



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA:

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS A
PARTIR DE UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS PROCESOS DE
LA FARMACIA DEL HOSPITAL IESS BABAHOYO”.**

Autor:

Q.F Willy Ramón Mazacón Solano

Previo a la obtención del grado académico de:
Magister en Gerencia en Servicios de Salud

Director de Tesis:
Dr. Francisco Obando

**Guayaquil – Ecuador
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Químico Farmacéutico Willy Ramón Mazacon Solano, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de Salud.**

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Francisco Obando

REVISOR(ES)

Ing. Elsie Zerda Barrera
Revisora Metodológica

Eco. Glenda Gutiérrez Candela
Revisora de Contenido

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, a los 10 días del mes de Julio del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Willy Ramón Mazacon Solano**

DECLARO QUE:

La Tesis: **Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un Diagnostico situacional de los procesos de la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 10 días del mes de Julio del año 2015

EL AUTOR

QF. Willy Ramón Mazacon Solano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Willy Ramón Mazacon Solano

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución de la **Tesis de Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de Salud** titulada: **Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un Diagnostico situacional de los procesos de la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de abril del año 2015

EL AUTOR

QF. Willy Ramón Mazacon Solano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

ANALISIS URKUND

The screenshot shows a Microsoft Word document titled "Urkund Dr. Mazacon (Modo de compatibilidad) - Microsoft Word". The document content is a plagiarism report from Urkund.com. The report includes a table of sources and a detailed analysis of the text.

Origen	Rank	Porcentaje
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	1	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	2	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	3	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	4	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	5	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	6	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	7	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	8	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	9	100%
http://www.uncu.edu.ar/.../.../...	10	100%

Detalle: El texto analizado es un fragmento de un artículo científico que discute la importancia de la atención primaria en la salud pública. El texto incluye frases como "La atención primaria es la base de un sistema de salud eficaz" y "La atención primaria es la base de un sistema de salud eficaz".

Resumen: El texto analizado es un fragmento de un artículo científico que discute la importancia de la atención primaria en la salud pública. El texto incluye frases como "La atención primaria es la base de un sistema de salud eficaz" y "La atención primaria es la base de un sistema de salud eficaz".

Palabras clave: Atención primaria, salud pública, sistema de salud.

Referencias: [Se listan varias referencias bibliográficas relacionadas con el tema de atención primaria y salud pública.]

Conclusión: El texto analizado es un fragmento de un artículo científico que discute la importancia de la atención primaria en la salud pública. El texto incluye frases como "La atención primaria es la base de un sistema de salud eficaz" y "La atención primaria es la base de un sistema de salud eficaz".

The bottom status bar of the Word application shows: "PÁGINA 1 DE 1", "0 PALABRAS", "ESPAÑOL (ECUADOR)", "A Pagar: \$ 0,15", "00:02", "ANONIMO", and the date "19-21 09/07/2015".

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por sobre todas las cosas, por ser mi guía en el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia, paz y fortaleza, para culminar con éxito una etapa más de mi vida estudiantil, y de esta forma poder brindar a la sociedad los sabios conocimientos adquiridos durante esta etapa, para el bien y el progreso del país, el de mi familia y el mío en especial.

A mis padres, a mis hermanos y a mis amigos que con su apoyo incondicional, me han enseñado que vale la pena soñar y luchar para que nuestros sueños se cristalicen sin importar el duro camino y los obstáculos que debemos atravesar, para lograr alcanzar nuestras metas.

Al Dr. Francisco Obando, por ser mi guía en la realización de este trabajo de tesis así como agradecer los sabios consejos brindados tanto como maestro y como tutor de tesis. Y a todas personas que colaboraron de cualquier manera para que este trabajo sea culminado con éxito.

QF. Willy Ramón Mazacòn Solano

DEDICATORIA

En el presente trabajo de tesis quiero dejar constancia de mi incondicional agradecimiento y dedicatoria a Dios ya que sin el este trabajo no hubiera podido realizarse y por haber sido mi guía y mi fortaleza para culminar este trabajo.

A mis padres quienes durante todo este proceso han velado por mi bienestar y por apoyarme en cada paso que doy, en especial apoyándome en mis estudios, y por estar a mi lado en todo momento, les agradezco que con beneplácito hoy sea un profesional de éxito.

Y por último quiero dedicarles este trabajo a todos los maestros que impartieron sus conocimientos en el transcurso de esta maestría, porque fueron parte con sus sabias enseñanzas de la culminación con éxito de esta tesis, gracias a todos.

QF. Willy Ramón Mazacòn Solano

INDICE GENERAL

Pág.

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	XI
RESUMEN	XII
INTRODUCCIÓN.....	14
ANTECEDENTES	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	24
OBJETIVO GENERAL	26
CAPITULO I	27
1.MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	27
1.1 TEORIA ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE SERVICIOS FARMACEUTICOS ..	27
1.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN BASE A SERVICIO DE CALIDAD.	28
1.1.2 CAMBIOS EN LOS SERVICIOS FARMACEUTICOS.....	31
1.1.3 CALIDAD EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS HOSPITALARIOS	32
1.1.4 LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS	33
1.1.5 LA ÉTICA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS.....	35
1.1.6 DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO DEL SERVICIO FARMACEUTICO.....	36
1.1.7 RESPONSABILIDADES DEL SECTOR SALUD	36
1.1.8 ¿HACIA DÓNDE VA EL CAMBIO?	36
1.2 MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	39

1.2.1 EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS.....	39
1.2.2 CONTEXTO INTERNACIONAL.....	41
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	46
1.3.1.- SERVICIO DE FARMACIA EN EL ECUADOR.....	46
1.3.2 TIPOS DE SERVICIO DE FARMACIAS EN EL PAIS.....	47
1.3.3.-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA FARMACIA.....	48
1.3.4.- CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BASICOS.....	49
1.3.5.-MEDICAMENTOS GENÉRICOS.....	50
1.3.5-BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA).....	50
1.3.6- PERSONAL.....	51
1.3.7-EQUIPOS.....	52
1.3.8.- TALENTO HUMANO.....	53
1.4. MARCO LEGAL NACIONAL.....	54
1.4.1.- POLITICAS DE SALUD.....	54
1.4.2.- ORGANIZACIÓN DE LA RED DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL ÁREA SEGÚN NORMATIVA NACIONAL.....	57
1.4.3.- SELECCIÓN Y ESTIMACIÓN DE NECESIDADES DE MEDICAMENTOS PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD.....	58
1.4.4.- PASO A SEGUIR PARA ADQUISICION DE MEDICAMENTOS.....	59
CAPITULO II	60
HOSPITAL IESS BABAHOYO: RESEÑA HISTORICA.....	60
2.2- POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	62
2.3.- MISIÓN.....	63
2.4.- VISIÓN.....	63
2.5.-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL.....	64
2.6.- SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN.....	66
CAPITULO III	68
3.-METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.1 Modalidad de Investigación.....	68
3.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	70
3.2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	70

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	71
3.4 PROCESO METODOLÓGICO SEGUIDO PARA LA VERIFICACIÓN DE RESULTADOS	74
3.5 ANÁLISIS DE DATOS	74
3.6 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	74
3.7.-CONCLUSION Y DISCUSION DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.....	90
CAPÍTULO IV	92
4. PROPUESTA DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL IESS BABAHOYO	92
4.1 PROPUESTA	92
4.2. ASPECTOS BASICOS	92
4.3 ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	97
4.4 CONTENIDO DEL MANUAL DE FUNCIONES.....	98
4.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	99
4.6 FACTIBILIDAD.	101
4.7 MATRIZ DE RIESGO	102
4.8 PRESUPUESTO.....	103
4.9 VIABILIDAD.....	103
4.10 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.	104
4.11 RESULTADOS ESPERADOS.	104
4.12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
4.12.1 CONCLUSIONES.....	105
4.12.2 RECOMENDACIONES.	107
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	109
ANEXOS	112

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	75
Tabla 2	76
Tabla 3	77
Tabla 4	78
Tabla 5	79
Tabla 6	80
Tabla 7	81
Tabla 8	82
Tabla 9	83
Tabla 10	84
Tabla 11	85
Tabla 12	86
Tabla 13	87
Tabla 14	88
Tabla 15	89

RESUMEN

Las farmacias actualmente constituyen uno de los principales pilares de toda institución en salud, es este departamento el responsable de la selección, adquisición, conservación, dispensación y distribución a los pacientes de los medicamentos prescritos. De acuerdo con sus características, se puede dividir en farmacias públicas caracterizadas por la gratuidad en la entrega de medicamentos y farmacias privadas que ofrecen medicamentos a costos variados. Este estudio analizó la situación actual administrativa de la farmacia del Hospital del IESS de Babahoyo, donde se evidenció la falta de procedimientos y delimitación de funciones del personal que allí labora; a su vez se realizó una investigación minuciosa de los parámetros que afectaban la atención a los afiliados que día a día buscan atención en salud, con el único objetivo de presentar como propuesta un plan de mejoras a los procedimientos administrativos del personal de farmacia de este Hospital.

La exploración, descripción y solución a los problemas del departamento de farmacia que aquejan a esta institución es la raíz de la actual investigación, para lo cual me he sustentado en la realización de encuestas y entrevistas, dirigidas hacia el personal directivo que labora en esta institución y hacia el personal que día a día acude en calidad de afiliados, con este estudio se logró analizar y tratar de mejorar la atención que brinda el departamento de farmacia de este nosocomio, sin embargo es de suma importancia poner interés en la puesta en práctica de la actual propuesta de mejoras administrativas, y de esta manera no solo brindar una adecuada atención a los usuarios, sino también alcanzar la calidad del servicio, cumpliendo con la planificación de los objetivos así como también con la misión y visión hospitalaria.

Palabras clave: Farmacia, plan de mejoras, procedimientos, planificación, calidad, objetivos, medicamentos, afiliados.

ABSTRACT

Pharmacies are currently one of the main pillars of health institution, this department is responsible for the selection, acquisition, storage, dispensing and distribution to patients of prescription medicines. According to its characteristics, can be divided into public pharmacies characterized by the free drug delivery and private pharmacies offering medications at varying costs. This study analyzed the current administrative position of Hospital Pharmacy IESS Babahoyo, where the lack of procedures and delineation of roles of staff who work there was evidence; turn a thorough investigation of the parameters affecting the care for members who daily seek health care, with the intention of presenting a plan as proposed improvements to administrative pharmacy staff of the Hospital was performed.

Exploration, description and solution to the problems afflicting pharmacy department at this institution is the root of the current research, for which I have supported in the surveys and interviews directed at managers working in this institution and to the staff who daily comes as affiliated with this study it was possible to analyze and try to improve the care provided by the pharmacy department of the hospital, but it is important to take an interest in the implementation of the current proposal for administrative improvements, and thus not only provide adequate care to users, but also to achieve the quality of service, fulfilling planning objectives as well as the mission and hospital vision.

Keywords: pharmacy, improvement plan, procedures, planning, quality objective, medicines, affiliates.

INTRODUCCIÓN

La salud es uno de los aspectos más relevantes en la vida de todo ser humano. La Constitución de la República del Ecuador menciona a la Salud como un derecho garantizado por el Estado, el mismo que garantizará, su promoción y protección, así como posibilita el acceso libre, permanente y de manera ininterrumpida a todos los servicios de salud sin excepción alguna, con respecto a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia. (Constitución de la República del Ecuador, 2006)

En el Ecuador el Sistema Nacional de Salud está integrado por entidades públicas, empresas privadas con y sin fines de lucro, quienes buscan constantemente aumentar su efectividad social, para obtener mejores resultados en los servicios que brindan a la colectividad. Por tal razón es importante que la gestión en salud cuente con herramientas administrativas adecuadas que aseguren apoyen y agilicen el cumplimiento de los programas, planes y objetivos establecidos

En la actualidad una de las premisas fundamentales del gobierno ecuatoriano es de contar con servicios de salud con calidad y calidez en el trato de los pacientes, con lo que permite impulsar la excelencia en la atención en salud desde cualquier departamento que conforme una institución prestadora del servicio de salud. De igual manera en el sector privado se busca garantizar la prestación de servicios de calidad y eficiencia cumpliendo con los más altos estándares de atención. Es por tal motivo que debemos recordar siempre el término calidad la cual es una terminología empleada para poder brindar satisfacción a

las necesidades de todos y cada uno de los clientes, de cualquiera que sea su procedencia es decir internos o externos.

Actualmente la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en calidad es una prioridad de las diferentes e innumerables organizaciones, en las que se incluyen los servicios que prestan instituciones públicas en este caso el servicio de salud, como lo son laboratorios clínicos, farmacias, rayos x, departamento de ecografías planificación, seguridad y salud ocupacional entre otros, los mismos que actualmente gozan de una elevada consideración e importancia en los constantes cambios tecnológicos, sociales y científicos.

El sector de los servicios de salud es uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía la asequibilidad de los servicios de salud constituye un reto en la mayoría de los países, por lo tanto, muchos gobiernos han considerado o emprendido reformas de gran alcance de sus sistemas, remodelando casi en un 80% el entorno laboral sanitario.

La salud está conformada por un sinnúmero de elementos y servicios siendo unos de los principales pilares del servicio de salud, el acceso libre y gratuito a los medicamentos, es por tal motivo que vemos importante resaltar que en el Ecuador el **Artículo 363** de la Constitución Política de la República, establece que el estado:

“Garantizará la disponibilidad y libre acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población”
(Ecuador C. d., 2006)

El medicamento es un elemento esencial en el seno de la atención en salud y el departamento o servicio de farmacia es el responsable legal del uso de los medicamentos en un hospital y centro de salud, lo que implica que es este departamento el responsable de la selección, adquisición, conservación, preparación, administración, dispensación y distribución a los pacientes de los medicamentos prescritos, de allí es donde se resalta a la **farmacia hospitalaria** como un pilar fundamental en toda institución prestadora del servicio de salud.

En la administración de toda área o departamento son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento, evaluación y control, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos que permiten tener una visión de la situación de la organización. Generalmente los problemas administrativos surgen cuando hay que definir las actividades a realizarse, designar a las personas idóneas para desarrollarlas, así como la disponibilidad de recursos para ejecutar los procesos que derivan de la planificación de cada institución. Actualmente, es un hecho que tenemos una sociedad que cada día goza de mayor información y preparación profesional por lo que en el goce de sus derechos reclama mejores servicios tanto públicos como privados, especialmente de aquellos servicios básicos, como la salud y en especial los medicamentos, los cuales además ante los constantes avances tecnológicos se han vuelto más complejos y de manera proporcional su costo ha ido en aumento.

La propuesta de un diagnóstico de la gestión administrativa de un departamento de vital importancia como lo es el departamento de farmacia del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social situado en la ciudad de Babahoyo, es de vital importancia

ya que permitirá desarrollar nuevas estrategias que conduzcan al conocimiento de quienes son nuestros clientes, cuáles son las necesidades que presentan , cuáles son sus perspectiva de la administración actual, así como también lograremos identificar los problemas que actualmente afronta este departamento, con lo cual podrán tomarse decisiones y dirigir esfuerzos para así poder resolver, limitar, prevenir e inclusive eliminar aquellas actividades que en este departamento se desarrollan, buscando como único fin satisfacer las necesidades de los pacientes y afiliados que a diario solicitan de este servicio.

Es por los motivos antes detallados que existe la necesidad de realizar el presente trabajo, teniendo como objetivo elaborar una propuesta de mejoras así como implementar un sistema de gestión de calidad que dé cumplimiento total a los requerimientos que se necesiten para poder brindar un servicio que se acople a las necesidades de los usuarios, es importante también que el mismo sirva de referencia para cualquier organización que requiera o que se encuentre inmersa en esta tarea compleja.

Para poder lograr este objetivo se utilizan los parámetros metodológicos y lineamientos según las normas para el correcto diseño de un sistema de calidad, diseñado en efecto de un estudio y análisis de la infraestructura y perfil organizacional de la farmacia hospitalaria, así como bajo los lineamientos de normas y leyes que rigen sobre este departamento y que se encuentran estandarizados a nivel Nacional, con la única finalidad de mejorar la atención y del servicio otorgado y de esta manera aumentar la satisfacción de los clientes o afiliados tanto internos como externos.

