

UNIVERSIDAD APEC



Escuela de Graduados

Informe Final para Optar por el Título de:
Especialización en Alta Gestión Empresarial

Título:

“Análisis de los Procesos Internos en el Servicio de las Farmacias Hospitalaria del Hospital General de la Plaza de la Salud, en Santo Domingo, Rep. Dom. 2012”.

Nombre	Matricula
Ana Arisleyda Cruz Ulloa	2010-0838

Asesor (a):
Edda Freites Mejia, MBA.

**Santo Domingo, D.N.
Agosto, 2012.**

ÍNDICE

RESUMEN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I. PERFIL DE LA EMPRESA, DATOS GENERALES	3
1.1 Breve Historia	3
1.2 Descripción del Entorno	6
1.3 Servicios que Ofrece	7
1.4 Estructura Organizacional	8
1.5 Visión, Misión y Valores.....	9
CAPÍTULO II. FARMACIAS HOSPITALARIAS	10
2.1 Historia	10
2.2 Concepto de Farmacias Hospitalaria	12
2.3 Objetivo	12
2.4 Importancia	13
2.5 Funcionamiento	13
2.5.1 Adquisición, dispensación y conservación óptima de los Medicamentos	14
2.5.2 Dispensación	14
2.5.3 Vigilancia y control de las recetas medicas dispensadas	15
2.5.4 Atención de consultas acerca de medicamentos	15
2.5.5 Farmacovigilancia	15
2.5.6 Educación Sanitaria	16
2.5.7 Atención Farmacéutica.....	16
2.6 Requisitos para la habilitación de una farmacia hospitalaria	16
2.7 Requerimientos de Recursos Humanos	18
CAPÍTULO III. FARMACIA HOSPITALARIA HOSPITAL GENERAL DE LA PLAZA DE LA SALUD.....	19
3.1 Historia	19
3.2 Objetivo	20
3.2.1 Visión.....	20
3.2.2 Valores	20
3.3 Funcionamiento	21
3.4 Estructura	21
3.5 Políticas establecidas entre las Farmacias Hospitalarias HGPS.	24
3.6 Adquisición, recepción, conservación de medicamentos y gestión de stocks	25
3.6.1 Adquisición	25
3.6.2 Recepción.....	26
3.6.3 Conservación.....	26
3.7 Sistema de Abastecimiento	27
3.8 Dispensación y Distribución de Medicamentos	28
3.9 Almacenamiento de los Medicamentos	29
3.10 Sistema de Inventarios de las Farmacias Hospitalaria del HGPS	30

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS INTERNOS EN EL SERVICIO DE LAS FARMACIAS DEL HOSPITAL GENERAL DE LA PLAZA DE LA SALUD³³

4.1	Objetivos y Metodología	33
4.2	Sobre La Farmacia y El Almacén General – Antecedentes	34
4.3	Las Farmacias Hospitalarias	35
4.4	Proceso de Almacenaje y Compra	36
4.5	Resultados de la Investigación	37
	CONCLUSION	49
	BIBLIOGRAFIA.....	51
	ANEXOS	

INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

Cuadro 1.	Puntos a Evaluar	38
Cuadro 2.	Áreas Evaluadas	38
Cuadro 3.	Almacén General	39
Cuadro 4.	Almacén de Recepción	40
Cuadro 5.	Almacén del 2B	41
Cuadro 6.	Farmacia Quirófano General	42
Cuadro 7.	Farmacia Medicina Interna	43
Cuadro 8.	Farmacia 3er Piso	44
Cuadro 9.	Farmacia Pediatría	45
Cuadro 10.	Sala de Emergencia	46
Cuadro 11.	Farmacia Trauma	47

INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

Grafico 1.	Almacén General	39
Grafico 2.	Almacén de Recepción	40
Grafico 3.	Almacén del 2B	41
Grafico 4.	Farmacia Quirófano General	42
Grafico 5.	Farmacia Medicina Interna	43
Grafico 6.	Farmacia 3er Piso	44
Grafico 7.	Farmacia Pediatría	45
Grafico 8.	Sala de Emergencia	46
Grafico 9.	Farmacia Trauma	47

RESUMEN

El sector salud en nuestro país ha venido experimentando grandes avances en los últimos años, en virtud de la importancia que se le ha dado al servicio de los hospitales y clínicas, por ser el punto neurálgico del mantenimiento de estos en la preferencia de los clientes (pacientes). El Hospital General de la Plaza de la Salud ha ejecutado innovaciones de acuerdo a los nuevos descubrimientos, introducción de nuevos equipos médicos y técnicas avanzadas para los tratamientos de los pacientes.

El HGPS ha realizado varias innovaciones y modernizado un modelo de estructura física y equipos de alta tecnología similares a reconocidos hospitales a nivel mundial y se ha enfocado en ser un modelo en el país y obtener la acreditación de los Estándares Internacionales de hospitales (JCI), dentro las remodelaciones y proyectos llevados a cabo, está: el proyecto de crear siete depósitos o farmacias hospitalaria en los pabellones de internamientos y áreas donde se requiere atención a los pacientes 24 horas.

Este proyecto fue creado hace aproximadamente un año con la finalidad de satisfacer las necesidades inmediatas de los pacientes ingresados, ya que el proceso llevado a cabo anteriormente obstaculizaba el servicio de manera eficaz, en vista de que el hospital sólo contaba con una farmacia central, la cual le proporcionaba los medicamentos a todos los pacientes según la indicación médica, situación que estaba afectando la medicación oportuna de los mismos, quienes se quejaban por la demora en la administración de los medicamentos en el tiempo indicado por los médicos. Luego de que se evaluara la situación las direcciones ejecutiva y médica del HGPS pusieron en marcha este proyecto el cual se encuentra en la etapa de desarrollo aunque aun con grandes oportunidades de mejoras.

Con el propósito de evaluar los procesos llevados a cabo en las farmacias hospitalarias bajo la nueva estructura se decidió realizar una investigación, la cual consta de encuestas al personal involucrado en el proceso, visitas a las instalaciones y entrevistas con los dueños del proceso.

Durante la investigación se evidenciaron los progresos obtenidos por la nueva estructura y sus procesos. También se pudieron detectar las oportunidades de mejora que aun presenta el proceso por la falta de capacitación al personal de las farmacias y el almacén, la falta de un sistema informático que controle las entradas y salidas de mercancías y el poco espacio destinado para el almacenamiento en cada farmacia.

En virtud de los hallazgos encontrados durante la investigación se realizaron algunas recomendaciones con miras a cerrar las brechas identificadas.

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la dicha de la salud y bienestar físico y espiritual, de él viene mi fortaleza, sabiduría y esperanza de seguir luchando. Gracias mi Señor Jesús.

A todos mis hermanos, que siempre están pendientes de mí, cuidándome, orientándome y brindándome su amor incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A mi querida amiga Ligia Ivette, quien ha sido parte importante en el desarrollo de esta investigación, la cual me ayudado con sus sabios consejos.

A mis compañeros de la Universidad, quienes los largo de este tiempo que hemos pasado juntos, siempre me han manifestado su colaboración y amistad sincera.

A mi asesora Edda Freitas, por su ayuda constante, sus valiosas orientaciones y por colaborar en esta investigación.

A la Universidad APEC, por permitirme ser parte de ella y por abrirme caminos, para formar parte integral de una sociedad que cada día exige buenos profesionales con altos valores.

Al personal de las Farmacias del Hospital General de la Plaza de la Salud, por toda las facilidades que me brindaron, en la me permitieron realizar esta investigación sin mayores contratiempos.

INTRODUCCIÓN

La gestión de una buena administración farmacéutica es sumamente compleja. Los hospitales y centros de salud son entidades sin fines de lucro, creados para salvar vidas y el mejoramiento de la salud de todos los ciudadanos. Estos en la mayoría de los casos cuentan con presupuesto limitado, no obstante deben cumplir su misión de atención al paciente con unos requisitos de calidad elevados. Uno de los puntos clave para cumplir este objetivo eficazmente es la optimización de los recursos haciendo una buena administración en todos los procesos que se desarrollan en el mismo. En este sentido, es conveniente disponer de un servicio de farmacia hospitalaria capaz de satisfacer de manera efectiva y acertada las necesidades demandadas por los pacientes.

El servicio de farmacia hospitalaria dentro del hospital es el órgano facultado del uso adecuado de los medicamentos, lo que implica que es responsable de velar por la oportuna, adquisición, conservación, preparación, administración, dispensación y distribución a los pacientes de los medicamentos correctamente prescritos. La gestión general del servicio y de las tareas que componen el servicio de farmacia, supone adoptar constantemente a una serie de factores como la demanda variable de pacientes, la aparición de nuevos fármacos y nuevos tratamientos. Si la analizamos, estos factores se deben tomar las decisiones adecuadas con el fin de optimizar los recursos de que se dispone.

Desde el punto de vista de atención al paciente el servicio de farmacia hospitalaria, provee un servicio general clínico intermediario entre médico y paciente dentro de la estructura del hospital, cuyo objetivo principal está en examinar el manejo y control del uso adecuado de los medicamentos, dando soporte a todas las tareas asistenciales del mismo.

Considerando la necesidad de verificar y evaluar el funcionamiento de las Farmacias Hospitalarias del Hospital General de la Plaza de la Salud, en la presente investigación se ha analizado los procesos llevados a cabo por las mismas y de qué manera repercuten satisfactoriamente en el entorno general del hospital.

Dentro de los escenarios que se evaluarán, está en verificar los procesos llevados a cabo anteriormente y los que se están ejecutando actualmente, haciendo referencia al nivel de satisfacción que este último ha exhibido desde la puesta en ejecución.

Capítulo I

Perfil de la empresa, datos generales



1.1 Breve Historia

La Plaza de la Salud se empezó a construir a mediados del año 1995. Tanto las edificaciones, sus instalaciones y equipos adquiridos, fueron financiados con fondos del Estado Dominicano. A mediados del año 1996, los tres edificios que conforman el Hospital, estaban terminados en su obra civil y gran parte de sus instalaciones y equipos se encontraban en vías de ser habilitados.

Previo a la inauguración oficial de la obra, el 10 de agosto de 1996, el Poder Ejecutivo emitió dos decretos: el primero, creando el Patronato para la administración del Centro de Diagnóstico, Medicina Avanzada y Telemedicina (CEDIMAT), y el segundo, para regir el Hospital General de la Plaza de la Salud. Ambos patronatos están compuestos por miembros ex officio del sector oficial, profesionales de la medicina, educadores, empresarios y religiosos. El Congreso Nacional aprobó la Ley No.78-99, de fecha 24 de julio de 1999 que confirma la vigencia de ambos patronatos, la cual fue promulgada por el Poder Ejecutivo el mismo año.

Una vez el Patronato del Hospital asumió sus funciones, nombró a los responsables superiores de la organización, conducción y proyección de la institución: Director General, Director Médico y Director Administrativo. La etapa organizativa se cumplió en los seis meses fijados, retrasándose la apertura de

servicios en unos dos meses por circunstancias emergentes de orden externo. El Hospital fue abierto al público el 24 de marzo de 1997.

Durante esa etapa preparatoria se priorizaron las acciones y los gastos a incurrir.

El personal se fue gradualmente empleando de acuerdo con el progreso del ordenamiento y estructuración de los distintos departamentos y servicios. Por ejemplo, el personal de mantenimiento, contaduría y seguridad, ocupó lugar delantero.

Los médicos, enfermeras, técnicos y otros profesionales de la salud fueron contratados por tiempo definido de un año para ser evaluados al término del mismo, antes de la renovación de contratos. Los salarios fueron optimizados en relación con los horarios de trabajo a cumplir.

El personal médico ha sido conformado por especialistas, sub-especialistas y médicos generales o internos, agrupados en Departamentos: Medicina interna, Cirugía General, Gineco Obstetricia, Gastroenterología y Endoscopía, Pediatría, Enseñanza e Investigación, Traumatología y Ortopedia. Los Servicios Especiales son: Diagnósticos por Imágenes, Anatomía Patológica, Geriatria, Medicina Física y Rehabilitación, Odontología, Laboratorio y Banco de Sangre, Cardiología, Onco Hematología, Oftalmología, Patología Mamaria, Emergencias, Atención Primaria, enfermería, farmacia, alimentación y trabajo social.

Se trata de una estructura simplificada pero funcional, sujeta a cambios graduales de acuerdo con la complejidad a alcanzar por el Hospital cuando se amplíen y diversifiquen aún más sus servicios y se establezcan las actividades docentes y de investigación. (Proyección de Organigrama).

El Hospital ha sido concebido como una institución médico-asistencial del más alto nivel científico que se pueda ofrecer en el país. Las inversiones que se han hecho en su construcción y equipamiento, y la presencia de un cuerpo de médicos especialistas capacitados, la mayoría de ellos entrenados en importantes centros médicos de América y Europa, avalan la calidad de la atención a los pacientes y lo definen como un centro de referencia nacional con proyección internacional.

Por otro lado, el departamento de Trabajo Social categoriza a los pacientes haciéndoles una evaluación socio-económica, tendente a dar vigencia al principio de solidaridad. Señalada la categoría, se fija el descuento correspondiente en orden descendente hasta un 40% de la tarifa tope establecida para las consultas, pruebas, procedimientos y asistencia al paciente internado y al ambulatorio.

Una categoría especial se asigna al paciente probadamente indigente, el que se exonera de todo pago. El principio de equidad debe cumplirse en todos los casos, sin desmedro en la calidad de la atención.

