleva registro de las mediciones de temperatura de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, se llevan a cabo diariamente en horario establecido: a las 9:00 a.m. y otra a las 3:00 p.m. Se registran los resultados obtenidos del medio ambiente y de la nevera en la cual se conservan los medicamentos, cuidando y tomando las medidas pertinentes para que los valores no sobrepasen una temperatura ambiente entre 15 y 25° C, la cadena de frío entre 2 y 8° C, la humedad estándar entre 50 y 70° C.

7. RECONOCIMIENTO DEL LISTADO BÁSICO DE MEDICAMENTOS EXISTENTES

Los medicamentos son distribuidos dentro del área de almacenamiento previamente asignada y debidamente identificada, de acuerdo a la clasificación farmacológica y por orden alfabético, en los que deben incluirse, la frecuencia demanda, volumen, forma farmacéutica, y nivel de atención a la vez se deben establecer medios que permitan una rápida identificación, pero este sistema está fallando en el servicio ya que las estanterías y gavetas no están bien demarcadas alfabéticamente por lo que para el personal nuevo que labore en el servicio hace muy difícil y demorado encontrar rápido el medicamento.

El servicio cuenta con criterios, procedimientos establecidos en el manual que permiten calcular las existencias necesarias para un periodo determinado, pero las fallas se dan en que no se ha fijado los niveles mínimo y máximo de existencias, punto de reposición o punto de pedido y presupuesto necesario para cumplir con la prestación del servicio, por eso se han detectado inconformidades por parte de los usuarios ya que a veces hay demora para la dispensación de sus medicamentos.

Las existencias se verifican a través del sistema software con el que cuenta la institución, el programa CNT, inventarios y este resultado se imprime para analizarlo en el comité de farmacia. También se revisa en cada gaveta los medicamentos pero es muy complicado determinar cuáles están próximos a agotarse porque no hay un buen control de este proceso.

8. DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA FICHA DE VERIFICACIÓN EN LA FARMACIA DE LA E.S.E

Se aplicó la ficha de verificación a los medicamentos los cuales están en condiciones de temperatura, humedad, nevera y ventilación apropiadas, usando los instrumentos para medirlas.

También se lleva registro de fechas de vencimiento actualizándolo constantemente.

Los medicamentos se acomodan por orden alfabético en estantes metálicos o estibas de madera o en la cadena de frío, teniendo en cuenta las condiciones de almacenamiento.

9. DISEÑO DE LAS ENCUESTAS

Para apoyar el diagnóstico inicial de la investigación en el sitio de practica servicio de farmacia de la ESE San Sebastián, Se diseñó una encuesta con el objetivo de determinar cuáles son las causas y las falencias en el servicio de dispensación de medicamentos de la ese san Sebastián y a la vez medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio. Dicha encuesta está compuesta por catorce (14) preguntas cerradas con opciones de respuesta y una (1) pregunta cualitativa o también llamada abierta para preguntarle a los usuarios o atender los aportes o sugerencias en el mejoramiento del servicio en la institución.

Cada una de las preguntas está orientada a detectar posibles fallas en la atención o en algún proceso definido dentro del área, para que de esta forma luego de aplicarla, tabularla se analizara muy concretamente los resultados arrojados por dicho instrumento.

El diseño de la encuesta lo encontrará en la carpeta de anexos, adjunta a este informe.

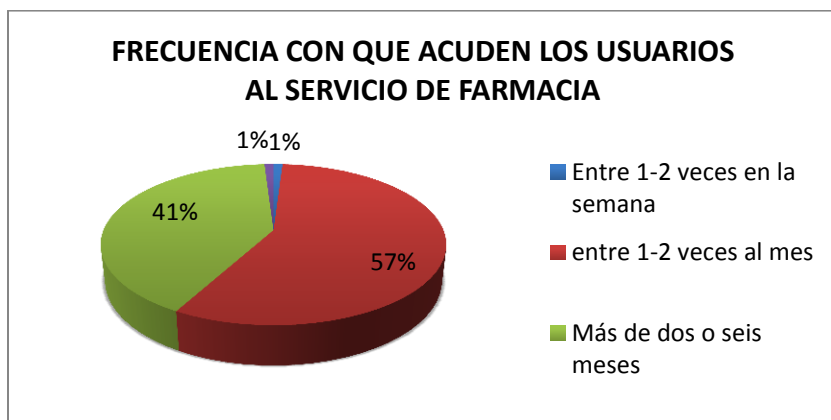
10. ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicada las encuestas a una muestra de doscientos (200) usuarios de la farmacia de la ESE San Sebastián los resultados obtenidos y hallazgos encontrados, en el análisis de las mismas fueron los siguientes:

A la primera pregunta:

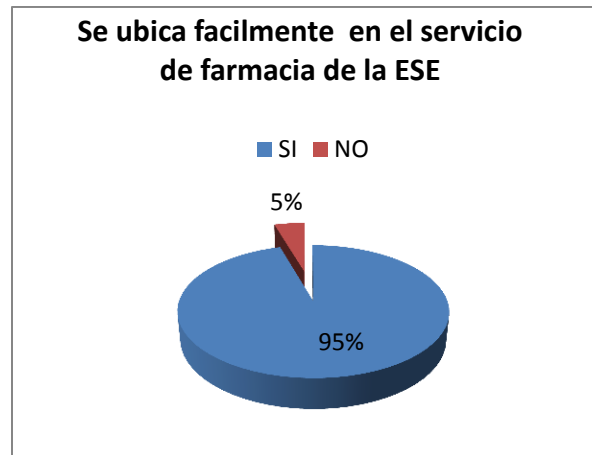
- ¿Con que frecuencia acude al servicio de farmacia para reclamar los medicamentos?

Los usuarios respondieron así:



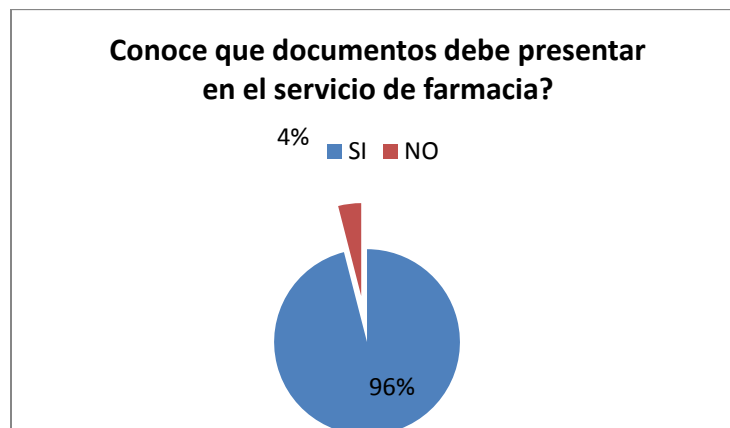
El 57% de los usuario encuestados acuden al servicio de farmacia entre una y dos veces al mes, prosiguiendo con el 41% de los usuarios que acuden más de dos a seis meses, por lo anterior se puede deducir es bastante la demanda de usuarios que recibe diariamente el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián.

- A la pregunta ¿Se ubica fácilmente en la farmacia cuando ingresa a la E.S.E San Sebastián?, los hallazgos fueron:



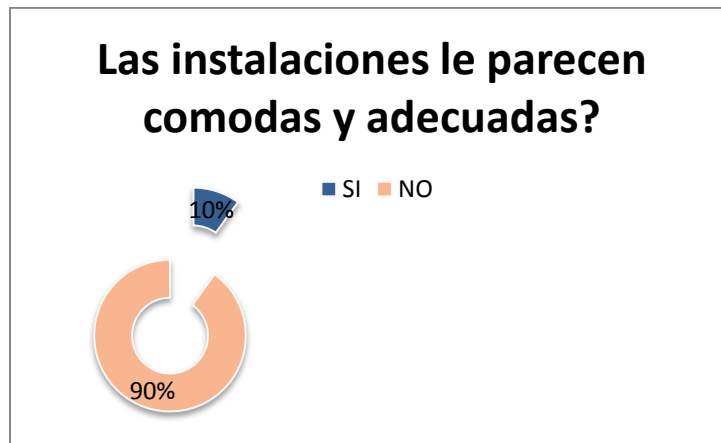
De acuerdo a la gráfica anterior se puede observar que el 95% de los usuarios de ubican fácilmente en el servicio de farmacia al ingreso a la institución.

- A la pregunta ¿Conoce usted que documentos debe presentar para solicitar el servicio de farmacia?, los usuarios respondieron así:



El 96% de los usuarios tiene claridad de que documentos debe presentar en el servicio de farmacia para solicitar sus servicios.

- A la pregunta ¿Las instalaciones le han parecido cómodas y adecuadas para la prestación del servicio de farmacia?, los usuarios respondieron así.



Al 90% de los usuarios que ocupan el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián No le parece que las instalaciones del servicio son cómodos ni adecuadas para la demanda, por lo anterior se debe elaborar un plan de mejoramiento que satisfaga el servicio.

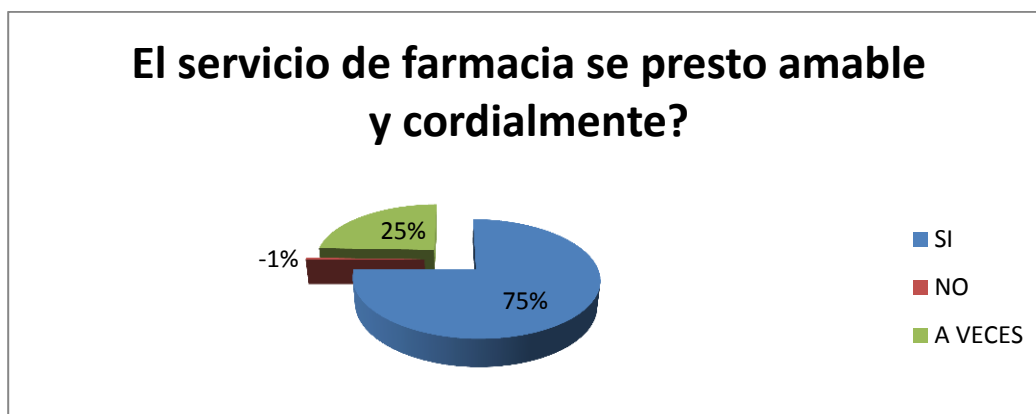
- A la pregunta: ¿La persona encargada de atenderlo se encontraba en un lugar visible para prestarle el servicio de farmacia?



