

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO

***DESARROLLO DE UN MANUAL DE ORGANIZACION NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO FARMACÉUTICO
HOSPITALARIO IDET***

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

Por:

Ftco. Karen Azoulay Morgenstern

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Realizado con la asesoría del profesor: Maritza Farrera

Tutor: Dra. Moraima Molina

Caracas, Enero 2006

Carta de Aceptación del Tutor

Profesor: _____

Director Postgrado en Gerencia de Servicios de Salud

Presente.-

Estimada Director:

Me dirijo a usted en la oportunidad de hacer de su conocimiento, mi aceptación para orientar a la Licenciado en Farmacia **Karen Azoulay M**, en el desarrollo de su trabajo especial de grado titulado: *DESARROLLO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO FARMACÉUTICO HOSPITALARIO IDET*.

Igualmente, le informo que he leído y revisado el referido Proyecto y que cuenta con mi aprobación para ser inscrito como Trabajo Especial de Grado.

Caracas 15 de Enero de 2005

Dra. Moraima Molina

C.I. 8.047.296

Visto Bueno de inscripción por parte de profesor asesor Maritza Farrera

Prof. Maritza Farrera

C.I. 3.969.875

Dedicatoria

Ante todo le dedico este trabajo a D-OS, por ser el ser supremo que rige mi vida, guía mis pasos y me da la suficiente fe para creer que en la vida todo es posible mientras uno así lo quiera. Gracias por siempre estar aquí en mí.

A mis padres, por siempre estar presentes en mis decisiones, apoyarme y guiarme por el buen camino, por nunca dejar que los malos momentos obstruyan el logro de mis metas. Los Amo.

A mi abuela Janet, por darme siempre ánimos para lograr mis objetivos y salir adelante. Te quiero mucho.

A mis abuelos (Edmond, Alegría y Jeno), que aunque ya no están, siempre los llevo en mi corazón. Los Extraño!!!

A mi tía Claudia y José, por ser parte de mi familia, por siempre estar pendientes de mí y brindarme su cariño.

A mis hermanos (Edmond y Mischel), mi primo (Gabriel), mi cuñada (Debby), mis amigos (que aunque no los voy a nombrar ustedes saben quienes son y no dejan de ser importantes) por ser parte importante de mi vida, no solo como familia, sino como amigos, confidentes, compañeros en las buenas y en las malas, espero siempre sea igual... (Javi Te Extraño!!!). Los Quiero Muchísimo a todos.

A mi tutora, amiga, Moraima Molina, no solo por formar parte de este proyecto, sino por confiar en mí profesionalmente, enseñarme y guiarme para crecer profesionalmente y como persona, brindarme su sincera amistad y estar siempre presente, en las buenas y en las malas. Gracias!! Sabes que de igual forma yo siempre voy a estar, para todo y nunca dejare a un lado tus consejos, tus enseñanzas tan valiosas. Te Quiero Muchísimo.

A Belkys, Jacqueline, compañeras, amigas, que siempre estuvieron apoyándome, escuchándome, durante la elaboración de este proyecto, además de brindarme su amistad sincera, que nunca dejare que se pierda. Gracias Amigas Las Quiero Muchísimo.

A la persona que permitió que este gran sueño de realizar el postgrado se pudiese hacer realidad, que además de ser una amiga de la familia, considero que es parte de la misma, Raquel Alazrache y su familia, quiero que sepas que no defraudare tu confianza y que seré un gran profesional. Gracias por permitir mi crecimiento profesional. Te Quiero Muchísimo por esto y por tu forma de ser.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Andrés Bello por brindarme conocimientos que me permiten crecer como profesional y ejercer de forma integral mis funciones como regente de un servicio farmacéutico.

A la Profesora Maritza Farera, por guiarme conceptualmente dentro del marco metodológico correcto para la elaboración de este proyecto, y brindarme las herramientas necesarias para poder llegar al buen termino del mismo.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron con la elaboración de este proyecto

INDICE.

	Pág.
Resumen	6
<u>CAPITULO I</u>	
Justificación del Problema	7
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
<u>CAPITULO II</u>	
Marco Metodológico	11
Marco Organizacional	11
<u>CAPITULO III</u>	
Marco de Referencia	16
Marco Conceptual	16
Marco Metodológico	25
Resultados Esperados	26
Consideraciones Éticas	27
Cronograma de Ejecución	31
<u>CAPITULO IV</u>	
Manual de Organización Normas y Procedimientos	32
Glosario	57
<u>CAPITULO V</u>	
Evaluación del Proyecto	58
Bibliografía	60
Anexos	61

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
DESARROLLO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL SERVICIO FARMACÉUTICO HOSPITALARIO IDET

Autor: Ftco. Karen Azoulay M

Tutor: Dra. Moraima

Molina

Fecha:

12/07/2005

Resumen

Esta investigación consiste en el desarrollo de un manual de organización, normas y procedimientos para el servicio farmacéutico hospitalario IDET, ubicado en Clínica IDET (Clínica de Medicina Corporativa), por ser un servicio relativamente nuevo dentro de la clínica, que para garantizar su óptimo funcionamiento, requiere de un manual que centre al personal dentro de los parámetros establecidos por la institución. Como objetivo general por lo tanto se plantea: Elaborar un manual de organización, normas y procedimientos para el servicio farmacéutico hospitalario dentro de una clínica de medicina corporativa. Esta investigación por lo tanto se acopla al tipo de investigación, (investigación-desarrollo), donde se indagan las necesidades de un producto o servicio (en nuestro caso un producto), y se elabora el mismo para solventar la necesidad. Para la recolección de datos se procederá a definir un marco conceptual que nos ayude a centrarnos en el tema, identificar las necesidades, requerimientos y aspectos organizacionales que tengan que ver con el desarrollo del manual.

Con el manual se espera definir tanto los procesos que deben llevarse a cabo dentro del servicio, así como quien debe realizarlos, igualmente también contar con la herramienta que nos permita dar a conocer el servicio, tanto interna como externamente. El manual además de detallar las normas y procedimientos del servicio, tendrá su misión, visión, valores, objetivos, y aspectos organizacionales según la permisología emitida por el M.S.D.S. a fin de detallar de forma clara y precisa, todos los aspectos del servicio.

Los descriptores de esta investigación son organización, normas y procedimientos, ya que ellos engloban la razón de ser del manual a realizar para el servicio.

CAPITULO I

1.1 Justificación del Problema

A medida que la clínica se ha expandido, ha requerido la instalación de nuevos servicios que ayuden a optimizar su funcionamiento y a departamentalizar los servicios que se ofrecen, luego de su creación hace 14 años, de la instalación de un quirófano hace 7 años y del área de hospitalización hace 2 años, se hace necesaria la instalación de un servicio farmacéutico hospitalario que controle, supervise y controle el uso racional de los medicamentos para las mismas, a ser administrados a los pacientes.

Por esto en un principio se contrato un outsorsing que brindara asistencia farmacéutica, pero luego de 1año de su funcionamiento, se decide la instalación de un servicio farmacéutico propio para cubrir todas las necesidades de la institución, a saber:

- Atención a Pacientes Ambulatorios que salen de consulta, que poseen seguros con convenios con la clínica para la entrega de tratamientos iniciales post-consulta presentando ciertos requisitos.
- Atención a Pacientes ingresados en el área de hospitalización, bien para tratamiento médico o quirúrgico, supervisando y garantizando el suministro y cumplimiento de las indicaciones médicas.
- Manejo de los Stocks de medicamentos y suministros de las diferentes áreas de la clínica (Observación, Hospitalización, Quirófano, Cirugía Menor.
- Atención al área quirúrgica en los requerimientos que existen antes, durante y después de las cirugías que realizan.

Debido a la complejidad y diversidad del servicio brindado se hace necesaria la existencia de un manual en donde se defina todos los procesos y funciones del mismo, así como la delimitación de los cargos del personal tanto de la organización, como del personal que labora en el mismo.

Los servicios farmacéuticos hospitalarios tienen a su cargo la custodia de los medicamentos y sustancias psicotrópicas que se manejan dentro de la institución, y deben contar con el personal, debidamente capacitado, que conozca las características que ofrece el servicio y las normas que deben seguirse al momento de dispensar cualquier droga, las cuales dependen del tipo de servicio farmacéutico para el cual la institución tenga permiso sanitario, a saber, farmacia hospitalaria, asistencial, comercial y/o unidad de mezclas y preparación de unidades entre otras, lo cual se logra con la existencia de un manual de normas y procedimientos.

Para lograr la elaboración de este manual se evaluara la permisología emitida por el M.S.D.S., el entorno, las necesidades de la institución, y las necesidades internas del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento y mayor calidad del servicio.

Un manual de normas y procedimientos es aquel instrumento que guía al personal de una organización sobre los parámetros y normativas a las cuales deben ceñirse para funcionar, así como delimita las funciones de cada persona que labora dentro de la misma según su nivel de instrucción y cargo.

Por lo antes expuesto, surge la propuesta de elaborar un manual de organización, normas y procedimientos para el servicio farmacéutico hospitalario IDET, como un proyecto de tipo investigación-desarrollo, donde se va a indagar sobre las necesidades de la organización, tanto internas como las del entorno directo, y el medio ambiente de trabajo, a fin de lograr la elaboración eficaz del manual, que nos permita conocer el servicio, su alcance, permita la identificación del personal con el servicio, así como para con la clínica, y lograr que todos los procesos se realicen de forma organizada, de tal forma de evitar faltas o retrasos en los procesos por desconocimiento.

Con la elaboración de este manual se espera:

- I. Optimizar el proceso interno de funcionamiento del servicio
- II. Optimizar la calidad de respuesta hacia la clínica del servicio
- III. Obtener un personal capacitado y ubicado dentro del contexto de la organización
- IV. Lograr que el personal elabore de forma eficiente las funciones que tiene a su cargo y evitar la aglomeración de trabajo en una sola persona, logrando así a su vez que las funciones que deben ser realizadas a diario se logren sin retraso.
- V. Tener un soporte que permita dar a conocer el servicio a personas ajenas al mismo, o a los médicos que se integren a la institución, o a un nuevo personal que ingrese al mismo
- VI. Lograr una integración optima entre el Servicio Farmacéutico Integral y todos los departamentos de la clínica
- VII. Preparar una plataforma de crecimiento consona con los planes de expansión que la clínica planea desarrollar a corto plazo, como son aumentar el número de camas de hospitalización, apertura de un servicio de emergencia, Unidad de Mezclas, etc.
- VIII. A medida que se amplíen los servicios de la institución, se actualizara el manual y se adaptara a las necesidades que vaya adaptando a la institución.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Es la identificación de las fallas, necesidades, y proyectos que podrían existir o surgir en un determinado lugar, para poder proponer de modo sistémico las posibles soluciones o parámetros para resolverlos o corregirlos; en esta sección habiendo identificado la necesidad de elaborar un manual que guíe el funcionamiento del servicio se planteara un plan de acción (objetivo general), y los pasos que me guiaran para cumplir el mismo (objetivos específicos).