Se ha ido desarrollando un sistema de informática para la gestión administrativa relacionada con los pacientes (admisiones, dispensación de medicamentos y material gastable, facturación y cobros, entre otros). Pero se hizo imprescindible la implantación de un sistema integrado que abarcara tanto lo administrativo como lo esencialmente médico (historias clínicas, informes de pruebas y procedimientos, evolución de casos, citas a pacientes, interconsultas, referimientos, interfaces para laboratorio clínico, así como de tratamiento de imágenes y radiodiagnóstico). Para la consecución de este objetivo se buscaron las asesorías de expertos en la materia, tanto nacionales como extranjeros, siendo hoy una notable realidad.

Mensualmente se preparan los informes estadísticos y financieros que son presentados a la consideración y escrutinio del Patronato, copias de los cuales se envían a las autoridades gubernamentales correspondientes. La implantación del sistema informático integrado, citado anteriormente, nos permite agilizar la elaboración de estos informes, analizar costos por unidad de producción y, por tanto, tener datos concretos que sirvan para guiarnos hacia una mejor gestión médico-administrativa y a tener las bases confiables para la elaboración de los presupuestos y en definitiva desarrollar una emblemática corporación hospitalaria del más alto nivel de calidad sanitaria al servicio de todos los dominicanos.

1.2 Descripción del Entorno

El HGPS es un centro enfocado a ser un modelo de atención primaria único en el país, creado sobre la base de la plataforma exigida por el Sistema Dominicano de Seguridad Social, el cual recibe entre 500 y 600 pacientes diarios, en donde se resuelve el 80 por ciento de los problemas de salud de los pacientes que acuden en busca de atención.

El hospital ha marcado un hito en la historia de los servicios de salud en República Dominicana y ha desarrollado toda una plataforma encaminada, no ha sustituir el sistema de salud dominicano, sino para mejorarlo con impactos positivos y luminosos.

En los actuales momentos el hospital da pasos para crear nuevos paradigmas en el sector salud, tal es el caso de la creación de una nueva generación de enfermeras que debe hacerse de la mano con una escuela de enfermería de prestigio mundial. Según, apunta el presidente del patronato del HGPS, Julio Amado Castaños Guzmán, tomará unos 10 años concretizar este

proyecto, pero es necesario porque el país se encamina a una medicina mucho más avanzada y por lo tanto requiere de más capacidades y competencias.

En cuanto a su posicionamiento en el mercado podemos decir que el mismo en la actualidad cuenta con modernos equipos y personal altamente capacitado, colocándose a la vanguardia con centros médicos privados y situándose en la preferencia de las personas de las personas que demandan este tipo de servicios.

1.3 Servicios que Ofrece

En HGPS desde su inicio se ha preocupado por el bienestar de la sociedad dominicana en términos de salud y, en ese empeño no ha escatimado esfuerzo por ofrecer a la ciudadanía un centro de salud con los estándares de calidad más exigentes a nivel nacional, contando con una de las infraestructuras de mayor capacidad y moderna de la región del Caribe, equipos médicos de última tecnología y un personal médico y administrativo altamente calificado, con el fin de convertirse el líder en diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades para la población en general.

Dentro los servicios de más relevancia citamos:



ESPECIALIDADES

- Cardiología
- Gastroenterología
- Ginecología
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Interna
- Pediatría
- Traumatología
- Odontología



OTROS SERVICIOS

- Atención Primaria
- Bloque quirúrgico
- Emergencias
- Imagenología
- Laboratorio clínico

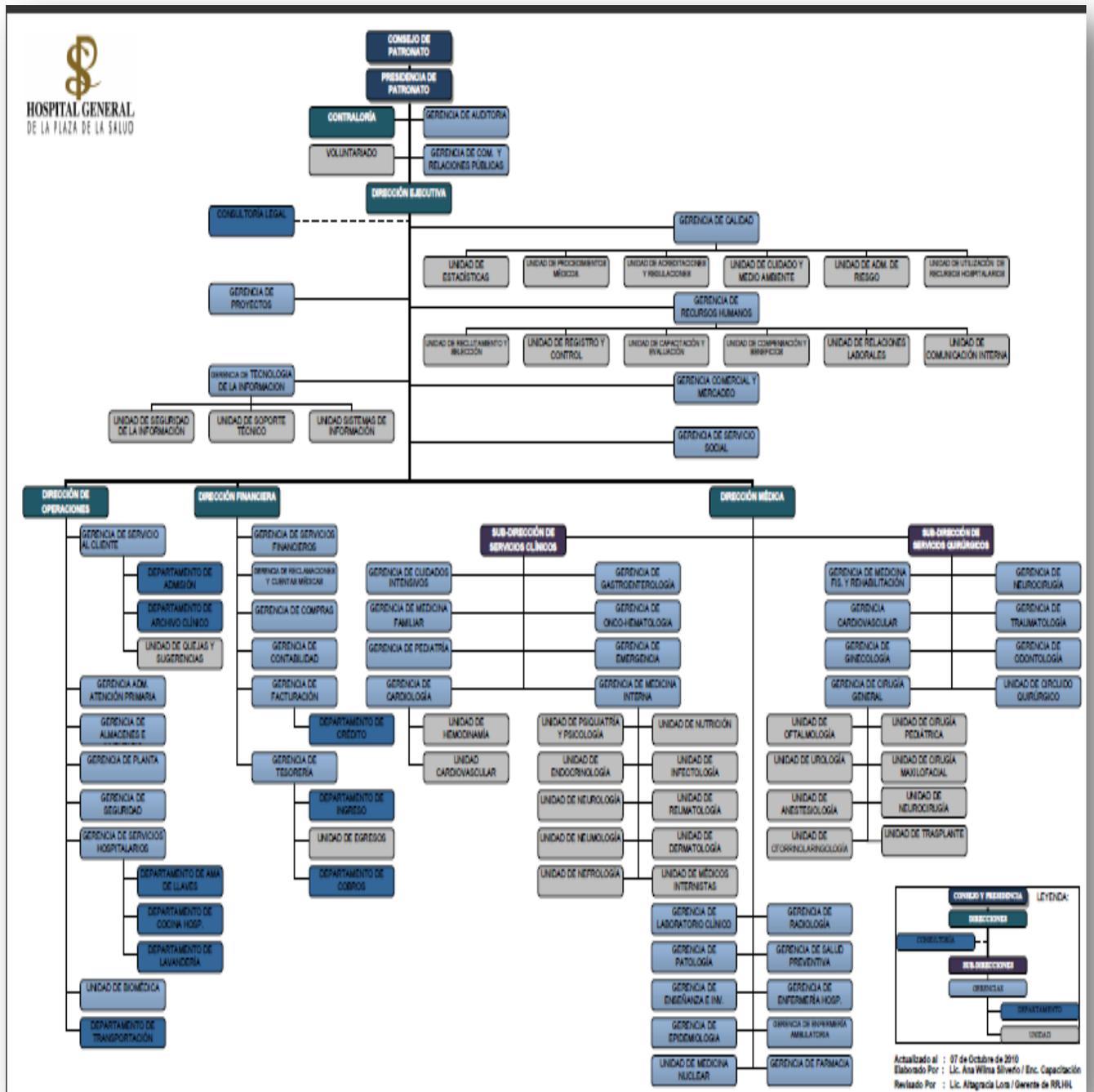


UNIDADES ESPECIALES

- Medicina Nuclear
- Onco –Hematología
- Anatomía Patológica
- Unidad de Salud Preventiva
- Hospital en tu Hogar
- Voluntariado HGPS

1.4 Estructura Organizacional

El siguiente organigrama presenta las áreas funcionales que componen el Hospital General de la Plaza de la Salud.



1.5 Visión, Misión y Valores

Misión:

Brindar atención Médica integral con los más altos niveles de excelencia, basada en la investigación y actualización científica constante, soportada por un equipo humano altamente calificado y motivado.

Visión:

Ser la primera institución de atención integral a la salud, con alta calidad humana.

Valores:

- Equidad, solidaridad y universalidad del servicio.
- Sentido de innovación.
- Vinculación y lealtad del empleado con la organización.
- Respeto hacia los valores éticos y la dignidad humana.

Capítulo II

Farmacias Hospitalarias

2.1 Historia

La historia de la farmacia como ciencia independiente es relativamente joven. Los orígenes de la historiografía farmacéutica se remontan al primer tercio del s. XIX que es cuando aparecen las primeras historiografías que si bien no toca todos los aspectos de la historia farmacéutica son el punto de partida para el definitivo arranque de esta ciencia.

Hasta el nacimiento de la farmacia como ciencia independiente, existe una evolución histórica, desde la antigüedad clásica hasta nuestros días que marca el curso de esta ciencia, siempre relacionada con la medicina.



En sus orígenes la práctica de la farmacia se basaba más en el uso de plantas medicinales, no es sino a partir de 1914 cuando se desarrollan además los fármacos, como principal recurso médico y llega el auge de la bioquímica con la revolución tecnológica aplicada a la medicina y el desarrollo de la industria farmacéutica.

Los farmacéuticos en la primera mitad del siglo XX que enseñaban Farmacia en las facultades solían tener dobles licenciaturas: Farmacia-Ciencias Naturales (botánica), Farmacia-Ciencias Químicas aunque también habían farmacéuticos dedicados a la galénica. Estos farmacéuticos estudiaron con el plan de 1886 (que duró 50 años). La licenciatura se constituía de cinco cursos: el preparatorio que se cursaba en una Facultad de Ciencias y se estudiaba Ampliación de Física, Mineralogía y Botánica, Química general y Zoología.

En el año 1973 se introduce la Farmacología o Farmacodinamia, la Toxicología, la Fisiología y la Bio farmacia y Farmacocinética en el plan de estudios de Farmacia. Sin embargo, durante la década de los 60 algunos farmacéuticos ya se habían especializado en farmacología, entre ellos destacan Joaquín del Río, Francisco Zaragozá, que han desarrollado valiosas carreras científicas en instituciones vinculadas a la Universidad en el área de la Farmacología. Se ponen las bases para el desarrollo científico de la Farmacia Hospitalaria y la Farmacia Clínica. Uno de los grandes impulsores de la Farmacia Clínica en los Hospitales fue Joaquím Bonal, quien fue Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Sant Pau i Santa Creu de Barcelona y Director General de Farmacia y Productos Sanitarios.



A partir de la década de los setenta, cuando se generalizó la presencia de Servicios de Farmacia en los hospitales españoles, la Farmacia Hospitalaria representó un enorme empuje cualitativo a la actividad profesional del farmacéutico desarrollándose en sus diferentes vertientes sanitarias como la información de medicamentos, la educación al paciente, la farmacovigilancia, la monitorización de niveles plasmáticos de fármacos y su potente influencia en la racionalización del consumo de medicamentos en el ámbito hospitalario a través de la selección de fármacos y la compra directa de ellos por parte de los hospitales, ahorrándose el sistema sanitario el margen de distribuidores y de oficinas de farmacia; y no pagando nada el paciente por los medicamentos hospitalarios.

La Farmacia clínica es reconocida como la principal actividad de los servicios de farmacia hospitalaria y se adapta hacia la Atención Farmacéutica que se implantaría en las actuales oficinas de farmacia.

2.2 Concepto de Farmacias Hospitalaria



Mediante una entrevista con la Lic. Flor Figaris, Coordinadora del Servicio de Farmacia Hospitalaria del HGPS, nos define la Farmacia Hospitalaria como una especialidad farmacéutica que se ocupa de servir a la población en sus necesidades farmacéuticas, a través de la selección, preparación, adquisición, control, dispensación, información de medicamentos y otras actividades orientadas a conseguir una utilización apropiada, segura y costo-efectiva de los medicamentos y productos sanitarios, en beneficio de los pacientes atendidos en el hospital y en su ámbito de influencia."

De acuerdo a las normas particulares para la habitación de establecimiento farmacéuticos en la República Dominicana (MSP/VGC-NT02-11), las farmacias Hospitalaria son aquellas especializadas establecidas en hospitales públicos o clínicas privadas integrado funcional y jerárquicamente en este grupo de servicios hospitalario, siendo su cometido todo lo referente al medicamento y su entorno, velando por su racional y adecuada utilización en los planos asistencial, preventiva, docente y de investigación.

2.3 Objetivo

Según lo establecido en el artículo 188 del Reglamento de medicamentos 246-06, las Farmacias Hospitalaria tienen el objetivo de garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición, calidad, correcta conservación, custodia y dispensación de los medicamentos precisos utilizados por el centro

sanitario. En las farmacias Hospitalaria solo se suministraran y se dispensaran medicamentos, productos farmacéuticos, productos sanitarios u otros, a los pacientes hospitalizados o aquellos en situación de urgencia y emergencia.

2.4 Importancia

Con el desarrollo de la tecnología ha surgido la creación de nuevos fármacos, alimentando la esperanza de vida, esto trae consigo el incremento del número de pacientes cada año, por lo que los centros médicos se ven en la necesidad de mejorar sus servicios, así como planificarlos y evaluarlos; hoy se puede considerar la importancia de la implementación de una farmacia Hospitalaria.

La farmacia Hospitalaria centra su objetivo no solo en el medicamento sino también en la atención al paciente y al usuario del medicamento. Hoy día el desafío de la farmacia hospitalaria es mejorar el servicio, garantizando mayor accesibilidad a medicamentos eficaces y seguros; creando un uso racional de ellos.

2.5 Funcionamiento



La práctica farmacéutica como tal en el ámbito comunitario y hospitalario debe velar por la atención de las necesidades de los individuos y la comunidad, para lo que participa en la investigación, preparación, distribución, dispensación, control y utilización adecuada de los medicamentos y otros productos sanitarios.

Con tal fin, el farmacéutico debe prestar especial atención en la necesidad, seguridad y eficacia de los medicamentos que dispensa, pero también en la calidad de los servicios profesionales que brinda.