Como se puede observar en la gráfica anterior, el 62 % de los usuarios que utilizan el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián opinan que la persona encargada de atenderlo

se encuentra en un lugar visible en contraste con el 33% de los usuarios que opinan que a veces la persona encargada de prestarle el servicio se encontraba en un lugar visible y tan solo el 5% respondieron que esta persona no se encontraba en un lugar visible al momento de prestarle la atención; por lo anterior se puede deducir que aunque es muy poco la insatisfacción de los usuarios ante este punto, se debe prestar un mejor servicio para ello se debería ampliar un poco la ventanilla de atención al usuario y dispensación de medicamentos

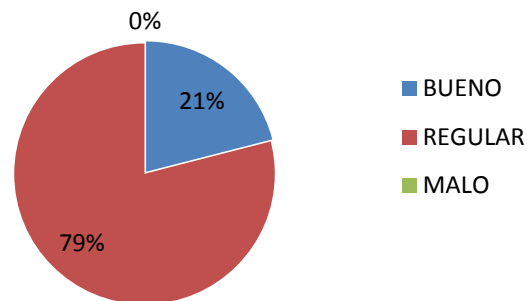
- A la pregunta ¿El encargado de prestar el servicio en farmacia lo saluda de una manera amable y cordial?, los resultados fueron los siguientes:



El 75% de los usuarios del servicio de farmacia respondieron que el trato por parte del personal que lo atendió fue amable y cordial, un 25% respondió que algunas veces y el 1% de los usuarios que ocupo el servicio no se sintió satisfecho con el trato por parte del personal de farmacia, por lo anterior el servicio de farmacia en cuanto a talento humano se encuentra ofreciendo un buen servicio a los usuarios.

- A la pregunta ¿En el momento de reclamar los medicamentos como le pareció el tiempo de espera para ser atendido en la farmacia? Los usuarios respondieron así:

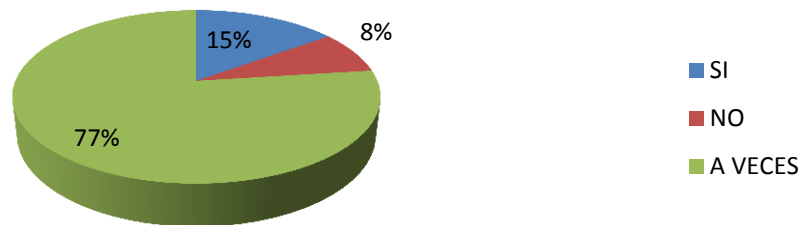
Como le parecio el tiempo de espera para ser atendido?



Según la gráfica anterior, en el momento de reclamar los medicamentos el 79% de los usuarios respondieron que el tiempo de espera fue regular porque hay demoras en la atención, mientras que el 21% de los usuarios opinan que el tiempo de espera para reclamar sus medicamentos es bueno. Por lo anterior se debe implementar un plan de mejoramiento para corregir la satisfacción en el tiempo de espera del usuario a la hora de reclamar los medicamentos.

- A la pregunta ¿Está usted satisfecho con el tiempo de espera en la dispensación de sus medicamentos?, los usuarios respondieron así:

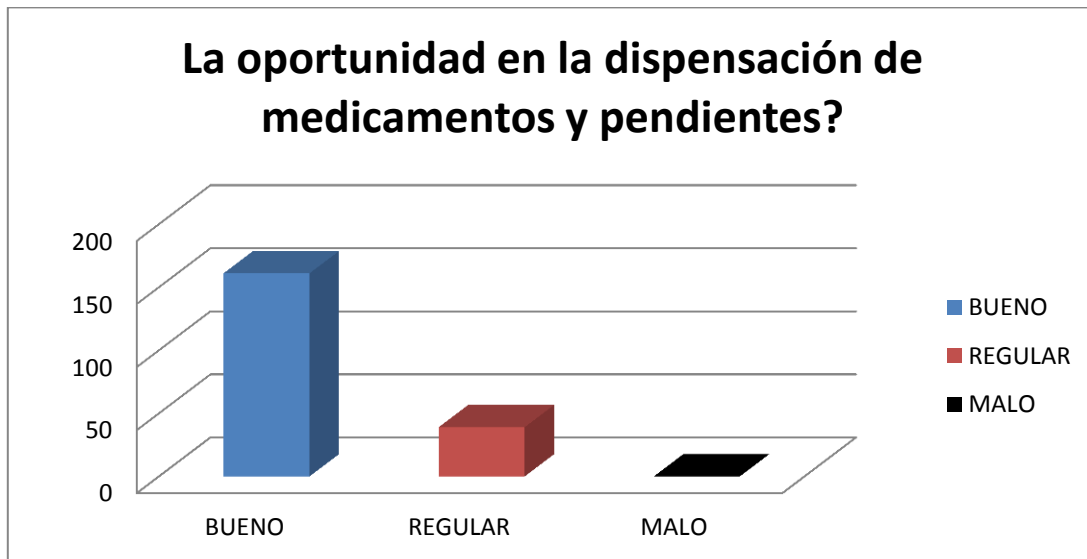
Esta satisfecho con el tiempo de espera en el servicio?