1.2.1 Objetivo General:

Elaborar un manual de organización, normas y procedimientos para el Servicio Farmacéutico Hospitalario dentro de una Clínica de Medicina Corporativa.

1.2.2 Objetivos Específicos:

OE1. Identificar tipos de permisología existentes, en el M.S.D.S., el entorno, las necesidades de la institución, y las necesidades internas del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento y mayor calidad del servicio

OE2. Evaluar si las necesidades de la clínica se ajustan al permiso sanitario, a saber, farmacia hospitalaria, asistencial, comercial y/o unidad de mezclas y preparación de unidosos entre otras, según sus requerimientos y condiciones.

OE3. Describir los procesos que se realizan dentro del servicio farmacéutico

OE4. Definir según los procesos, el personal requerido, así como la descripción de sus funciones en base a sus cargos y responsabilidades

CAPITULO II

2.1 Marco Metodológico

2.1.1. Marco Organizacional

En esta sección se incluyen los aspectos fundamentales para conocer la organización donde nos encontramos, para ello debemos conocer:

- Historia de la organización.
- Misión y Visión.
- Notas Generales, organigramas.
- Aspectos Generales que nos permitan entender la finalidad del proyecto.

Ante estas especificaciones se procederá a describir a la **CLINICA IDET** como organización, donde el servicio farmacéutico esta funcionando.

La clínica Idet es una Institución que presta servicios de salud Corporativos, lo cual implica una atención medica integral, a bajos costos que permitan obtener resultados óptimos de salud mediante el esquema de:

- Atención Medica Primaria: como puerta de entrada a nuestros pacientes, capacitado para resolver el 70% de las enfermedades, conformada por la evaluación de un medico general, que diagnostica, prescribe y remite en caso de ser necesario al especialista, sino con las indicaciones prescritas y su cumplimiento se logra el bienestar deseado del paciente.
- Atención Medica Secundaria: un grupo conformado por mas de 80 médicos, prestan sus servicios especializados, cubriendo casi en su totalidad las especialidades medicas.
- Atención Medica Quirúrgica: se cuenta con dos quirófanos de cirugía ambulatoria donde se solucionan gran parte de los casos quirúrgicos presentados
- Hospitalización: existen 4 camas que permiten hospitalizar pacientes por tratamientos o post operados para su mejoría y recuperación.

La clínica IDET se crea hace 14 años, con la finalidad de ofrecer servicios de medicina corporativa a pacientes de diferentes empresas, como son CANTV(empresa pionera), MINFRA, Ministerio de Interior y Justicia, Ministerio de Planificación y Desarrollo, Inavi, Alcaldía de Chacao entre otras, cada una respaldadas por distintas aseguradoras como son Seguros Carabobo, Seguros Venezuela, Seguros la Previsora, Qualitas Alfa, entre otras, garantizándoles a los pacientes la mejor atención que los lleve al estado de bienestar.

Los requerimientos de la población cada día son más exigentes, lo que obliga a la institución a expandir sus servicios de hospitalización, servicio de emergencia, maternidad, entre otros, y la situación actual en la que se vive requiere de una atención cordial, efectiva, y en el momento requerido para garantizar la satisfacción del servicio, que es lo que se busca dentro de la Clínica IDET, tomando en cuenta que como clínica de medicina corporativa, debemos ofrecer un servicio de alta calidad a precios más accesibles de los encontrados en las clínicas privadas, contando con un amplio directorio medico que contempla sino todas, la gran mayoría de las especialidades existentes, entre las que encontramos, oftalmología, gastroenterología, odontología, infectología, otorrinolaringología, cardiología, urología, dermatología, ginecología, pediatría, entre otras, por otra parte cuenta con servicios de Laboratorio, Fisiatría y Rehabilitación, Radiología, Unidad Cardiológico, Unidad Oftalmológica, siendo su sede principal en Altamira, Caracas, y contando con una sucursal en Barquisimeto, buscando cubrir todas las necesidades del paciente.

A medida que la clínica se ha expandido, ha requerido la instalación de nuevos servicios que ayuden a optimizar su funcionamiento, y a departamentalizar los servicios que en ella se ofrecen, luego de su creación hace 14 años, de la instalación del quirófano hace 7 años y la apertura del área de hospitalización hace 2 años, se hace necesaria la instalación de un servicio farmacéutico que controle y supervise el uso racional de los medicamentos para las mismas, a ser administrados a los pacientes.

Por esto en un principio se contrato un outsorsing (Septiembre 2003) que brindara asistencia farmacéutica, pero luego de 1año de su funcionamiento, se decide la instalación de un servicio farmacéutico propio (Octubre 2004) para cubrir todas las necesidades de la institución ofreciendo los servicios de:

- Atención a Pacientes ambulatorios que salen de consulta, que poseen seguros con convenios para la entrega de medicamentos iniciales post-consulta, presentando una serie de requisitos SIN transacción comercial.
- Atención a pacientes ingresados en el área de hospitalización, bien sea para tratamiento medico o quirúrgico, supervisando y garantizando el suministro y cumplimiento de las indicaciones medicas.
- Manejo de los Stocks de medicamentos y suministros de las diferentes áreas de la clínica (observación, hospitalización, quirófano, cirugía menor)
- Atención al área quirúrgica en los requerimientos que existen antes, durante y después de las cirugías que se realizan.

El servicio Farmacéutico Hospitalario IDET como garante de la custodia y prestación del servicio farmacéutico dentro de la clínica se plantea como Misión:

Consolidarse técnica y científicamente como el servicio de la clínica corporativa con el mejor sistema de distribución de drogas y medicamentos, destacándose de las grandes clínicas con un equipo integral que permita la optima prestación del servicio bajo las condiciones requeridas de seguridad, higiene y eficacia.

Su Visión por lo tanto es:

Crear un departamento exclusivo en la Clínica IDET encargado de la prestación de los servicios farmacéuticos de excelencia, contando con un personal altamente capacitado, entrenado y sometido a actualizaciones continuas que garanticen su eficiencia, objetividad y veracidad en la prestación del servicio.

Para lograr esto, debe basarse en ciertos valores, a saber:

- Responsabilidad
- Comunicación
- Conocimiento
- Apoyo Tecnológico
- Soporte Científico
- Calidad de Servicio

Obviamente este servicio como un ente que debe de funcionar de forma continua y acorde a las necesidades de la Clínica se plantea los siguientes Objetivos, que lo ayuden a garantizar su óptimo funcionamiento.

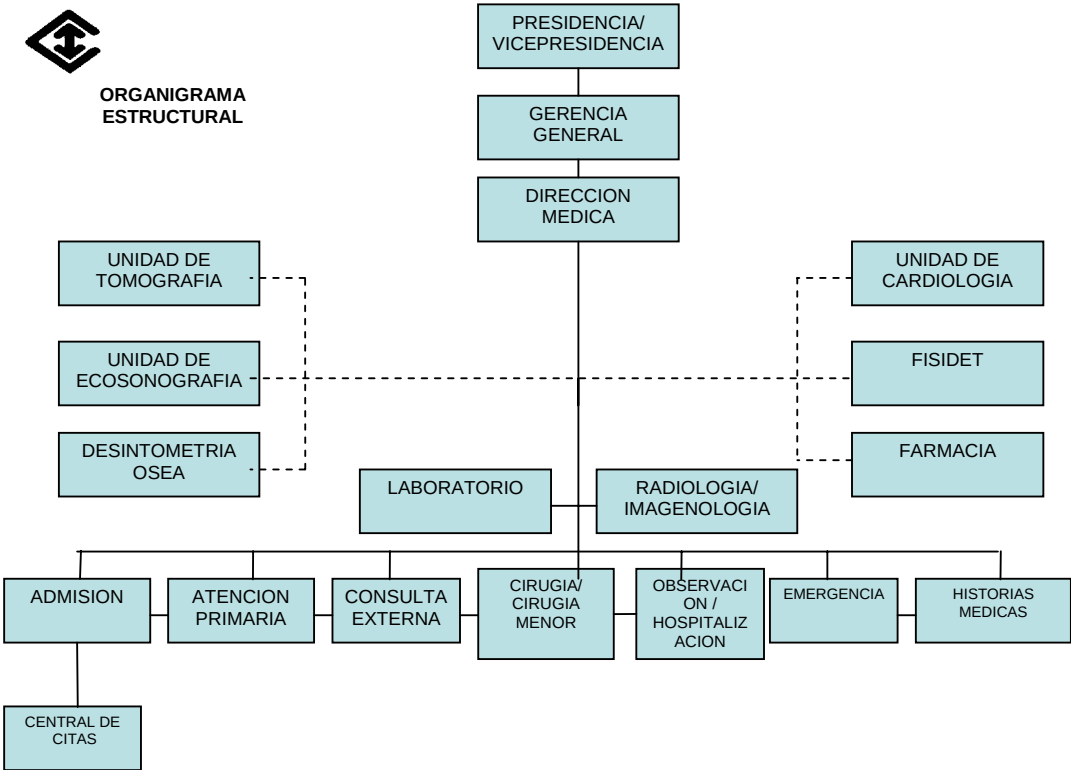
Objetivo General:

- Garantizar un sistema de distribución de drogas y medicamentos dentro de Clínica IDET, logrando una rápida y segura administración de la terapia indicada a los pacientes, ya sea de forma ambulatoria o interna, así como la custodia de los mismos dentro de la Institución.

Objetivos Específicos:

- Diseñar el mejor sistema de funcionamiento del servicio farmacéutico para garantizar una optima farmacoterapeutica en nuestros pacientes.
- Integrar patrones a seguir para el control de la distribución de medicamentos logrando así la efectividad del farmacéutico dentro del servicio.
- Garantizar la presencia del farmacéutico para la asesoría a paciente a fin de evitar riesgos por automedicación.
- Coordinar la capacitación del personal que ejerce funciones de Farmacéutico, Técnicos Farmacéuticos y Auxiliares de farmacia en todos los niveles del sistema para el optimo servicio farmacéutico.