Considerando que en la actualidad no existe un Manual de Procesos Administrativos ni un manual que rija sobre las actividades que desempeñan cada uno de los trabajadores que laboran dentro de este departamento, es necesario implementar dichos manuales que

reglamenten todas y cada una de las fases o actividades que allí se desarrollan. Se considera de vital importancia emprender acciones efectivas que permitan a la farmacia de hospital del IESS de Babahoyo, desarrollar un plan de mejoras de los procesos administrativos y crear un sistema de gestión, que involucre no solo a los directivos, sino también a técnicos y personal en general, en un proceso de constante mejora continua y bajo esta visión, poder cumplir con las normas y protocolos tanto nacionales como internacionales, es de esta manera como fortaleceremos las actividades desarrolladas en este departamento y lograr así no solo ser competitivos sino también convertirnos en referencia a nivel nacional manteniendo así la calidad y productividad de este departamento.

Con el propósito de contribuir al ordenamiento y mejoras administrativas de este departamento el presente trabajo constará de dos etapas, en la primera etapa, se obtendrá el diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de actividades y reconocimiento de procedimientos específicos que se obtengan del estudio del Servicio Farmacéutico así como sus debilidades o falencias y la segunda etapa, consistirá en definir, elaborar e implementar los planes de acción de mejoras establecidos a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico.

En resumen la salud en el Ecuador es un derecho garantizado por el Estado, el mismo que garantizará, el acceso libre, permanente y de manera ininterrumpida a todos los servicios de salud sin excepción alguna, incluso se brinda un acceso gratuito a los medicamentos los cuales son un elemento esencial en el seno de la atención en salud y será el servicio de farmacia el responsable legal del uso, almacenamiento y distribución de los medicamentos en un hospital y centro de salud, lo que implica a la farmacia hospitalaria

como un pilar fundamental en toda institución prestadora del servicio de salud. Es por ello que todo departamento hospitalario debe de brindar aportes administrativos que permitan tener una visión clara hacia donde dirigen a su organización. Por lo antes expuesto es importante analizar la situación administrativa actual de la farmacia de hospital del IESS de Babahoyo, con el propósito de contribuir al ordenamiento y mejoras administrativas de este departamento así como definir, elaborar e implementar planes de acción de mejoras establecidos a partir de los resultados obtenidos en este diagnóstico, con la única finalidad de convertirnos en referencia a nivel nacional en lo que respecta a la excelencia administrativa, así como calidad en atención al usuario y productividad diaria.

ANTECEDENTES

En la actualidad las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan programas, procedimientos y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus servicios, y la productividad en el proceso de gestión administrativa. Un manual de procedimientos o planes de mejorías administrativas son documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial de estos manuales es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o de una misma sección.

A través de ellos se puede ejercer control en las operaciones, debido a que por estar descritos pueden ser revisados para evitar deficiencia en el desempeño de los trabajos y se logrará conseguir un control satisfactorio fijando tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todos los choques de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente. (Amaya Correa, 2011)

En el Hospital IESS de la ciudad de Babahoyo no existe uso alguno de manuales de procedimientos y la implementación de manuales o procesos de mejoras administrativas, por tales motivos la búsqueda de su desarrollo e implementación se constituirá en un instrumento eficaz, ya que permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo, al describir como han

de hacerse las tareas, tomando en cuenta los medios de ejecución de las actividades así como el tiempo necesario para cada una de ellas.

Es de esta manera como las organizaciones están adquiriendo medidas de inspección, que les permitan corregir y seguir mejorando sus procesos, una de las cuales es la certificación mediante las normas de calidad ISO. (Norma ISO 9001-2008) la cual permite dirigir y controlar las actividades que tengan relación con la eficacia, buscando mostrar así una notoria mejoría en la empresa, organización o institución como lo es en nuestro caso en concreto, administración de los departamentos de farmacia afín a los centros de atención en salud pública. (Norma ISO, 2008)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Farmacia es el estudio y puesta en práctica de todo lo referente a medicamentos, en lo cual se ve inmerso un sinnúmero de procesos que van desde la preparación, almacenamiento, conservación, e incluso la dispensación de medicamentos; al hablar de este término también nos referimos al lugar donde se formulan, elaboran y dispensan los productos con finalidades medicinales. Este criterio es el que goza de mayor aceptación y entendimiento a nivel universal y que se solapa con el concepto de Farmacia Galénica en referencia a un médico griego caracterizado por ser experto en preparación de medicamentos. (Campos Garcia, 2011).

Existen actualmente farmacias que han sabido llevar a cabo modelos administrativos tan exitosos que las han catapultado a sobresalir a nivel mundial, la mayor parte del éxito de las empresas farmacéuticas y de una entidad que cuente con el departamento de atención farmacéutica, se fundamentan en determinar la perspectiva de los clientes o usuarios acerca de la atención que se brinda en este departamento así como también en un excelente control interno administrativo donde se incluye los objetivos de desempeño y rentabilidad así como salvaguarda los recursos que lo conforman e incluso poner en práctica aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta una entidad ya sea pública o privada, permitiendo así dirigir de manera adecuada un ente, satisfaciendo las necesidades tanto internas como externas por separado. (Gestion, 2012)

El Hospital Nivel II del IESS que se encuentran situado en la ciudad de Babahoyo en los actuales momentos presenta una problemática tanto en la gestión administrativa

como en la calidad del servicio que brinda el departamento de farmacia, a simple criterio se ha logrado detectar una clara inconformidad entre el personal que allí labora y la atención que reciben los afiliados al no presentar orden ni conjetura. Es así como surge nuestro tema a desarrollar considerando de vital valor para el desempeño de la farmacia de este hospital, así como una herramienta que podríamos implementar a nivel nacional y de esta manera lograr un mejor servicio administrativo y de calidad en esta área de atención pública.

Por todo lo antes mencionado existe la necesidad de transformar el modo de actuar que se encuentran desempeñando el personal de farmacia mediante un diagnóstico minucioso tratando así de mejorar el entorno general relativo al marco del sistema Farmacéutico, basándonos en puntos clave y de relevancia como son : personal, clientes y proveedores, además se busca mejorar las tendencias de la organización y su política corporativa analizando el entorno específico, que incluirá factores socio-culturales, político-legales, tecnológicos-económicos, así como también se analizará en forma detallada todos los componentes internos de la organización, como lo son los grupos de interés y de esta manera haremos concientizar al personal en lo que se desea convertir al departamento farmacia al tratar no solo de mejorarlo administrativamente sino también en convertirlo en un icono de referencia nacional.

JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan programas, procedimientos y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus servicios, y la productividad en el proceso de gestión administrativa.

En el Hospital del IEES Babahoyo la implementación y correcto uso de Manuales de Procedimientos Administrativos se constituirá en un instrumento administrativo eficaz debido a que permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo, ya que describen como han de hacerse las tareas, tomando en cuenta los medios de ejecución de las actividades así como el tiempo necesario para cada una de ellas. La propuesta: Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativo dirigido al personal de Farmacia del Hospital IEES Babahoyo, se constituye en una herramienta técnica y procedimental necesaria para su correcta administración vinculada con las funciones establecidas para cada colaborador. A través de ellos se puede ejercer control en las operaciones, debido a que por estar descritos pueden ser revisados para evitar deficiencia en el desempeño de los trabajos. Para conseguir un control satisfactorio se deben fijar tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todos los choques de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente, el mismo que incidirá de manera directa la mejora del ambiente laboral no solo administrativo sino también en agilidad, calidad y calidez del servicio que recibirán los afiliados que recurren diariamente en busca del servicio que este departamento brinda.

Es de esta manera como se busca mejorar la organización implementando un Sistema de Gestión de Calidad, dirigiendo y controlando las actividades que tengan relación administrativa y de atención a los clientes, debido a que estas muestran una notoria mejoría organizacional en la empresa o institución, en este caso en concreto, una mejoría al servicio de atención en salud pública.

5.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.- OBJETIVO GENERAL

- ❖ Elaborar un plan de mejoras administrativas para brindar un servicio de calidad y calidez a partir de un Diagnostico situacional de los procesos diarios que se realizan en la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo

5.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Analizar los referentes teóricos y metodológicos del objeto de estudio y su campo de acción.
- ❖ Identificar los factores influyentes en la falta de planificación de procedimientos para el desarrollo del desempeño y responsabilidades de los funcionarios
- ❖ Emplear herramientas de investigación que nos permitan un mayor acopio de información referente a la problemática que presenta este departamento, obteniendo así una perspectiva general del campo a investigar
- ❖ Diseñar una propuesta de solución, mediante la creación de manuales que rijan a este departamento para un eficiente control de la gestión administrativa y validar dicha propuesta de mejoras por parte de un grupo de expertos en este tema.

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.1 TEORIA ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE SERVICIOS FARMACEUTICOS

En la teoría administrativa, el concepto de eficiencia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásica y mejora de los servicios, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como la potencialidad de la acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y solo mide los fines que para aquella son relevantes (Rodriguez Valencia, 2012)

Por tanto se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones. En resumen, una planificación estratégica se convertirá en todo un proceso mediante el cual las decisiones tomadas involucrarán en cambios a toda la organización y será importante procesar, analizar y evaluar la situación y posibles cambios que se presenten en la empresa, con el propósito de avizorar, plantear y decidir posibles acciones que direccionen a la institución por el camino del éxito no solo en el presente sino también a futuro. (Certo C., 2001)

La definición explicada anteriormente ubica al proceso de planificación estratégica como un grupo de acciones y decisiones a nivel estratégico y relacionados con los niveles operativos, productivos y administrativos en general.

Un segundo punto se refiere a la planificación estratégica como una actividad de estudio basada en el desarrollo de futuros deseables y posibles, con la finalidad de aprovechar las posibles oportunidades de un entorno o ambiente lleno de incertidumbres y competitividad. (Gestion, 2012)

Desde el punto de vista de la gestión de la farmacia, se sabe que cuanto mayor es la protección de las administraciones en un sector, más fácil resulta obtener resultados aceptables con una mala gestión e incluso sin ningún tipo de gestión. Y, por tanto, si desaparecen esas protecciones, será más difícil afrontar la nueva situación con garantías de éxito. La filosofía que subyace de las directrices europeas es que el desarrollo profesional ha de desempeñarse con competencia en todos y cada uno de los aspectos que lo integran y bajo un marco legal común. En ese sentido, también la formación continuada propia y de los empleados es una exigencia legal del propietario de la oficina de farmacia como empresa privada o de interés público. (Goicochea, 2012)

1.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN BASE A SERVICIO DE CALIDAD.

La Gestión de brindar un servicio de Calidad es un instrumento adoptado por un sinnúmero de organizaciones que buscan un cambio organizacional orientado hacia mejoras en el servicio al cliente así como una mejora continua en los procesos desarrollados a diario para obtener no solo la satisfacción del cliente sino también un manejo eficiente de la organización. Es indica que todo el personal, tanto administrativo como de servicios

varios, también puedan tomar decisiones que conlleven a mejoras de la organización en general y de esta manera brindar un servicio de calidad aumentando así su eficiencia.

Es importante establecer el íntimo sistema que involucra la necesidad de diseñar, desarrollar, implementar, manejar y mejorar un sistema administrativo de calidad dentro de un departamento de farmacia, que en definitiva, es el objetivo de este trabajo y para lo cual analizaremos cada detalle operativo que se dé dentro del acontecer diario dentro de este departamento.

Después de analizar las innumerables definiciones que existen en cuanto a calidad, se puede concluir que definirla concretamente es muy complicado, ya que esta definición puede variar o presentar variaciones según al lugar donde se la aplica y a la perspectiva del usuario, con respecto a los servicios recibidos o adquiridos.

Con respecto a la calidad en el área farmacéutica pública se incluyen aspectos muy importantes y que pueden ser una desventaja para nuestro servicio como lo es competencia extranjera que manufactura nuevos medicamentos de mayor rapidez y eficacia farmacológica en relación a la limitada gama de medicamentos genéricos incluidos dentro del cuadro básico de medicamentos y de los cuales la población ecuatoriana aún no está acostumbrada a su uso racional, a esto añadimos el tipo de cliente que busca un servicio, el cual tiene diferencias según cada necesidad.

En lo que respecta al cliente interno y externo su concepto se mantiene y aparece con mayor énfasis en lo que respecta al tema del logro de la satisfacción de las partes

interesadas, siendo estas un conjunto multiprofesional que incluye los directivos, trabajadores, clientes, proveedores y la sociedad en general. Es justamente este conjunto al que se busca brindarle satisfacción, ya que el objetivo es satisfacer a los clientes y todas las partes implicadas por igual. (Asociación de Médicos de la Industria Farmacéutica Española, 2011)

Por lo antes expuesto es también una prioridad dentro de este proyecto de tesis analizar el ambiente laboral, de tal forma que exista un clima general de confianza, recordando que según este clima se producen a menudo errores, algunos de los cuales tienen efectos nefastos sobre las relaciones con los pacientes o afiliados, y otros afectan la producción general de la empresa, es importante así destacar que un mal clima laboral influirá de manera directa sobre el personal, el mismo que presentará un estado de ánimo de frustración, poca motivación e incluso se verá apartado de su entorno laboral lo que conllevaría a errores y pérdidas graves para la empresa.

En las diferentes instituciones o empresas de servicios ya sean públicos o privados, los empleados que generalmente brindan atención o servicios al cliente deben asumir una actitud positiva y confiable hacia los clientes garantizando así una buena percepción del servicio, estableciendo y promoviendo de esta forma el éxito institucional o empresarial. “Involucrar a los empleados hacia el éxito de la organización debe realizarse de varias formas entre las que destacaremos: una excelente comunicación en todos los niveles jerárquicos, involucrar a todo el personal en el desarrollo de estrategias y toma de decisiones, crear proyectos de mejoramiento profesional, evaluar el rendimiento, establecer consultoría, brindar incentivos, entre otros” (Guilles, 2012)

Las herramientas administrativas proporcionan el mejor funcionamiento de una organización o institución. Dentro de las necesidades de la sociedad por contar con los servicios de calidad para lograr un buen entendimiento de la administración es necesario conocer las diferentes regulaciones a las que se tienen que apegar, así como establecer las políticas y procedimientos por escrito además de los manuales que delimitan las actividades y actitudes de quienes participan en llevar el control de las instituciones y los empleados que también contribuyen en el desarrollo de dichas organizaciones. (Baro, 2013)

1.1.2 CAMBIOS EN LOS SERVICIOS FARMACEUTICOS

El inicio del cambio está relacionado actualmente a la globalización, “post-modernidad” y la “mejoría en calidad”. Son muchos los cambios estructurales y el desafío de un complicado equilibrio ante las variadas contradicciones en los que está inmerso el sector salud en la actualidad. En la actualidad los riesgos del hambre, la pobreza, diferencias y exclusión social, entre otros aún persisten, sin embargo estos riesgos han sido relegados a segundo plano al ser una prioridad de los gobiernos actuales el garantizar un acceso libre y gratuito a innumerables servicios de salud a los que se incluye los servicios farmacéuticos en todos y cada uno de los niveles de atención en salud.

Estos y todos los cambios que los gobiernos de turno han decidido tomar han girado en torno a un libre y fácil acceso a servicios de salud, buscando la mejoría en salud de la población; así como gestionar una atención integral, comprometida en la búsqueda de mejores resultados en la prestación de los servicios enfocándose en la persona, la familia y la comunidad en general. (OPS, 2013)

1.1.3 CALIDAD EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS HOSPITALARIOS

La relación de los Químicos Farmacéuticos de hospital con la calidad, no es algo nuevo y su propia preparación académica hace que estén relacionados a través de diferentes disciplinas con técnicas de control de calidad desde la universidad, durante la formación de pregrado y posgrado, se le introduce la necesidad de asumir la profesión con plena responsabilidad social, por las implicaciones que tiene ésta en la salud de las personas (Núñez J., 1994).