Confirmando la pregunta anterior según los resultados de la encuesta el 77% de los usuarios del servicio de farmacia opinan que a veces se sienten satisfechos con el

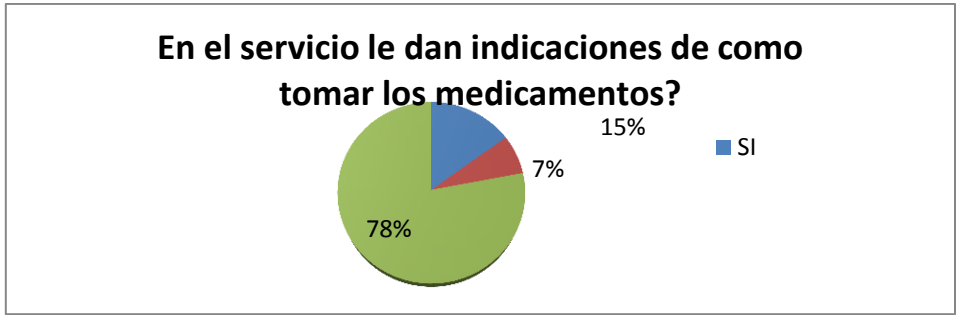
tiempo de espera en el servicio, el 15% si se siente satisfecho y tan solo el 8% de los usuarios no está satisfecho.

- A la pregunta¿Como considera la oportunidad de la dispensación de medicamentos y los pendientes?, los usuarios respondieron así:



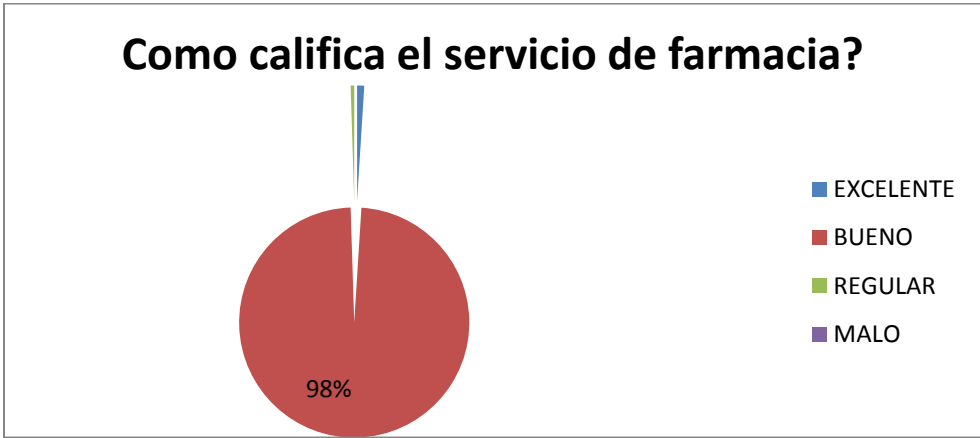
Según la gráfica anterior la mayoría de usuarios, aproximadamente el 80% consideran buena la oportunidad de la dispensación de medicamentos y pendientes, tan solo un 20% respondieron que es regular dicha oportunidad, por lo anterior vemos que la ESE San Sebastián está cumpliendo la normatividad de la oportunidad para la dispensación en el servicio, aunque hay muy poco por mejorar.