Son funciones inherentes al ejercicio de la farmacia tanto a nivel comunitario como hospitalario las siguientes:

2.5.1 Adquisición, dispensación y conservación óptima de los medicamentos.

Es labor del farmacéutico recomendar la compra de los productos que se dispensarán en la farmacia que regenta y gestionarla. En el caso de farmacias privadas en las que haya un administrador, este será el responsable junto con el farmacéutico de tramitar la compra de los productos o medicamentos requeridos.

Una vez adquiridos estos, es función del farmacéutico inspeccionarlos con el fin de determinar si hay alguno dañado o si su fecha de vencimiento se encuentra muy próxima. Además deberá velar por el adecuado almacenaje de los fármacos según sus características fisicoquímicas.

2.5.2 Dispensación



Implica la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado, acompañado de la información para su buen uso, velando en el proceso por el cumplimiento de la legislación vigente.

En las farmacias de comunidad, también incluye:

- Brindar consejo acerca de: uso del medicamento, forma de aplicación u horario de ingesta, conservación adecuada del medicamento, hábitos higiénico-sanitarios que deben acompañar al tratamiento, comprensión y cumplimiento de la pauta terapéutica.

- La entrega responsable de medicamentos de libre venta, previo asesoramiento para prevenir interacciones con otros productos que el paciente toma, así como la derivación al médico cuando corresponda. El farmacéutico debe etiquetar todo producto vendido a granel.

2.5.3 Vigilancia y control de las recetas médicas dispensadas

Implica la custodia de las recetas que se dispensan en la farmacia, con especial énfasis en las prescripciones de medicamentos controlados, tales como estupefacientes y psicotrópicos. En toda receta, el farmacéutico debe corroborar que la dosis indicada sea adecuada para el paciente.

En las farmacias privadas y en el caso de las recetas de medicamentos no controlados, el paciente que lo solicite tiene derecho a recibir una fotocopia firmada y sellada por el regente de la farmacia, según lo establece el Artículo 40 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados.

2.5.4 Atención de consultas acerca de medicamentos

Es función del farmacéutico facilitar a los pacientes una farmacoterapia óptima, ofreciendo información y asesoramiento tanto a quienes prescriben como a quienes utilizan los medicamentos.

2.5.5 Farmacovigilancia

Compete al farmacéutico, tanto en el ámbito hospitalario como de comunidad, informar ante las instancias respectivas, acerca de las reacciones adversas que ocurren durante el uso clínico de un producto farmacéutico o posterior a él.

2.5.6 Educación sanitaria

El regente farmacéutico debe trabajar en colaboración con los demás profesionales sanitarios, tanto en la prevención de enfermedades como en la promoción de la salud, educando al paciente con el fin de disminuir los factores de riesgo y modificar los hábitos de vida que se requieran para abordar su(s) padecimiento(s). Por lo tanto, el farmacéutico es un profesional indispensable en las campañas de información y educación sanitaria, las que se pueden lograr a través de programas de vacunación, medios masivos de comunicación, elaboración de materiales impresos tales como: folletos o trípticos, entre otros.

2.5.7 Atención farmacéutica

Implica el máximo compromiso del farmacéutico con las necesidades del paciente sujeto a una terapia farmacológica, mediante la detección, prevención y resolución de problemas relacionados con los medicamentos y/o con los hábitos higiénicos sanitarios asociados a la farmacoterapia. El fin último de la atención farmacéutica consiste en lograr resultados terapéuticos definidos en la salud del paciente y mejorar su calidad de vida en el proceso. Involucra la dispensación y el seguimiento.

2.6 Requisitos para la habilitación de una farmacia hospitalaria

Toda Farmacia Hospitalaria pública y privada debe de regirse por las normas establecidas institucionalmente y contar con las siguientes áreas necesarias de acuerdo al nivel de complejidad para su función:

- Almacén General
- Almacenes especiales (estupefacientes, termolábiles, inflamables, etc).
- Área administrativa y de gestión
- Área de dispensación

- Área farmacotécnica
- Área de preparaciones estériles, separadas entre sí y cumpliendo con los estándares de calidad internacionales vigentes.
- Centro de información de medicamentos.
- Tendrá ubicación interna y de fácil acceso desde el exterior del establecimiento asistencia hasta el servicio de la farmacia. Su superficie útil guardada relación con el número de camas y tipo de hospital. Tendrá fácil comunicación con las unidades de internamiento, otros servicios y para pacientes de programas especiales o ambulatorios.
- Todas las áreas del Servicio tendrán que formar un conjunto o unidad funcional.
- Local con capacidad suficiente y adecuada al volumen y complejidad de las actividades que se realizan.
- Pisos, paredes, techos, cielo raso y paredes deben ser de superficies lisas, estar en buen estado, sin rajaduras, libres de filtraciones y sin desprendimiento de polvo, a efectos de facilitar la limpieza.
- Los pisos deben ser libres de alfombras. Los techos deben detener una altura mínima de 2.3mts.
- La farmacia debe disponer de un sistema de salida de emergencias, debidamente identificada y libre de obstáculos.
- Las áreas del servicio de farmacia deben ser ventiladas o climatizadas, y adecuadamente iluminadas.
- Las áreas de almacenamiento e medicamentos y otros insumos médicos deben estar ubicados dentro y/o en la misma área. Tener una temperatura entre 15 y 30 C. En el caso de productos biológicos y otros productos que deben conservarse en refrigeración, la temperatura deberá estar entre 2 a 8 c. estas condiciones deber ser continuamente monitoreadas y las informaciones registradas y archivadas.
- Debe contar con suministro permanente de energía eléctrica, agua potable y sistemas de drenajes funcionando eficientemente.

Poseer extintores contra incendios colocado en un lugar visible con fecha de programa de control de insectos y roedores.

2.7 Requerimientos de Recursos Humanos

En cuanto a los requisitos exigidos para los recursos humanos están contemplados siguientes:

- Un Director Técnico, Licenciado en Farmacia, con experiencia mínima de (dos) 2 años en farmacia hospitalaria.
- El número de farmacéuticos necesarios para el adecuado desarrollo del servicio en relación al volumen de camas y actividad, servicios y tipo de hospital o clínica, nivel asistencial del centro de salud.
- Número de personal técnico y auxiliar, acorde con la complejidad de establecimiento.

Capítulo III

Farmacias Hospitalarias del Hospital General Plaza de la Salud

3.1 Historia

Desde que inicio el año 1997 el Hospital General de la Plaza de la Salud, contó con la disponibilidad de una Farmacia Central, la cual se encargada de abastecer a todos los pabellones de internamientos y áreas de procedimientos que requerían los insumos médicos para la asistencia



de los pacientes que lo así lo ameritaban. Con el transcurrir de los años el hospital ha ido desarrollándose vertiginosamente y cada día la demanda de pacientes va en aumento, como una manera de afianzarse en el mercado realizan nuevas negociaciones con las compañías aseguradoras que prestan servicios de salud.

Este crecimiento exhibido por el HGPS producto de la demanda de nuevos pacientes y de la apretura de nuevos servicios, dió al traste a que las autoridades competentes reevaluaran las políticas establecidas hasta ese momento y redefinieran una nueva estructura organizacional unificando la Gerencia de Almacén e Inventarios y Gerencia de Farmacia Hospitalaria, fruto de la unión de estas dos gerencias se realizó una evaluación en los procesos llevados a cabo hasta ese período, el cual arrojó deficiencia en el servicio prestado a los usuarios, en ese entorno nace un nuevo esquema para el Servicio de la Farmacia Hospitalaria, para garantizar la seguridad, la disponibilidad oportuna, el seguimiento farmacológico y la calidad de los medicamentos dispensados a los pacientes que ingresen al hospital, con la

apertura de siete nuevas Farmacias ubicadas en cada uno de los Pabellones de Internamientos y áreas quirúrgicas.

3.2 Objetivo

El Servicio de la Farmacia Hospitalaria del HGPS, tiene como objetivo general llevar a cabo la atención farmacéutica del paciente enfocado a asistirlo en su tratamiento farmacológico, de manera que obtenga el mejor resultado terapéutico en el tiempo óptimo. Otros de los objetivos que tienen estas farmacias esta:

- Brindar atención farmacéutica profesional y personal al paciente.
- Complementar la atención profesional del médico.
- Promover el cumplimiento de la terapia farmacológica.
- Evitar complicaciones asociadas con el uso de medicamentos.
- Minimizar los efectos secundarios.
- Evitar el abuso de medicamentos.
- Mejorar la calidad de vida del paciente.

3.2.1 Visión

Satisfacer las necesidades de los usuarios por encima de sus expectativas.

3.2.2 Valores

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Equidad
- Trabajo en equipo
- Amabilidad

3.3 Funcionamiento

La red farmacias hospitalarias del Hospital General de la Plaza de la Salud está compuesta por una Farmacia General y siete puntos de ventas (farmacias), distribuidas en los pabellones de internamientos y áreas quirúrgicas.

- Farmacia Pabellón de Pediatría
- Farmacia Pabellón de Cirugía
- Farmacia Pabellón Medicina Interna
- Farmacia Tercer Piso
- Farmacia Trauma
- Farmacia de la Unidad de Emergencias
- Farmacia de Quirófano General

3.4 Estructura de la Farmacia Hospitalaria HGPS

Para brindar el servicio de Atención Farmacéutica se necesita dotar a la farmacia de una estructura y organización, según (Mintzberg, Henry, año 2003), en su libro “Diseño de Organizaciones Eficientes”, la estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos, mientras que se entiende por organización las actividades y procedimientos que le permiten prestar el servicio con esta estructura que se ha definido.

Para estructurar adecuadamente el programa se requiere desde el punto de vista de los recursos humanos la cualificación del personal en conocimientos y

habilidades para realizar esta práctica así como la disponibilidad o el tiempo que se necesita para ejecutar dicha actividad. Esto ha de incluir, tanto la formación técnica dirigida principalmente a conocer los efectos de los medicamentos en las personas, como las técnicas de comunicación con los pacientes y otros profesionales de la salud.

Los requerimientos de materiales fundamentales son el espacio donde se ha de llevar a cabo el contacto con el paciente, que habrá de tener un cierto grado de reserva y comodidad y la documentación necesaria para todo el proceso, registros, bibliografía y material de información al paciente.

El hospital deberá contar en primer lugar con la metodología con la que quiere trabajar el farmacéutico, desarrollando y manteniendo, junto con su equipo, los protocolos para cada uno de los elementos del procedimiento.

La Farmacia General tiene la función de mantener en stock los medicamentos y material gastable necesarios para el tratamiento de los pacientes y la distribución de los mismos a los diferentes puntos de ventas o farmacias hospitalarias. Además es la encargada de realizar los pedidos de medicamentos y material gastable al Departamento de Compras.

La función principal de las Farmacias Hospitalarias o puntos de ventas es dispensar los medicamentos y material gastable necesarios para la atención de los pacientes en los diferentes pabellones de internamiento y áreas quirúrgicas.

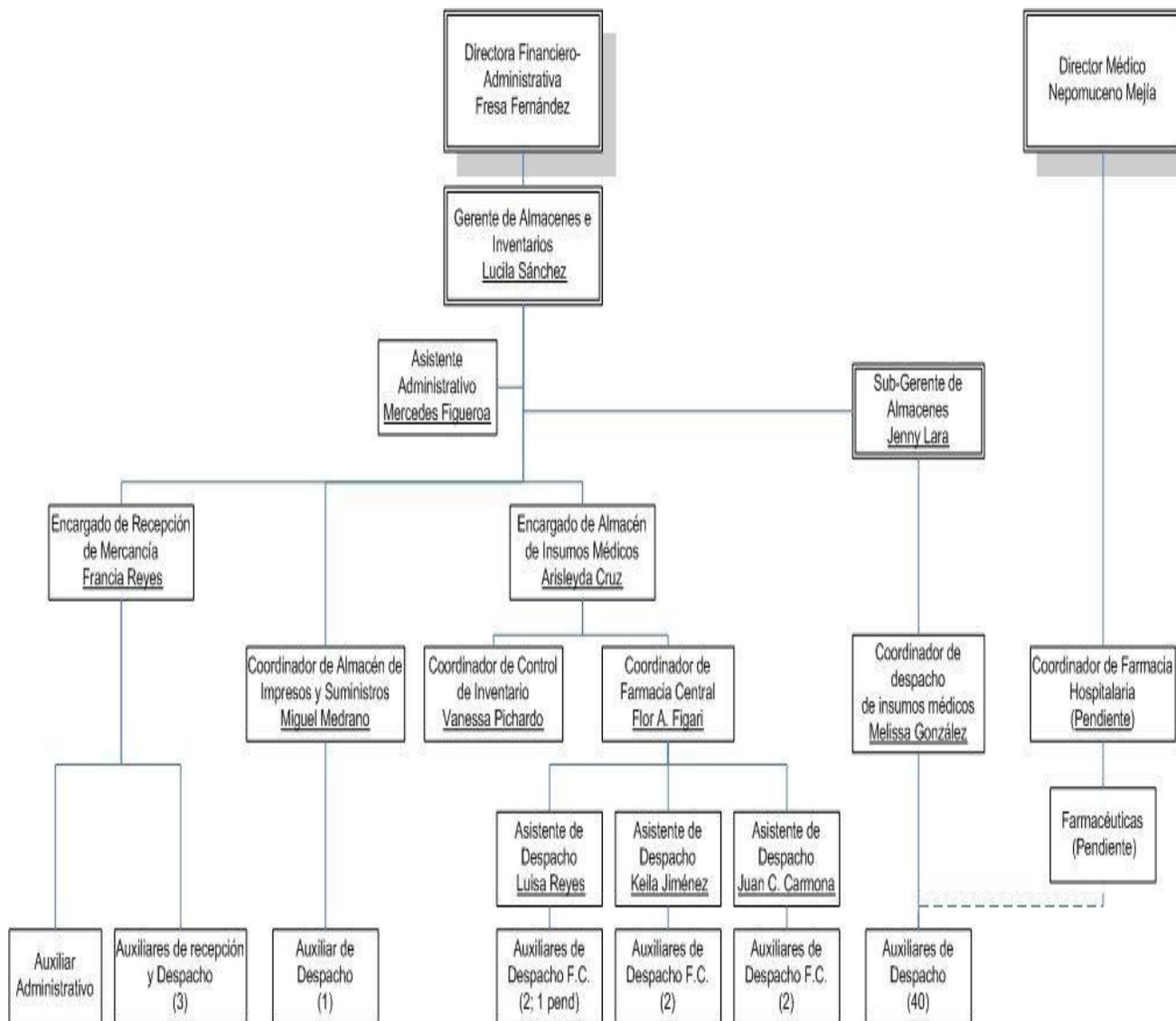
Estas farmacias cuentan con (40) auxiliares altamente calificado, brindando un servicio de 24 horas de servicio, los 7 días de la semana, los cuales tienen la responsabilidad de suplir los medicamentos y materiales gastables y quirúrgicos a los pacientes hospitalizados y demás áreas.