Organigrama de la Clínica, reflejando la ubicación del servicio farmacéutico:



CAPITULO III

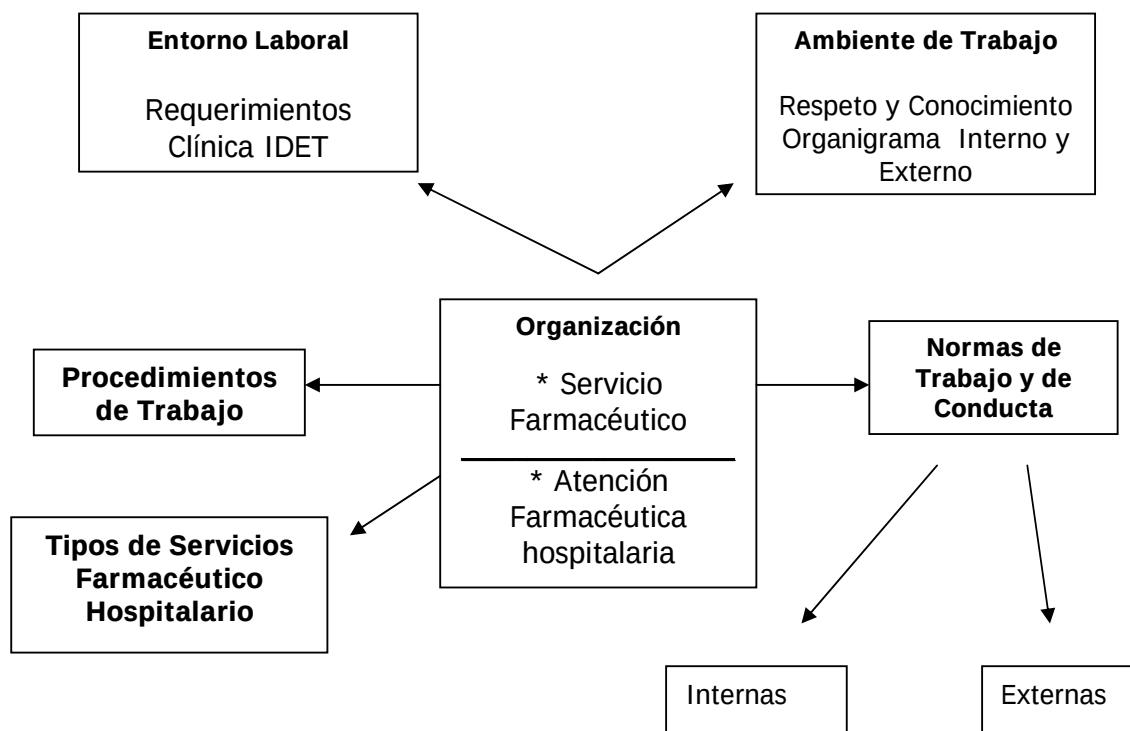
3.1 Marco de Referencia

3.1.1. Marco Conceptual:

Dentro del Marco Conceptual se desarrollaran los conceptos necesarios para definir los parámetros por donde se llevara a cabo el proyecto.

Como primer paso se elaborara un mapa de conceptos, que son las claves a por donde se guiara la investigación, y posterior a esto, se desarrollara de forma sencilla y precisa, las bases necesarias para aclarar los conceptos señalados.

❖ Mapa de Conceptos:



Como **Organización** entendemos el Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET. Dentro de esta organización, el servicio más importante a resaltar es lo que implica la Atención Farmacéutica Hospitalaria Clínica.

❖ **Organizar:**

Es una de las funciones administrativas de un gerente.

Comprende dos procesos básicos:

1. El desarrollo del marco estructural para la empresa y
2. La definición de las relaciones administrativas y operativas.

Departamentalización o tipos de organizaciones.

La mayoría de las estructuras organizacionales usadas por las empresas comerciales son una combinación de los tipos básicos de organización:

1. Funcionales: Una compañía que esta organizada funcionalmente, está separada en divisiones mayores en base a: producción, mercadotecnia y finanzas.

2. De ubicación: Algunas compañías encuentran que sus operaciones se adaptan mejor a grandes cadenas organizacionales basadas en varias zonas geográficas, ejemplo las grandes cadenas de hoteles, compañías telefónicas, etc. están divididas y organizadas sobre la base de su ubicación. En algunos casos estas organizaciones se usan para operaciones internacionales, en otras, las divisiones pueden basarse solo en ciudades.

3. Organizaciones por Clientes: Las compañías orientadas hacia las ventas, suelen utilizar este tipo de organización. Un modelo típico son las tiendas departamentales (hombres, bebés, etc.). Este tipo se utiliza principalmente en empresas comerciales.

La **ventaja** de este tipo de organización es que las necesidades de los clientes serán adecuadas y rápidamente atendidas.

4. Organizaciones por Producto: Una empresa puede elegir su organización sobre la base de los productos que produce ejemplo Productos Roche tiene grandes divisiones a saber, productos oncológicos, productos de la línea cardiovascular, línea hematológica, HIV, hepatitis, entre otras, una organización de este tipo promueve el conocimiento especializado del producto, así como la competencia entre las divisiones.

5. Por procesos: Se establecen los departamentos por separado sobre la base del proceso implicado ejemplo: Industria Farmacéutica. En este tipo de organización es posible colocar gerentes en los puntos en donde se emplean conocimientos técnicos.

6. Híbridos: Son una combinación de las organizaciones de tipo básico.

7. De Proyectos: Comprende una orientación hacia la terminación de proyectos específicos: construcción de viviendas, presas, túneles, barcos, etc. Estos proyectos nacen, se desarrollan y mueren, por lo tanto la organización debe ser sumamente flexible y capaz de una reacción rápida a los cambios.

8. Organizaciones Matriciales: Se utilizan en empresas orientadas a proyectos a gran escala. La idea básica es asignar el proyecto a un gerente de proyectos y sostenerlo en su ciclo vital. En vez de tener un personal permanente a sus órdenes él lo solicitaría del personal existente en la organización para asignarlo temporalmente a su proyecto. Una vez que cumplen con su cometido regresan a sus organizaciones funcionales.

Desventaja:

No está bien definida la autoridad, establecimiento de las prioridades y la utilización de recursos entre los gerentes funcionales y los de proyectos.

Ventaja:

Esta orientada a los resultados finales; se mantiene la identificación profesional. Identifica con precisión la responsabilidad de cada jefe.

En cuanto a la forma de organización esta puede ser:

Centralizada: Una de las políticas básicas de decisión que todo gerente enfrenta, es el grado de centralización que se usará en una compañía sumamente centralizada, la administración mantiene su estrecho y rígido control sobre todas las actividades de la empresa (esto sucede en las empresas pequeñas). Evidentemente, este grado de centralización no resultaría en una empresa grande. Existen varias **ventajas** al usar un modelo de organización que no está altamente centralizada.

• La carga administrativa puede repartirse sobre más personas y por lo tanto pueden manejarse organizaciones más grandes y complejas.

• La delegación de autoridad a los subordinados crea entusiasmo en ellos, puesto que toman parte activa en la administración y en el proceso de la toma de decisiones.

• Al delegar la autoridad los superiores pueden disponer de más tiempo para las decisiones difíciles.

• Surgen buenas ideas cuando muchas mentes trabajan juntas en un problema.

Descentralizada: Una operación descentralizada se encuentra con más frecuencia cuando una compañía tiene operaciones separadas geográficamente, ejemplo bancos, hoteles, tiendas. Bajo la descentralización los gerentes de estas operaciones subordinadas reciben casi autoridad plena para operar su propia organización. Esto tiene la **ventaja** que:

- 1) La gente en las organizaciones separadas toma decisiones rápidamente a sus necesidades.
- 2) Estas organizaciones proporcionan un buen campo de entrenamiento para los futuros gerentes.

3) La descentralización es útil especialmente en las operaciones en el extranjero en donde la administración de día es difícil lograr desde la casa matriz.

La principal **desventaja** es la pérdida del control central de las operaciones, otra desventaja es que los gerentes de diferentes funciones no son consistentes en sus políticas.

❖ **Farmacia Clínica:**

La atención farmacéutica es la provisión de terapéutica medicamentosa y otros productos de atención farmacéutica la paciente, encaminada a obtener resultados relacionados con la cura o prevención de una enfermedad, eliminación o reducción de los síntomas de un paciente, o a detener o demorar el proceso de una enfermedad.

La atención farmacéutica incluye los procesos por medio de los cuales los farmacéuticos, en cooperación con los pacientes y otros profesionales, planean, implementan y controlan un plan terapéutico con el propósito de aumentar la calidad de vida de un paciente.

Las funciones realizadas por un farmacéutico para asegurar el uso óptimo de medicamentos a fin de lograr resultados específicos que mejoren la calidad de vida del paciente; además, se aceptación de la responsabilidad por los resultados que surgan de sus acciones, realizadas en colaboración con los pacientes y otros colegas sanitarios, es la declaración de la American Society of Hospital Pharmacyst (Sociedad Americana de Farmacéuticos Hospitalarios), como su papel o declaración de objetivos.

El concepto de la farmacia clínica surgió de una combinación de factores que incluyeron el desarrollo de una subdisciplina de la farmacia hospitalaria desde la década de 1920, el crecimiento de la farmacología clínica desde la década de 1940, los programas de enseñanza innovadores y la declinación de la intrusión de farmacología en las facultades de medicina. Hasta cierto punto la farmacia se hizo cargo de un aspecto de la atención médica

parcialmente abandonado por los médicos. Agobiados por grandes cargas de pacientes y la explosión de nuevas drogas, los médicos recurrieron cada vez más a los farmacéuticos para la información farmacológica, en especial en el contexto institucional. Mas aun, la practica de la farmacia clínica cubre la brecha entre la comprensión profesional y tiende al conocimiento de la acción de las drogas.

¿Porque los farmacéuticos y Atención Farmacéutica?

La farmacia esta bien posicionada para asumir nuevos servicios y papeles asistenciales a medida que el sistema de atención sanitaria continúa cambiando y expandiéndose. Existen fuertes evidencias de que los servicios de farmacia clínica agregan valor a la atención del paciente y reducen los costos de utilización de los servicios de atención sanitaria.

❖ Norma:

Concepto de Normas de Competencia Laboral

"Se considera una norma de competencia laboral como "un documento en el que se registran las especificaciones con base en las cuales se espera que sea desempeñada una función productiva y está constituida por unidades de competencia y elementos de competencia, criterios de desempeño, campos de aplicación y evidencias por desempeño y de conocimiento", asimismo, expresará el área y nivel de competencia correspondiente. De manera que una norma estará conformada por lo que debe entenderse como competencia laboral determinada, sin importar la forma en que tal competencia se adquirió, la forma y condiciones en que puede demostrarse que la competencia ha sido adquirida. (Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. Reglas Generales y Específicas de los Sistemas Normalizados y de Certificación de Competencia Laboral, 1996).

Podría decirse que una norma es un conjunto de estándares válidos en diferentes ambientes productivos, pero más que el concepto de norma de competencia laboral, la definición presentada en el párrafo anterior expresa lo que es en la realidad una norma de competencia laboral y, además, cuales son sus diferentes componentes. Sin embargo, debemos agregar la definición de lo que es calificación y competencia laboral y las razones básicas para normalizar las competencias.

El propósito o la razón de normar las competencias es desarrollar un referente común para los integrantes de un sector o actividad económica, de una ocupación o de una empresa en particular, de cómo direccionar el aprendizaje individual para que tenga sentido en el funcionamiento y el aprendizaje del sector o actividad, de la ocupación o de la empresa como un todo.”¹

❖ **Procedimientos:**

Son todas las acciones que se realizan en el servicio.

❖ **Requerimientos de la Clínica IDET hacia el Servicio Farmacéutico Hospitalario:**

- Atención de los pacientes hospitalizados con la presencia e interacción de un farmacéutico clínico.
- Atención de los pacientes ambulatorios, otorgándoles, según sea el convenio con sus compañías aseguradoras, dosis de inicio de tratamiento post-consulta, sin transacción comercial
- Mantenimiento de las áreas de Hospitalización, Quirófano, Cirugía Menor y Observación de los suministros y medicamentos necesarios para su normal funcionamiento.