- A la pregunta¿Cuándo reclama los medicamentos en el servicio de farmacia, le dan las indicaciones necesarias de cómo debe tomárselos?, los usuarios respondieron:



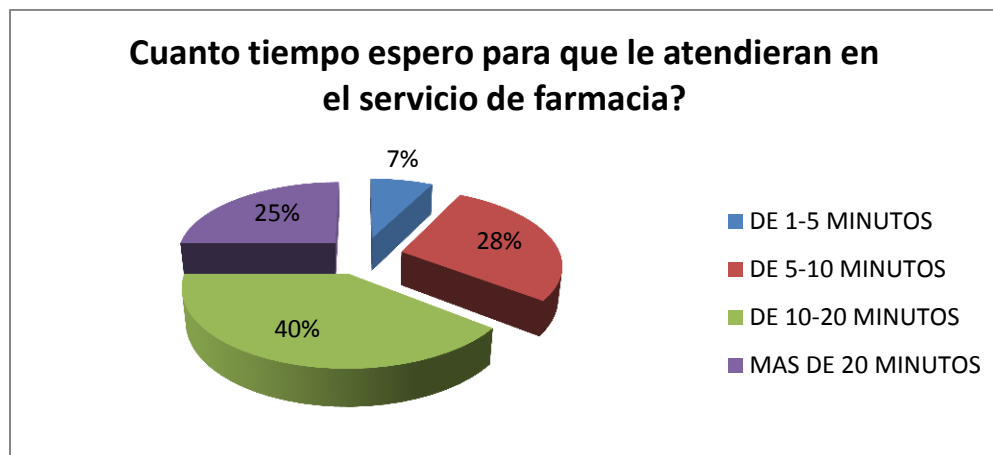
Como se puede observar en la gráfica, el 78% de los usuarios que respondieron la encuesta opinan que el personal del servicio de farmacia no les dan indicaciones de cómo tomar los medicamentos, por lo tanto esto es una falla en la atención e incumplimiento de la norma y protocolo, mientras que al 15% de los usuarios si les han dado indicaciones de cómo tomarla medicación pero es un porcentaje muy poco para la población que se maneja en la institución, el 7% respondió que el personal que los atendió en el servicio no les dio ninguna indicación de cómo tomar la medicación.

- A la pregunta ¿Cómo califica usted el servicio prestado en la farmacia?, Los usuarios respondieron:



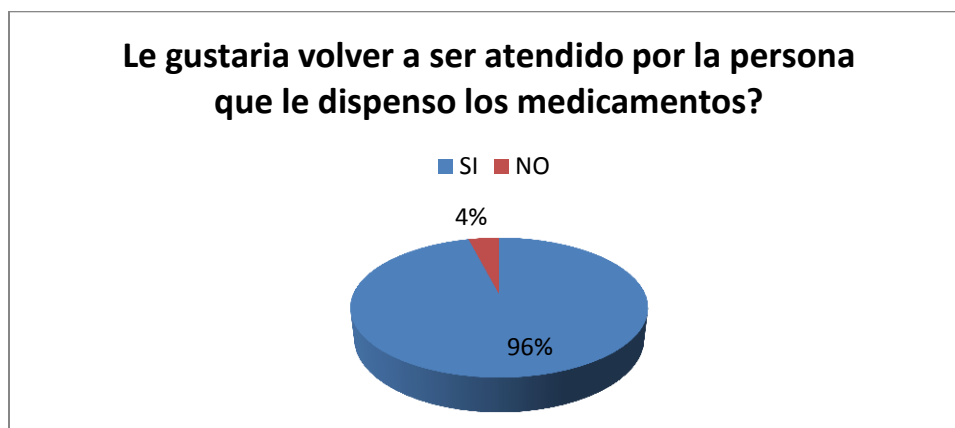
Respecto a la gráfica anterior se puede observar que el 98% de los usuarios que utilizar el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián califican como bueno el servicio prestado, por lo tanto hay satisfacción en el servicio.

- A la pregunta ¿Cuanto tiempo espero para que le dispensaran su fórmula (minutos)?, los usuarios respondieron:



Como se observa en la gráfica anterior el 40% de los usuarios encuestados consideran que el tiempo de espera para que le dispensaran los medicamentos fue de 10 - 20 minutos, el 28% considero que el tiempo de espera fue de 5-10 minutos, el 25% de los usuarios respondió que el tiempo de espera para que le dispensaran los medicamentos fue más de 20 minutos y tan solo un 7% considera que el tiempo de espera fue entre 1 a 5 minutos, por lo tanto según estos resultados el servicio está cumpliendo con la norma pero habrá que mejorar un poco más estos tiempos de espera para la satisfacción del usuario.

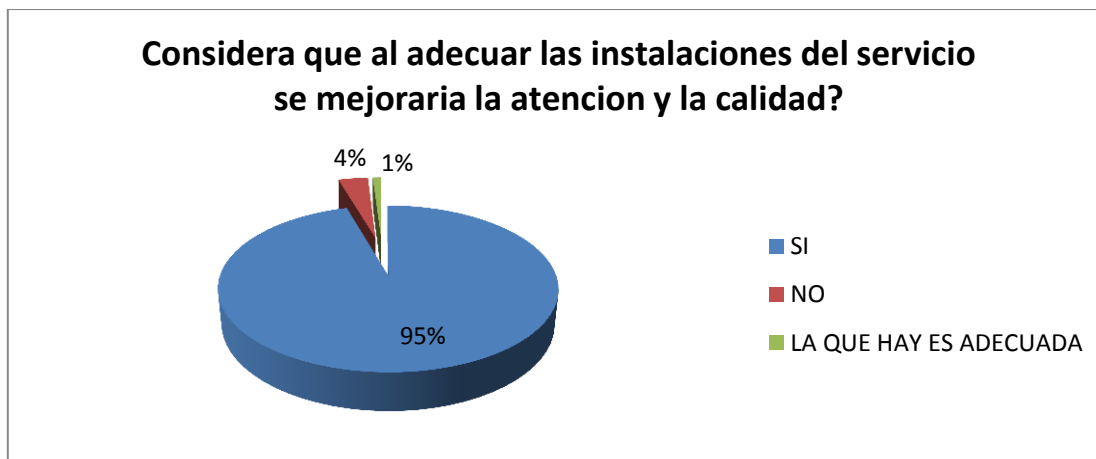
- A la pregunta¿Le gustaría volver a ser atendido por la Persona que le dispense los medicamentos?, ante esto los usuarios respondieron:



El 96% de los usuarios respondieron que si desearían volver a ser atendidos por la persona que le dispense los medicamentos, tan solo un 4% no quieren que les vuelva a atender, por

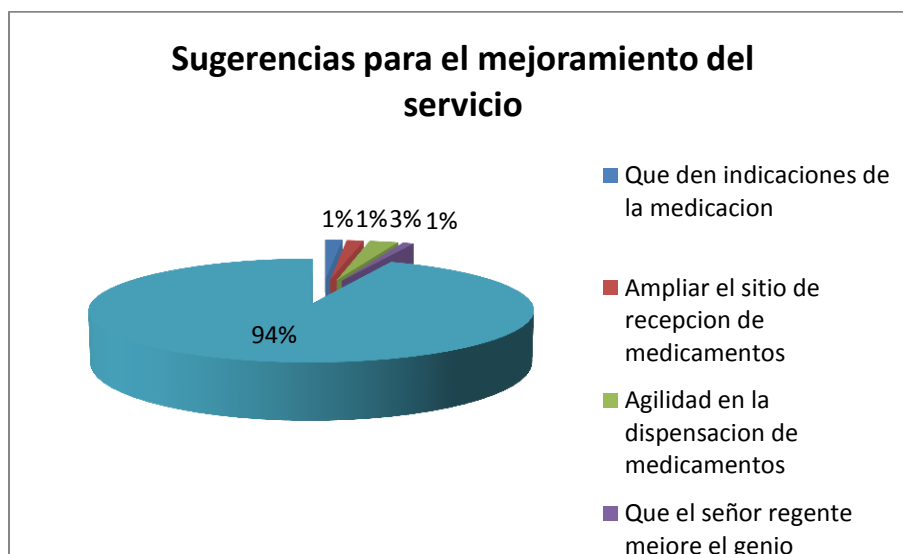
lo anterior podemos deducir que hay satisfacción por parte de los usuarios del talento humano en el área de farmacia de la institución.

- A la pregunta ¿Cómo podría mejorar la atención y la calidad del servicio prestado en el área de farmacia?, Adecuando las instalaciones de recepción de paciente para dispensación de medicamentos; los usuarios respondieron:



Según la gráfica anterior el 95% de los usuarios consideran que adecuando las instalaciones de recepción de paciente para la dispensación de medicamentos se mejora la atención y la calidad del servicio, por lo que se hace necesario realizar estas adecuaciones del lugar.

- A la última pregunta ¿Sugerencias para el mejoramiento del servicio de farmacia por parte del usuario? Los usuarios respondieron:



Según la gráfica anterior el 94% de los usuarios no dieron ninguna sugerencia respecto al mejoramiento del servicio, el 3% comenta que para mejorar el servicio es necesario que agilicen la dispensación de medicamentos, el 1% sugiere que el personal de indicaciones sobre la medicación y que el señor regente de farmacia que labora en el servicio debe mejorar su genio en el trato a los usuarios.

11. DISEÑO Y PRODUCCION DE MATERIAL DIDACTICO:

Para la elaboración del material didáctico a los clientes internos y externos de la institución ESE San Sebastián, tuvo en cuenta los siguientes aspectos importantes y los hallazgos luego del análisis de las encuestas aplicadas a los usuarios.

11.1. Principales actividades de promoción y prevención:

- La correcta recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.
- La disponibilidad de los medicamentos y dispositivos médicos que necesiten los pacientes.
- La confirmación del contenido de la prescripción o fórmula médica, en caso de dudas.
- El asesoramiento sobre el uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos, especialmente los medicamentos de libre venta.
- La destrucción o desnaturalización técnica de los medicamentos.
- La existencia de mecanismos y recursos que permitan la detección, identificación y resolución de problemas Relacionados con Medicamentos (PRM), y Problemas Relacionados Con la Utilización de los Medicamentos (PRUM), y Eventos Adversos a los Medicamentos (EAM).
- El cumplimiento de las actividades que competen al servicio farmacéutico, en relación con los programas nacionales de fármaco-vigilancia, Tecno- vigilancia y Uso Adecuado de Medicamentos.