Desde que Donabedian(1965, p.22) desarrolló su conocida estrategia sobre evaluación de la calidad asistencial basada en la estructura, los procesos y los resultados, y la Comisión Conjunta estableciera, en los primeros años del 60 del pasado siglo, sus programas de evaluación de la calidad de la atención al paciente, entre los que se incluía el estudio de la utilización de medicamentos (ASHP; 1996), han sido numerosos los autores farmacéuticos, que han descrito las revisiones de la utilización de medicamentos, como parte de los programas de calidad en las que se mide el impacto social del uso de éstos. Otero (2010) afirma que los farmacéuticos de hospital hace 10 años ya eran conscientes de la importante morbilidad derivada de los errores de medicación y llevaban años trabajando en el desarrollo de prácticas seguras de utilización de medicamentos.

A partir de 1980, países como Estados Unidos, Canadá, Australia e Inglaterra, entre otros, establecieron sus estándares de acreditación dirigidos a garantizar la calidad de las actividades farmacéuticas, tanto del propio servicio, como de las que tienen una mayor repercusión clínica y que deben ser evaluadas cerca o a través del paciente. En este sentido en una primera etapa, se centraron más en desarrollar programas globales de garantía de la calidad y con posterioridad, su centro se desvió hacia actividades de atención al paciente

(Murray Lacked, 2013). En 1976, hizo un avance de estas propuestas en la mejora de la atención al paciente y en la medición del impacto social de la actividad farmacéutica, al proponer un sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria, en el que el Químico Farmacéutico tiene la posibilidad de insertarse en el equipo sanitario en aras de brindar un mejor servicio al paciente.

Otros programas han sido desarrollados con posterioridad, así se tiene, la detección de errores en el uso de medicamentos), la definición de criterios de calidad para las preparaciones estériles (Davis Isler, 1984) la determinación de niveles plasmáticos de fármacos (Trissel, L. 1984), la detección de interacciones entre medicamentos, y entre medicamentos y alimentos (Guharo, R. 1984), así como programas de atención farmacéutica, de gestión de la farmacoterapia desde el servicio de farmacia en instituciones hospitalarias (Mangues, M. 2004), de calidad en la atención en salud, considerando los errores de medicación y la seguridad del paciente desde la perspectiva del servicio farmacéutico (Ramos Machado, 2005) y los programas relacionados con la implementación de estrategias de farmacovigilancia (Cristiani , 2010)

1.1.4 LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Los medicamentos en la actualidad se han convertido en los principales recursos terapéuticos ante toda mal que aqueja a una persona, familia o población en general, su libre acceso y utilización deben ser mejorados con la finalidad de evitar incurrir en el problema que aqueja a las grandes potencias como lo es la automedicación y por consiguiente daños graves e irreversibles de su población.es por tal acción que farmacias deben controlarse y convertirse en organizaciones que precautelen la seguridad del paciente y no solo en empresas con fines de lucro. (OPS, 2013)

Sin embargo, hoy en día, las farmacias en la búsqueda de brindar un servicio de calidad y eficacia están emitiendo campañas de concientización hacia el uso racional de medicamentos generalmente, mediante la inclusión a su equipo de trabajo de profesionales especializados en el tema que orienten al paciente o cliente en todo lo referente al buen uso de los medicamentos prescritos.

En este capítulo se realizara una breve referencia a las diferentes características con las que cuenta un Sistema y Modelo de Gestión por Procesos. Nuestra prioridad es identificar cada uno de los procesos que se relacionan con la organización y se extienden hasta convertirse o clasificarse en macroprocesos, los mismos que podrían ser tanto gerenciales, operativos y de apoyo. Buscamos así proponer que los SF diagnostiquen y valoren los procesos y procedimientos más relevantes, que intervienen en este servicio de atención a la salud, es también una prioridad evaluar los procesos internos adoptados por cada empresa farmacéutica y clasificarlos de acuerdo a la tipología que presenten y según su importancia para la organización.

El servicio farmacéutico se define como un sinnúmero de procesos caracterizados por su relación directa con el paciente o usuario, en los cuales se destacan la promoción de salud, la dispensación de medicamentos y otros productos que se expendan dentro de estos establecimientos y que este permitido por la ley, la información farmacoterapéutica, las guías y pautas para un uso razonable y responsable de medicamentos, etc.,

1.1.5 LA ÉTICA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Actualmente los servicios de salud presentan a nivel generalizado tres problemas de suma importancia que afectan directamente a este sector y al cual se incluye al sector farmacéutico entre los cuales se destacan: el aumento considerable de problemas por automedicación; el incorrecto uso que se le está dando a las tecnologías, y los intereses de poder por captar este servicio como un medio de acumulación de capitales. Ante estos problemas ya identificados se suma además, una particularidad en cuanto al tema de medicamentos, en el cual existe una deficiencia de profesionales a disposición de los pacientes o usuarios como guías terapéuticos y farmacológicos para el correcto uso de los medicamentos y productos medicinales adquiridos , el problema está establecido y se ha reconocido que la poca información que reciben conlleva a la búsqueda de información en redes tecnológicas donde la veracidad y confiabilidad de la misma no goza de elevados niveles, dejando incluso a un lado la seguridad y la calidad de los mismos. Por su parte, los organismos gubernamentales casi nada o prácticamente nada han hecho por tratar de buscar una solución coherente y ordenada a esta problemáticas a pesar de reconocer el desequilibrio existente entre el ánimo de lucrar y el interés por brindar un servicio en salud de calidad. Es así como estas problemáticas, se convierten en un gran desafío en donde garantizar que la salud se posea por sobre los intereses económicos, es nuestra prioridad. (OPS, 2013)

1.1.6 DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO DEL SERVICIO FARMACEUTICO

Los usuarios del sector farmacéutico ya sea público y privado gozarán de los siguientes derechos:

- ❖ Dignidad
- ❖ Respeto
- ❖ Tolerancia
- ❖ Seguridad
- ❖ Información
- ❖ Paciencia
- ❖ Libertad de elección
- ❖ Confidencialidad

1.1.7 RESPONSABILIDADES DEL SECTOR SALUD

- ❖ Proteger y precautelar el derecho a la vida
- ❖ Mitigar y prevenir enfermedades que aquejen a la salud de la población
- ❖ Informar y ser informado
- ❖ Reducir las secuelas y los niveles de discapacidad
- ❖ Brindar un servicio de calidad y calidez al usuario
- ❖ Administrar de manera responsable los recursos asignados
- ❖ Evitar riesgos al paciente y mejorar su calidad de vida
- ❖ Respetar los derechos de los pacientes (Guilles, 2012)

1.1.8 ¿HACIA DÓNDE VA EL CAMBIO?

Todo cambio que se adopte para afrontar la problemática que aqueja al sector salud, se verá rodeado de nuevos desafíos sin embargo es nuestra prioridad afrontarlos y obtener el

mejor provecho de los mismos. En el cuadro anexo se muestra en forma esquemática la problemática y la situación deseada para la administración farmacéutica en general.

Situación actual	Situación deseada
Atención individual, incompleta y fragmentada	Atención integral e integrada al individuo, la familia y la comunidad, humanizada y comprometida con el alcance de resultados en salud
Atención centrada en la enfermedad	Atención centrada en la salud, incluyendo la promoción y la prevención
Servicio farmacéutico centrado en el medicamento	Servicio farmacéutico centrado en el individuo, la familia y la comunidad
Atención episódica	Atención continua
Trabajo individual	Trabajo en equipo
Acceso inequitativo a los servicios farmacéuticos	Equidad y cobertura universal
Dificultades en el acceso geográfico a los servicios farmacéuticos	Mejor distribución de las redes de salud
Sistemas de suministros ineficientes, segmentados y fragmentados	Sistema único de suministros
El mismo servicio para todos	El servicio adecuado a las necesidades
Servicios fragmentados y segmentados	Servicios en Redes Integradas de Servicios de Salud
Falta de protocolos	Definición de normas, guías y procesos
Recursos humanos insuficientes en cantidad y calidad	Recursos humanos adecuados y sostenibles
Formación profesional orientada al producto	Formación profesional orientada al servicio
Políticas orientadas al producto	Políticas orientadas al servicio
Alto gasto de bolsillo en medicamentos	Financiamiento sostenible
Trabajo exclusivo con el sector salud	Trabajo intersectorial

(Organismo Andino de Salud, 2009)

Los cambios que se le dé a los servicios farmacéuticos deberán buscar que estos brinden una atención integral e integrada a todos y cada uno de los habitantes que conforman este sistema y que día a día buscan mejorías en su estado de salud. Por lo antes expuesto, la gestión y la planificación, deben tener en cuenta la realidad de todos y cada uno de los actores que intervienen en este plano, buscando así mejorías no solo para el tiempo presente sino también para los posibles escenarios de cambio que a futuros se presenten. (OPS, 2013)

Para concluir se puede evidenciar que el Hospital del IESS Nivel II situado en la ciudad de Babahoyo es una de las casas asistenciales de salud más importante de la provincia y de la región costa, por cuanto alberga a ciudadanos y ciudadanas de todos los rincones de la provincia y del país, cuyo objetivo es brindar una atención de calidad y calidez en busca de satisfacer las necesidades asociadas a la salud de acuerdo a las exigencias de cada uno de sus afiliados y usuarios, pero para cumplir con la demanda del servicio y con los objetivos del hospital es necesaria la aplicación de manuales administrativos y procedimientos que regulen las funciones del personal y el servicio que estos brindan convirtiéndolas en personas capaces de lograr un control eficiente de la gestión de las actividades desarrolladas.

1.2 MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.2.1 EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS

En la Región de las Américas, los SF forman parte de las discusiones generadas en el marco de los SILOS, a partir de una reunión de expertos convocada por la OPS/OMS en Quito, Ecuador, en 1989. Las conclusiones obtenidas de esta reunión hoy en día siguen vigente como plano de referencia para elaborar políticas farmacéuticas y reorganizar los SF, garantizando el libre acceso a los medicamentos que gocen con amplios márgenes de calidad, seguridad y eficacia. Es justamente en esta reunión donde se estableció que: “Los servicios farmacéuticos son parte indispensable para los servicios y programas de salud, los cuales abarca:

- ❖ El suministro de medicamentos y todo lo referente a este proceso
- ❖ La seguridad y la eficacia terapéutica de estos;
- ❖ Evaluación del correcto uso de medicamentos;
- ❖ La difusión de información en base al tema de medicamentos
- ❖ La capacitación y evaluación permanente de los miembros que conforman el equipo de salud.

En toda la región de las Américas se adoptó al suministro de medicamentos como una práctica profesional.

La atención farmacéutica debe comprenderse como una política pública en las que intervenga no solo los medicamentos sino también la ciencia, la tecnología, el desarrollo industrial y la creación de puestos de trabajo o requerimiento amplio de recurso humano variado, cuya implantación involucra no solo al sector público sino también al sector privado. El servicio farmacéutico está estructurado por un conjunto de actividades

dirigidas especialmente hacia los pacientes o clientes en los cuales se busca promocionar, proteger y recuperar la salud de quien así lo requiera, siendo nuestro principal elemento de trabajo todo lo referente a medicamentos y su uso racional, con la única finalidad de obtener la mejoría en la calidad de vida de nuestra población. (Organización Panamericana de la Salud, 2013)

Actualmente para mejorar el servicio farmacéutico se vienen dando iniciativas de capacitación y perfeccionamiento del perfil de todos los profesionales que intervienen en este sector, es así como han ido apareciendo subdivisiones del este servicio cada día buscando una mejor y fácil comprensión y manejo de quienes perciben de este servicio.

En Santo Domingo, República Dominicana, en el año 2009, en un Congreso basado en Servicios Farmacéuticos se realizó en presencia de innumerables especialistas en esta rama un análisis minucioso de todas las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) que intervienen directamente a este sector, estableciendo así estrategias para mejorar el acceso y fortalecimiento de los sistemas farmacéuticos coincidiendo en la importancia de velar incondicionalmente por el uso racional de los mismos. No obstante, entre las debilidades y desafíos que se pudieron visualizar y evidenciar se acordó hacer un frente de cobertura universal de atención de salud en los que se incluya prioritariamente a profesionales de salud y medicamentos esenciales; así como también brindar campañas de conocimiento del sector farmacéutico orientado más al producto que al servicio de salud, lo cual conlleva a la integración directa con la comunidad.

1.2.2 CONTEXTO INTERNACIONAL

La salud es uno de los negocios más rentables a nivel mundial, servicio que tiene un costo según la calidad y elementos que conformarán este servicio. Un pilar básico en la atención en salud es el acceso a los medicamentos, los mismos que se estandarizaron para su correcta utilidad y prescripción en cualquiera lugar del mundo. Es en este punto donde trataremos el tema de los centros de atención Farmacéutica y su perspectiva a nivel internacional y lo compararemos con la actual administración farmacéutica del Hospital Del IESS Babahoyo, dejando así constancia del accionar de diferentes gobiernos para brindar un verdadero servicio farmacéutico de calidad y calidez.

1.2.2.1.- ENFOQUE COLOMBIANO

En Colombia los medicamentos son considerados como el recurso más efectivo para el manejo de las patologías y dolencias de una población, el gasto en este país ha mostrado una tendencia al crecimiento que amenaza no solo la estabilidad financiera del Sistema de Seguridad Social en Salud sino el bolsillo de los hogares. Y este gasto no solamente incluye aquellos productos y eventos en los que el medicamento es correctamente utilizado para resolver satisfactoriamente un problema de salud, sino que asistimos a una utilización muy amplia, a veces inapropiada y en algunos casos francamente peligrosa (Ministerio de Protección Social, 2007)

Tradicionalmente se fundamentan las políticas para los medicamentos en tres grandes componentes, el acceso, la calidad y el uso adecuado. En términos teóricos se considera que son componentes que deben ser adecuadamente balanceados y desarrollados de la manera más sincronizada posible. La calidad de los medicamentos en Colombia registra enormes avances no obstante registra retrasos en la definición y adopción de

Buenas Prácticas en toda la cadena de abastecimiento: almacenamiento, transporte, distribución y dispensación.

La política farmacéutica nacional tiene como uno de sus pilares fundamentales, garantizar la calidad de los medicamentos que se comercializan en el territorio Colombiano, sin embargo hasta el año 2006 no existía en Colombia legislación sobre el resto de componentes de la cadena de abastecimiento (distribución, transporte, almacenamiento y dispensación) actividades que deficientemente son realizadas por los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios y Ambulatorios.

En mayo del 2007 se promulgó el modelo de Gestión de los Servicios Farmacéuticos en Colombia, bajo la Resolución 1403 del 2007, expedida por el Ministerio de Protección Social. Mediante esta Resolución se determinaron los criterios administrativos y técnicos generales del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos del Servicio Farmacéutico.

Es importante resaltar que la Resolución 1403 de 2007 ayudo a definir los modelos de administración de Servicios Farmacéuticos dejando constancia de responsabilidades y actividades a seguir dentro de estos departamentos, incluso habilitándolos para se realicen preparaciones magistrales y/o adecuación y ajuste de concentraciones de dosis de medicamentos para cumplir con las dosis prescritas, así como también se incluyó la creación del Certificado de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) otorgado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). (Ministerio de Protección Social, 2007)

1.2.2.2.- ENFOQUE CHILENO

El Instituto de Salud Pública de Chile es la autoridad encargada en todo el territorio nacional del control sanitario de los productos farmacéuticos. Este organismo debe llevar un registro de todos los productos farmacéuticos evaluados favorablemente en cuanto a su eficacia, seguridad y calidad que deben demostrar y garantizar durante el período previsto para su uso. Ningún producto farmacéutico podrá ser distribuido en el país sin que haya sido registrado. (Ley Organica de Salud de Chile, 2011)

Dentro de las leyes y políticas chilenas las farmacias y almacenes farmacéuticos podrán instalarse de manera independiente con la única finalidad de que los medicamentos estén disponibles de manera directa al público. La Normativa dirigida a las farmacias indica dentro de su modelo administrativo que estas deben ser dirigidas exclusivamente por un químico farmacéutico y el funcionamiento de estos establecimientos tendrán que ser autorizados según disponen las normas reglamentarias actuales, las mismas que incluirán requerimientos en cuanto a infraestructura, calificación técnica del personal que se disponga así como los procesos para el correcto funcionamiento del mismo.