¹http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/banco/id_nor/infot6/iii.htm

- Coordinación con el cuerpo medico acerca del Stock de medicamentos manejados, permitiendo que el mismo se ajuste al petitorio realizado por los mismos, manteniéndolo actualizado acorde a los nuevos intereses e innovaciones que se presenten dentro de la institución
- Manejo Responsable, eficaz y seguro de las sustancias psicotrópicas y drogas peligrosas dentro de la clínica, por su farmacéutico regente, quien representara a la institución ante el MSDS

❖ Tipos de Servicios Farmacéuticos Hospitalarios:

En base al marco legal de la ley del ejercicio de la farmacia y de la ley de medicamentos, todas las instituciones publicas o privadas deben manejar un servicio farmacéutico que cubra sus necesidades, dependiendo del tipo de establecimiento, tanto o publico o privado, según su numero de camas, nivel de asistencia, que tiene que ver con las especialidades que se cubren, en todo centro hospitalario se requiere de un farmacéutico que garantice la correcta adquisición, almacenamiento y dispensación de los medicamentos a los pacientes tanto hospitalizados, como post consulta. Según el nivel de cada Institución pueden o no manejar uno o todos los elementos incluidos en la farmacia hospitalaria.

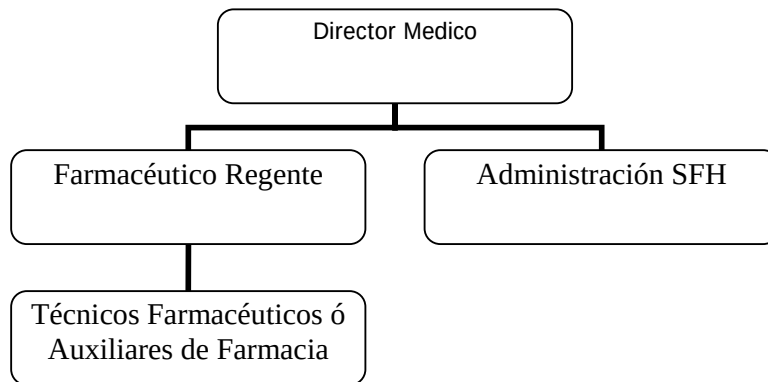
Los elementos de la farmacia Hospitalaria son:

- a. Farmacia como almacén (Farmacia Asistencial): el farmacéutico, dentro de sus funciones y responsabilidades, controla, distribuye, dispensa, medicamentos dentro de la institución en su empaque original. Se atienden las necesidades de la Institución pero por condiciones de nivel de la institución, numero de camas, entre otras, no ameritan la existencia de Unidades de Dosis Unitarias o Mezclas Intravenosas. El Farmacéutico debe dirigir el comité de farmacovigilancia, participa en el comité farmacoterapeutico con la finalidad de obtener un uso racional de los

medicamentos y una optimización de los inventarios (Farmacéutico Regente Integral).

- b. Unidad de Dosis Unitaria (Sólidos orales no estériles, así como líquidos no estériles): donde se despachan medicamentos a las diferentes áreas de la clínica en forma de dosis unitaria, lo cual implica que si un paciente, por ejemplo, tiene indicado 1 tableta de atamel cada 6 horas, el servicio le dispensara al paciente 4 tabletas de Atamel, reempacadas bajo las normas de buenas practicas de manufactura, aprobadas por el M.S.D.S. , en vez de mandar la caja completa que trae 20 tabletas, lo cual disminuye costos al paciente, así como a su vez el farmacéutico controla la distribución de los medicamentos, garantiza la dispensación correcta y oportuna del medicamento y permite el correcto aprovechamiento del tiempo de las enfermeras (bajo la presencia de un farmacéutico regente existe un farmacéutico coordinador)
- c. Unidad de Mezclas Intravenosas: donde, contando con las condiciones, equipos, infraestructura y personal especializado, exigidas por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, se preparan medicamentos a ser administrados por vía parenteral a los pacientes ingresados dentro de la Institución. El farmacéutico controla la distribución de los medicamentos, garantiza la dispensación correcta y oportuna del medicamento y permite el correcto aprovechamiento del tiempo de las enfermeras, así como también reducen costos. (bajo la presencia de un farmacéutico regente existe un farmacéutico coordinador).

❖ **Organigrama Interno del Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET:**



3.1.2. Marco Metodológico

Nos encontramos en una investigación del tipo Investigación-Desarrollo, donde se tiene como propósito indagar sobre las necesidades del ambiente interno o entorno de una organización, para luego desarrollar un producto o servicio que pueda aplicarse en la organización o dirección de una empresa o mercado. Generalmente un problema en esta investigación se formula como un enunciado interrogativo que relaciona el producto o servicio a desarrollar y la necesidad por atender.

Por lo tanto, los pasos a seguir para el desarrollo de este manual, serán los siguientes:

Fase Diagnóstica:

1. Evaluar y describir el entorno del Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET, considerando las necesidades de la institución (Clínica IDET), para el servicio
2. Identificar las necesidades del servicio, relacionadas con el desarrollo del manual, así como las necesidades de desarrollo del manual.

Fase de Diseño:

3. Descripción de los procesos, normas, aspectos relacionados con el funcionamiento y aspectos organizacionales del servicio farmacéutico hospitalario.
4. Desarrollar el manual, (redacción, transcripción, difusión)
5. Presentación y entrega.

3.2 Resultados Esperados:

Con la elaboración, difusión e implantación de este manual de organización, normas y procedimientos del servicio farmacéutico hospitalario IDET, se espera:

- I. Optimizar el proceso interno de funcionamiento del servicio, permitiéndose realizar los procesos de forma organizada, fluida y efectiva.
- II. Optimizar la calidad de respuesta hacia la clínica del servicio, existiendo la participación organizada de cada integrante del servicio garantizando al 100% el cumplimiento de las indicaciones medicas de forma inmediata, tanto de forma interna como ambulatoria
- III. Obtener un personal capacitado y ubicado dentro del contexto de la organización, que entienda su medio ambiente de trabajo, y se sienta identificado con su entorno como promotor de sus funciones dentro del servicio.
- IV. Lograr que el personal elabore de forma eficiente las funciones que tiene a su cargo y evitar la aglomeración de trabajo en una sola persona, logrando así a su vez que las funciones que deben ser realizadas a diario se logren sin retraso.
- V. Tener un soporte que permita dar a conocer el servicio a personas ajenas al mismo, o a los médicos que se integren a la institución, o a un nuevo personal que ingrese al mismo.
- VI. Contar con una herramienta que nos ayude a difundir el servicio farmacéutico a las empresas que se interesan en la institución (Clínica

IDET), como surtidor de salud para sus empleados, asegurados, etc, como otro beneficio que ofrece la clínica.

- VII. A medida que se amplíen los servicios de la institución, se actualizara el manual y se adaptara a las necesidades que vaya adaptando a la institución.

3.3 Consideraciones Éticas:

Un Juramento farmacéutico y el Código de tica de la farmacia constituyen las declaraciones formales de ética de la profesión de farmacia.

Juramento del farmacéutico:

En este momento juro dedicar mi vida profesional al servicio de la humanidad a través de la profesión de farmacia. Habré de considerar como mis preocupaciones primarias el bienestar de la humanidad y el alivio del sufrimiento humano. Haré uso de mis conocimientos y habilidades en la medida de mi capacidad para servir al público y a otros profesionales de la salud.

Haré todo lo posible para estar al tanto de los desarrollos y mantener la competencia profesional en mi profesión de farmacia. Obedeceré las leyes que gobiernan la práctica de la farmacia y daré mi respaldo al cumplimiento de tales leyes. Mantendré los niveles más altos de conducta moral y ética. Hago este juramento voluntariamente con plena conciencia de la confianza y responsabilidad con las cuales soy habilitado por e publico.

La Deontología Farmacéutica es el conjunto de principios y reglas éticas que han de inspirar y guiar la conducta profesional del farmacéutico.

El Código de Ética y Deontología farmacéutica obliga a todos los farmacéuticos en el ejercicio de su profesión, cualquiera que sea la modalidad en la que practiquen.

El incumplimiento de alguna de las normas de este código constituye una falta deontológico susceptible de sanción, de acuerdo con las normas disciplinarias fijadas por los estatutos generales de la organización

profesional farmacéutica, quien velara por el eficaz cumplimiento de todos los preceptos de este código y propondrá las actualizaciones que esta puede requerir para adecuarlo al paso del tiempo de modo que se cumplan sus principios generales.

Los principios Generales de este Código, que se relacionan con la elaboración de este proyecto se citan a continuación:

1. El farmacéutico en su ejercicio profesional excederá el estricto cumplimiento de las normas legislativas vigentes y adoptara un comportamiento ético en todas las actividades.
2. El farmacéutico considerara prioritaria la mejora de la salud y la cooperación con sus colegas y con otros profesionales y supeditara a estos objetivos sus legítimos intereses particulares.
3. El farmacéutico prestara su colaboración a la Organización Profesional Farmacéutica para que esta pueda desempeñar las funciones de representación, dignificación y defensa de la profesión.
4. El farmacéutico orientara sus actos profesionales de modo que los medicamentos, los productos sanitarios y las tecnologías sanitarias puedan cumplir su función social y la población se vea beneficiada por los avances de las ciencias farmacéuticas.
5. El farmacéutico ejercerá su profesión de modo que contribuya a la dignidad, al bienestar y a la salud de los pacientes, y evitara cuantas acciones pongan en entredicho esos principios fundamentales.
6. El farmacéutico contribuirá al uso eficiente de los recursos humanos, tecnológicos, terapéuticos y económicos, y muy especialmente en lo que concierne al uso de los medicamentos y productos sanitarios sometidos al régimen de financiación pública.
7. El farmacéutico adoptara la más exigente actitud ética, incluso cuando no le sea solicitada ni requerida, en todo el proceso de

investigación, ensayo, autorización, fabricación, distribución, custodia, publicidad, dispensación y seguimiento de los medicamentos, así como en todas las facetas de su ejercicio profesional.

8. El farmacéutico mantendrá actualizados sus conocimientos científicos y técnicos en los que tiene basada su competencia profesional.

Entre los aspectos relacionados con las relaciones con el paciente encontramos:

1. Es responsabilidad del farmacéutico contribuir a la mejora de la salud y calidad de vida del paciente, promoviendo su derecho a la prevención y diagnóstico de la enfermedad y a tratamientos eficaces y seguros.
2. El farmacéutico proporcionará una información veraz y adecuada a cada paciente, no promoviendo en ningún caso, expectativas terapéuticas inadecuadas.
3. El farmacéutico y sus colaboradores están obligados al secreto profesional. El farmacéutico protegerá y salvaguardará el derecho del paciente a la confidencialidad de sus datos.
4. El farmacéutico establecerá con el paciente una comunicación personalizada que humanice y facilite el acto profesional.

Las Relaciones entre el Farmacéutico y otros profesionales sanitarios:

1. El farmacéutico cooperará con sus colegas y con otros profesionales sanitarios, actuando con respeto, lealtad e integridad en sus relaciones profesionales sea cual fuera la relación jerárquica que exista entre ellos.
2. El farmacéutico cooperará con sus colegas y otros profesionales de la salud para el beneficio del paciente y la sociedad.