Dado que la principal función de la Farmacia Hospitalaria es el dar respuesta a las necesidades del área Médica, si algún medicamento no se encuentra en stock de alguna de las farmacias debe ser verificado, su no existencia en los demás Puntos y Almacenes.

En el caso de que las farmacias hospitalarias no tengan algún medicamento se solicitará a la Farmacia General la cual despachará el medicamento solicitado al punto de venta que lo necesita.

En circunstancia de que algún medicamento no se encontrara en las farmacias hospitalarias o la farmacia general, el médico cabecera del paciente emitirá receta a la farmacia general la cual a su vez realizará requerimiento al Departamento de Compras.

El despacho de los medicamentos y material gastable es realizado a través de una planilla llamada orden, cada orden despachada o devolución recibidas (en el caso en que un medicamento sea devuelto a la farmacia por no uso) debe ser REVISADA Y FIRMADA, tanto por el Auxiliar como por el personal de Enfermería.



3.5 Políticas establecidas entre las Farmacias Hospitalarias HGPS.

Como medida de preventiva para evitar cualquier anomalía en el funcionamiento del servicio de las farmacias, se realizó un documento conteniendo un acuerdo interno entre todos los puntos de farmacias, a fin de optimizar el servicio.

En dicho documento (ver anexos) contempla desde temas generales sobre horarios, trato entre colaboradores y manejo general de las farmacias hasta planes de contingencia para casos de emergencias que pudieran presentarse

3.6 Adquisición, recepción, conservación, Gestión de stocks, de medicamentos.



Son un conjunto de tareas que permiten colocar los medicamentos y material gastable que requiere un paciente y en las condiciones adecuadas para su utilización, garantizando en todo momento la calidad del producto, a un costo razonable.

3.6.1 Adquisición

La adquisición de los insumos médicos se realiza mediante la necesidad surgida por el personal médico. Estos productos están incluidos en un protocolo de atención médica, el cual es dirigido y supervisado por el Comité de Farmacia y Terapéutica, precedido por el director médico, gerentes de áreas médicas y gerentes de áreas administrativas del HGPS. Este organismo es quién tiene la responsabilidad de someter y aprobar la entrada de nuevos fármacos y/o material gastable, avocados a ciertas normas escritas relacionadas con la política de compras, basada, primeramente en criterios de eficacia, y después, en criterios económicos, buscando preferentemente:

- Laboratorio investigador, que es el que marca el estándar del producto.
- Laboratorio fabricante de la primera materia.

- Se tiene en cuenta su acondicionamiento en dosis unitaria (presentación), lo cual consta en el lote, fecha de vencimiento y otros datos de identificación.
- Una vez cubierta la garantía de fabricación (máxima pureza), se escogerá el producto de menos costo.
- Las necesidades de compras se determinarán en función de la actividad y características del hospital.
- Se determina el proveedor más conveniente y también las condiciones económicas óptimas para el hospital.
- Se realiza una relación para el proveedor de los artículos que se encuentren bajo mínimos.
- Se registrarán las demandas efectuadas.
- Se realizarán controles periódicos de las funciones de compras, comparando periódicamente las compras por grupos de medicamentos con sus salidas. Se dispondrá de recursos de compra alternativos para situaciones de emergencia.

3.6.2 Recepción

- Se realizan los controles de lugar sobre la procedencia del medicamento (forma farmacéutica, dosis, vía de administración y adecuación del envase).
- Se evidencia la cantidad recibida con la versus pedida.
- Se lleva un registro de entrada con lote y fecha de expiración.

3.6.3 Conservación

- Los medicamentos almacenados en los Servicios de Farmacia se ordenarán de una forma lógica preestablecida.
- Se conservan en las condiciones convenientes de luz, temperatura y humedad.

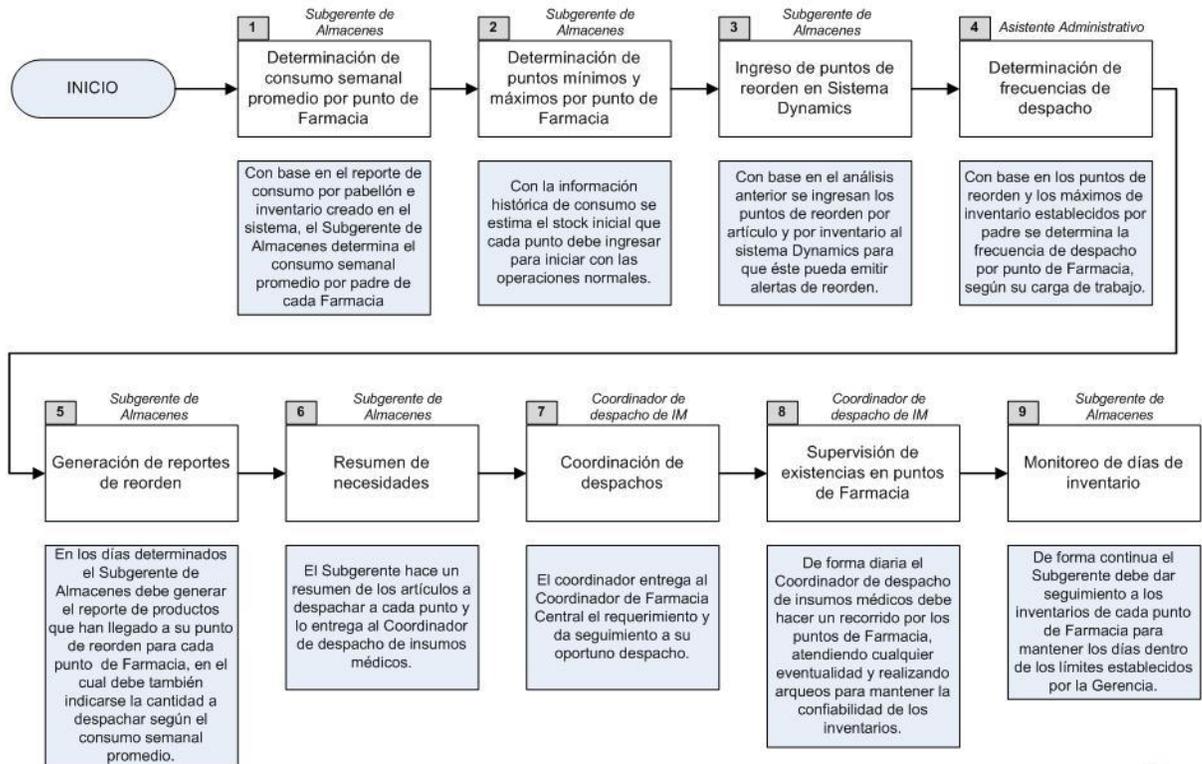
- Se dispone de los medios adecuados para la conservación de productos termolábiles e inflamables.
- Se tienen las medidas de seguridad necesarias para la conservación de los medicamentos de más peligrosidad (estupefacientes).
- Se lleva un sistema de control de las fechas de expiración.

3.7 Sistema de abastecimiento

- Se lleva un sistema de control de existencias que garantiza la continuidad en la dispensación de medicamentos y material gastable en el hospital.
- Se conoce la media del consumo mensual de cada artículo y también los máximos y mínimos, con el fin de conseguir una rotación de stocks óptima.
- Se prepara un listado de los stocks mínimos y máximos de cada producto.
- El stock mínimo es el equivalente a la media de consumo durante el tiempo que tarda en llegar el pedido al Almacén.
- El stock máximo es tomado en cuenta por índice de rotación del inventario, el cual está establecido de (60) días y dependerá del sistema de pedidos establecido, la gestión de compras y el tiempo de entrega del proveedor.
- Se dispone un el stock de todas las formas farmacéuticas incluidas en la Guía Farmacológica.
- Se registran y investigan las causas de las roturas de stock.
- Se lleva un registro de las entradas y salidas de cada producto.
- Se llevan estadísticas de consumo mensual por producto o grupo de medicamentos, por farmacias.
- Se lleva un control del stock mediante conteos diarios y cíclicos de los productos que tuvieron movimientos y/o rotaron.

FAR – 03: Sistema de Abastecimiento de Puntos de Farmacia

jueves, 02 de diciembre de 2010



3.8 Dispensación y Distribución de Medicamentos

La dispensación de medicamentos se refiere el hecho farmacéutico asociado a la entrega y distribución de los fármacos, con los consiguientes atributos específicos, como son el análisis de la orden médica, la información de su buen uso y la preparación de las dosis a administrar. Las mismas tienen como objetivos:

- Organizar la distribución de medicamentos.
- El cumplimiento de la prescripción médica.
- Garantizar la correcta administración de los medicamentos al paciente.
- Disminuir los posibles errores de medicación.
- Dar un seguimiento continuo de los tratamientos farmacológicos.

- Aumentar el credencial del auxiliar farmacéutico en el equipo asistencial.
- Reducir el tiempo de enfermería dedicado a las tareas administrativas y de manipulación de medicamentos.
- Disminuir los costos de medicación.

3.9 Almacenamiento de los Medicamentos

La organización de los medicamentos se realiza por orden alfabético de las moléculas originales de los medicamentos, lo cual facilita auxiliar de farmacia el uso fácil e inmediato. La finalidad almacenamiento es conservar la calidad del medicamento desde su ingreso, permanencia en la farmacia, y su distribución posterior de modo que llegue al paciente en las mejores condiciones para su uso.

Para el conservar de manera eficiente los medicamentos, se consideran ciertos aspectos tales como:

- Es necesario elegir un espacio apropiado para guardar los medicamentos, lo mejor es un lugar limpio con sombra, de fácil acceso, alejado de la cocina o de cualquier fuente de calor. Se debe elegir un lugar no expuesto a inundaciones, protegido de la luz y/o humedad.
- El almacén debe tener una buena ventilación, es decir tener un lugar con entrada y salida de aire. Debe de tener puertas y ventanas reforzadas para proteger de la luz solar directa. Cubre todas las ventanas con mallas o tela metálica para evitar robos. La temperatura debe ser adecuada dentro del almacén, para eso hay formas de mantener fresco el ambiente:
- Se verifica que los envases y envolturas estén bien cerrados y sellados antes de guardar los medicamentos.
- Se conservan las etiquetas originales de las cajas o envase para evitar entregar una medicina por otra.

- Los medicamentos son colocados en estantes, ordenados alfabéticamente y/o en grupos de acuerdo a su efecto farmacológico.
- Las cremas, pomadas y ungüentos se colocan en cajas para protegerla del calor, tanto en el almacén como en la farmacia.
- Los medicamentos más antiguos son colocados en primera fila para llevarlos a la farmacia primero, de tal manera que se irán utilizando aquellos que vencen antes.

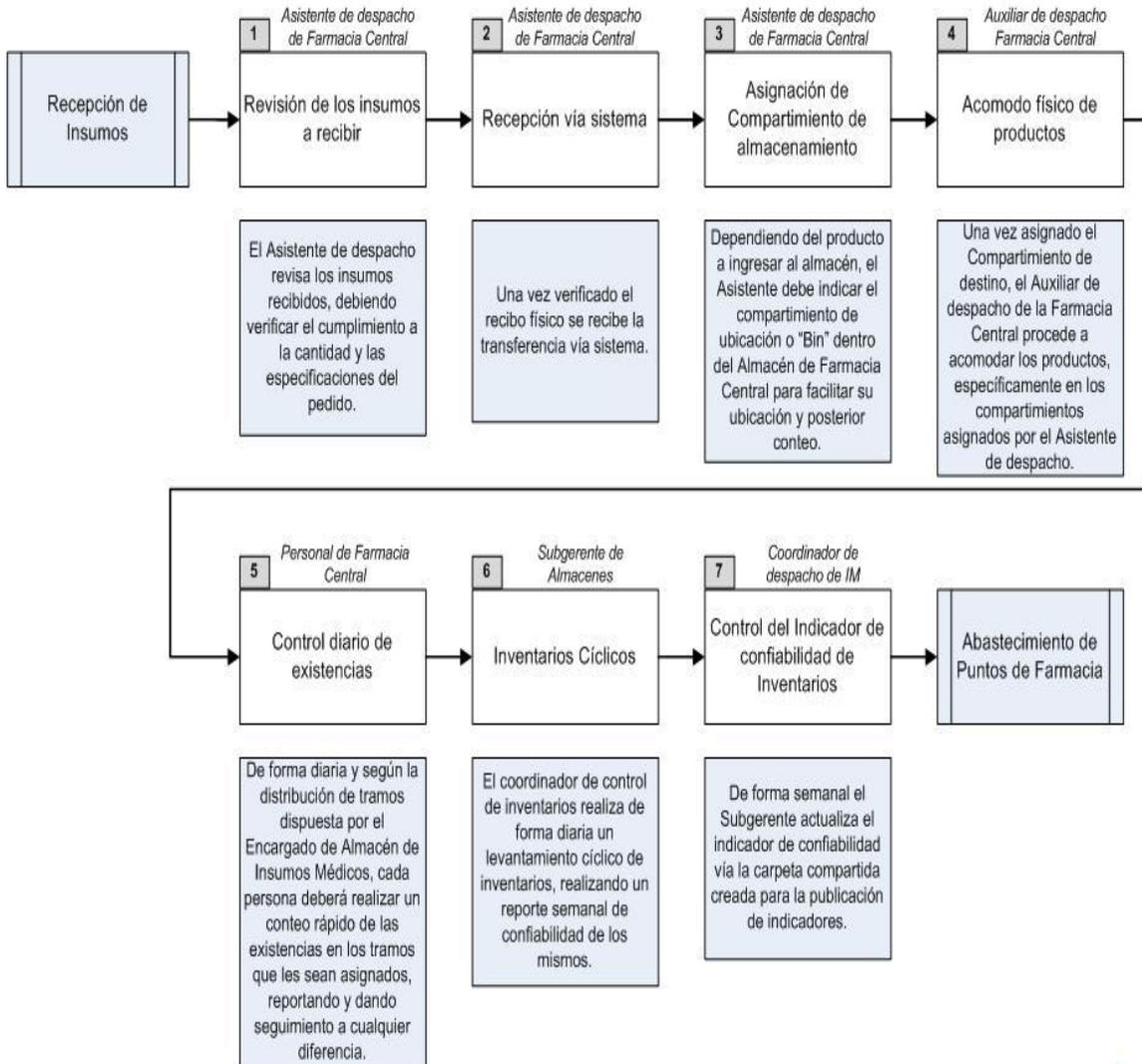
3.10 Sistema de Inventarios de la Farmacias Hospitalaria del HGPS.