- La realización de actividades de información y/o capacitación y/o educación sobre medicamentos a la comunidad en relación con las principales características, condiciones de almacenamiento, uso adecuado y demás aspectos de interés y aconsejar la adopción de estilos de vida saludables.

Dichos aspectos se tuvieron en cuenta para elaborar volantes, folletos para los usuarios (ver anexos), Además de las charlas y capacitaciones tanto a los usuarios como a los clientes internos o funcionarios de la institución.

Los usuarios aunque el profesional prescriptor en el momento de la consulta les da las indicaciones de cómo tomar sus medicamentos hay muchos que quedan con inquietudes, por eso a la hora de entregarles los folletos se les explicaba la importancia de tomar adecuadamente y el buen uso de los medicamentos para cumplir con dos objetivos el adecuado tratamiento a su padecimiento o enfermedad y el uso adecuado de los medicamentos sobre todo los antibióticos para prevenir resistencias, y se les dio la recomendación que cuando no entiendan como tomarse los medicamentos pregunten nuevamente y en el momento de recibirlos el regente de farmacia también debe pedir o solicitar explicación sobre las indicaciones.

12. PROCEDIMIENTO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS:

La dispensación de uno o más medicamentos a un paciente o usuario, realizada por un químico farmacéutico, tecnólogo en regencia de farmacia, expendedor de drogas o auxiliar de servicios farmacéuticos, en términos establecidos en el numeral 6to del artículo 19 y el artículo 3 del decreto 2200 de 2005 modificado por el decreto 2330 del 2006. O las normas que modifiquen, adicionen o sustituyan.

Una de las fortalezas que tiene la ESE San Sebastián, es que toda su atención se realiza sistematizada, por lo tanto las formulas o prescripciones médicas son claras, legibles, sin enmendaduras, contrario a las que remiten del Hospital que todavía es con letra del personal de salud, cuando el dispensador encuentra que la formula no cumple con las exigencias legales, debe solicitar al prescriptor la aclaración, corrección o adición de la misma, en todo caso no se dispensara la formula medica hasta no aclarar cualquier duda. Los requisitos que debe verificar el dispensador serán los siguientes:

- Que la formula medica este elaborada por el personal autorizado, con letra clara, legible y concisa y con las indicaciones necesarias para su administración y que cumpla con la normatividad vigente.
- Que la prescripción no tenga enmendaduras, tachaduras, siglas, claves, signos secretos, abreviaturas o símbolos químicos, con la excepción de las abreviaturas aprobadas por el comité de farmacia y terapéutica de la institución.
- Que permita la confrontación entre el medicamento prescrito y el medicamento dispensado y que permita la correlación con el diagnostico.
- Que las dosis de medicamentos estén expresadas en el sistema métrico decimal y en casos especiales en unidades internacionales.

Los anteriores puntos se deben tener muy en cuenta a la hora de dispensar un medicamento para evitar eventos adversos a medicamentos (EAM), problemas relacionados con los medicamentos (PRM), problemas relacionados con la utilización de medicamentos (PRUM).

13. PROGRAMACION Y DESARROLLO DE JORNADAS DE SENSIBILIZACION Y CAPACITACION

Se desarrolló una jornada de sensibilización y capacitación una vez al mes, individualizada con los usuarios que ocupan diariamente el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián y a los funcionarios relacionados en todos los procesos que se realizan en el servicio. A continuación se da a conocer el cronograma de actividades.

ACTIVIDAD O CAPACITACION	CRONOGRAMA MENSUAL					
	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT.	OCT.	NOVIE
Capacitación de los hallazgos encontrados en la revisión de los manuales de farmacia institucionales	x			x		
Charla sobre el adecuado control y registro de la temperatura en el servicio		x				
Charla educativa a los usuarios sobre el buen uso y almacenamiento de los medicamentos		x			x	x
La correcta recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos			x	x		
Educación a los usuarios en estilos de vida saludables				x		
La confirmación del contenido de la prescripción o formula médica, en caso de					x	

dudas.						
Educación al cliente interno y externo sobre la existencia de mecanismos y recursos que permitan la detección, identificación y resolución de problemas Relacionados con Medicamentos (PRM), y Problemas Relacionados Con la Utilización de los Medicamentos (PRUM), y Eventos Adversos a los Medicamentos (EAM).					x	x
Educación y asesoramiento a la comunidad sobre el uso adecuado de medicamentos.						x

14. RECOMENDACIONES

- En la bodega se debe utilizar estibas plásticas para colocar las cajas de medicamentos por normatividad para mejorar la asepsia y reducir contaminación puesto que las que están son de madera y no son las permitidas.
- Se requiere más de un termómetro, por lo menos dos que estén distribuidos así: uno en la bodega de almacenamiento y otro en recepción donde dispensan los medicamentos ya que uno solo no es suficiente para medir la humedad del área de farmacia.
- Mejorar la infraestructura del área de farmacia ya que es muy pequeña para la demanda de usuarios que a diario se atiende en la E.S.E SAN SEBASTIÁN y en muchas ocasiones hay aglomeración de personas causando la insatisfacción de las mismas.
- En el área de farmacia el personal es insuficiente para la demanda de usuarios, lo cual hace que el servicio prestado no sea de calidad y por lo tanto los usuarios quedan inconformes e insatisfechos.
- Revisar y ajustar el inventario de medicamentos de acuerdo a las estadísticas mensuales de oferta y demanda para evitar al máximo que los usuarios no obtengan su medicamento en forma oportuna.