3. El farmacéutico evitara prácticas, comportamientos o condiciones de trabajo que puedan perjudicar su independencia y objetividad en el correcto desarrollo de su ejercicio profesional.

Sus relaciones con la Sociedad:

1. El farmacéutico asumirá las responsabilidades que le correspondan para contribuir a la mejora de la salud de la población
2. El farmacéutico respetara las disposiciones legales y regulaciones normativas y cooperara en su modificación, cuando según su opinión científica y técnica, se contribuya a un mayor beneficio del individuo.
3. La responsabilidad y libertad personal del farmacéutico le faculta para ejercer su derecho a la objeción de conciencia respetando la libertad y el derecho a la vida y la salud del paciente.

Relación con la corporación farmacéutica:

1. El farmacéutico deberá cumplir el estatuto general de la profesión farmacéutica, estatutos del consejo autonómico, estatutos del colegio oficial de farmacéuticos al que pertenezca y otros reglamentos de régimen interior, en su caso, así como los acuerdos, disposiciones y decisiones de las asambleas generales y otros órganos de gobiernos de la organización farmacéutica colegial que se adopten dentro de sus respectivas competencias.

Relaciones con las Instituciones:

1. El farmacéutico esta obligado a velar por el prestigio de la institución donde desarrolla su labor profesional.
2. El farmacéutico a través de su corporación, tiene el deber de velar por la buena calidad de la enseñanza de la profesión farmacéutica, incluyendo los principios éticos y deontológico.

Investigación Y Docencia:

1. El farmacéutico, cuando en su ejercicio profesional desarrolle actividad docente, tiene el deber de velar por la buena calidad de enseñanza de la profesión farmacéutica, haciendo especial mención de los principios éticos y deontológico, consustanciales con la misma.

Cronograma de Ejecución:

El Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET, sé apertura con permisología del MSDS, inventario inicial formalmente en Enero de 2005, como regente de la Institución, y al estar realizando un post grado en el área de gerencia, me planteo entre mis objetivos realizar un manual de organización normas y procedimientos para el servicio, entre los pasos que existen para poder realizarlo, y evaluando los aspectos que se están tomando en cuenta para la realización del mismo encontramos:

1. Describir los procesos que se realizan en el servicio, acoplándonos a las restricciones y salvedades dictadas por el MSDS al otorgar la permisología
2. Identificar los requerimientos actuales y primordiales de la Clínica IDET para el Servicio Farmacéutico Hospitalario, recordando que son estos requerimientos los que van a dictar en gran parte la razón de ser del servicio.
3. Precisar, en base a estos procesos, el personal requerido (cantidad), y sus funciones en base al proceso
4. Transcripción y elaboración como tal del manual (recopilación, organización y transcripción de la información)
5. Presentación e implantación del manual dentro del servicio.

CAPITULO IV

Diseño del Manual de Organización Normas y Procedimientos para el Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET.

El servicio farmacéutico hospitalario IDET, adaptándose a los requerimientos legales exigidos por el M.S.D.S. para la instalación y funcionamiento de un servicio farmacéutico que controle, supervise, dispense y garantice la custodia, y administración de los medicamentos dentro de la institución, comienza a funcionar en Diciembre de 2004, dentro de las instalaciones de la Clínica IDET (Instituto Diagnostico Examen y Tratamiento), donde se prestara los servicios de atención a pacientes hospitalizados, dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios post-consulta, con convenios de sus compañías aseguradoras, y ante las autoridades legales llevar el control de los medicamentos que dentro de sus instalaciones existan, para lo cual contara con un sistema de informática (SAINT), que permita realizar compras, ingresando los medicamentos física y virtualmente, despachos a pacientes (salidas), control de lotes y fechas de vencimiento de los mismos, estadísticas de los movimientos mensuales de los mismos, así como posibilidad de realizar auditorias de inventario cada semestre, a fin de controlar existencias, vencidos, movimientos, diagnósticos de compra, entre otras, para así lograr su correcto funcionamiento y orden.

El servicio Farmacéutico Hospitalario IDET como garante de la custodia y prestación del servicio farmacéutico dentro de la clínica se plantea como Misión:

Consolidarse técnica y científicamente como el servicio de la clínica corporativa con el mejor sistema de distribución de drogas y medicamentos, destacándose de las grandes clínicas con un equipo integral que permita la optima prestación del servicio bajo las condiciones requeridas de seguridad, higiene y eficacia.

Su Visión por lo tanto es:

Crear un departamento exclusivo en la Clínica IDET encargado de la prestación de los servicios farmacéuticos de excelencia, contando con un personal altamente capacitado, entrenado y sometido a actualizaciones continuas que garanticen su eficiencia, objetividad y veracidad en la prestación del servicio.

Para lograr esto, debe basarse en ciertos valores, a saber:

- Responsabilidad
- Comunicación
- Conocimiento
- Apoyo Tecnológico
- Soporte Científico
- Calidad de Servicio

Obviamente este servicio como un ente que debe de funcionar de forma continua y acorde a las necesidades de la Clínica se plantea los siguientes Objetivos, que lo ayuden a garantizar su óptimo funcionamiento.

Objetivo General:

- Garantizar un sistema de distribución de drogas y medicamentos dentro de Clínica IDET, logrando una rápida y segura administración de la terapia indicada a los pacientes, ya sea de forma ambulatoria o interna, así como la custodia de los mismos dentro de la Institución.

Objetivos Específicos:

- Diseñar el mejor sistema de funcionamiento del servicio farmacéutico para garantizar una optima fármaco-terapéutica en nuestros pacientes.
- Integrar patrones a seguir para el control de la distribución de medicamentos logrando así la efectividad del farmacéutico dentro del servicio.

- Garantizar la presencia del farmacéutico para la asesoría a paciente a fin de evitar riesgos por automedicación.
- Coordinar la capacitación del personal que ejerce funciones de Farmacéutico, Técnicos Farmacéuticos y Auxiliares de farmacia en todos los niveles del sistema para el óptimo servicio farmacéutico.

Permisología del Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET:

La ley establece diferentes tipos de establecimientos farmacéuticos, a saber:

- Farmacia Comercial: es un tipo de establecimiento que expende medicamentos, material médico quirúrgico, equipos médicos, al público, bajo la modalidad de transacciones comerciales (intercambio de mercancía por dinero).
- Farmacia Hospitalaria: en este campo se dispensan medicamentos, material médico quirúrgico y equipos a pacientes ingresados dentro de la institución hospitalaria, bien sea en el área de emergencia, quirófano u hospitalización, en diferentes modalidades, que vienen dadas por la infraestructura y necesidades de la institución, número de camas y áreas que se satisfacen, en donde, existen ocasiones que se dispensa en forma de dosis unitaria y se cuenta con la Unidad de Mezclas, a fin de facilitar el trabajo de preparación de los medicamentos garantizando la misma, bajo procesos establecidos.

En base al marco legal de la ley del ejercicio de la farmacia y de la ley de medicamentos, todas las instituciones de salud, públicas o privadas deben manejar un servicio farmacéutico que cubra sus necesidades, dependiendo del tipo de establecimiento, tanto público o privado, según su número de camas, nivel de asistencia, que tiene que ver con las especialidades que se cubren, en todo centro hospitalario se requiere de un farmacéutico que garantice la correcta adquisición, almacenamiento y dispensación de los medicamentos a los pacientes tanto hospitalizados, como post consulta. Según el nivel de cada Institución pueden o no manejar uno o todos los

elementos incluidos en la farmacia hospitalaria, a saber *Farmacia Asistencial*, que funciona con despachos a pacientes hospitalizados en la presentación original del producto, sin ser alterada la presentación, *Unidad de Mezclas Intravenosas*, donde se preparan los medicamentos a ser administrados por vía parenteral y *Dosis Unitaria*, en donde se almacenan y despachan los medicamentos en forma de dosis únicas, según indicaciones medicas por 24 horas a cada paciente.

Nos encontramos en una Institución de medicina corporativa que por su tamaño, área de hospitalización, quirófano, tipo de intervenciones realizadas, cobertura, requiere la presencia de una **Farmacia Asistencial**, donde el farmacéutico, dentro de sus funciones y responsabilidades, controla, distribuye, dispensa, medicamentos dentro de la institución en su empaque original. Se atienden las necesidades de la Institución pero por condiciones de nivel de la institución, numero de camas, entre otras, no ameritan la existencia de Unidades de Dosis Unitarias o Mezclas Intravenosas. El Farmacéutico debe dirigir el comité de farmacovigilancia, participa en el comité farmacoterapeutico con la finalidad de obtener un uso racional de los medicamentos y una optimización de los inventarios (Farmacéutico Regente Integral), que a medida de que los planes existentes se aprueben se requerirá de su ampliación, incluyendo los servicios de unidad de mezclas intravenosas y unidad de dosis unitaria, que permita una mejor atención y dosificación de los pacientes hospitalizados y una optimización de los procesos, para garantizar la optima farmacoterapia de los pacientes.

Antes de definir las normas y procedimientos del servicio es importante aclarar ciertos aspectos que contribuyan a la mejor comprensión de los mismos, los cuales se detallan a continuación:

- **Atención Farmacéutica:** Componente de la práctica farmacéutica que implica la directa interacción del farmacéutico con el paciente, con

el propósito de atender sus necesidades relacionadas con los medicamentos y demás productos terapéuticos.

- **Proceso de Atención Farmacéutica:**

1. Recolección de Datos: datos personales, estado de salud.
2. Evaluación de la Información: análisis información suministrada por el paciente.
3. Formulación de un Plan: recomendar, armar, dispensar tratamiento farmacológico.
4. Implementación del Plan: Implantar tratamiento, explicar y asegurarse que el paciente lo haya comprendido.
5. Control y Seguimiento del Plan: tratamientos crónicos.

¿Porque los farmacéuticos y Atención Farmacéutica?

La farmacia esta bien posicionada para asumir nuevos servicios y papeles asistenciales a medida que el sistema de atención sanitaria continúa cambiando y expandiéndose. Existen fuertes evidencias de que los servicios de farmacia clínica agregan valor a la atención del paciente y reducen los costos de utilización de los servicios de atención sanitaria.