“Según en Lee Krajewski y Larry Kitzman en su libro (Administración de Operaciones Procesos y Cadena de Valor 8 edición, 2003) los inventarios son importante para todo tipo de organizaciones y sus empleados. Los inventarios afectan en gran manera las operaciones cotidianas porque deben contarse, pagarse, usarse en las operaciones, usarse para satisfacer a los clientes y administrarse. Los inventarios requieren inversión de fondos, lo mismo que la compra de una maquinaria nueva”.

EL HGPS consciente de la importancia que es tener una buena administración de su inventario, ha diseñado una estructura con el fin de manejar y controlar el capital invertido, garantizando de esta manera un alto nivel de confiabilidad del mismo.

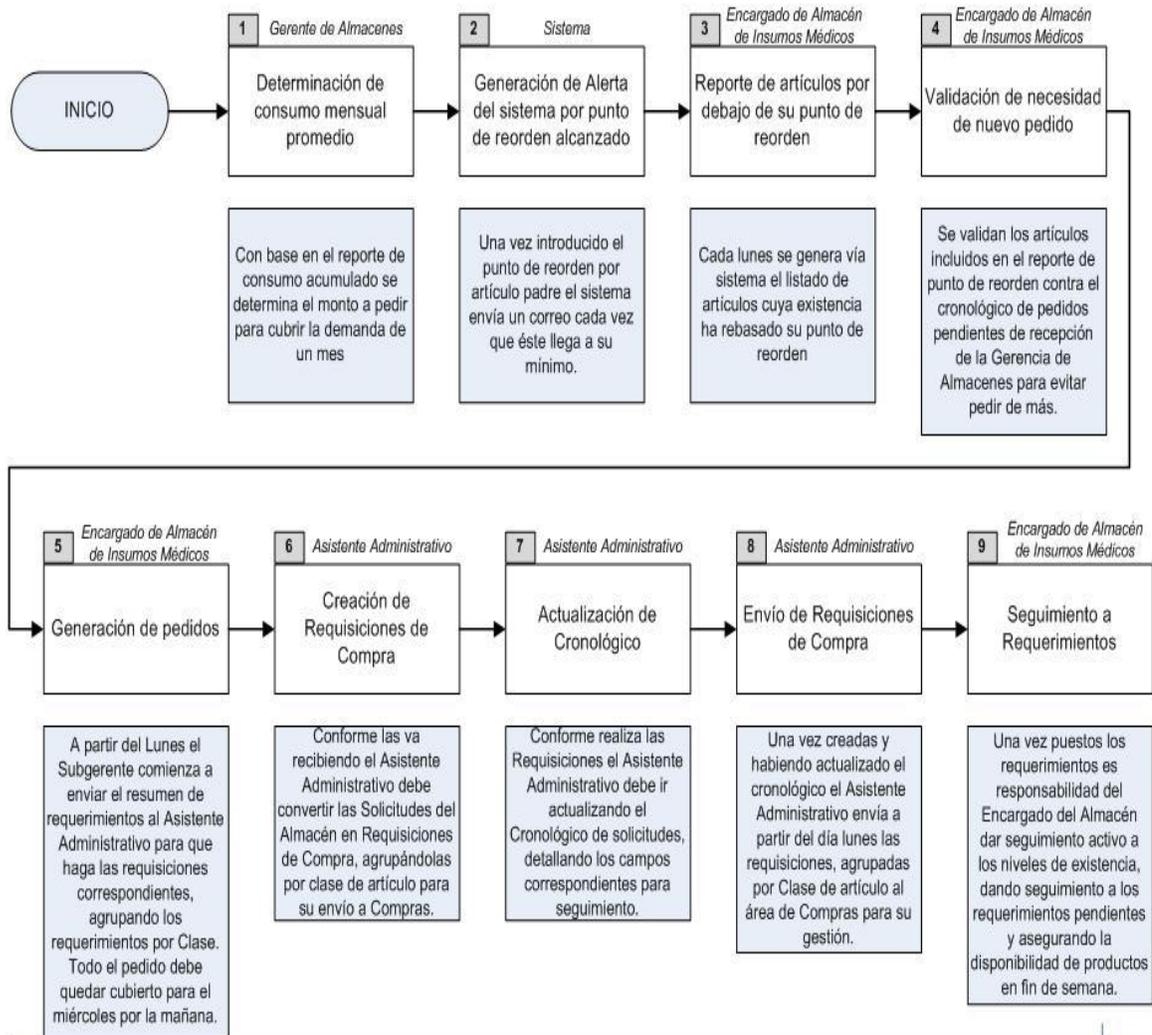
FAR – 02: Sistema de almacenamiento y control de inventario

miércoles, 01 de diciembre de 2010



FAR – 01: Sistema de Reposición de Inventario

viernes, 03 de diciembre de 2010



Capítulo IV

Análisis de los Procesos Internos en el Servicio de las Farmacias del Hospital General de la Plaza de la Salud

4.1 Objetivos y Metodología

Partiendo de la necesidad de verificar el funcionamiento de las Farmacias Hospitalarias del Hospital General de la Plaza de la Salud se han trazado como objetivos para el análisis:

- Verificar la necesidad de un sistema tecnológico que contribuya al manejo del inventario tanto del Almacén General como de las Farmacias Hospitalarias.
- Contar con una infraestructura que permita el almacenamiento adecuado de los medicamentos y el buen manejo de los mismos.
- Proveer al personal de almacén y farmacias herramientas que le permitan un mejor manejo de los medicamentos.

Se decidió analizar los procesos internos en el servicio de las Farmacias Hospitalarias del Hospital General de la Plaza de la Salud y confirmar si estos objetivos trazados han sido alcanzados.

Se visitó el Hospital General de la Plaza de la salud con el fin de verificar el paso a paso los procesos llevados a cabo por el Almacén General y las Farmacias Hospitalarias.

Además se revisaron los procedimientos que rigen los procesos tanto para el Almacén General y las Farmacias Hospitalarias existentes, con el fin de verificar

su uso e implementación por parte del personal y evidenciar oportunidades de mejora.

Durante las visitas se entrevistaron a los encargados de cada Farmacia, igual que al personal farmacéutico. También fueron entrevistados el encargado de Almacén y el personal operativo del mismo.

Además se aplicaron encuestas de satisfacción al personal de enfermería para medir la calidad del servicio que este personal ha recibido con el nuevo sistema de farmacias y almacén.

Para este ejercicio se tomó una muestra de por lo menos (4) enfermeras por pabellón de internamiento y estación de consultas y cirugía, para poder evidenciar de forma más clara el avance logrado por las farmacias bajo el nuevo esquema el personal entrevistado debía tener más de dos años en la empresa.

Estas encuestas constan de seis (6) preguntas que buscan medir el nivel de satisfacción percibido por el personal de enfermería sobre el servicio recibido por parte de las farmacias hospitalarias y el almacén.

4.2 Sobre La Farmacia y El Almacén General – Antecedentes

En los inicios del Hospital General de la Plaza de la Salud tenían una Farmacia que se encargaba de distribuir los medicamentos a cada estación de enfermería de los diferentes pabellones de hospitalización y consultorios médicos que así lo requiriesen.

Además contaba con un Almacén General para los demás insumos del Hospital que no fueran de origen medico.

Ambos almacenes trabajan de manera independiente.

Los medicamentos debían ser retirados por el personal de enfermería de los pabellones de hospitalización y consultorios, lo que hacía que el proceso fuera más largo, inconsistente e incomodo tanto para los pacientes como para el personal médico y de enfermería.

No existían procedimientos que regularan los procesos, ni controles de los medicamentos, material gastable y otros insumos.

4.3 Las Farmacias Hospitalarias

Para el año 2011 surge la necesidad de realizar un cambio y se paso de tener una Farmacia que distribuyera los medicamentos a varias Farmacias ubicadas en cada Pabellón de hospitalización dada la necesidad de mejorar el servicio de Farmacia que se llevaba a cabo dentro del Hospital. A la vez que se unifico el Almacén de Farmacia al Almacén General, dirigido y controlado por una sola Gerencia.

Este proyecto fue creado con el propósito de satisfacer las necesidades inmediatas de los pacientes ingresados, ya que el proceso llevado a cabo anteriormente obstaculizaba el servicio de manera eficaz, en vista de que el hospital sólo contaba con una farmacia central, la cual le proporcionaba los medicamentos a todos los pacientes según la indicación médica, situación que estaba afectando la medicación oportuna de los mismos, quienes se quejaban por la demora en la administración de los medicamentos en el tiempo indicado por los médicos.

Surgió luego de una evaluación externa de los procesos, donde se evidencio inconsistencia en los procesos, la falta de procedimientos que avalaran los mismos y demora en los tiempos de efectividad tanto del personal de enfermería como en el del almacén de farmacia.

Finalizada la evaluación las recomendaciones de los asesores fueron puestas en marcha, a partir de ese momento fueron creadas las Farmacias

Hospitalarias y se mejoro el proceso de distribución, se eficientizaron los tiempos de respuestas a los pacientes y fueron creados procedimientos que regulan los procesos llevados a cabo en las Farmacias Hospitalarias y en el Almacén General.

El proceso de la distribución fue mejorado, incorporándole procedimientos que los regulan. Además se contrató a un personal para que trabajara en la distribución de los medicamentos y material gastable, así el personal de enfermería no tiene que ausentarse largo tiempo de su área de trabajo en este tipo de asunto.

Al incorporar pequeños “almacenes” en los pabellones también se eficientizó el tiempo en el que el paciente es medicado, ya que cada Farmacia cuenta con medicamentos en cualquier momento.

Fueron eliminados varios procesos burocráticos como el hecho de que la Farmacia Central solicitaba los medicamentos y materiales al Almacén General, el cual a su vez, realizaba requisición a Compras. También adicionando un sistema de aprobación en línea se elimino el papeleo y las firmas.

4. 4 Proceso de Almacenaje y Compra

El Almacén General debe mantener un stock de medicamentos de 60 días”, basándose en esto Almacén General vigila constantemente la cantidad de medicamentos que les va restando para ir realizando los pedidos de acuerdo a la cantidad en existencia y al tiempo estipulado para reabastecer, aunque esto es el procedimiento, de presentarse alguna necesidad de medicamentos fruto de una emergencia el medicamento es enviado a la compra de manera inmediata.

Las Farmacias Hospitalarias son re-abastecidas una vez a la semana atendiendo a un cronograma establecido, aun así, de existir la necesidad de

algún medicamento se puede requerir al Almacén General en el momento en el que se presente la necesidad.

4.5 Resultados de la Investigación

Se realizaron visitas tanto al Almacén o Farmacia General como a las Farmacias Hospitalarias donde se hicieron entrevistas a los encargados y personal farmacéutico que labora en las farmacias, evidenciando en estas visitas y entrevistas, que este nuevo sistema de gestión de las farmacias ha venido a apoyar de manera eficaz todo el proceso de atención a los pacientes.

Las farmacias ubicadas en cada pabellón de internamiento y de consultas han colaborado con la respuesta a tiempo en la atención a los pacientes.

El fusionar el Almacén General con la Farmacia General ha permitido agilizar el proceso de compras y gestión de inventario, existe mayor control y menos burocracia en los procesos de compra.

Sin embargo, a pesar de que se han realizado grandes logros y cambios significativos, se han eficientizados los procesos, aún las farmacias tienen oportunidades de mejora, entre las que podemos mencionar:

Necesidad de capacitación para el personal farmacéutico que labora en las farmacias, de manera que sus conocimientos puedan ser aplicados en sus labores diarias.

Mejora en la infraestructura de las farmacias ubicadas en cada pabellón de internamiento y estaciones de atención.

Adquisición de un programa que permita controlar el stock del inventario de manera automatizada, de modo que la gestión del stock de almacén sea más eficiente y confiable. A la vez fueron aplicadas encuestas al personal de

enfermería para medir el nivel de satisfacción percibido por este personal en cuanto al servicio recibido por parte de las farmacias y el almacén.