15. CONCLUSIÓN

Debido a que los medicamentos constituyen la más común y relevante respuesta de los sistemas de salud a las necesidades de atención de los usuarios, con la realización de este diagnóstico en el servicio de farmacia de la ESE San Sebastián, se observó falencias y problemas relacionados con la atención de calidad en la dispensación de medicamentos a los usuarios y el uso adecuado de los mismos, lo cual hace indispensable buscar estrategias innovadoras que permitan el mejoramiento continuo de la calidad del servicio al usuario y de todo el proceso de fármaco vigilancia, ya que según la normatividad en los servicios farmacéuticos de debe tener como objetivo informar y orientar acerca de las condiciones esenciales y realizar los procedimientos para cada uno de los procesos en forma adecuada y con calidad, lo que conlleva a trabajar por la empresa para alcanzar el objetivo de la visión institucional para el año 2015 ser la mejor institución prestadora de servicios de salud del departamento generando posicionamiento y reconocimiento.

Las falencias o pequeños inconvenientes que se detectaron en el diagnóstico del servicio farmacéutico de la institución, de deben enfocar hacia una oportunidad para el mejoramiento continuo de calidad, ya que se podrían establecer puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios y esto generara acciones correctivas necesarias para alcanzar resultados planificados y metas propuestas que al final se transformen en servicios farmacéuticos que se prestan con un nivel de satisfacción en el usuario y en los procesos del servicio y calidad de los mismos.

De acuerdo a los hallazgos encontrados en la revisión del manual de procedimientos, la recomendación principal es actualizarlo, porque según normatividad se debe hacer como mínimo cada año, debido a que se deben realizar algunos ajustes de acuerdo a los nuevos equipos adquiridos en el servicio, como por ejemplo los instrumentos de medición, el software, y a la vez tener en cuenta la normatividad vigente, entre otros.

Como lo indica la norma para una atención en salud más rápida y minimizar errores en la dispensación de medicamentos la recomendación es demarcar en orden alfabético tanto los estantes y gabinetes donde se almacenan los medicamentos, esto a la vez para facilitar el trabajo de los empleados nuevos en el servicio.

En el proceso de existencias de medicamentos en el servicio, se debe crear estrategias funcionales que permitan calcular las existencias necesarias para un periodo determinado, debido a que los hallazgos encontrados son principalmente en que no se ha fijado los niveles mínimo y máximo de existencias, punto de reposición o punto de pedido y presupuesto necesario para cumplir con la prestación del servicio, por eso se han detectado inconformidades por parte de los usuarios ya que a veces hay demora para la dispensación de sus medicamentos.

El servicio de farmacia de la ESE San Sebastián cuenta con un talento humano calificado e idóneo, pero al realizar el análisis de las encuestas el 78% de los usuarios opinan que el personal del servicio de farmacia no les dan indicaciones de cómo tomar los medicamentos, por lo tanto esto es una falla en la atención e incumplimiento de la norma y protocolo, mientras que al 15% de los usuarios si les han dado indicaciones de cómo tomarla medicación pero es un porcentaje muy poco para la población que se maneja en la institución, el 7% respondió que el personal que los atendió en el servicio no les dio ninguna indicación de cómo tomar la medicación, al realizar la inspección de este procedimiento se llegó a la conclusión de que no se da las indicaciones a los usuarios no porque no quieren sino por falta de tiempo y espacio adecuado, cuando se conglera mucha gente realizar esta acción es muy complicado y requiere de tranquilidad para que el usuario entienda lo que le está explicando en los casos en que no le han entendido al personal prescriptor.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Manual de buenas prácticas de abastecimiento de medicamentos, Villalba Mosquera, Rodrigo, Falla de Ospina Inés, Solano Andrade Lucy Ampara. Secretaria de Salud Municipal del Huila.
- Decreto 2200/2005, numeral 6to del artículo 3 y 19.
- Decreto 2330 del 2006.
- Manual de Procedimientos de farmacia. ESE San Sebastián. 2007

CIBERGRAFÍA

- <http://esesansebastian.com.co/informacion/planeacion/PLAN%20DESARROLLOINSTITUCIONAL-01.pdf>
- <http://www.esesansebastian.com.co/informacion/Plan%20de%20desarrollo%20institucional%202012-2016.pdf>
- <http://www.esesansebastian.com.co/index.html>