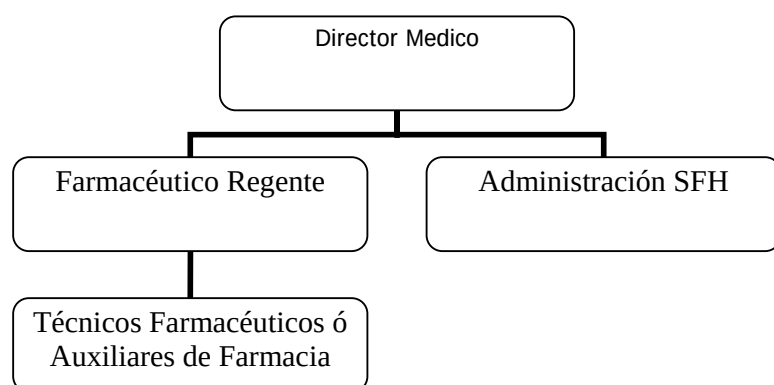
- **Tipos de Tratamientos Farmacológicos:**

1. Tratamientos Ambulatorios: pacientes que salen de consulta y necesitan la dispensación de los medicamentos indicados por médicos tratantes. Suelen ser de dos tipos: crónicos y agudos.
 - Los Crónicos: son los tratamientos prolongados, en otras palabras, el paciente los va a requerir por un tiempo ilimitado.
 - Los Agudos: son los tratamientos que va a requerir el paciente por una razón específica en ese momento.
2. Tratamiento a Pacientes Hospitalizados: pueden ser orales y parenterales, los orales son todos aquellos que son suministrados por

vía oral y los parenterales son los suministrados ya sea por vía intramuscular, intravenosa, subcutánea, entre otras, es decir a través de inyecciones.

- 3. Tratamiento Quirúrgico: son todos aquellos medicamentos suministrados al paciente antes y durante la intervención quirúrgica, los mismos se encuentran en el área.

❖ **Organigrama Interno del Servicio Farmacéutico Hospitalario IDET:**



Director Medico: Dentro del esquema de farmacia, el Director Medico es la persona contacto entre el directorio medico, enfermeras y personal de salud de la institución y el área de farmacia, quien va a garantizar que el farmacéutico forme parte de todas las decisiones que dentro de su competencia debe tener, como son la requisición de los medicamentos, establecer petitorios a fin de cumplir con las exigencias que cada especialidad requiere, entre otras en constante comunicación con el, para que todos los procesos fluyan por un mismo canal.

Por otra parte el Director Medico establece procesos de trabajo, mecanismos de control para las diferentes áreas que requieran de Stocks fijos de medicamentos, los cuales son fijados entre el farmacéutico y el director medico, según estudios estadísticos de consumo de medicamentos de amplia rotación y el tipo de área de la cual se esta trabajando.

En conjunto con el farmacéutico, realiza auditorias donde compruebe el correcto funcionamiento de la farmacia.

Supervisión directa sobre el farmacéutico regente de los procesos, toma de decisiones, en base a situaciones que se presenten dentro de la institución, ampliación de servicios a medida del crecimiento institucional.

Farmacéutico Regente: el farmacéutico es la figura que representa el servicio, y en nuestro caso también a la institución frente al M.S.D.S., por ende, de él depende el correcto funcionamiento del mismo, y es el quien en base a sus conocimientos establece los parámetros que deben seguirse para garantizar el óptimo funcionamiento del mismo, acoplándose no solo a sus conocimientos científicos del área, sino a la permisología emitida por el M.S.D.S.

Además de realizar sus funciones dentro del servicio, debe dentro de la institución establecer:

- Comité de Fármaco-vigilancia: la farmacovigilancia es una actividad de la farmacología (ciencia que se encarga del estudio de los medicamentos), que se encarga de la recolección, registro y análisis de las RAM (reacciones adversas de los medicamentos), todo profesional del área de la salud, debe conocer las RAM de los fármacos que prescriben, dispensan y administran, por lo tanto, el farmacéutico debe de mantenerse al día e informar a sus colegas del área de la salud dentro de la institución, supervisar el uso racional de los medicamentos dentro de la institución, regular el uso de los medicamentos y sus posibles interacciones con la terapéutica empleada en los pacientes, mantenerse al día sobre los boletines que emite el M.S.D.S. y los entes encargados de controlar los medicamentos.
- Interrelación Medico- Farmacéutico para establecer en caso de necesidad la fármaco-terapéutica a seguir para algún paciente, sustitución de medicamentos por fallas, genéricos, copias, etc.

- Distribuir el Inventario de los medicamentos existentes a todo el Directorio Medico, tanto para que exista la correcta rotación de los mismos, como también para que el petitorio sea modificado a su conveniencia de modo continuo.

Funciones del Personal de Farmacia

1. Farmacéutico Regente:

- Control de Inventario: Consiste en revisar la existencia de los medicamentos, su aproximación al punto mínimo, y verificación del listado de fallas, antes de realizar los pedidos, así como establecer los puntos máximos y mínimos según la rotación de los productos, al inventario existente.

Inventario: no solo consiste en el termino asignado a la mercancía existente, sino al proceso que se realiza para controlar las salidas y entradas de la misma a los almacenes, que actualmente se realiza con apoyo de sistemas de informática, como son SAINT, Promo Objects, entre otros, sino que debe también ser realizado de forma manual con formatos diseñados para tal fin (ver anexos).

Por otra parte refiriéndonos al inventario, el M.S.D.S. establece mecanismos de control de los medicamentos dentro de los establecimientos farmacéuticos, en el área que nos compete, según Gaceta Oficial de fecha 23 de junio de 2004, se señala que:

Artículo 14: La recepción es una operación que debe manejarse verificando que lo entregado por el proveedor se corresponda plenamente con lo pedido:

- Nombre del producto
- Numero de lote
- Fecha de expiración
- Cantidad recibida
- Numero de bultos

- Condiciones externas (sin abolladuras, limpios, cerrados e identificados)

Artículo 19: El proceso de almacenamiento cumplirá con las siguientes condiciones:

- a. Debe realizarse en áreas separadas e identificadas de acuerdo a su situación en el almacén: recepción, psicotrópicos, estupefacientes, refrigerada, entre otras.
- b. Todas las operaciones del almacén deben quedar registradas y el responsable del almacén debe mantener los registros en lugar seguro y accesible.
- c. Debe de disponerse de un cuarto frío o equipo de refrigeraciones adecuadas para el almacenamiento de vacunas y otros productos biológicos o farmacéuticos que así lo requieran.
- d. Debe haber una persona responsable de las áreas y equipos y realizarse un control diario de las mismas

Artículo 20: El despacho y distribución de los productos farmacéuticos:

- a. Debe realizarse cumpliendo el sistema de rotación FEFO (lo que expira primero, sale primero)
 - b. Deben realizarse aplicando Procedimientos Operativos Estándar (POEs) vigentes, que incluyan: manejo de ordenes de despacho, ordenes de distribución (áreas internas de la clínica) y cualquier otra actividad relevante.
- Coordinar al Personal del Servicio: Consiste en:
 - ❖ Verificar que todos los procesos se cumplan
 - ❖ Impartir conocimientos acerca de las funciones de cada uno, procedimientos a cumplir y cronograma de trabajo
 - ❖ Realizar talleres al personal para mejorar el cumplimiento de las funciones
 - ❖ Solicitar evaluaciones, informes, apreciaciones, novedades, etc., continuas de las actividades que se

realizan, o que sucedan en alguna de las áreas o con algún paciente, a fin de solventarlas a tiempo.

- Supervisión del correcto funcionamiento del servicio: Implica mantener al día los procesos, verificar que el trabajo se realice, que las normas se respeten.
- Mantenimiento del orden y limpieza del área: implica mantener el área de trabajo limpia, las condiciones higiénicas necesarias para el área donde nos encontramos.
- Manejo de Drogas y Estupefacientes: Estas drogas son responsabilidad única y deben estar bajo la custodia del farmacéutico e implica:
 - ❖ Controlar la rotación de este tipo de productos
 - ❖ Realizar los pedidos mensuales a droguería
 - ❖ Controlar su expedición con Recipe Verificando su veracidad, o con los formatos destinados para tal fin según sea el caso.
 - ❖ Realizar y enviar los primeros 5 días de cada mes la relación de estos medicamentos al M.S.D.S.
 - ❖ Llevar el Control de estos medicamentos en los libros destinados para tal fin al día
 - ❖ Mantener bajo las condiciones adecuadas y la debida custodia los medicamentos dentro del servicio
- Asesoría al Personal Interno de la clínica sobre los medicamentos disponibles en el servicio, sus posibles sustituciones, entre otras: para lo cual es necesario:
 - ❖ Mantener al día los listados de los medicamentos disponibles en el servicio, así como sus copias y/o genéricos
 - ❖ Comunicación semanal con el directorio medico a fin de mantener el petitorio medico actualizado, para

evitar los estancamientos de los productos y garantizar su rotación.

- Coordinación y Supervisión de los stocks de las diferentes áreas de la clínica, así como de las indicaciones medicas de pacientes hospitalizados: para lo cual se debe:
 - ❖ Verificar el conteo de los stocks realizado por los técnicos, y según los listados asignados para cada área, determinar la cantidad a reponer de lo faltante, verificando la justificación de los mismos.
 - ❖ Semanalmente acompañar a los técnicos a realizar el conteo de los stocks.
 - ❖ Para las indicaciones medicas, si el farmacéutico no es quien toma las indicaciones, dentro del cronograma de trabajo una función principal es bajar al área de hospitalización y verificar las indicaciones medicas contra el perfil farmacoterapeutico y verificar que las indicaciones estén correctas y se encuentren en el área, así como también antes de que un tratamiento baje al área de hospitalización u observación, debe ser revisado por el farmacéutico dentro del servicio.
- Capacitación continúa de los procesos internos al personal: Mantener actualizado al personal de cualquier cambio, impartir y verificar que los procesos sean entendidos por el personal y mejorar cada día, a fin de lograr la optimización del servicio.
- Atención a Pacientes por ventanilla, Pacientes Hospitalizados, con control de sus indicaciones y Consultas o Asesorias con el Personal Medico
- Atención a Visitadores Médicos: informar el funcionamiento de la farmacia, escuchar sus propuestas de mercadeo de productos, llegar a acuerdos, entre otras.

Por lo Tanto el Farmacéutico:

- Describe y Supervisa las Funciones de todo el personal del servicio
- Resuelve los problemas de los pacientes con su farmacoterapeutica, ya sea ambulatorias o internas
- Responde consultas de los pacientes sobre dudas de su farmacoterapeutica
- Dirige y evalúa los nuevos servicios profesionales ofrecidos (información de los medicamentos, sus genéricos, copias, similares, etc.
- Realiza el control final de las prescripciones medicas(revisión de perfil farmacoterapeutico contra historias) a los pacientes tanto hospitalizados, como ambulatorios, y evalúa la rotación de productos del inventario
- Controla de los stocks de las diferentes áreas del quirófano, hospitalización, observación y cirugía menor
- Maneja de Drogas Controladas (psicotrópicos, y estupefacientes), sus libros, relación y todo lo establecido por la ley
- Vela por el almacenamiento optimo y custodia de todos los productos existentes en el servicio
- Informa a su Supervisor Directo (Director Medico) cualquier eventualidad y en conjunto tomar medidas para solventarlas, ya se de medicamentos agotados, informe de situaciones internas de la clínica, entre otras.
- Maneja y Controla el Inventario (rotación, fallas, pedidos, etc.)
- Apoya al área Administrativa en ciertas funciones

2. Técnicos Farmacéuticos (Auxiliares):

- Preparar según plan quirúrgico, Bajar a las áreas según plan quirúrgico, los kits de las cirugías por día, con su respectiva nota de

entrega, con todos los datos necesarios: Se solicita al área de admisión los planes quirúrgicos a diario, posterior a esto se imprimen los formatos de los kits(material necesario para cada cirugía, según su tipo y requerimientos médicos) y se arman en las cestas destinadas para tal fin, se anexa la hoja formato, indicando nombre paciente, C.I. fecha y hora de la intervención, y se dejan preparados para el día siguiente, a diario se bajan 30 minutos antes de cada cirugía según plan quirúrgico.