El Ministerio de Salud tomará las medidas necesarias para asegurar que haya medicamentos a disposición de las personas en los establecimientos de salud en todas las localidades en que no haya farmacias, (Ley Organica de Salud de Chile, 2011), e incluso dentro de sus cambios administrativos y de gestión de servicios se autorizó a el químico farmacéutico que dirige cada farmacia para supervisar que haya a disposición del público dosis de cada medicamento o caso contrario que este sea el encargado de dispensar la dosis indicada. La finalidad es que se pueda vender exactamente la cantidad que se prescribió por parte del

médico, evitando que las personas adquieran una caja completa cuando lo que requieren es solo su dosis prescrita. (Instituto Nacional de Salud Pública de Chile, 2008)

Es importante resaltar la importancia de la regularización de los modelos administrativos de las farmacias ya que brindara una mejor imagen a nivel no solo local sino internacional, así tenemos un claro ejemplo de modelo administrativo eficiente como lo es el que brinda Farmacias Ahumada las cuales son una red de centros farmacéuticos ubicados a lo largo del territorio sudamericano su matriz central se ubica en el hermano país de Chile. Esta cadena de farmacias ha surgido como modelo exitoso administrativo y ha servido como referencia en el plano internacional ya que se presenta como una empresa integra a los ojos de todos, la misma que frente a la sociedad se ha caracterizado por ser una red que orienta su esfuerzo para ser la mejor alternativa en Farmacias, superando siempre las expectativas del cliente, a través de un servicio inigualable entregado por un equipo humano comprometido e innovador. Es una empresa comprometida con el Desarrollo Personal de sus Empleados a los cuales les otorga capacitaciones constantemente, con el fin de conseguir la excelencia en el servicio. Destaca la calidad humana del personal y el trabajo en equipo. De esta forma, se entrega lo mejor de sus capacidades a la Compañía y a los clientes, destacándose la preferencia de los consumidores en los productos y servicios de la empresa gracias a la excelente administración enfocada en todos sus puntos administrativos y estratégicos

1.2.2.3.- ENFOQUE PERUANO

En la República de Perú el acceso a los medicamentos es reconocido como un componente esencial para el pleno ejercicio del derecho a la salud. El derecho de las

personas a acceder a los servicios de salud en general y a los medicamentos en particular, exige tener en cuenta los siguientes puntos:

- ❖ accesibilidad geográfica;
- ❖ disponibilidad, referida a que los servicios de dispensación y expendio de medicamentos deben existir permanentemente;
- ❖ aceptabilidad de los servicios de salud, se refiere a que éstos deben tomar en cuenta las culturas de las poblaciones y sus percepciones sobre salud-enfermedad;
- ❖ asequibilidad, referida a que los servicios y medicamentos deben estar al alcance de las economías de las personas y las comunidades.

A fin de implementar mejoras en el servicio farmacéutico y en la salud en general se modificó parte de la Ley General de Salud relacionado a recursos y productos farmacéuticos, galénicos y recursos terapéuticos naturales. Su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 001-2009, estableció un cambio sustantivo en la regulación sanitaria y todo lo que compete al ámbito de los productos farmacéuticos. Ley que fue aprobada y publicada en el Diario Oficial Peruano el 26 de noviembre de 2009

La nueva Ley exige ahora, la obligatoriedad de la autorización sanitaria para el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos, previa verificación del cumplimiento de los dispositivos legales vigentes, el mismo que es requisito indispensable para el otorgamiento de las licencia de funcionamiento así como indica las directrices para el correcto funcionamiento de estos establecimientos. (Organismo Andino de Salud, 2009)

Una vez analizando estas diferentes perspectivas internacionales y apegándonos a la realidad de nuestro hospital, podemos mencionar que se requiere cuantificar el nivel de

calidad del servicio que se ofrece y explicarlo todo el personal para así hacer conciencia de qué hacer y de qué manera se puede atender a un paciente o cliente. Diagnosticar la calidad del servicio, redactarla e informarla a los empleados se considera una pieza clave en cualquier organización, y al no hacerlo producirá factores que se transforman en obstáculos para el desarrollo de una mejora administrativa, es necesario además resaltar la importancia del presente trabajo investigativo ya que además de diagnosticar y evaluar la eficiencia de la gestión administrativas de todo el personal que labora dentro de la farmacia del hospital del IESS, también se buscara la aplicación de las herramientas disponibles para que en un momento se tomen en consideración las recomendaciones que se desarrollarán y permitir así justificar el desarrollo de cada una de las actividades que se diseñen con sistematización administrativa, en esta institución, encaminada a mejorar políticas y procedimientos. (Organismo Andino de Salud, 2009)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1.- SERVICIO DE FARMACIA EN EL ECUADOR

Actualmente en el Ecuador se define a un SERVICIO FARMACEUTICO como el ejercicio profesional en el que enmarca: El grupo de prestaciones relacionadas con el medicamento, a apoyar las acciones de salud que demanda la comunidad, a través de una atención farmacéutica que permita la entrega rápida y oportuna de los medicamentos a pacientes ambulatorios y hospitalizados con criterios de calidad en la farmacoterapia. Garantizar estilos de vida saludables y que los dispositivos médicos y medicamentos sean usados en las condiciones señaladas por el prescriptor o de manera responsable.

La principal función de un servicio de farmacia, es servir al paciente, por lo tanto su objetivo es dispensar la medicación en el momento oportuno, en forma segura. Su misión corresponde a todo lo referente al medicamento, desde la selección hasta su dispensación, velando siempre por su adecuada utilización en el plano asistencial y preventivo.

Se considera que un servicio de farmacia debe sustentar su labor en cinco actividades que son: aprovisionamiento, almacenamiento, control, distribución e información. El Servicio Farmacéutico Hospitalario estará ubicado en un área de la institución prestadora de Servicio de Salud con dimensiones determinadas por el volumen de las actividades que allí se realicen. (Montalvo , 2010)

1.3.2 TIPOS DE SERVICIO DE FARMACIAS EN EL PAIS

En el Ecuador el servicio de farmacias se encuentra dividido en dos sectores, el sector público y el sector privado cada uno caracterizado por situaciones totalmente diferentes que a continuación detallaremos:

1.3.2.1.-FARMACIA PÚBLICA.- Se conoce con este nombre al establecimiento en el cual se adquiere de manera gratuita diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos o insumos médicos. Una farmacia publica se hallara situada dentro de un establecimiento prestador del servicio de salud de las mismas características y será este centro el encargado de dotar de todos los requerimientos que este departamento requiera según su estructura, recordando que en ella es el único espacio donde se pueden conseguir los medicamentos que son de gran importancia para la cura de determinadas complicaciones médicas.

Es importante recalcar que todos los residentes de un país o región geográfica o política sin importar su capacidad económica o situación personal tienen derecho a la

atención farmacéutica sin costo alguno respondiendo a la demanda del derecho a la salud que se sustenta en los derechos económicos, sociales y culturales. (Montalvo , 2010)

1.3.2.2.- FARMACIA PRIVADA.- Se conoce con este nombre al establecimiento en el cual se adquiere mediante la compra monetaria diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos, insumos médicos, productos de belleza entre otros. Una farmacia privada se hallara situada en un lugar determinado sin necesidad de relacionarse a una institución de salud, sin embargo pueden formar parte de clínicas y centro de salud privados, se diferencia de las farmacias públicas por que en este tipo de establecimiento existen diversidad de productos y en lo que si se encuentran para expendio publico medicamentos de marcas registradas. (Montalvo , 2010)

1.3.3.-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA FARMACIA

El Servicio de atención farmacéutica y farmacia hospitalaria contará con una estructura organizacional conformada de la siguiente manera:

- ❖ Dirección de Farmacia
- ❖ Área de Secretaría y archivo
 - Bodega de archivos
 - Sección Técnica
- ❖ Bodega de Farmacia
- ❖ Área de Despacho
- ❖ Área de Revisión de Recetas Medicas
- ❖ Control y Preparación de fórmulas magistrales
- ❖ Área de limpieza y desinfección (MSP, Guia del Sistema Descentralizado del Manejo de Medicamentos en las Áreas de Salud, 1999)

1.3.4.- CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BASICOS

El Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos es considerado como una lista de varios medicamentos cuya finalidad es ser empleados en el tratamiento de cualquier enfermedad con mayor incidencia en una población o en el país entero; Organización Mundial de la Salud (OMS).

La Organización Mundial de la Salud emplea como medio de referencia la denominación común internacional DCI, como un medio para hacer mención de los medicamentos. La finalidad de la DCI es obtener una identificación o identificar referencial de cada fármaco a nivel internacional. El Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, no solo se estructura por el listado de medicamentos sino que también incluye la diferente jerarquización o niveles de atención hospitalarios, con la finalidad de racionalizar la prescripción y agilizar los procesos de adquisición por parte del sector público, se caracterizará por ser actualizado en periodos no inferiores a dos años en los cuales se incluirán o excluirán medicamentos según los diferentes criterios de un grupo de diferentes profesiones y que se basaran en criterios de utilidad, eficacia, economía y seguridad.

(Ecuador M. d., 2006)

Se denominan Medicamentos Básicos Esenciales a un número muy pequeño de drogas que cubren un gran porcentaje de las patologías y que por lo tanto hacen que el tratamiento de dichas patologías sea más eficiente. (MSP, Comisión Nacional de Medicamentos e Insumos Medicos, 2009)

1.3.5.-MEDICAMENTOS GENÉRICOS

En el Ecuador, actualmente es una ley el empleo de medicamentos genéricos lo que ha garantizado un mayor acceso a estos por parte de la población lo que ha dirigido a la competencia a la reducción de costos como medida para equiparar las ventas, sin embargo en nuestro país según encuestas solo un 13% de medicamentos expendidos por parte de los establecimientos del sector privado son genéricos, lo que nos da a entender que en nuestro país el uso de medicamentos genéricos aún no se ha desarrollado a niveles aceptables e importantes como en otros países de la región, en los que la cobertura de la salud de su población ha mejorado considerablemente gracias a la aparición de las industrias farmacéuticas de genéricos las mismas que también mejoran la economía de un país al brindar nuevas fuentes de empleo.

Es así como aparecieron políticas que regulan la disponibilidad y libre acceso de toda la población a este tipo de medicamentos caracterizados por sus precios accesibles y obtener el mismo beneficio farmacológico que un medicamento de marca.

Promover la creación de laboratorios farmacéuticos en nuestro país actualmente ya es un hecho debido al interés por parte de empresas extranjeras de invertir no solo en infraestructura sino también en investigación referente a este campo, a esto se suma las leyes del estado que garantizan y promueven la prioridad en la prescripción de medicamentos genéricos, reduciendo así, no solo gastos al sector salud sino también brindar una visión más atrayente al sector inversionista. (MSP, Comisión Nacional de Medicamentos e Insumos Médicos, 2009)

1.3.5.-BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA)

Esta norma vigente en nuestro país incluye todos y cada uno de los procesos de registro, manejo orden y condiciones de almacenamiento de medicamentos o insumos en general, a

lo cual se incluye características estandarizadas de los lugares de almacenamiento y acopio indicando posibles adecuaciones y seguridades con que este sitio debe de contar garantizando el mantenimiento y control de las diferentes características y propiedades de los productos farmacéuticos almacenados. Es en otras palabras se traduce como el correcto aseguramiento de la calidad en lo que respecta a almacenamiento. (Ecuador M. d., 2006)

Para dar cumplimiento con estos estándares de Buenas Prácticas de Almacenamiento, existen un sinnúmero de lineamientos entre los cuales se destacan los siguientes:

- ❖ Personal
- ❖ Ubicación del Área de Almacenamiento: Infraestructura, equipos y limpieza
- ❖ Recepción: Documentación
- ❖ Almacenamiento
- ❖ Distribución
- ❖ Devoluciones y reclamos
- ❖ Retiro del mercado
- ❖ Productos Adulterados y falsificados
- ❖ Autoinspección (Ecuador M. d., 2006)

1.3.6- PERSONAL

1. Las tareas o responsabilidades asignadas al personal que labora en la empresa deben ser comunicadas y estas como constancia quedar establecidas por escrito. Cada tarea debe asignarse a la persona o grupo de personas que cuenten con el perfil adecuado.
2. El personal destinado al área de almacenamiento deberá tener amplios conocimientos en BPA, y es responsabilidad de los jefes apoyar en su formación

profesional continua. Esta persona es la encargada de informar y detallar todas y cada una de las actividades allí desarrolladas.

3. Todo el personal deberá capacitarse y entrenarse apropiadamente en BPA y documentos relacionados. Dichas capacitaciones deberán ser continuas y su aplicación deberá ser evaluada periódicamente.
4. Es deber implementar programas de capacitación para todo el personal que labora en áreas donde se manipulan materiales altamente activos, tóxicos y sensibilizantes. Este personal deberá recibir capacitación en prácticas de higiene personal y someterse a exámenes médicos regulares para precautelar su salud. Deben de existir registros de lo antes expuesto
5. Toda persona que padezca una enfermedad transmisible o si existiera una lesión abierta en superficies descubiertas del cuerpo no deberá laborar en áreas destinadas al almacenamiento.
6. Deben mantenerse presente todas las medidas de seguridad necesarias para impedir se produzcan accidentes laborales así como evitar el ingreso de personas no autorizadas y que desconozcan de la respectiva norma. (CONASA, 2008)

1.3.7-EQUIPOS

Los equipos que conforman el área de bodegas y farmacias en general deben de contar con equipos necesarios que garanticen no solo el buen almacenamiento y mantenimiento de los productos sino también un correcto funcionamiento de este departamento. Se debe a su vez adquirir todos los implementos exigidos en las Normas de Seguridad Laboral evitando posibles accidentes laborales y proteger al personal que allí labora.

Los armarios y pallets que sirven como medio de soporte y almacenamiento deben guardar una distancia adecuada que facilite no solo el manejo sino también la limpieza de los productos almacenados.

Una bodega de medicamentos debe disponer por lo menos de:

- ❖ Pallets de plástico, madera o metal de acero inoxidable
- ❖ Armarios o repisas de libre alcance;
- ❖ Materiales de limpieza que no afecten la naturaleza de los productos almacenados;
- ❖ Materiales de seguridad y bioseguridad
- ❖ Botiquín de primeros auxilios,
- ❖ Equipos de oficina
- ❖ Termohigrómetros
- ❖ Extintores de fuego apropiados. (Ecuador M. d., 2006)

1.3.8.- TALENTO HUMANO

Comprende todo un equipo de personas que con su capacidad profesional y experiencia hacen posible el correcto funcionamiento diario del servicio de atención del departamento de farmacia entre los cuales se incluyen las acciones individuales, de auxiliares, jefe hospitalario. Jefe de farmacia, bodegueros farmacéuticos, pacientes, enfermeras, y de la comunidad los mismos que participan como actores diarios para promover todo lo relacionado a la salud, prevención de enfermedades y mitigar su avance mediante la utilización de medicamentos obtenidos dentro de este departamento. (Gestion, 2012)

1.4. MARCO LEGAL NACIONAL

1.4.1.- POLITICAS DE SALUD

El Ecuador es un Estado Latinoamericano que se ha organizado en forma de república y se caracteriza por un gobierno descentralizado. Según el último Censo realizado por el INEC, su población oscila en 13.408.270 habitantes diferenciados por sectores multiétnicos y pluriculturales, con una población mayoritariamente mestiza blanca e indígena, y a los que se le agregan pero en menor cantidad afro descendientes y mulatos

El país en la última década ha evolucionado considerablemente, después de haber atravesado duros momentos económicos y políticos, caracterizado por la inestabilidad de las instituciones públicas y un elevado índice de conflictos sociales, a lo que se le suma ocho Gobiernos en menos de 12 años, lo que conllevó al país a sumirlo en una profunda crisis económica, protestas sociales, alto índice de corrupción, inestabilidad administrativa y deterioro total de la gestión en las instituciones públicas.