Los criterios de evaluación tomados en cuenta para la aplicación de estas encuestas son los siguientes:

Puntos a Evaluar	
B1	Cómo evalúa usted el tiempo transcurrido para la entrega del producto solicitado?
B2	Cómo evalúa usted el nivel de satisfacción en relación al proceso agotado para la obtención del producto y/o servicio prestado?
B3	Cómo evalúa usted la cortesía y el trato del personal que le atendió?
B4	¿Cómo evalúa usted la gestión realizada por el personal que le atendió?
B5	Cómo califica usted la calidad del producto entregado por el personal que le atendió?
B6	En sentido General como evaluar usted la calidad del servicio del área evaluada de la Gerencia de Almacenes e Inventarios?
C1, C2, C3	Tiene usted alguna sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio prestado por la Gerencia de Almacenes e Inventarios?

Cuadro 1

Las áreas evaluadas fueron las siguientes:

Áreas Evaluadas		F	%
A1	Almacén General	21	14.1
A2	Almacén de Recepción	25	16.8
A7-1	Puntos de Farmacia 2B	3	2.0
A7-2	Puntos de Farmacia Quirófano General	4	2.7
A7-3	Puntos de Farmacia Medicina Interna	1	0.7
A7-4	Puntos de Farmacia 3er piso	5	3.4
A7-5	Puntos de Farmacia Pediatría	4	2.7
A7-6	Puntos de Stock Sala de Emergencia	6	4.0
A7-7	Puntos de Farmacia Trauma	2	1.3
Total		71	100

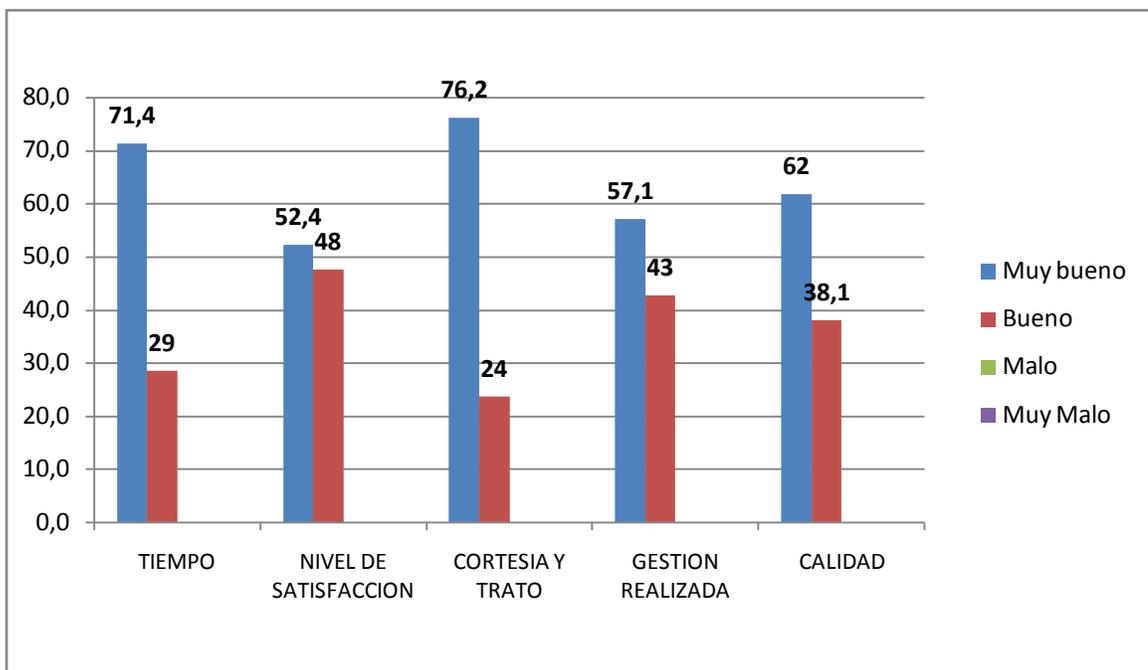
Cuadro 2

Análisis de la Aplicación de las encuestas:

Almacén General					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno	71.4	52.4	76.2	57.1	62
Bueno	29	48	24	43	38.1
Malo					
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 3



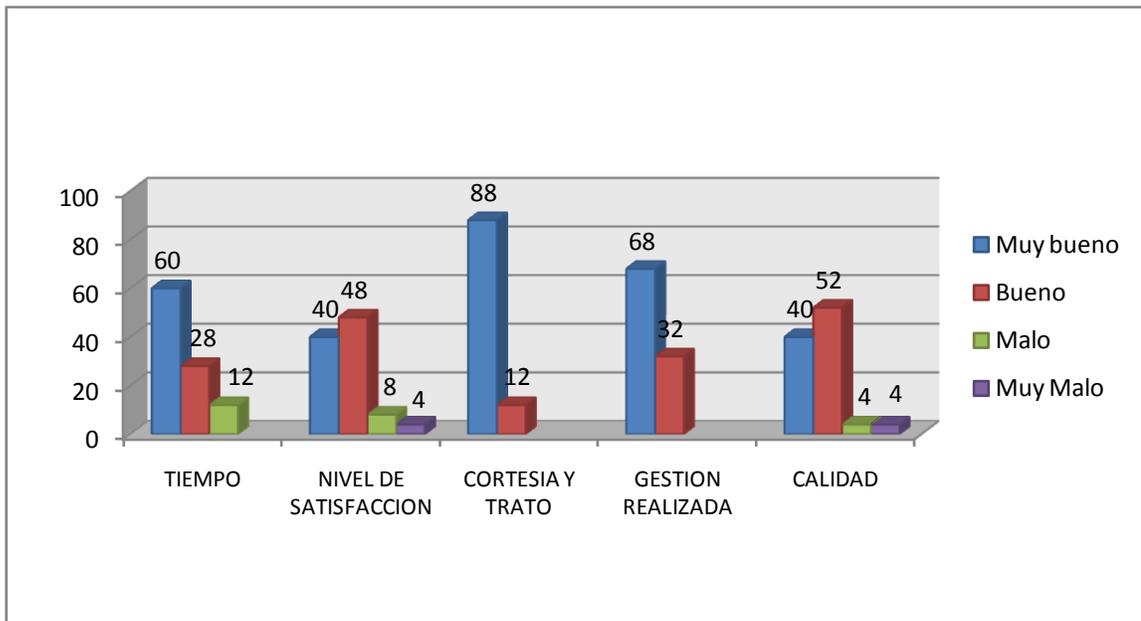
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 1

Almacén de Recepción					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno	60	40	88	68	40
Bueno	28	48	12	32	52
Malo	12	8			4
Muy Malo		4			4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 4



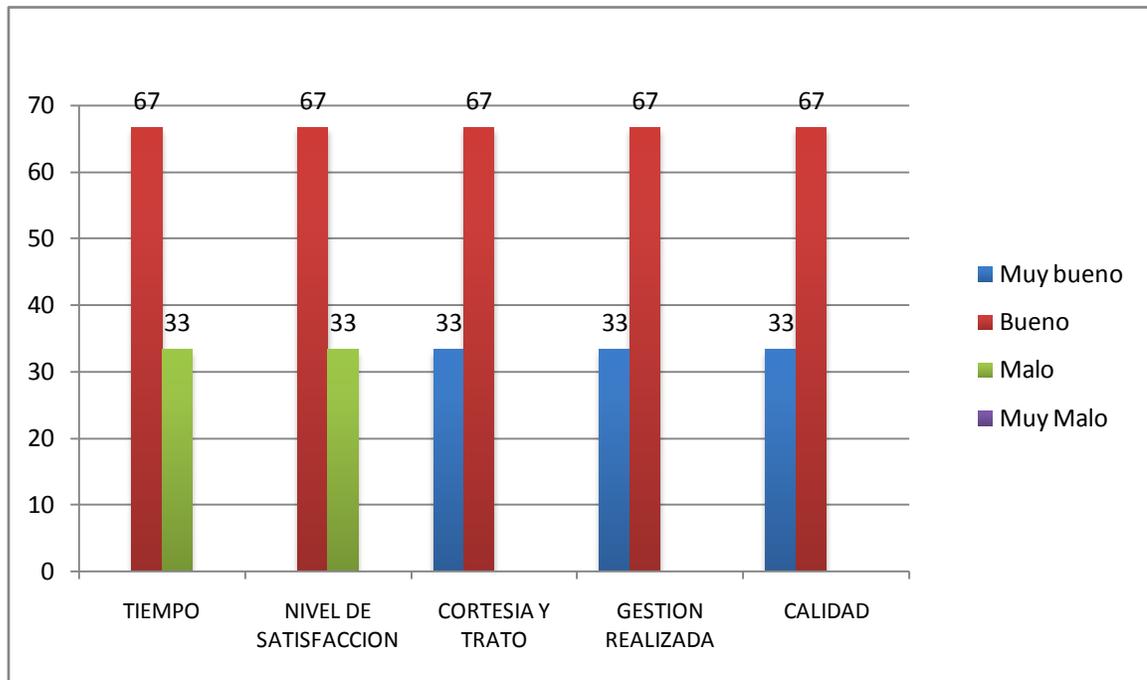
ente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 2

Farmacia del 2B					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno			33	33	33
Bueno	67	67	67	67	67
Malo	33	33			
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 5



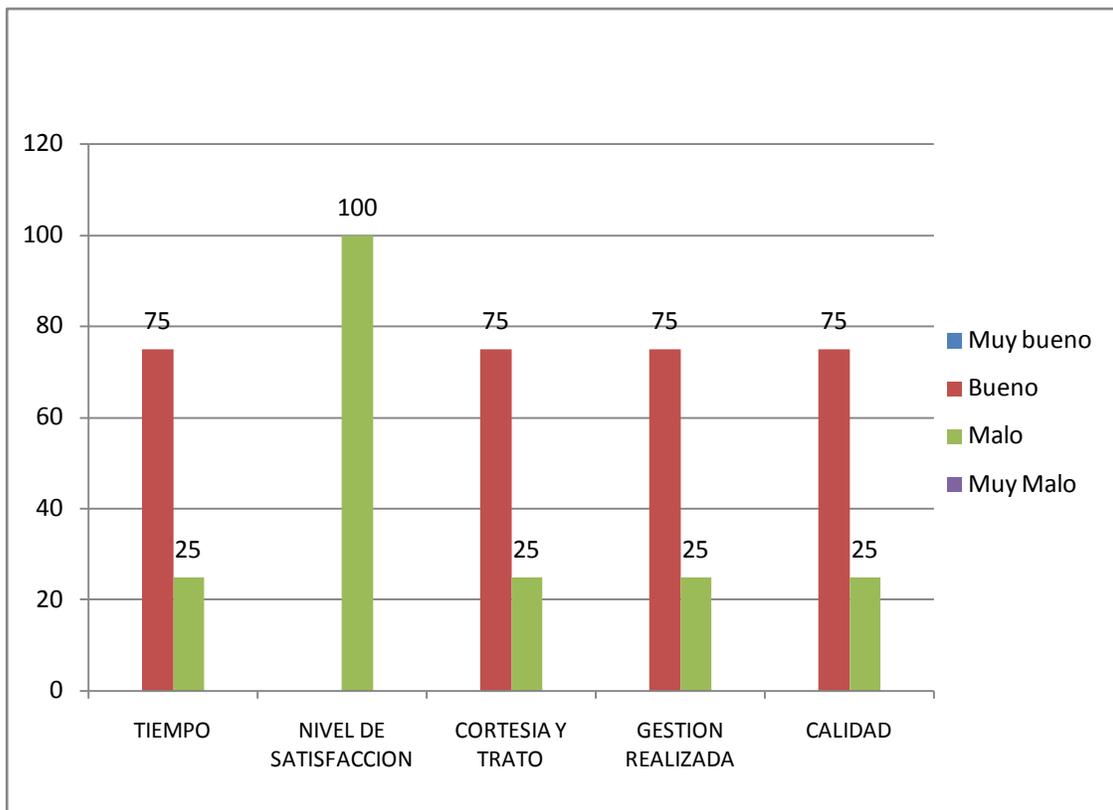
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 3

Farmacia Quirófano General					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno					
Bueno	75		75	75	75
Malo	25	100	25	25	25
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 6



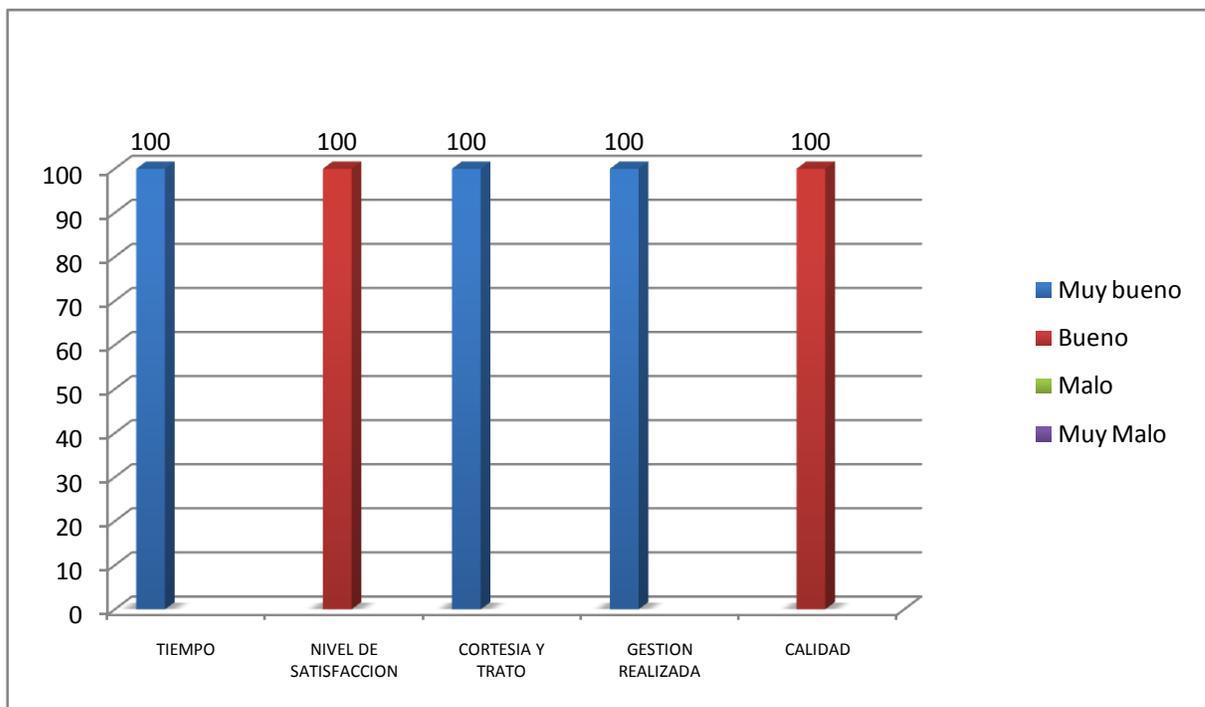
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 4