- Atención a Pacientes por Ventanilla: los pacientes que vienen por ventanilla son pacientes ambulatorios que salen de consulta, y sin transacción comercial retiran los medicamentos indicados por el medico.
 - ❖ Se recibe cordialmente al paciente
 - ❖ Se le solicitan los recaudos necesarios para la entrega de medicamentos según la empresa por donde vengan:
 - MINFRA, CANTV, MIJ y empresas que no tienen convenio de medicamentos, solo deben llenar la planilla de entrega de medicamentos, esperar su factura, cancelar por caja de Clínica IDET y regresar con ticket sellado para retirar sus medicamentos.
 - Seguros Carabobo, Seguros Venezuela, GEH, Fundación Celarg y todas aquellas que si tengan convenio de entrega de medicamentos, deben traer como requisitos principales el informe medico, el recipe, los datos completos del titular de la póliza y del paciente, llenar la planilla de entrega de medicamentos y retirarlos, la factura se pasa al departamento de facturación.
- Atención de las necesidades de las áreas de hospitalización, quirófano, observación, cirugía menor, de la clínica, en el momento que se presenten y según cronograma establecido:

❖ En el momento que se presentan:

Del área de Hospitalización y Quirófano pueden necesitar cosas que no se encuentran en el stock, o que estando no hayan en el momento, las cuales al momento de necesitarse deben suministrarse inmediatamente, o de igual forma, se requieren suministros para las cirugías extras, que no se encuentran detallados en el formato, que de igual forma deben ser atendidos inmediatamente.

1. Se recibe la llamada
2. Se recopila la Información (área, paciente, cantidad)
3. Se suministra lo solicitado

El personal debe llenar una hoja de solicitud que debe estar firmada por quien solicita el material, por el coordinador del área y por el farmacéutico regente, para poder ser suministrado (en caso de emergencia los requerimientos se anotan en la hoja de los kits de los pacientes)

En Hospitalización, a los pacientes ambulatorios, cuando requieran un medicamento, antes de suministrarlo se verifica empresa aseguradora, para ver si estos tratamientos post operatorios están cubiertos por su póliza, y al momento de suministrarlos se hace con una nota de entrega como a cualquier paciente ingresado en el área de hospitalización.

❖ Según Cronograma:

Los diferentes stocks de la clínica, se revisan 2 veces por semana, donde:

1. Se realiza el inventario según la cantidad propuesta
2. Se verifica según lo contado, la cantidad a reponer (la diferencia entre lo contado y lo propuesto)
3. Se arma la reposición (colocar lo faltante en una cesta) y se realiza nota de entrega de reposición de stock por área
4. Se repone a cada área, quien entrega debe verificar con quien recibe todo el material, y quien recibe debe firmar la nota de entrega.

Todos los pacientes Ingresados en el área de hospitalización, reciben tratamiento para un periodo de 24 horas, que se les suministra al momento de verificar las indicaciones medicas en el área, y sus historias, contra tratamiento suministrado es verificado por el farmacéutico regente, además los pacientes que permanecen mas de 24 horas ingresados, por cronograma a la hora fijada se le vuelven a suministrar los medicamentos, previa verificación de que no exista algún cambio en la historia. El farmacéutico verifica todos los tratamientos a diario según cronograma, tanto su perfil como su tratamiento y datos de interés en la historia.

- Recepción de Pedidos:
 1. Se revisa contra factura el pedido que llega
 2. Se revisa las condiciones de los productos, fechas de vencimiento, cantidad, etc.
 3. Se acomodan los medicamentos o suministros en su respectivo lugar
 4. Se pasa la factura al área administrativa para cargar la compra al sistema
- Control de Fallas en suministros y medicamentos

Al momento de expender un medicamento o suministrarlo al área de Hospitalización, Quirófano u otra de la institución, y ver que se esta acercando al punto mínimo establecido, el mismo debe ser anotado en la hoja de fallas para poder pedirlo, esta hoja es revisada por el farmacéutico regente y pasada al área administrativa para proceder a realizar el pedido a la droguería, de la misma manera se realiza con los suministros.

- Control y Reposición de los diferentes Stocks de la Clínica

Según el cronograma de trabajo establecido, los stocks de las áreas de la clínica se cuentan 2 veces por semana, y luego lo faltante debe ser repuesto el mismo día del conteo.

El Conteo:

1. Se verifica según el listado propuesto lo que hay

2. La diferencia que existe entre lo contado y el listado propuesto es la cantidad que se debe reponer

La Reposición:

1. Se prepara la cesta con el material que hay que reponer
 2. Se elabora la nota de entrega (reposición de Stock) y se lleva a la respectiva área.
 3. El personal de enfermería que recibe debe contar junto con el técnico, y firmar la nota de entrega.
- Apoyar al área administrativa, en ciertas funciones:
 1. Facturar recípes de pacientes asegurados, para pasarlos al área de facturación con su relación correspondiente a diario.
 2. Ordenar dicha facturación por empresas y llevarla al área de facturación
 3. Facturar pacientes de MINFRA, CANTV, MIJ y otros internos de la clínica que cancelan en efectivo y explicarles el procedimiento a seguir:
 - a. Con su ticket se dirigen a caja de Clínica IDET
 - b. Cancelan la factura, que va a ser sellada por la caja
 - c. Traen el Ticket y Nota de entrega sellada
 - d. Se les entrega los medicamentos con su factura, y se guarda la nota de entrega sellada en los movimientos del día, para luego ser archivados.

* Al momento de que algún paciente tenga alguna duda en cuanto a su tratamiento, que no pueda ser resuelta por los técnicos (sustitución de medicamentos por genéricos o copias, dudas de cómo cumplir las indicaciones medicas, sustitución de medicamentos de diferentes principios activos, misma indicación, bajo supervisión y autorización de medico tratante, entre otras), debe solicitarse la ayuda del farmacéutico.

Por lo tanto, los técnicos farmacéuticos se encargan de:

- Entrega de medicamentos, cumpliendo los requisitos establecidos a los pacientes por ventanilla
- Guiar hacia el farmacéutico aquellos pacientes que requieran alguna información sobre su farmacoterapéutica, que ellos no puedan resolver
- Recibir los pedidos, verificarlo contra factura y pasar al área administrativa la compra para su inclusión en el sistema
- Organizar y Almacenar los medicamentos dentro del almacén, así como periódicamente verificar sus fechas de vencimiento
- Contar, Reponer los stocks de las diferentes área de la clínica según lo establecido en el cronograma de trabajo
- Suministrar tratamiento a pacientes hospitalizados previa supervisión por el farmacéutico
- Mantenimiento de la limpieza y orden del área de trabajo
- Reporte de fallas de medicamentos y suministros previo a llegar al punto cero del inventario

3. Personal Administrativo:

1. Organizar papelería de la farmacia: tanto archivos, formatos de trabajo, cuentas por pagar y cobrar, memos internos del servicio y de la clínica.
2. Control de la Facturación diaria: realizar la relación que se envía a facturación con copia, archivar los movimientos en efectivos, archivar y llevar control de las cuentas por cobrar de los empleados y médicos de la institución, llevar al día las cuentas del servicio, bancos, pagos a proveedores.
3. Control de Gastos, tanto por pedidos, como por gastos emergentes: control de la caja chica.

4. Realizar pedidos, previa comunicación con el farmacéutico del listado de fallas en el inventario.
5. Responder preguntas sobre los servicios que ofrece la farmacia tanto a los usuarios como a los médicos: atención de proveedores personalmente o por teléfono, estudio de cotizaciones y selección de proveedores, asegurarse de que todos los requerimientos sean cumplidos a tiempo.
6. Mantener petitorio medico al día: listado de todo lo existente en el servicio que debe ser enviado a los médicos quincenal o mensualmente para garantizar la rotación de los productos.
7. Planificación en conjunto con el farmacéutico de los inventarios que deben ser realizados semestralmente.

Flujogramas de Trabajo:

a. Pacientes Asegurados:

PACIENTE SALE DE CONSULTA CON MEDICO TRATANTE



PACIENTE CON RECIPE MEDICO, INDICACIONES E INFORME, SE DIRIGE AL SERVICIO FARMACÉUTICO HOSPITALARIO INTERNO.



EN EL SERVICIO, SE LE SOLICITA LOS DATOS AL PACIENTE, INDICACIONES, SE LE PREPARA EL TRATAMIENTO, POR SISTEMA SE REALIZA CONTROL DE ENTREGA QUE EL PACIENTE FIRMA, Y POSTERIORMENTE SE PASA AL DPTO DE FACTURACION.



EN CASO DE PERTENECER A MINFRA O CANTV, SE LE FACTURA LOS MEDICAMENTOS QUE CANCELARAN EN CAJA DE LA CLINICA CON UN 30% DE DESCUENTO, MANTENIENDO LOS PASOS ANTERIORES.

b. Médicos, Empleados, Personal del Servicio

SOLICITAN EN EL SERVICIO LOS MEDICAMENTOS QUE REQUIERA.



SE LE REALIZA LA FACTURA, QUE CANCELARA EN CAJA DE LA CLINICA, CON UN 30% DE DESCUENTO

c. Pacientes Hospitalizados. Medicamentos.

PACIENTE INGRESA AL AREA DE HOSPITALIZACION, EL MEDICO REALIZA LAS INDICACIONES MEDICAS Y EL PERSONAL AVISA AL SERVICIO FARMACEUTICO QUE EL PACIENTE INGRESO



EL PERSONAL DEL SFH, BAJA AL AREA Y PASA LAS INDICACIONES AL PERFIL FARMACOTERAPEUTICO



SE LE PREPARA AL PACIENTE EL TRATAMIENTO POR 24 HORAS. SE LE ELABORA LA NOTA DE ENTREGA Y SE LE BAJA AL AREA, IDENTIFICANDO SU GAVETA CON NOMBRE Y HABITACION Y LA ENFERMERA QUE RECIBE DEBE FIRMAR LA NOTA DE ENTREGA



EL FARMACEUTICO FACTURARA AL FINAL DEL DIA Y LO PASARA AL MOMENTO DEL ALTA AL AREA DE ADMISION, Y POSTERIORMENTE A FACTURACION.

d. Pacientes Hospitalizados. Suministros

EL PACIENTE ANTES DE INGRESAR AL ÁREA PARA SER INTERVENIDO INGRESA AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN, Y PARA SER PREPARADO, REQUIERE DE UN KIT DE INGRESO, QUE DEBE SER BAJADO AL ÁREA A PRIMERA HORA DEL DÍA, SEGÚN LOS PLANES QUIRÚRGICOS.