La Constitución que se aprobó por Referendo en la ciudad de Montecristi-Manabí en el año 2008 se basó en instituir el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, al que se incluyó directamente al sector salud. Desde este momento estos textos establecieron a la salud como derecho que funcionará dentro del principio de universalidad y equidad, integrándose a todo el sector como una red pública integral de salud conformada por: el MSP, el IESS-SSC, ISSFA e ISSPOL, la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA), la Cruz Roja, La Junta de Beneficencia de Guayaquil (JBG), los servicios de salud de algunos municipios y la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, los mismos que estarán bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública. (OPS, 2008)

Las políticas de salud actuales consideran inaplazable realizar una reforma institucional que responda con oportunidad y calidad a los retos de la sociedad. Este desafío requiere el establecimiento de acciones de largo alcance que oriente los proyectos a realizar en los próximos años, ratificando el compromiso de trabajar por una atención salud pública de buena calidad para todos. (SENPLADES, 2009)

Lo anterior obliga a diseñar y operar políticas dirigidas a resolver los problemas estructurales que afectan a este nivel público. En lo que respecta a la planeación, se sustenta en la formulación de planes institucionales que apoyen para mejorar su funcionamiento y la calidad que ofrecen los servicios de salud, considerando procesos de planeación participativa que les permitan formular una visión, así como identificar la situación actual y los retos que se deben enfrentar para mejorar la calidad de la atención, señalando las medidas que sean convenientes adoptar para lograrlo.

El presente trabajo tiene el propósito de servir como material orientador para llevar a cabo tareas específicas de planeación institucional aplicada a la Farmacia del Hospital IESS ubicado en la Ciudad de Babahoyo, al apoyarse en razonamientos lógicos y viables que hagan posible construir de manera sistemática y participativa el porvenir de la salud pública.

Aun cuando se trata de una institución prestadora del servicio de salud de carácter público, que busca brindar un servicio de calidad y en el momento oportuno a nuestros afiliados, la implementación de un plan de mejoras debe regirse con las normas legales

y vigentes que el Estado exige para las instituciones de salud pública basadas en un plan de desarrollo y del buen vivir, la misma que generará un impacto importante en todos los estratos sociales gracias a políticas referentes a esta área, donde es necesario establecer las partes que conforman este sistema; una estructura organizativa y una planificación de la calidad del servicio. (SENPLADES, 2009)

El Consejo Nacional de Salud (CONASA, 2012) ha reconocido esta situación de crisis y está comprometido en llevar a delante el proceso de reforma del sector a nivel central y hacer lo necesario a fin de apoyar el proceso de transferencia de funciones a los gobiernos locales. Existen leyes en las cuales se apoya la reforma del sector como:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Plan Nacional del Buen Vivir
- ❖ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud;
- ❖ Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia;
- ❖ Ley de Medicamentos Genéricos de Uso Humano,
- ❖ Programa Nacional de Nutrición y alimentación, y la
- ❖ Ley de Descentralización y Participación Social.

Varias de estas leyes apoyan la descentralización del SNS en Sistemas Cantonales de Salud, la participación ciudadana y el aumento de la cobertura. No obstante, el nivel de aplicación de estas leyes es muy reducido debido a muchos factores que alteran de manera directa a los sistemas administrativos dentro de estos centros de salud.

Con el fin de dar alternativas de solución a los problemas de la institución, y poder contar con los instrumentos adecuados que le permita planificar, organizar y

desarrollar las actividades adecuadas, oportunas y lograr alcanzar los fines, propósitos, objetivos y metas propuestos; se cree importante realizar la presente investigación: Diagnóstico de la situación actual de la administración del departamento de farmacia del Hospital IESS Babahoyo y propuesta de un plan de mejoras .

El propósito de este estudio es establecer los criterios, definiciones y procedimientos que intervienen en el proceso de toma de decisiones del departamento encargado de brindar la atención farmacéutica, en el marco de las autorizaciones legales correspondientes; con el objeto de identificar las acciones relacionadas con su administración, asignación de uso de recursos. Igualmente se pretende implementar los niveles de responsabilidad que deben emplearse, asegurar un apropiado control interno y externo por parte de las dependencias competentes para ello debemos conocer a fondo las siguientes definiciones y teorías:

1.4.2.- ORGANIZACIÓN DE LA RED DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL ÁREA SEGÚN NORMATIVA NACIONAL.

El Sistema Nacional de Atención Fármaco Terapéutico(SINAFT), creado mediante el Decreto Ministerial 2007, integra seis subsistemas, siendo uno de ellos el de "Dispensación y Expendio Institucional de Medicamentos del Ministerio de Salud" el mismo que está formado por tres tipos de establecimientos farmacéuticos: farmacias, botiquines y boticas populares establecidas en las Uso del MSP.

Las Farmacias Institucionales funcionaran en hospitales generales y de especialidades, provinciales y regionales con más de 100 camas y hospitales cantonales o Centros de Salud que atiendan a una población mayor de 50.000 habitantes, pueden

disponer de medicamentos de los cuatro niveles de complejidad señalados en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos y sus niveles de complejidad.

Los botiquines institucionales existen en los centros y subcentros de Salud de menor complejidad, se establecen mediante convenios suscritos entre el Ministerio de Salud Pública y las Organizaciones Comunitarias legalmente constituidas y son administradas por la organización comunitaria. (MSP, Normas de Funcionamiento de Botiquines Institucionales, 2010)

1.4.3.- SELECCIÓN Y ESTIMACIÓN DE NECESIDADES DE MEDICAMENTOS PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD

Esta etapa comprende la identificación de los medicamentos que forman parte del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos y que rigen tanto para toda la red Integral del Salud como lo son: MSP, IESS, ISSFA e ISSPOL. Es en esta etapa donde todo el equipo de profesionales de salud tiene responsabilidad probada, ya que son ellos quienes basándose en:

- ❖ las diferentes enfermedades que aquejan a nuestra población
- ❖ Diferentes niveles de atención de cada institución y
- ❖ Los medicamentos que se venden y comercializan en el país

Definen el tratamiento que se le dará a las diferentes enfermedades así como serán quienes elegirán los diferentes medicamentos en base a calidad, eficacia y costo.

Sera necesario así determinar ¿Qué? y ¿Cuánto?, de medicamento será necesario para atender a la población incluyendo posibles casos de emergencias, los que deberán considerar las características climáticas y patológicas del área. (Ecuador M. d., 2006)

1.4.4.- PASO A SEGUIR PARA ADQUISICION DE MEDICAMENTOS

La metodología para establecer la programación de necesidades de medicamentos en las áreas de salud, fue oficializada a través del Acuerdo Ministerial y consta en el Manual de Programación Local para Jefaturas de áreas de salud y que está en vigencia desde el 2008.

- ❖ El proceso de programación de los medicamentos en las áreas se basa en el perfil epidemiológico. Este se levanta de acuerdo a la metodología que recomienda el MSP, que se basa en las morbilidades de mayor consulta en el área por grupos de edad y según el porcentaje del total de primeras consultas que representa cada causa.

- ❖ Las morbilidades más frecuentes por grupos de edad, se confrontarán con los esquemas de tratamiento normalizados por el Ministerio de Salud Pública (consta en el documento “Esquema de Tratamiento Estandarizados para Atención Primaria”). Como resultado de esta actividad se obtienen los requerimientos anuales para atender la morbilidad local.

- ❖ Priorización de las adquisiciones: Si existen fondos limitados existen formas de maximizar el rendimiento entre los que se destaca la fijación de prioridades en lo que respecta a adquisiciones y mantenimiento de los stocks. (MSP, Reglamento para la Gestion y Suministro de Medicamentos, 2013)

CAPITULO II

2.1 DIAGNOSTICO SECTORIAL

HOSPITAL IESS BABAHOYO: RESEÑA HISTORICA

El Hospital IESS Babahoyo se encuentra situado en la Provincia de Los Ríos, es una de las 24 provincias de la República del Ecuador, localizada en la Región Costa del país. Su capital es la ciudad de Babahoyo. Es uno de los más importantes centros agrícolas del Ecuador.



La Provincia de Los Ríos cuenta con aproximadamente 778 115 habitantes, es la quinta provincia más poblada del país, su superficie total es de 5.226 km² distribuidos en 13 cantones unidos. Babahoyo es la capital de la provincia y es una de las ciudades más importantes del Ecuador y el puerto fluvial más importante del país por eso es considerada la "Capital Fluvial del Ecuador", rodeada de ríos de amplia envergadura como el río Babahoyo que se desplaza a lo largo de esta ciudad y desemboca en el río Guayas. Babahoyo se encuentra en el Litoral ecuatoriano y tiene una población de 172.766 habitantes aproximadamente asentados en un territorio de 1.076 Km² y se caracteriza por estar ubicado en la región central para ir tanto hacia las demás provincias de la costa como de la Sierra. Este sitio muchos años se bautizó con el nombre de Bodegas, debido a que allí

se encontraban ubicadas la Aduana y los Almacenes de abastecimiento, para el control y distribución de productos de comercio entre Guayaquil y las ciudades de la Sierra ecuatoriana. (IESS, 2013)

Actualmente este lugar ha presentado un elevado crecimiento en la Zona metropolitana esto se debe al constante desarrollo económico de la capital fluminense en los últimos años. La mayoría de los ciudadanos, prefieren ir a esta ciudad por cuestiones de salud, educación, trabajo, vivienda, servicios públicos, etc. Uno de los motivos de su creciente población se debe a que Babahoyo se encuentra en un auge de desarrollo económico no solo en obras de gran magnitud sino también en inversión privada como urbanizaciones, centros de salud, escuelas, colegios etc., Su ubicación geográfica se considera una de las más privilegiadas, ya que por sus vías a diario atraviesan más de 15000 automotores entre los que se agrupa el transporte provincial e interprovincial considerándola así un punto comercial entre las principales regiones del país como lo son la Costa y la Sierra. (IESS, 2013)



El Hospital del IESS Babahoyo, cuenta con 13 mil metros cuadrados de construcción, cuyos terrenos fueron donados por el Gobierno Municipal de Babahoyo.

La nueva casa de salud beneficia a alrededor de 153 mil afiliados en la provincia de Los Ríos y poblaciones aledañas, con capacidad para 120 camas, estructura moderna y funcional, 17 especialidades, 4 plantas de hospitalización y equipamiento integral, convirtiéndose en un referente en toda la región.



Tiene áreas de emergencia, consulta externa, imagenología, laboratorio clínico, una amplia farmacia hospitalaria, quirófanos, unidad de cuidados intensivos, sala de partos, sala de recuperación de cirugía y sala de neonatología, área de UCI Y UCIN, el cual por sus características lo convierten en un hospital del II Nivel, lo que ayuda a fortalecer la red de salud y servicio social. (IESS, 2013)

2.2- POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

“Las políticas del Hospital IESS Babahoyo, al igual que otras unidades hospitalarias del Sistema Nacional de Seguridad Social se encuentra normatizadas y regidas por:

- ❖ Ley de Seguridad Social 2001.
- ❖ Resoluciones en vigencia emitidas por la Comisión Interventora.
- ❖ Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS (Resolución No 056).

- ❖ (Resolución No 100) Descentralización de las Unidades Médicas del IESS a nivel Nacional
- ❖ Normas y Responsabilidades emitidas por el Consejo Directivo del IESS
- ❖ Ley Médica Ecuatoriana
- ❖ Ley de Enfermeras y personal paramédico del Ecuador
- ❖ Ley del Servidor Público LOSEP
- ❖ Ley y Reglamento del Código del trabajo (IESS, 2013)

2.3.- MISIÓN

“Proteger a toda población ecuatoriana con relación de dependencia laboral o sin ella contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, discapacidad, entre otras brindando un servicio de salud efectivo y de calidad cuya finalidad es buscar la satisfacción del paciente y sus familiares, en base a una atención personalizada de todo nuestro equipo médico de trabajo, tal como lo establece el Art. 17 de la Ley de Seguridad Social vigente”. (IESS, 2011)

2.4.- VISIÓN

“Sustentados en la Ley de Seguridad Social, nuestra finalidad es transformarnos en centros de salud modernos y de referencia a nivel Nacional, de una buena atención en salud a la población que concurre a diario a nuestras unidades, proporcionando satisfacción total, gracias al desempeño de nuestro equipo médico totalmente capacitado, y con el cambio de mentalidad de todos los usuarios internos de nuestras unidades, por medio de eventos de capacitación y motivación multidisciplinarias y con el apoyo de la tecnología más avanzada

que permita tanto la eficacia como efectividad del servicio de salud y que abarque a todo nuestro universo social.” (IESS, 2011)

2.5.-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL

1. Director Administrativo

2. Director Medico

3. Comité de Atención Médica:

- ❖ Director Técnico de Hospitalización y Ambulatorio
- ❖ Director Técnico de Medicina Crítica
- ❖ Director Técnico de Diagnóstico y Tratamiento
- ❖ Director Técnico del Área Financiera.

4. Comité de Coordinación y Asesoría:

- ❖ Comité de Archivos
- ❖ Comité de Farmacología
- ❖ Comité de Ética Medica
- ❖ Comité de Compras

5. Dependencia de Apoyo de la Gerencia:

- ❖ Unidad de Atención al afiliado
- ❖ Unidad de Servicios Generales que cuenta con:
 - ❖ Dietética y Nutrición
 - ❖ Esterilización
 - ❖ Mensajería
 - ❖ Lavandería
 - ❖ Ambulancia
 - ❖ Transporte
 - ❖ Mantenimiento técnico

- ❖ Seguridad y Guardianía Hospitalaria

6. Dependencias Médicas:

- ❖ Unidad de Enfermería
- ❖ Unidad de Información
- ❖ Unidad de Utería

7. Subgerencia de Hospitalización y Observación Ambulatoria:

- ❖ Área de Clínica
- ❖ Área Cirugía reconstructiva y plástica
- ❖ Área de Pediatría
- ❖ Área de Pie Diabético
- ❖ Área de Odontología
- ❖ Centro de Traumatología
- ❖ Centro Gineco-obstétrico;

8. Subgerencia de Medicina Crítica:

- ❖ Área de Emergencias - Urgencias
- ❖ Área de Anestesiología
- ❖ Área de Cuidados Intensivos (UCI-UCIN)
- ❖ Centro de Recuperación y Observación

9. Subgerencia de auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento:

- ❖ Área de Microbiología.

- ❖ Área de Patología Clínica
- ❖ Área de tomografía
- ❖ Área de ecografías
- ❖ Área de mamografías
- ❖ Área de rehabilitación física
- ❖ Área de terapia del lenguaje
- ❖ Área de Imagenología; y,
- ❖ Centro de Diálisis

10. Subgerencia Financiera:

- ❖ Unidad de Presupuesto y
- ❖ Unidad de Contabilidad
- ❖ Unidad de Compras Publicas
- ❖ Unidad de Facturación y Costos (IESS, 2011)

Esta estructura Organizacional puede presentar cambios generalmente dependiendo del nivel Hospitalario y características de cada uno, a su vez las responsabilidades y jerarquías se encuentran normatizadas por un sinnúmero de resoluciones actualmente vigentes.

2.6.- SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN

La casa de salud del IESS atiende una gran demanda de afiliados a nivel no solo local sino regional ya que a diario dentro de sus consultas se encuentran pacientes derivados de otras provincias como Guayas, Manabí, Bolívar y El Oro especialmente, los mismos que demandan de servicios médicos especializados, existe a su vez 5 estaciones de enfermería y salas de esperas repartidas en las 4 plantas respectivamente.

- ❖ Servicio Gineco-obstétrico.