Farmacia Medicina Interna					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno	100		100	100	
Bueno		100			100
Malo					
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 7



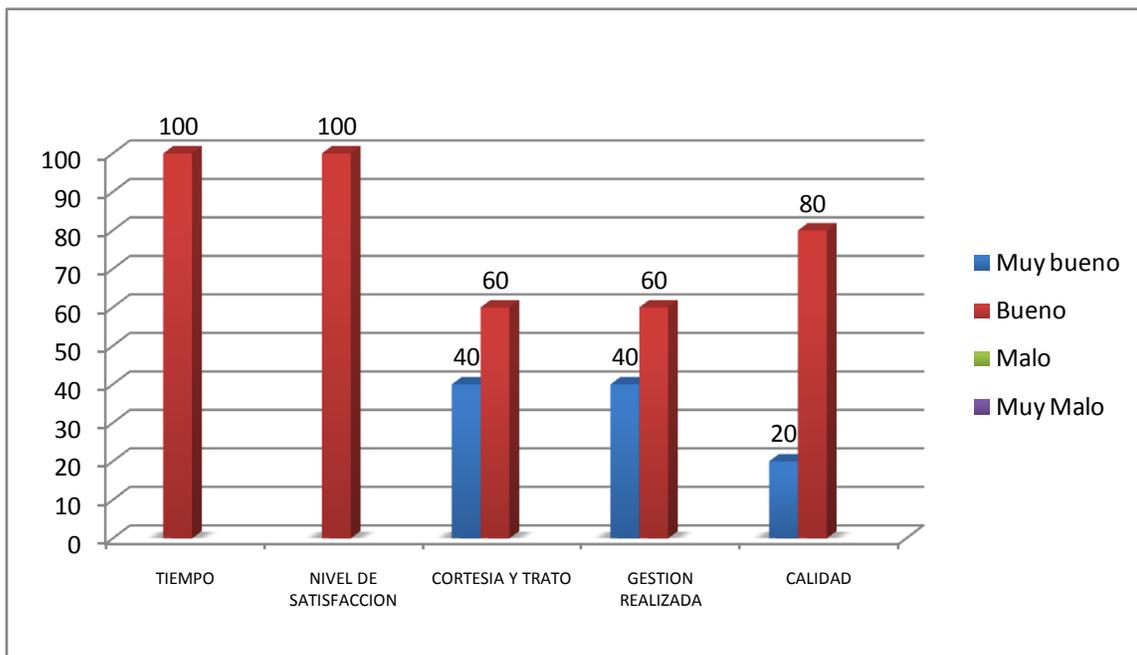
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 5

Farmacia 3er Piso					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno			40	40	20
Bueno	100	100	60	60	80
Malo					
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 8



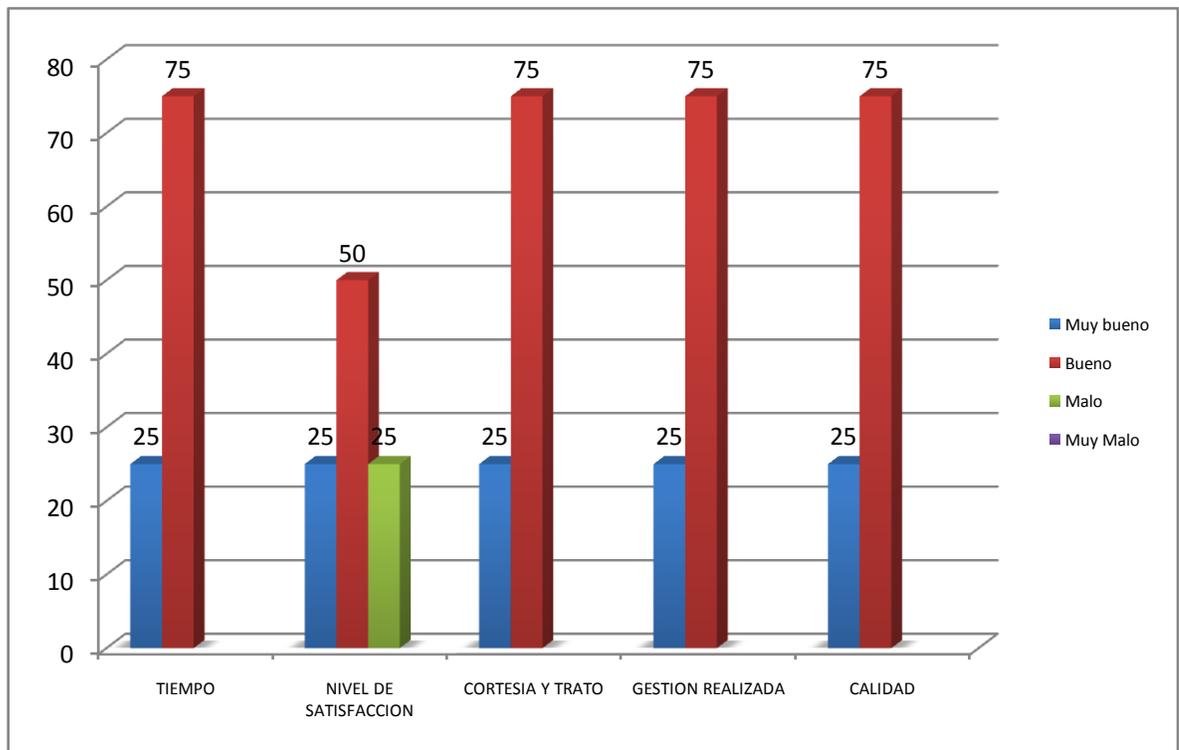
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 6

Farmacia Pediatría					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno	25	25	25	25	25
Bueno	75	50	75	75	75
Malo		25			
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 9



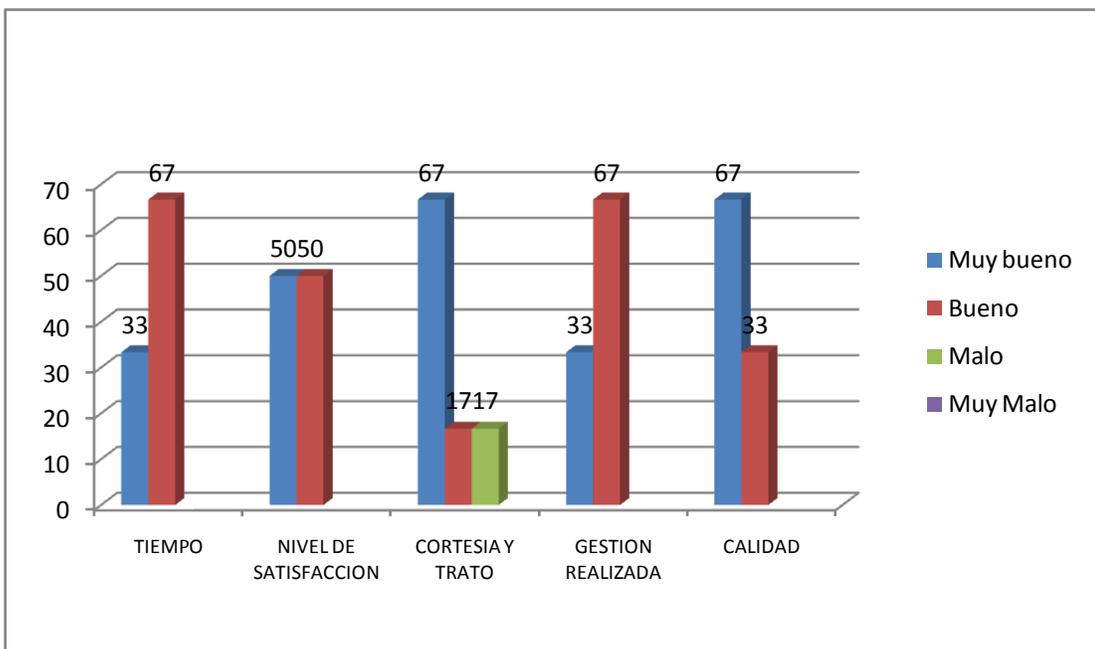
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 7

Sala de Emergencia					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno	33	50	67	33	67
Bueno	67	50	17	67	33
Malo			17		
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 10



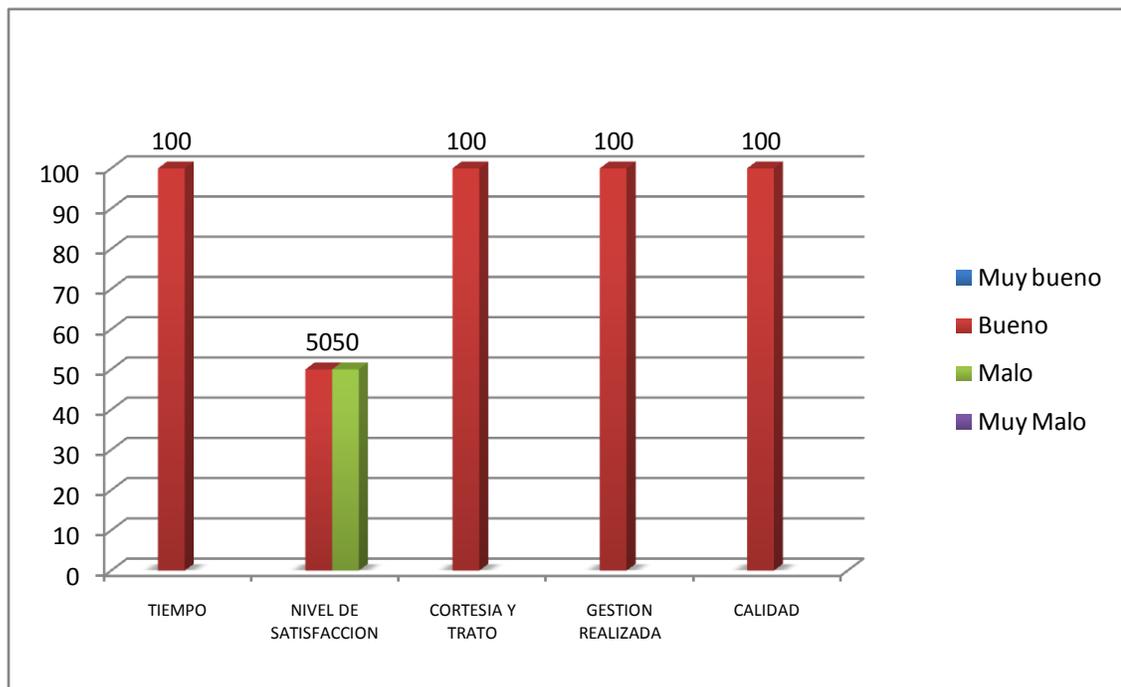
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 8

Farmacia de Trauma					
VALORES	TIEMPO	NIVEL DE SATISFACCION	CORTESIA Y TRATO	GESTION REALIZADA	CALIDAD
Muy bueno					
Bueno	100	50	100	100	100
Malo		50			
Muy Malo					
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Cuadro 11



Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería HGPS

Grafico 9

Estos resultados nos indican que los objetivos trazados a lograr con la implementación de la nueva metodología de distribución y control de los medicamentos se han logrado, aunque solo de manera parcial.

Al comparar los resultados de las encuestas con las entrevistas y visitas realizadas encontramos que hay consonancia con las evidencias, sobre todo cuando vemos los comentarios que fueron realizados durante el desarrollo de las encuestas donde salen a relucir las mismas oportunidades de mejoras detectadas en las visitas y las entrevistas.

CONCLUSIÓN

El entorno contemporáneo se caracteriza por los cambios, más ahora que vivimos un proceso de globalización de las economías y que esto provoca cambios en las formas de competencia de las empresas.

Hemos sido testigos de los avances que ha tenido el sector salud en nuestro país, de la importancia que se le ha dado al servicio de los hospitales y clínicas, por ser el punto neurálgico del mantenimiento de estos en la preferencia de los clientes (pacientes).

El Hospital General de la Plaza de la Salud ha sido uno de los pioneros en muchos cambios en el sector y se ha mantenido realizando innovaciones de acuerdo a los nuevos descubrimientos, introducción de nuevos equipos médicos y técnicas avanzadas para los tratamientos de los pacientes.

Ante este cambiante panorama el HGPS continúa con una constante evaluación de sus procesos y realizando cambios en pos de la consecución de su objetivo principal que es el mantenerse como la primera opción y la más segura con la que cuentan los pacientes al momento de pensar en requerir atención médica.