CUANDO EL PACIENTE INGRESA A HOSPITALIZACIÓN, POSTERIOR A UNA INTERVENCIÓN O POR TRATAMIENTO, ADEMÁS DEL KIT DE INGRESO, REQUIERE EL KIT DE PACIENTE, QUE SE SUMINISTRA UNA VEZ CONFIRMADO EL INGRESO A HOSPITALIZACIÓN



TODO SUMINISTRO QUE REQUIERA EL PACIENTE DEBE SER NOTIFICADO POR LAS ENFERMERAS, Y SUMINISTRADO CON NOTA DE ENTREGA PARA SU POSTERIOR FACTURACIÓN. ESTOS DEBEN ESTAR NOTIFICADOS, Y APROBADOS POR EL SUPERVISOR DEL ÁREA.

e. Control y Reposición de Stocks de las áreas.

El personal de cada área tendrá a su disposición los formatos de solicitud de material y medicamentos, que deben llenar, llevar al supervisor del área, y posterior a la aprobación pasarlo a la farmacia para ser dispensado.

El conteo y reposición de los stocks se hará según el cronograma de actividades 2 veces por semana (martes y viernes) salvo que exista una amplia rotación de pacientes y se requiera un conteo “especial”.

La reposición de medicamentos, así como de suturas se hará con la entrega de las cáscaras abiertas de los mismos.

Los medicamentos sacados del stock por emergencias, deben ser notificados por escrito, además de la devolución de las cáscaras, con nombre paciente, C.I. y empresa por la que vienen, firmado por la enfermera de guardia.

Manejo de Suministros.

1. Área Quirófano:

- Se llevan al área los Kits de cirugía según tipo de intervención, por plan quirúrgico diario, por horario.
- Los lunes de cada semana se llevan los Kits de lencería para el personal del área por semana.
- A Diario según plan quirúrgico se prepara y se llevan los Kits de lencería para cirujanos.
- Al final del día se buscan y realizan las devoluciones diarias de los Kits.
- Se procede a la facturación de los consumos de cada paciente.

2. Área Hospitalización:

- A primera hora según el plan quirúrgico se llevan al área los Kits de ingreso a pacientes.
- Si el paciente va a quedar hospitalizado, al momento de la salida de quirófano, cuando se va a leer las indicaciones médicas se lleva el kit de ingreso o kit de cama para el paciente.
- Los materiales para curas de pacientes, se llevan al área posterior a la solicitud realizada por el personal de enfermería bajo el proceso descrito.

3. Stocks:

Las áreas que poseen stocks de suministros dentro de la clínica son:

- Cirugía Menor:
- Dermatología, SM2
- Observación
- Hospitalización
- Quirófano

Los mismos serán revisados y abastecidos 2 veces por semana y los casos eventuales se procesan por solicitudes, firmadas y aprobadas por supervisor del área.

Manejo de Medicamentos.

1. Área Hospitalización:

- Pacientes Hospitalizados: según indicaciones medicas, tratamiento por 24h.
- Pacientes Ambulatorios: según indicación medica, dosis exacta STAT.
- Stock: control de los mismos según cronograma, a menos que exista una eventualidad.

2. Área Quirófano:

- Stock de Medicamentos controlado según cronograma.
- Kits de anestesia semanales, controlados bajo ese esquema, a menos que ocurra eventualidad

3. Área Observación:

- Según indicación medica, suministrar al paciente la dosis que prescribe STAT

4. Pacientes Ambulatorios (que salen de consulta):

- Previa evaluación y presentación de los requisitos otorgar dosis de inicio de los tratamientos.

PD: todo paciente hospitalizado que tenga tratamiento vía oral, al momento del alta se lleva el restante, no se devuelve al servicio.

Cronograma de Trabajo.

HORA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
7:00am	Llevar al área de Hp los Kits de Pacientes	Llevar al área de Hp los Kits de Pacientes	Llevar al área de Hp los Kits de Pacientes	Llevar al área de Hp los Kits de Pacientes	Llevar al área de Hp los Kits de Pacientes
Transcurso de la Mañana		Contar los Stocks de las áreas de la Clínica			Contar los Stocks de las áreas de la Clínica
11:30am	Preparar según plan quirúrgicos Kits Cirugías día siguiente	Preparar según plan quirúrgicos Kits Cirugías día siguiente	Preparar según plan quirúrgicos Kits Cirugías día siguiente	Preparar según plan quirúrgicos Kits Cirugías día siguiente	Preparar según plan quirúrgicos Kits Cirugías día siguiente
3:30pm	Verificación de Historias y Reparto de Tratamiento a Pacientes Hospitalizado	Verificación de Historias y Reparto de Tratamiento a Pacientes Hospitalizado	Verificación de Historias y Reparto de Tratamiento a Pacientes Hospitalizado	Verificación de Historias y Reparto de Tratamiento a Pacientes Hospitalizado	Verificación de Historias y Reparto de Tratamiento a Pacientes Hospitalizado
4:30pm	Verificación de los kits de las cirugías según el plan quirúrgico	Verificación de los kits de las cirugías según el plan quirúrgico	Verificación de los kits de las cirugías según el plan quirúrgico	Verificación de los kits de las cirugías según el plan quirúrgico	Verificación de los kits de las cirugías según el plan quirúrgico
7:00pm ó 7:00am	Imprimir Reporte de Facturación	Imprimir Reporte de Facturación	Imprimir Reporte de Facturación	Imprimir Reporte de Facturación	Imprimir Reporte de Facturación

Proceso de notificación de Fallas.

1. Se anota en el formato de fallas los medicamentos que vayan llegando al mínimo y se pasa el formato al terminar cada turno al farmacéutico, para que este al final del día verifique y los apruebe
2. El farmacéutico pasa al área administrativa el resumen de los formatos para que se realice el pedido.

Normas de Higiene dentro del área de trabajo.

1. Uniforme Limpio y en Buena Presencia.
2. Cabello Recogido y acomodado.
3. Uñas limpias con esmaltes no Fuertes o base transparente.
4. Zapatos Deportivos
5. Cara Limpia sin exceso de maquillaje.
6. Es de carácter obligatorio:
 - Tener Buena Presencia.
 - Disposición de atender al público.
 - Paciencia y buen trato con el personal interno y externo que labora en conjunto con el servicio.

Glosario

Estas abreviaturas son utilizadas en las indicaciones de pacientes hospitalizados y ambulatorios y nos ayudan a saber la cantidad diaria de medicamentos a utilizar por cada paciente:

STAT: en el momento indicado. YA.

SOS: en caso de, que puede ser fiebre, dolor, hipertensión, vómitos, nauseas, etc.

OD: orden diaria, cada 24 Horas, 1 vez al día

BID: dos veces al día, cada 12 Horas

TID: tres veces al día, cada 8 horas

QID: cuatro veces al día, cada 6 horas

IV / EV: vía Intravenosa

IM: vía intramuscular

SC: vía Subcutánea

VO: vía Oral

SL: sublingual

Existen otras vías de administración de tratamientos que son:

Tópica: Rectal, Vaginal, Intraocular, Otica, Nasal, Gargarismos

Que también pueden ser utilizadas en las indicaciones.

CAPITULO V

5.1 Evaluación del Proyecto

Para determinar si el proyecto tuvo éxito debemos verificar si los objetivos del mismo fueron cumplidos y en que porcentaje determinan el éxito a futuro de su implantación.

Se identifico el tipo de permisología establecida por el M.S.D.S para implantar el servicio farmacéutico interno de la institución que en base a las necesidades de la misma, ya descritos en la investigación, sus dimensiones y características se decide instalar una Farmacia Asistencial con despacho a pacientes hospitalizados, surtir áreas internas y entrega de medicamentos a pacientes post-consulta, previo cumplimiento de procesos administrativos establecidos por la institución.

Según los procesos de trabajo que deben cumplirse, se identificaron las necesidades, encargados y responsabilidades del personal involucrado en la prestación del servicio, como son la descripción de cargos y funciones del Farmacéutico Regente, de los Técnicos Farmacéuticos y el Personal Administrativo, así como la importancia de la interacción entre el Director Medico de la institución y el farmacéutico regente, a fin de cumplir con la optimización del servicio.

Para verificar que el manual este permitiendo la optimización del funcionamiento del servicio se debe realizar auditorias sorpresa, donde se verifique que el personal se encuentre ubicado dentro del contexto de la institución, dentro de sus funciones y responsabilidades, y que todos los procesos sean realizados de forma correcta, a todo nivel.

A futuro, a medida que la institución amplíe sus servicios, se debe rediseñar el manual anexando los nuevos requerimientos, a fin de no quedar por debajo de los mismos y tener un servicio de óptima calidad, que cumpla con las necesidades internas y con lo establecido en el M.S.D.S.

Por lo tanto si el Manual se implanta de forma correcta, asegurándose de que llegue a todas las partes involucradas, que sea discutido, explicado, expuesto, se realizan seguimientos a fin de garantizar que sea comprendido y llevado a cabo por todas las partes involucradas, lo más probable es el éxito del proyecto, tanto a nivel organizacional, como a nivel institucional.

Bibliografía:

- Código de Ética Farmacéutica y Deontología de la Profesión Farmacéutica.
- Del Rosario Zuleyma, Peñaloza Santalla (2005) – Guía para la elaboración formal de reportes de investigación – UCAB Caracas
- Gibson- Ivancevich- Donnely – Las Organizaciones – Décima Edición Mc Graw Hill
- http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/comp/lab/banco/id_nor/infot6/iii.htm
- <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/produccion1/indice1.htm>
- Ley del Ejercicio de la Farmacia con su Reglamento. Gaceta Oficial N. 35180 del 26 de Marzo de 1993
- Rémington. (1998) Farmacia Tomo 1. Editorial Panamericana 19ª edición.
- Rémington. (1998) Farmacia Tomo 2. Editorial Panamericana 19ª edición.
- Gaceta Oficial sobre Normas de Buenas Practicas de Distribución de Medicamentos, de fecha 23 de Junio de 2004

ANEXOS

Índice de Anexos:

Formatos de Trabajo

1. Control de Inventario
2. Perfil Farmacoterapeutico
3. Devolución de Medicamentos
4. Formato de Aplicación de Sustancias Psicotrópicas y Estupefacientes
5. Nota de Entrega Medicamentos y Suministros a Pacientes Hospitalizados
6. Nota de Entrega de Medicamentos a Pacientes Ambulatorios
7. Nota de entrega de Medicamentos a Pacientes Asegurados
8. Solicitud de Medicamentos
9. Formato de Fallas
10. Reposición de Stock de Medicamentos y Suministros
11. Control de Inventario de suministros en los stocks de áreas
12. Solicitud de Suministros
13. Kit de Ingreso a Pacientes en Hospitalización
14. Kit de Anestesia x Semana
15. Kit del personal de enfermería y cirujanos
16. Kit Ejemplo de formatos kit de cirugía

Control de Inventario.

Medicamento: _____

Presentación: _____

Entradas

Fecha	Cantidad	Lote	Fecha Vencimiento

Total Entradas: _____

Salidas

Fecha	Concepto	Cantidad	Lote	Fecha de Venc.

Total Salidas _____

Existencia a: _____