- ❖ Servicio de Quirófano.
- ❖ Área de Observación Medica
- ❖ Área de Emergencia.
- ❖ Hospitalización Pediátrica
- ❖ Hospitalización clínica
- ❖ Hospitalización Quirúrgica
- ❖ Servicio de Cuidados Intensivos (UCI)
- ❖ Servicio de Cuidados Intensivos para Neonatos (UCIN)
- ❖ Área de Radiografía o Imagenología.
- ❖ Laboratorio Clínico.
- ❖ Departamento de Farmacia.
- ❖ Departamento de Talento Humano.
- ❖ Departamento de Estadística.
- ❖ Área de Servicios Administrativos.
- ❖ Rehabilitación y Gimnasio.
- ❖ Servicio de Transporte. (IESS, 2011)

El hospital del IESS Babahoyo en coordinación con el MSP, brinda atención en salud a toda la población en cualquiera de sus niveles de afiliación (general, campesino, montepío, etc.), y en la actualidad se brinda un servicio en general según la red en Salud Pública.. Es importante recalcar servicio de hospitalización y ambulatoria según sus cifras de ingresos egresos diarios del hospital, oscilan en un aproximado de 32.685 consultas primeras, así como 43.023 citas subsecuentes, con un tiempo de espera para atender a cada paciente de consulta externa de 15-30 minutos según estándares generales, en lo que fue del año 2012. (IESS, 2013)

CAPITULO III

3.-METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

3.1 Modalidad de Investigación.

Para el presente trabajo de investigación se empleará la investigación Cualitativa sustentándonos para ellos de dos modalidades de estudio diferentes que son: la investigación de campo e investigación documental

3.1.1 Investigación Cualitativa: Para la presente investigación se busca obtener una perspectiva descriptiva – interpretativa fundamentándonos en un proceso activo, riguroso y sistemático de indagación, para lo cual se tomaran un sinnúmero de decisiones sobre lo investigado mientras se está en el campo que es objeto de estudio, para ello se analizará la realidad en un plano o ambiente natural, interpretando todos los fenómenos que se presenten de acuerdo con los significados que tienen cada una de las personas implicadas en el actual estudio, sustentándonos en que todos los seres humanos crean interpretaciones de aquellos objetos físicos y conceptuales que rodean su medio y actúan de acuerdo a dichas interpretaciones, lo cual permite un estudio minucioso de todas y cada una de las actividades de este grupo humano.

3.1.2 Investigación de campo: La información será obtenida, utilizando el método científico, empleando la investigación aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado. Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados. Proporcionándonos información obtenida en base a entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Esta investigación se conoce como investigación in situ por realizarse en el mismo sitio que es objeto de estudio. Esto me permite manejar los datos obtenidos con mayor seguridad y podré sustentarme en diseños exploratorios, descriptivos o de experimentación.

3.1.3 Investigación Documental: Este tipo de investigación nos permite desarrollar las habilidades, destrezas y actitudes que se requieren para construir datos, información y conocimiento.

La investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia de la que se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos tales como, libros, artículos o ensayos de revistas y periódicos, así como de archivos como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros, donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica. La realización de una recopilación adecuada de datos e información que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc.

3.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.2.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Método Científico: Aplicaré el método científico porque emplea un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados para descubrir hechos, datos y problemas reales, mismos que me permitirán llegar a una conclusión general.

Método Deductivo: Este método que es de razonamiento permite derivar en la obtención de conclusiones y consecuencias, luego de afirmaciones generales, como será en nuestro caso de estudio, obtendremos comentarios de los funcionarios a fin de determinar las causas y razones de la situación general de la gestión administrativa de la Farmacia del hospital del IESS Babahoyo, para inferir sobre lo propuesto.

Método Analítico, Con su aplicación nos servirá desagregar, clasificar los contenidos y resultados, lo que facilitara el análisis crítico del problema, constituyéndose el punto de partida de la propuesta, además permitirá conocer el objeto de estudio, con lo cual podemos explicar causas y efectos del fenómeno estudiado, extraer desde el problema general los derivados y luego concretar las variables, indicadores y subindicadores de los datos referente a la investigación.

3.2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.2.1 TÉCNICAS

Entrevista.- Dirigida a los directivos y personal que trabaja dentro del departamento de farmacia, para obtener criterios de los procesos aplicados en su gestión.

Esta técnica estructurada previamente nos condujo a un acercamiento con las autoridades y directivos, que se constituyen en objetos y sujetos de la investigación.

Encuestas.- Dirigidas a los afiliados y empleados administrativos de la farmacia, que a través de la aplicación de un cuestionario permite obtener respuestas de los involucrados, objeto de la investigación, en resumen se pudo determinar las causas o razones que originan el fenómeno

Observación.- Esta técnica se la empleo para realizar el registro visual y documental de lo que ocurre en la situación real, para desarrollar un examen minucioso y profundo para conocer el comportamiento y características dentro del medio de las variables intervinientes en el estudio.

3.2.2.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos a utilizar para obtener la información de los involucrados son:

Guía de Entrevista, para las autoridades y directivos

Cuestionarios para los empleados administrativos y afiliados.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

3.3.1. POBLACIÓN

La población objeto de investigación está constituida por Autoridades, Directivos, Afiliados y Empleados Administrativos de la Farmacia del Hospital del IESS situado en la ciudad de Babahoyo.

Esta población está constituida de la siguiente manera:

NOMINACION	POBLACION	MUESTRA	PORCENTAJE (%)
Directivos y Autoridades del Hospital	3	3	100%
Responsable de farmacia	1	1	100%
Coordinador de Farmacia	1	1	100%
TOTAL	5	5	

NOMINACION	POBLACION	MUESTRA	PORCENTAJE (%)
Personal de apoyo y servicios	3	3	100%
Personal Administrativo	5	5	100%
Personal Auxiliar de farmacia	6	6	100%
TOTAL	14	14	

NOMINACION	POBLACION	MUESTRA	PORCENTAJE (%)
Afiliados o Usuarios diarios del Hospital según la Media.	598	124	20.7%
TOTAL	617	143	23.1%

De acuerdo a lo expuesto anteriormente en el cuadro resumen, explicamos lo siguiente:

En lo que respecta a los empleados del hospital que actúan de manera directa sobre la labor del departamento de farmacia se utilizara la población total.

Con respecto a los Usuarios o afiliados aplicaremos la formula estadística y escogeremos la muestra correspondiente.

3.3.2 MUESTRA

Para determinar el tamaño de usuarios de servicio de farmacia se utilizará la siguiente formula estadística

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Dónde:

N: es el tamaño de la población (número de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: es el error muestral deseado.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

De la información obtenida de la Farmacia de este hospital, a diario se atiende un total de 570-620 afiliados comprendidos entre consulta externa, emergencia, área de curaciones entre otros servicios, considerándose un margen de confiabilidad del 95.5%, lo que lleva a un error o diferencia máxima entre la media muestra y la media de la población del 8%. Dándonos como resultado una muestra a investigar de 124 afiliados los mismos que se tomaran de entre tres días aleatorios de la semana.

DIA	NUMERO DE PACIENTES
DIA 1	582
DIA 2	615
DIA 3	597
TOTAL	1.794
MEDIA	598

N:

k:

e: %

p:

q:

Calcular muestra

n: es el tamaño de la muestra

3.4 PROCESO METODOLÓGICO SEGUIDO PARA LA VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

La recolección de la información se la realizó mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los involucrados en la investigación así como en base a lectura de informes y procedimientos que se realizan a diario en este departamento. A continuación se detalla el modelo de entrevista y de encuesta a ser empleado

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Se sometió los resultados a pruebas de análisis matemáticos y estadísticos, tales como promedio, porcentaje, media, entre otros.

El ordenamiento de los datos y obtención de los resultados se determinó por medio del programa informático Microsoft Excel, mismo que permitió obtener tablas porcentuales, de la misma manera se utilizó gráficos porcentuales que posteriormente serán interpretados, para respaldar el presente trabajo de investigación.

3.6 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de haber realizado la encuesta se procedió a tabular las respuestas para extraer la información de forma ordenada.

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTAS DIRIGIDA A AUTORIDADES Y DIRECTIVOS DEL HOSPITAL ASÍ
COMO RESPONSABLE Y COORDINADOR DE FARMACIA**

Tabla 1

Pregunta 1: ¿Cree Usted que el Hospital IESS BABAHOYO dispone de un Manual Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados que aquí laboran?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
3	Indican que si existe dichos manuales pero no aplicable a todas las áreas	60%
2	Indican que no existen dichos manuales	40%

Fuente: Entrevista Agosto 2014

ANÁLISIS

El 60% de entrevistados en base a la pregunta 1 nos indican que si existe dichos manuales pero no aplicable a todas las áreas, mientras que el 40% de entrevistados indican que no existen dichos manuales o desconocen de su existencia. (Ver tabla 1)

Tabla 2

Pregunta 2: ¿Cree usted que los empleados de esta institución conocen el valor del Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
3	Indican que los empleados si conocen la importancia de estos manuales	60%
2	Indican que a su parecer el personal desconoce el valor de dichos manuales	40%

Fuente: Entrevista Agosto 2014

ANÁLISIS

El 60% de entrevistados en base a la pregunta 2 nos indican que los empleados si conocen la importancia de estos manuales, mientras que el 40% de entrevistados indican que a su parecer el personal desconoce el valor de los mismos. (Ver tabla 2)

Tabla 3

Pregunta 3: ¿El personal que labora dentro del departamento de farmacia cuenta con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
4	Alega que el personal si cuenta con el perfil requerido	80%
1	Indica que a su parecer el personal no cumple con el perfil adecuado	20%

Fuente: Entrevista Agosto 2014

ANÁLISIS

El 80% de entrevistados con respecto a la pregunta 3 nos indican que el personal si cuenta con el perfil requerido ya que su selección fue rigurosa, mientras que el 20% de entrevistados indican que a su parecer el personal al momento de su contratación no contó con el perfil adecuado pero ha ido adquiriendo destrezas para ocupar este cargo con el pasar de los tiempos. (Ver tabla 3)

Tabla 4

Pregunta 4: ¿De qué manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
2	Indican que los empleados son versátiles y cumplen funciones varias a sus oficios	60%
3	Alegan que el personal tiene responsabilidades definidas y concretas	40%

Fuente: Entrevista Agosto 2014

ANÁLISIS

El 60% de entrevistados con respecto a la pregunta 4 nos indican que el personal realiza diversas tareas según requerimientos institucionales y disposiciones de las máximas autoridades, mientras que el 40% de entrevistados indican que a su parecer el personal al momento de su contratación contó con el perfil adecuado para realizar tareas concretas y definidas. (Ver tabla 4)

Tabla 5

Pregunta 5: ¿Qué nivel de participación cree usted que tienen los empleados en los procesos de cambio y gestión administrativa de la farmacia hospitalaria de esta institución?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
1	Indica que los empleados participan activamente en los cambios de la administración de la farmacia	20%
2	Indican que a su parecer el personal es indiferente a los cambios producidos en la administración	40%
2	Indican que el personal participa esporádicamente en la toma de decisiones hacia nuevos cambios de gestión o administración.	40%

Fuente: Entrevista Agosto 2014

ANÁLISIS

El 40% de entrevistados en base a la pregunta 5 nos indican que el personal tiene una participación activa en las gestiones administrativas de la farmacia, a su vez el otro 40% de entrevistados indican que a su parecer el personal es indiferente y se acoplan a los cambios propuestos mientras que el 20% restante indican que solo en ciertos casos el personal participa en este tipo de cambios generalmente cuando se ven afectados por dichos cambios. (Ver tabla 5)

RESULTADOS DE LA ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE APOYO, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y AUXILIARES DE FARMACIA DEL HOSPITAL IESS BABAHOYO

Tabla 6

Pregunta 1: ¿Cuál es su título o grado académico más alto obtenido?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
1	Tienen certificado de egresados para obtener el título de 4° nivel	7.14%
2	Tienen título de tercer nivel	14.28%
2	Tienen certificado de egresados para obtener el título de tercer nivel	14.28%
9	Tienen el grado de bachiller de secundaria	64.28%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Analizando el 100 % de la encuesta referente a la pregunta 1 dirigida hacia el personal de apoyo del departamento de farmacia llegamos a concluir que solo el 7.14% de entrevistados tienen certificado de egresados para obtener el título de 4° nivel, el 14.28% tienen título de tercer nivel, similar porcentaje de entrevistados tienen certificado de egresados para obtener el título de tercer nivel mientras que el 64.28% del personal tienen tan solo el grado de bachiller de secundaria. (Ver tabla 6)

Es importante indicar que para ocupar los cargos del personal antes mencionado no se requería en la antigüedad de un perfil o título específico para ocupar dicho cargo, siendo el principal requisito haber culminado la secundaria es decir tener título de bachiller.

Tabla 7

Pregunta 2: ¿Participa usted en la planificación de las actividades dentro del departamento de farmacia?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
1	Indica que si	7.14%
5	Indican que participan esporádicamente	35.71%
8	Indican que nunca lo han hecho	57.14%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Analizando el 100 % de la encuesta en base a la pregunta 2 dirigida hacia el personal de apoyo del departamento de farmacia llegamos a concluir que solo el 7% de entrevistados asegura participar en la planificación de actividades dentro de este departamento, a su vez el 19 % nos indica que participa de manera esporádica en dichas actividades, mientras que el 77 % nos asegura que nunca ha participado en planificaciones que tengan relación con las actividades de la farmacia de este hospital. (Ver tabla 7)

Tabla 8

Pregunta 3: ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manuales que regulan y controlan las tareas que usted a diario realiza?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
3	Indica que si	21.42%
11	Indican que desconocen de la existencia de dichos manuales	78.54%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Tabulado el 100 % de la encuesta referente a la pregunta 3 de este cuestionario dirigida hacia el personal de apoyo del departamento de farmacia llegamos a concluir que solo el 21 % de entrevistados asegura conocer que la Institución cuenta con manuales que regulan y controlan las tareas que a diario realizan, mientras que el 79 % nos indica que desconocen de la existencia de manuales que tengan relación con las actividades de la farmacia de este hospital. (Ver tabla 8)

Tabla 9

Pregunta 4: ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir con sus actividades?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
8	Indica que si	57.12%
6	Indican que efectúan diversas actividades en el mes	42.84%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Analizando el 100 % de la encuesta con respecto a la pregunta 4 de este cuestionario dirigida hacia el personal de apoyo del departamento de farmacia llegamos a concluir que solo el 43 % de entrevistados aseguran conocer con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir con sus actividades dentro de la farmacia institucional, mientras que el 57 % nos indica que realizan actividades varias en farmacia de este hospital según le sean encomendadas por sus superiores. (Ver tabla 9)

Tabla 10

Pregunta 5: ¿Cree importante que exista y se apliquen Manuales que regulen y controlen las tareas que usted a diario realiza?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
14	Indica que si es importante la aplicación de estos manuales para el correcto desempeño de sus actividades	100%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Tabulando el 100 % de la encuesta referente a la pregunta 5 de este cuestionario llegamos a concluir que el 100 % del personal entrevistado es decir por unanimidad creen que es importante que exista y se apliquen Manuales que regulen y controlen las tareas que ellos a diario realiza dentro del departamento de farmacia, de esta manera se ayudara a optimizar tiempo y resultados al establecer labores especificas a cada empleado. (Ver tabla 10)

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS AFILIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL IESS BABAHOYO

Tabla 11

Pregunta 1: ¿La persona de farmacia encargada de atenderlo/a fue amable y cordial al momento de brindarle sus servicios?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
53	Indica que si	42.5%
42	Indican que no	33.7%
29	Indican que a veces sí y a veces no	23.5%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Analizando el 100 % de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del departamento de farmacia podemos concluir que el 43 % de entrevistados aseguran haber sido atendidos de manera amable y cordial al momento de recibir los servicios de este departamento, a su vez el 34 % de afiliados indica que dicho personal no fue nada amable al momento de recibir el servicio, mientras que el 23 % nos indica que el personal que realizan sus actividades en la farmacia de este hospital muchas veces actúan de manera amable y otras no pero que el servicio lo consideran bueno. (Ver tabla 11)

Tabla 12

Pregunta 2: ¿Cuánto satisface la atención del personal de farmacia, en cuanto al servicio de entrega e información de medicamentos?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
13	Indica que muy satisfecho	10.6%
72	Indican que satisfecho	57.8%
39	Indican que está en desacuerdo	31.4%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Una vez obtenido el 100 % de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del departamento de farmacia podemos concluir que el 10.6 % de entrevistados aseguran sentirse muy satisfechos de los servicios de este departamento, a su vez el 57.8 % de afiliados indica sentirse satisfechos al momento de recibir el servicio farmacéutico, mientras que el 31.4 % nos indican estar en desacuerdo con la atención que reciben por parte del personal que labora en la farmacia de este hospital .(Ver tabla 12)

Tabla 13

Pregunta 3: ¿En comparación con otras farmacias del sector público considera que el servicio de la farmacia del este hospital es?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
17	Indica que es excelente	13.7%
84	Indican que es buena	67.5%
23	Indican que es deficiente	18.6%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Analizando el 100 % de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del departamento de farmacia podemos concluir que el 13.7 % de entrevistados aseguran que los servicios de este departamento es excelente, a su vez el 67.5 % de afiliados indica que el servicio recibido en esta farmacia es buena, mientras que el 18.6 % nos indica que el servicio de la farmacia de este hospital es deficiente.. (Ver tabla 13)

Tabla 14

Pregunta 4: ¿Ha tenido algún problema con el servicio recibido en el departamento de farmacia de este hospital si es afirmativo indique de que tipo?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
53	Indica que si	43.1%
71	Indican que no	56.9%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Tabulando el 100 % de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del departamento de farmacia podemos concluir que el 43.1 % de entrevistados aseguran haber tenido algún problema al momento de ser atendidos en este departamento, a su vez el 56.9 % de afiliados indica que nunca ha tenido problema alguno en la farmacia de este hospital. (Ver tabla 14)

Sin embargo es importante señalar que dentro del 43.1 % de personas que aseguran haber tenido algún problema al momento de recibir el servicio del departamento de farmacia, cabe resaltar que entre dichos problemas se destacan: falta de medicinas, medicinas cambiadas, cantidad de medicamentos incompletos, lentitud en el servicio, falta de personal de despacho de medicamentos entre otros.