Una de las acciones más certeras fue la división, por un lado, de una Farmacia General que supliera todos los medicamentos necesarios para la atención a los pacientes en 6 unidades, ubicadas en el lugar que realmente se necesita (más cerca del paciente) la unificación de dos departamentos bajo una misma gerencia (Almacén General y Farmacia Hospitalaria General), permitiéndole mejorar el servicio brindado a los pacientes a la vez que eficientiza sus procesos haciéndolos más rápido, a tiempo y con calidad.

Ahora bien se trata de mejora continua, aun teniendo ya un camino muy adelantado existen oportunidades de mejora que se han podido detectar durante

el desarrollo de esta investigación por lo que se le recomienda al HGPS realizar los siguientes ajustes:

Adquisición de un sistema informático que le permita controlar el inventario y, por ende el manejo general tanto del Almacén General como el de las Farmacias Hospitalarias.

Crear una matriz de entrenamientos para el personal que labora tanto en almacén como en las farmacias a fin de unificar criterios y que el trabajo de estos sea de calidad.

Realizar cambios en la infraestructura de las Farmacias para que estas tengan mejor organización haciendo más fácil el despacho de los medicamentos y cumplir con las normas exigidas por Salud Pública.

Estas son sólo sugerencias que se realizan a partir de los datos arrojados por esta investigación, es recomendable realizar un estudio más profundo para llevarlas a cabo.

Sin lugar a dudas que el HGPS es una institución que se preocupa por la correcta y a tiempo atención a los pacientes que la visitan y esto hace que se preocupe por revisar y actualizar sus procesos, lo que a su vez se traduce en pacientes satisfechos.

BIBLIOGRAFÍA

Chejlekbir Lualy Ahmed Fal. Manual de Gestión para Farmacias, año 2002, 2da. Edición. Editora Thomson.

Mintzberg, Henry, Diseño de Organizaciones Eficientes, año 2003. Editora Thomson.

Jack Gido, James P. Clements, Administración Exitosa de Proyectos, año 2003. 2da. Edición. Editora Thomson.

Krajewki Lee y Kitman Larry, Administración de Operaciones, México, año 2008), 8va. Edición. Editora

French, Wendell, Bell, Cecil Jr.; Zawacki, Robert. Desarrollo Organizacional Transformación y Administración Efectiva del Cambio, Mac Graw-Hill, Mexico 2007, 6ta Edición.

Figaris, Flor Antonia, entrevista realizada a la Coordinadora General de la Farmacia de la Plaza de la Salud.

Internet

http://www.sefh.es/fh/119_121v35n06pdf001.pdf.

<http://hgps.do/?lang=en>

http://www.sefh.es/sefhpublicaciones/normas_de_publicacion.pdf

Anexos

UNIVERSIDAD APEC



Escuela de Graduados

Monografía para optar por el título de:

Especialidad en Alta Gestión Empresarial

Título:

“Análisis de los Procesos Internos en el Servicio de las Farmacias Hospitalaria del Hospital General de la Plaza de la Salud, en Santo Domingo, Rep. Dom. 2012”.

Presentado por:

Ana Arisleyda Cruz Ulloa 2010-0838

Anteproyecto

Asesora: Edda Freites Mejía, MBA.

Santo Domingo, D.N

30 de julio del 2012.

1. Título

“Análisis de los Procesos Internos en el Servicio de las Farmacias Hospitalaria del Hospital General de la Plaza de la Salud, en Santo Domingo, Rep. Dom. 2012”.

2. Planteamiento del Problema

El Hospital General de la Plaza de la Salud (HGPS) fue fundado el 24 de marzo de 1997, es una entidad sin fines de lucro con la auto-gestión en la selección y contratación de personal y en la formulación y el uso de su presupuesto. El hospital se encuentra ubicado en la Avenida Ortega y Gasset, Ensanche La Fe, Santo Domingo, Distrito Nacional de la República Dominicana.

El HGPS es técnica y administrativamente dirigida por un consejo creado por el Decreto N ° 131, de fecha 18 de abril de 1996 y ratificado por el Congreso mediante la Ley No.78-99, de fecha 24 de julio de 1999. La Junta está integrada por distinguidos doctores, empresarios y personas dedicadas a servir a la comunidad dominicana.

Bajo la supervisión de la Junta, el HGPS tiene una estructura organizativa encabezada por la Dirección Ejecutiva, responsable de coordinar la planificación y gestión para lograr sus objetivos. Dependientes de esta Dirección son la gestión financiera y la Dirección de Administración, Dirección Médica y la Dirección de Apoyo Hospitalario. Estos a su vez tienen diferentes departamentos encabezados por los directivos y unidades de servicio bajo la supervisión de sus cabezas.

El personal médico del HGPS conformado por especialistas, sub-especialistas y médicos generales o internos, agrupados en los siguientes departamentos: Medicina interna y especialidades, cirugía general y especialidades, ginecología y obstetricia, gastroenterología y endoscopia

Pediatría, y especialidades, Medicina Familiar Educación e Investigación , Ortopedia y Traumatología. Otros servicios ofrecidos por el hospital son los siguientes: Diagnóstico por Imágenes, Anatomía Patológica, Geriátrica, Medicina física y rehabilitación, Odontología, Laboratorio y Banco de Sangre, Cardiología, Onco Hematología, Oftalmología, Patología de mama, medicina de emergencia, enfermería, farmacia, nutrición y trabajo social.

Desde 2003, el HGPS es un centro de enseñanza y cuenta con tres programas de residencias médicas en las áreas de Medicina Familiar y Comunitaria, Médicos de Emergencia y Desastres y Medicina de Rehabilitación, con el apoyo de la Universidad Iberoamericana (UNIBE). En la actualidad, el HGPS se ha convertido en un importante centro de formación y educación de las facultades de ciencias de la salud de las universidades más importantes del país: UNIBE, INTEC, UNPHU, UCE, UASD, y la Universidad Católica Santo Domingo (UCSD), tanto por su grado y programas de posgrado.

En vista del auge que ha tenido el HGPS, este viene realizando varias innovaciones y modernizando un modelo de estructura física y equipos de alta tecnología similares a reconocidos hospitales a nivel mundial y enfocado en ser un modelo en el país y obtener la acreditación de los Estándares Internacionales de hospitales (JCI), dentro las remodelaciones y proyectos llevados a cabo, está: el proyecto de crear siete depósitos o farmacias hospitalaria en los pabellones de internamientos y áreas donde se requiere atención a los pacientes 24 horas.

Este proyecto que inició alrededor de un año, fue creado con la finalidad de satisfacer las necesidades inmediatas de los pacientes ingresados, ya que el proceso llevado a cabo anteriormente obstaculizaba el servicio de manera eficaz, en vista de que el hospital sólo contaba con una farmacia central, la cual le proporcionaba los medicamentos a todos los pacientes según la indicación médica, situación que estaba afectando la medicación oportuna de los mismos, quienes se quejaban por la demora en la administración de los medicamentos en el tiempo indicado por los médicos. Luego de que se evaluara la situación las

direcciones ejecutiva y médica del HGPS pusieron en marcha este proyecto el cual se encuentra en la etapa de desarrollo con grandes oportunidades de mejoras, tales como:

- Diseño una estructura física que este acorde con los estándares exigidos para este tipo de establecimiento, ya que actualmente los espacios físicos creados son muy pequeños e imposibilitan ofrecer un servicio de más calidad y más eficiencia.
- Creación de una plataforma tecnológica que permita llevar a cabo un mejor control en el manejo del inventario, ya que actualmente éste de desarrolla de manera manual, lo cual crea incertidumbre en los resultados de los mismos.
- Automatización de ventas de servicios quirúrgicos por “paquetes” a los fines de agilizar el proceso y evitar ventas erróneas de los insumos requeridos por los pacientes.
- Aumentar la capacitación de los recursos humanos con miras a tener un personal altamente calificado que pueda ofrecer un servicio de mayor calidad y eficiencia.

3. Justificación

Es una realidad que los tiempos han cambiado y cada día vemos como los clientes se tornan más exigentes, demandando servicios de mayor calidad y eficiencia que satisfagan sus necesidades inherentes. Esta modalidad le ha exigido a las empresas y/o instituciones dedicadas a prestar servicios revisar sus procesos internos a los fines ser más competitivas y asegurar su presencia en el mercado.

Mediante esta investigación se darán conocer los procesos internos llevados a cabo en las farmacias hospitalaria del HGPS con miras a estandarizar sus servicios.

4. Objetivo General

Analizar los procesos internos en el servicio de las farmacias del hospital general de la plaza de la salud

4.1 Objetivos Específicos

- a) Determinar la función de las farmacias hospitalarias dentro de un centro hospitalario.
- b) Identificar los procesos que se llevan a cabo en el desempeño de las farmacias dentro del Hospital General de la Plaza de la Salud.
- c) Determinar la función del Almacén General en el Hospital General de la Plaza de la Salud.
- d) Constatar la efectividad de los procesos internos que se realizan en el servicio de farmacias del Hospital General de la Plaza de la Salud.

5. Marco Teórico

“**David Larios**”, en su editorial Responsabilidad ética y legal del farmacéutico hospitalario dice sobre el objetivo del departamento de farmacia hospitalaria “es asegurar las normas de atención al paciente en lo referente al tratamiento con fármacos, en la doble vertiente de contribuir eficazmente al tratamiento seguro y efectivo de pacientes colaborando con un equipo clínico multidisciplinario, y de suministrar productos farmacéuticos a través de sistemas de control de calidad que garanticen un uso seguro, eficaz y económico”.

“**La Dra. M^a. E. Jiménez Caballero**”, en su ponencia en el XV Congreso Nacional Farmacéutico en el Ecuador señaló: “El abordaje de la calidad en el Servicio de Farmacia se debe: en primer lugar, garantizar la calidad del propio medicamento y en segundo lugar garantizar la efectividad y la seguridad del proceso farmacoterapéutico.”

6. Marco Conceptual

Farmacia Hospitalaria: es una especialización profesional farmacéutica que surge con el desarrollo de los grandes hospitales en la segunda mitad del siglo XX. Las necesidades de Atención Farmacéutica y de Gestión de medicamentos en los modernos hospitales precisan claramente de una formación específica.

Almacén General: son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía.

Servicio de Farmacia: es el servicio que resulta de la preparación, dispensación y venta de productos medicinales.

Inventario: se define al registro total de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión.

Procesos: conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

Dispensación y distribución de medicamentos: es el acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de los fármacos, con las consiguientes prestaciones específicas, como son el análisis de la orden médica, la información de su buen uso y la preparación de las dosis a administrar.

7. Metodología

Se trata de a una organización compleja que integra distintos ámbitos de servicio que, además, tienen objetivos y titularidades diferentes. El foco de esta investigación es el análisis de los procesos realizados por las farmacias de un hospital al dar el servicio a sus pacientes, el cual ayudara a identificar y establecer las oportunidades de mejoras que tienen estos procesos.

Mi nombre es Arisleyda Cruz soy estudiante de UNAPEC y estoy recaudando información para conocer el impacto que han tenido las mejoras realizadas a los procesos e infraestructura en las Farmacias Hospitalarias en HGPS y estamos solicitando nos complete este cuestionario. Las informaciones recaudadas serán completamente confidenciales.

ENCUESTA					
Fecha:	Puesto que Ocupa:				
Tiempo en la empresa:					
Marque con una x el número que corresponda con la opción de su preferencia de acuerdo con la siguiente escala:	Muy Malo	Malo	Bueno	Muy Bueno	Tiene usted alguna sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio prestado por la Gerencia de Almacenes e Inventarios?
	1	2	3	4	Sugerencias
Cómo evalúa usted el tiempo transcurrido para la entrega del producto solicitado?					
Cómo evalúa usted el nivel de satisfacción en relación al proceso agotado para la obtención del producto y/o servicio prestado?					
Cómo evalúa usted la cortesía y el trato del personal que le atendió?					
¿Cómo evalúa usted la gestión realizada por el personal que le atendió?					
Cómo califica usted la calidad del producto entregado por el personal que le atendió?					
En sentido General como evaluar usted la calidad del servicio del área evaluada de la Gerencia de Almacenes e Inventarios?					

COMENTARIOS			
ALMACEN	C1	C2	C3
A1	Que mantengan esa evaluación, para brindar un mejor servicio.		
A1	Acortar el tiempo de entrega.	Instalación del Share Point, eliminación de requisiciones.	
A2	Que sea más rápida la entrega.		
A2	Continuar en la misma línea.		
A2	Verificar que los productos no llegen rotos, ni equivocados.	Confirmar con la Gerencia de Compras las característica de lo que se mando a comprar	
A2	Debe de haber mayor agilidad, organización y seguimiento.		
A2	Hasta ahora tiene un buen servicio.		
A2	Muy satisfactorio el trabajo.		
A2	Acortar el tiempo de entrega.		
A7-1	Tardan mucho en entregar por despachar al pabellón.	Que pongan un punto en Ginecología.	
A7-2	Cuando se le pida un producto se atiende mas rápido.		
A7-2	Que el servicio de la canasta este mejor preparado.		
A7-2	Que se mejore las atenciones cuando se requiere un producto de emergencia.		
A7-4	Depende del personal que este en cuanto a la agilidad		
A7-4	Aumentar el personal, pues trabajan con 3 pabellones exigentes		
A7-4	Aumentar el personal en esta farmacia		
A7-4	Se necesita más personal en el turno de la mañana.		
A7-4	Poner más personal, una persona no es suficiente		
A7-5	Para la entrega de los pedidos duran mucho, dotación del personal necesario para mejorar el servicio.		
A7-5	Necesitamos una farmacia en I.C, muchas veces se reciben muy tarde los medicamentos.		
A7-6	Deben de darle al personal un curso de Relaciones Humanas		
A7-6	Que hagan revisión de la fecha de caducidad con mas frecuencia.		
A7-6	El personal se desempeña muy bien.		
A7-7	Despachar los productos a tiempo.	Que sean producto de calidad	