Tabla 15

Pregunta 5: ¿El área de servicio donde usted fue atendido, se encuentran limpias y ordenadas y le parecen cómodas?		
Número de personas:	Respuesta:	Porcentaje
89	Indicaron mucho	71.5%
31	Indicaron que poco	24.9%
4	Indican que nada	3.4%

Fuente: Encuesta Agosto 2014

ANÁLISIS

Analizando el 100 % de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del departamento de farmacia en lo que respecta al ambiente de espera al momento de recibir el servicio podemos concluir que el 71.5 % de entrevistados aseguran que el ambiente de espera antes de ser atendidos son cómodas, limpias y ordenadas, a su vez el 24.9 % de afiliados indica que esta área del hospital es poco limpia y ordenada, mientras que solo el 3% nos indica que esta área no tiene absolutamente nada de ordenada ni de limpia es más asegura que las instalaciones son incómodas. (Ver tabla 15)

3.7.-CONCLUSION Y DISCUSION DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

La entrevista aplicada a los directivos de esta institución permitió conocer a fondo la realidad del personal que labora dentro del departamento de farmacia, entre los que se demostró que no existen manuales que regulen sus funciones, así como se debeló el desconocimiento del importante valor que tienen estos manuales dentro de una organización lo que a conllevado a una desorganización en el manejo administrativo de este departamento.

CONCLUSION DE LAS ENCUESTAS

La encuesta realizada al personal que labora dentro del departamento de farmacia nos apuntó de manera directa a la necesidad de implementar manuales que regulen las funciones y tareas que realizan a diario todo este personal, ya que como resultado de esta encuesta se identificó el descontento del personal ante la asignaciones de responsabilidades que no les competen y falta de regularización de sus funciones.

La encuesta dirigida a los usuarios o afiliados nos ayudó a concluir que la imagen que presenta este departamento es muy buena y goza de la aceptación de los afiliados así como debeló el elevado nivel de confianza de los usuarios con respecto al servicio que brinda el personal farmacéutico, sin embargo existen problemas al momento de recibir el servicio como falta de agilidad en el despacho, falta de información referente a medicinas e incluso falta de personal en ventanilla, sin embargo son percances que con interés, dialogo y un correcto ordenamiento administrativo se pueden solucionar.

Es importante resaltar que el personal de farmacia según las cifras de nuestra encuesta goza de credibilidad y confianza por parte de los usuarios que día a día solicitan de este servicio, debemos indicar que a este punto se le agrega la importancia de los directivos de este

Hospital por brindar un servicio de calidad y calidez al invertir parte de su presupuesto y como una prioridad la mejoría de las instalaciones tanto internas como externas de este departamento hospitalario, lo que se ha visto reflejado en que los afiliados al momento de recibir dichos servicios, argumenten que el mismo es ágil y cómodo.

Es por tales resultados que nos vemos comprometidos en mejorar parte de las debilidades que identificamos en la gestión administrativa de este departamento, tales como una falta de delimitación de funciones y asignaciones de tareas encomendadas al personal, así como estudiar y reorganizar los perfiles de cada uno de estos servidores.

Nuestro objetivo en la elaboración de este documento no es solamente optimizar el recurso humano de esta institución, sino también tomar como referencia a otros modelos administrativos exitosos en el sector farmacéutico en el plano internacional y adaptarlos como mejoras y cambios de gestión en la administración del departamento de Farmacia del Hospital IESS Babahoyo.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL IESS BABAHOYO

4.1 PROPUESTA

Una vez obtenidos, tabulados y analizados los resultados de las encuestas y entrevistas; hemos identificado la necesidad de proponer alternativas y estrategias que permitan mejorar y regular los procedimientos administrativos del Departamento de Farmacia del Hospital IESS Babahoyo, por ello nos vemos en la necesidad de implementar un manual de procedimientos administrativos que rija sobre este departamento.

4.2. ASPECTOS BASICOS

4.2.1 ANTECEDENTES

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Babahoyo en los actuales momentos presenta falencias en el manejo administrativo de uno de los departamentos de mayor importancia para su cabal funcionamiento como lo es la farmacia. El Actual modelo de gestión y de Administración de este hospital resulta poco eficaz y operativo ante los innumerables cambios y demandas de uno de los servicios más importantes a nivel mundial como lo es la salud; ante esta realidad institucional es importante que los Directivos asuman una actitud positiva frente a los grandes desafíos, implementando una cultura organizativa con los pilares de responsabilidad, respeto y más aún en cumplimiento con la misión de este Hospital, procurando la integridad, unificación y el funcionamiento óptimo de todos sus componentes, considerando que la estructura de una

organización es simplemente la suma total de las formas en que su trabajo es dividido en diferentes tareas con una adecuada coordinación entre ellas

Es así como surge nuestro tema a desarrollar considerando de vital valor para el desempeño no solo de la farmacia del hospital IEES Babahoyo, al contrario es un procedimiento que podemos implementar a nivel nacional y así lograr una mejor atención en esta área de servicio público. Es importante acotar que actualmente no existe una debida planificación para el desarrollo y cumplimiento de las funciones realizadas dentro de este departamento, inclusive en muchos casos existen registros realizados de manera ambigua con un sinnúmero de enmiendas o más aun en ciertos casos simplemente no existen registros de actividades.

Por todo lo antes mencionado se pone a consideración de las autoridades del hospital IEES Babahoyo el presente Manual de Procedimientos administrativos dirigido al departamento de farmacia de esta institución, el mismo que estará enmarcado a mantener un Control de Gestión Eficiente en las actividades que allí se desarrollan, transformando el modo de actuar que se encuentra desempeñando actualmente el personal de farmacia.

4.2.2 JUSTIFICACION

En la actualidad las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan programas, procedimientos y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus servicios, y la productividad en el proceso de gestión administrativa.

En el Hospital del IEES Babahoyo el uso de manuales de procedimientos administrativos se constituirá en un instrumento eficaz debido a que permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo, ya que describen como han de hacerse las tareas, tomando en

cuenta los medios de ejecución de las actividades así como el tiempo necesario para cada una de ellas. La presente propuesta: Implementación de un Manual de Procedimientos Administrativo dirigido al personal de Farmacia del Hospital IESS Babahoyo, se constituye en una herramienta técnica y procedimental necesaria para su correcta administración vinculada con las funciones establecidas para cada colaborador. A través de ellos se puede ejercer control en las operaciones, debido a que por estar descritos pueden ser revisados para evitar deficiencia en el desempeño de los trabajos. Para conseguir un control satisfactorio se deben fijar tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todos los choques de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente.

Es de esta manera como las organizaciones están implementando un sistema de gestión de calidad, para dirigir y controlar las actividades que tengan relación con la eficacia, debido a que estas muestran una notoria mejoría en la empresa, organización o institución en nuestro caso en concreto, una mejoría al servicio de atención en salud pública.

4.2.3 OBJETIVOS

4.2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos y procedimientos de la farmacia del Hospital IESS Babahoyo a través de un plan de mejoras administrativas.

4.2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Describir de manera clara y precisa las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo del personal que labora en este departamento.

- ❖ Fortalecer la administración institucional mediante la optimización del recurso humano de farmacia diseñando perfiles adecuados para cada personal

- ❖ Promover la prestación de un servicio de calidad, calidez y responsabilidad amparadas en el plan nacional del buen vivir satisfaciendo las necesidades e inquietudes de nuestros afiliados.

4.2.3.3 MISIÓN

Brindar una atención farmacéutica individualizada con el fin de garantizar una Farmacoterapia óptima en términos de eficacia, seguridad y eficiencia para mejorar la calidad del proceso asistencial del paciente.

4.2.3.4 VISIÓN

La Farmacia del Hospital del IESS de Babahoyo, es un servicio de apoyo clínico que forma parte del proceso asistencial del Hospital, líder a nivel nacional y sus funciones contribuyen a alcanzar los mejores resultados sobre la salud y calidad de vida del paciente , logrando el reconocimiento de la sociedad.

4.2.3.5 BENEFICIARIOS

Luego de profundizarnos en el estudio planteado e Implementar el Manual de Procedimientos Administrativos dentro de este hospital, podemos indicar de manera concreta que los beneficiarios directos del presente trabajo serán: La institución como órgano prestador del servicio, los auxiliares y profesionales farmacéuticos, los mismos Empleados Administrativos e incluso los afiliados que día a día se atienden en este nosocomio, por lo cual presentamos este estudio cuyos resultados gozan de un elevado nivel de confiabilidad y que permitirá tomar decisiones administrativas, motivacionales y de mejoramiento continuo, cuya única finalidad será mejorar la calidad laboral y del servicio.

4.3 ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

4.3.1 TITULO

“Propuesta de un plan de mejoras administrativas a partir de un Diagnostico situacional de los procesos de la Farmacia del Hospital IESS Babahoyo”.

4.3.2 ESTRUCTURA O COMPONENTES

La carencia procedimientos correctamente establecidos así como la falta de distribución de las funciones del personal que día a día labora en la farmacia de esta institución, nos señala la clara necesidad de implementar un manual de procedimientos y de funciones que en su efecto hará cumplir con eficiencia los objetivos para los cuales ha sido creado, ayudando al cumplimiento no solo de las actividades inmersas sino también de las metas propuestas ya sea en forma conjunta o por separado.

Con la Implementación de Manuales de Funciones y Procedimientos, permitirá instruir al personal, acerca de aspectos relevantes como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas, con lo se lograra una mayor eficiencia en el trabajo. Como contribución directa de la presente propuesta es que los Manuales servirán como herramienta de comunicación de las decisiones de la administración o directivos, coadyuvará a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos y otros problemas administrativos.

La presente propuesta contiene Manual de Funciones y Manual de Procedimientos, explicados de la siguiente manera:

- ❖ **Manual de Funciones para:** Responsable de farmacia, Coordinador de farmacia y Responsable de Bodegas.

- ❖ **Manual de Procedimientos para:** Personal de apoyo, Personal Administrativo y Auxiliares de farmacia.

4.4 CONTENIDO DEL MANUAL DE FUNCIONES

Descripción de objetivos y funciones:

4.4.1 RESPONSABLE DE FARMACIA

En total cumplimiento de la Ley Orgánica de Salud la cual nos indica:

Art. 166.- Las farmacias deben atender al público... Requiere de carácter obligatorio para su correcto funcionamiento de la dirección de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará los servicios de atención farmacológica especializada (MSP, Ley Organica de la Salud, 2012).

Art. 173.- Todo centro farmacéutico debe contar con la responsabilidad y vigilancia técnica de un profesional químico o bioquímico farmacéutico.

Nos vemos en la clara obligación de contar con la gestión de un profesional especializado en esta rama, el mismo que será el encargado de organizar, planificar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades concernientes al departamento de farmacia. (MSP, Ley Organica de la Salud, 2012)

4.4.2 COORDINADOR DE FARMACIA

Es el segundo elemento en la línea de sucesión de jerarquía del departamento de farmacia, es quien debe inspeccionar y verificar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los auxiliares y personal de apoyo, las mismas que han sido encomendadas por el Responsable de Farmacia. Entre las principales funciones se encuentran la de difundir las Normas y Lineamientos emitidos por los Directivos y vigilar el cumplimiento por parte del personal que labora en este departamento, recopilar los requerimientos e inquietudes de los afiliados y en conjunto con el personal establecer estrategias que permita dar una solución oportuna a los mismos.

4.4.3 RESPONSABLE DE BODEGAS

Este personal debe contar con el apoyo de supervisión del profesional químico farmacéutico, teniendo entre sus principales funciones la ejecución de labores de recibir, custodiar y de almacenar según lo establecido en la guía de entrega - recepción y almacenamiento de insumos o medicamentos, así como contar con registros actualizados de todas las existencias o de inventarios de medicamentos e insumos que este custodie.

4.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

4.5.1 PERSONAL DE APOYO: SECRETARIO(A).

El Manual de Procedimiento servirá para realizar de manera clara y precisa las funciones que debe desarrollar en el área de su competencia, ayudará a cumplir de manera precisa la difusión de las normas y lineamiento que sean emitidos por la máxima autoridad,

así como legalizar y agilizar todo proceso en el cual intervenga documentación que este bajo su custodia así como certificaciones de la documentación requerida por los interesados.

Este personal deberá transcribir, legalizar y tramitar resoluciones. Dar fe de lo actuado en el departamento de farmacia, así como mantener archivos de todos los documentos que ingresen y egresen de farmacia, esta persona será la responsable de la custodia de dichos archivos. Sus funciones entre otras son actuar como Secretario de las reuniones del Comité de Farmacología, así como regularizar el desarrollo de las actividades que se ejecuten en el área de Secretaria.

4.5.2 PERSONAL ADMINISTRATIVO Y AUXILIARES DE FARMACIA

Siendo sus actividades vinculadas directamente con la atención a los usuarios, manejo de la documentación, así como manejo de activos y recursos de la farmacia el manual de procedimiento le permitirá cumplir con los procesos encomendados a este personal. Los Auxiliares de Farmacia y los Oficinistas con función de Despachadores de Fármacos son considerados como personal de apoyo del Químico Farmacéutico y se destacan entre sus funciones generales dispensar medicamentos, dispositivos terapéuticos y otros productos para el cuidado de la salud, así como mantener el correcto almacenamiento de los distintos medicamentos, productos y materiales según criterios establecidos, velando por la preservación de la calidad de medicamentos, dispositivos terapéuticos y productos diversos de uso medicinal, siendo este personal el custodio de estos bienes.

4.5.3 PERSONAL DE SERVICIOS

Entre sus funciones están las de realizar las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas de uso personal dentro de la farmacia hospitalaria, a su vez preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las diferentes áreas de la farmacia.

4.6 FACTIBILIDAD.

El planteamiento alternativo de la propuesta, tiene asidero si consideramos que existe la factibilidad, puesto que se cuenta con el recurso intelectual requerido para el efecto, considerando lo siguiente:

- ❖ Existe consenso en que es necesario desarrollar sus actividades basados en un clima laboral y armónico basado en el criterio de la responsabilidad y compromiso
- ❖ Formación de una cultura de compromiso laboral con responsabilidad basado en las funciones y tareas a desarrollar para la conservación de la integridad y desarrollo de competencias.
- ❖ Formación y capacitación de los empleados administrativos de la Facultad en busca del mejoramiento de los sistemas aplicados en el desempeño laboral como ideario institucional y personal.
- ❖ Desarrollo armónico de competencias y habilidades funcionales con responsabilidad de los deberes y derechos del empleado, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Definitivamente se plantea que, “Todo proceso aplicarse busca el mejoramiento continuo, la formación y desarrollo laboral de las personas para que sean capaces de lograr potenciar sus habilidades, actitudes, conocimientos y valores.

4.7 MATRIZ DE RIESGO

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS		PERSONAL DE FARMACIA	
		Mejoría del ambiente laboral	
		Rechazo de la propuesta	Aceptación de la propuesta
AFILIADOS O USUARIOS	Mejoría en el servicio que reciben	SERVICIO LENTO	SERVICIO AGIL
		SERVICIO INOPORTUNO	SERVICIO OPORTUNO
		SERVICIO DEFICIENTE	SERVICIO DE CALIDAD
		SERVICIO INOPERANTE	SERVICIO DE CALIDEZ

4.8 PRESUPUESTO

Uno de los recursos que a diario utilizan los médicos de atención primaria es el medicamento. Buscando su correcta utilización, los profesionales de este hospital se sustentan no solo en sus conocimientos sino también solicitan el asesoramiento de todo el personal que labora dentro del departamento de farmacia, los mismos que manejan las fuentes científicas que les permiten mejorar su toma de decisiones

Es por ello que el presente trabajo de propuesta de implementación de manuales administrativos y de funciones dentro del departamento de farmacia tiene como función prioritaria reorganizar todo el talento humano con el que ya cuenta actualmente este departamento, optimizando sus tiempos de funciones y delimitando las tareas que cada uno realiza a diario, por tal motivo el presupuesto para la puesta en práctica de esta propuesta es casi nula debido a la existencia suficiente de personal, los mismos que se encuentra gozando de un sueldo presupuestado anualmente y el cual no requerirá variabilidad ni inversión extra de lo ya planificado.

4.9 VIABILIDAD

Analizando el aumento considerable de pacientes que se atienden a diario dentro del hospital IESS Babahoyo y que dentro de sus servicios acuden al departamento de farmacia, podemos concluir que esta propuesta gozara de absoluta viabilidad para su respectiva implementación, al enfocarse en la mejora de un servicio de gran demanda y que incurre de manera directa en la percepción de calidad y calidez de los servicios que presta este hospital.

4.10 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

4.11.1 MANUAL DE FUNCIONES (ANEXO # 4)

4.11.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. (ANEXO # 5)

4.11 RESULTADOS ESPERADOS.

Luego de la Implementación del manual de funciones así como el manual de procedimientos administrativos tenemos como única finalidad el logro de nuestros objetivos siendo nuestra principal visión lograr:

- ❖ Eficiencia en la atención a los usuarios de los servicios que presta la farmacia del Hospital IESS Babahoyo.

- ❖ Optimizar recursos y ahorrar tiempo en el desarrollo de las actividades, de todo el personal que labora dentro de este departamento.

- ❖ Reducir el tiempo de espera de nuestros afiliados o usuarios al momento de requerir el servicio farmacéutico.

- ❖ Brindar atención demostrando amabilidad, cortesía y por sobre todo compromiso institucional.

- ❖ Cumplir con todos los procedimientos y funciones programadas, así como elevar el grado de comunicación entre los Directivos, empleados, personal administrativo, de apoyo, auxiliares y demás empleados que laboran dentro de este nosocomio.

4.12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.12.1 CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas dentro del Hospital IESS Babahoyo a los Directores, Responsable de Farmacia, Coordinador de Farmacia, Empleados Administrativos, Auxiliares de Farmacia, Auxiliares de Servicios así como a los afiliados que diariamente solicitan de este servicio farmacéutico, se puede concluir lo siguiente:

- ❖ Los empleados administrativos no cuentan con Manuales de Funciones y Procedimientos Administrativos para ejecutar las tareas asignadas con eficiencia y eficacia.
- ❖ Por brindar el departamento de farmacia un servicio automatizado este presenta ciertos problemas al momento de su manipulación o usos lo cual retrasa considerablemente la labor del personal
- ❖ Existe un total desconocimiento por parte del personal de farmacia del verdadero valor de un manual de procedimientos, es por ello que no se ha creado la necesidad de desarrollarlo e implementarlo.
- ❖ La satisfacción de los afiliados en cuanto a la atención que brinda el departamento de farmacia con respecto a su servicio de despacho de medicamentos, atención y tiempo de espera, es considerado “bueno” sin embargo es nuestra prioridad buscar

la excelencia en el servicio prestado lo que conlleva a buscar mejoras y soluciones a los problemas que aquejan a nuestros afiliados.

- ❖ Por lo general el recurso humano de la Farmacia de este hospital al no contar con orientaciones, guías y patrones específicos en el desarrollo de sus tareas está limitado solamente a realizar lo que su experiencia le permite es por ello que sugerimos un plan de mejora continua para la capacitación y mejora de las destrezas de todo el personal.

En definitiva se puede concluir que la implementación de Manuales de Procedimientos Administrativos resultan importantes y útiles para el vital funcionamiento de un departamento o institución en general ya que ayuda a conocer las responsabilidades y limitaciones que tiene cada persona en cada una de las áreas de la institución. Además es de gran ayuda porque permite realizar las actividades de forma eficaz y eficiente por parte de los colaboradores, reduciendo de esta manera tiempos improductivos y estableciendo el número concreto de personal que se requiere por área.

4.12.2 RECOMENDACIONES.

- ❖ Se pone a consideración de los Directivos del Hospital IESS Babahoyo el Manual de Funciones y Procedimientos para su oportuno análisis, estudio e inmediata implementación.

- ❖ Se recomienda la aplicación, monitoreo y supervisión de esta propuesta la cual está orientada a mejorar y facilitar la tarea de los empleados de la Farmacia de este Hospital.

- ❖ Dar a conocer y concientizar con todos los empleados de esta farmacia el verdadero valor e importancia que tiene el presente Manual de Funciones y Procedimientos administrativos e indicar las directrices correspondientes para su inmediata puesta en práctica.

- ❖ Monitorear el desempeño laboral y aplicar estrategias administrativas para el mejoramiento del servicio que este departamento brinda a sus afiliados.

- ❖ Mejorar la comunicación de todo el personal hospitalario en las actividades que desarrollan tanto los funcionarios administrativos como los de servicios es especial en lo que respecta al desempeño del trabajo asignado.

- ❖ Por brindar el departamento de farmacia un servicio automatizado es recomendable que dentro de su personal exista un integrante totalmente capacitado en lo que respecta a la configuración y mantenimiento de estos equipos, de esta manera se agilizará y brindará una solución oportuna ante un eventual daño, deterioro o desconfiguración de cualquiera de los equipos que dentro de este departamento se ubican.

En virtud de lo antes expuesto se pone a consideración de las autoridades del Hospital IESS Babahoyo primero un Manual de Funciones, para luego implementar el Manual de Procedimientos Administrativo que rija para el departamento de farmacia, el mismo que deberá ser objeto de estudio como propuesta para mejorar la gestión administrativa de este departamento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ Amaya Correa, J. (2011). Formacion de Especialistas en Administracion Publica. Madrid Epaña: Zannabria Publist.
- ❖ Asociacion de Medicos de la Industria Farmaceutica Española. (2011). Administración Sanitaria e Industria Farmaceutica . Sevilla España: AEFI.S.A.
- ❖ Baro, J. (2013). Gestion Estrategica de la Calidad de los Servicios Sanitarios. Madrid España: Diaz de Santos S.A.
- ❖ Campos Garcia, P. (2011). Manual de Quimica Farmaceutica. En P. Campos Garcia, Manual de Quimica Farmaceutica. Madrid: Saragoza edit.
- ❖ Certo C., S. (2001). Administracion Moderna. Bogota: Prentice Hall Edition.
- ❖ CONASA. (2008). Manual para Almacenamiento de Medicamentos e Insumos Medicos. Quito Ecuador: Nacional.
- ❖ Cristiani , F. (2010). Estrategias de Farmacovigilancia. Buenos Aires Argentina: Textix.Company.
- ❖ Davis Isler, N. (1984). Preparacion de Esteriles y Formulacion de Magistrales. Washintong U.S.A: Paper.S.A.
- ❖ Ecuador, C. d. (20 de Julio de 2006). Farmacologia Virtual. Recuperado el 14 de Febrero de 2014, de www.farmacologiavirtual.org/index.php
- ❖ Ecuador, M. d. (2006). Politica Nacional de Medicamentos. Quito Ecuador: Consejo Nacional de Salud.
- ❖ Farinaz, C. A. (marzo de 2014). Contro y Vigilancia. Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.hispanicaxxi.es/vigilancia.htm>
- ❖ Gestion, A. T. (septiembre de 2012). Aspectos Teoricos sobre Control de Gestion. (M. online, Ed.) Recuperado el 15 de junio de 2014, de
- ❖ Goicochea, A. G. (Noviembre - Diciembre de 2012). Oficina de Farmacia Gestion Y Beneficio. Recuperado el 20 de octubre de 2013, de <http://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-analisis-ratios-oficina-farmacia-gestion->
- ❖ Guilles. (2012). Repositorio de la Universidad Catolica Santiago de Guayaquil. Recuperado el octubre de 2014, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec>
- ❖ IESS. (2013). Estadistica Provincial del IESS Sector Salud. Babahoyo Los Rios.

- ❖ IESS. (JULIO de 2011). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ❖ Instituto Nacional de Salud Publica de Chile. (2008). Normativa para Centros y Srvicos Farmaceuticos. Santiago de Chile: Registro Oficial.
- ❖ Ley Organica de Salud de Chile. (marzo de 2011). ley de Farmacos de la Republica de Chile. Recuperado el octubre de 2013, de <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-de-farmacos>
- ❖ Ministerio de Proteccion Social. (2007). Mal Uso de Medicamentos como Problematica Social en Aumento. Bogota Colombia: Cadiz.
- ❖ Montalvo , J. (2010). Farmacia Hospitalaria de la Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador: III Edición.
- ❖ MSP. (1999). Guia del Sistema Descentralizado del Manejo de Medicamentos en las Áreas de Salud. Quito Ecuador: ARTEGAF.
- ❖ MSP. (2009). Comision Nacional de Medicamentos e Insumos Medicos. Quito Ecuador: ARTEGAF.
- ❖ MSP. (2010). Normas de Funcionamiento de Botiquines Institucionales. Quito Ecuador: Nacional.
- ❖ MSP. (2012). Ley Organica de la Salud. QUITO: NACIONAL.
- ❖ MSP. (2013). Reglamento para la Gestion y Suministro de Medicamentos. QUITO: <https://sites.google.com/site/utmfarmacologia/reglamento-para-la-gestion-del-suministro-de-medicamentos-y-control-administrativo-financiero>.
- ❖ Murray Lacked, H. (2013). Pharmaceutical Administrative Management. National Health Service, 17-19.
- ❖ Norma ISO, 9.-2. (2008). Sistema de Gestion de la Calidad. New York: Organizacion Internacional para la Estandarizacion.
- ❖ OPS. (2008). Perfil de los Sistemas de Salud en el Ecuador. Washintong: inmablog.
- ❖ OPS, (2010). Planificacion Estrategica de los Sectores de la Salud. Panama. Resart.
- ❖ Organismo Andino de Salud. (2009). Politica Andina de Medicamentos. Lima: Convenio Hipolito Unanue.
- ❖ Organizacion Panamericana de la Salud. (2013). Servicios Farmaceuticos Basados en la Atencion Primaria de Salud. Ciudad de Panama: Lumix.

- ❖ Ramos Machado, B. (2005). Seguridad al Paciente desde la Perspectiva Farmaceutica. Buenos Aires Argentina: U.B.A Edit.
- ❖ Rodriguez Valencia, J. (2012). Administracion de pequeñas y medianas emprsas. Buenos Aires: News edition.
- ❖ SENPLADES. (2009). Plan Nacional para el buen Vivir. Quito: Ecuatoriana ediciones.

ANEXOS

ANEXO # 1: Entrevistas dirigida a autoridades y directivos del hospital así como responsable y coordinador de farmacia

Objetivo de la entrevista: Conocer la práctica de la gestión administrativa del personal a quien va dirigida esta entrevista, así como establecer los niveles de coordinación que existen dentro del Hospital IESS Babahoyo, y resaltar la importancia de los actores de este proceso en el cambio del modelo administrativo del departamento de Farmacia de este Hospital.

1. ¿Cree Usted que el Hospital IESS BABAHOYO dispone de un Manual Funciones y de Procedimientos de manera escrita para los empleados que aquí laboran?
2. ¿Cree usted que los empleados de esta institución conocen el valor del Manual de funciones y de procedimientos para la realización de sus actividades?
3. ¿El personal que labora dentro del departamento de farmacia cuentan con perfiles adecuados para ocupar el puesto de trabajo?
4. ¿De qué manera se delegan funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores?
5. ¿Qué nivel de participación cree usted que tienen los empleados en los procesos de cambio y gestión administrativa de la farmacia hospitalaria de esta institución?

ANEXO # 2: Encuestas aplicadas al Personal de apoyo, Personal Administrativo y Auxiliares de farmacia del Hospital IESS Babahoyo

Objetivo de la entrevista: Entender las expectativas del personal que aquí labora, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles y obtener información descriptiva de sus actividades y procedimientos que a diario vienen realizando, para la respectiva toma de decisiones y mejoras de nuestra institución

- 1) ¿Cuál es su título o grado académico más alto obtenido?

- 2) ¿Participa usted en la planificación de las actividades dentro del departamento de farmacia?

- 3) ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un Manuales que regulan y controlan las tareas que usted a diario realiza?

- 4) ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir con sus actividades?

- 5) ¿Cree importante que exista y se apliquen Manuales que regulen y controlen las tareas que usted a diario realiza?

ANEXO # 3: Encuestas aplicadas a los afiliados o usuarios del servicio de farmacia del Hospital IESS Babahoyo

Objetivo de la encuesta: Conocer el nivel de satisfacción de los afiliados o usuarios para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo, entendiendo sus necesidades y de esta manera obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos. Otros objetivos más específicos: Entender las expectativas de los clientes, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles y obtener información descriptiva de los clientes para la respectiva toma de decisiones y mejoras de nuestro servicio.

1. ¿La persona de farmacia encargada de atenderlo/a fue amable y cordial al momento de brindarle sus servicios?

SI

NO

NINGUNA DE LA ANTERIORES

2. ¿Cuánto satisface la atención del personal de farmacia, en cuanto al servicio de entrega e información de medicamentos?

Muy satisfecho

Satisfecho

En desacuerdo

3. ¿En comparación con otras farmacias del sector público considera que el servicio de la farmacia del este hospital es?

Excelente

Buena

Deficiente

4. ¿Ha tenido algún problema con el servicio recibido en el departamento de farmacia de este hospital si es afirmativo indique de que tipo?

SI

NO

Tipo:.....

5. ¿El área de servicio donde usted fue atendido, se encuentran limpias y ordenadas y le parecen cómodas?

Mucho

Poco

Nada

Agradecemos de antemano su colaboración y el haber aceptado responder a nuestra encuesta de satisfacción. Su opinión junto con la de otros afiliados es imprescindible y será tomada en cuenta para ofrecer a todos nuestros afiliados el mejor servicio.



HOSPITAL IESS BABAHOYO



MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS APLICABLE AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL IESS BABAHOYO



2014

Q.F WILLY RAMON MAZACON SOLANO

ANEXO # 4: MANUAL DE FUNCIONES**HOSPITAL IESS BABAHOYO**

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO – LOS RIOS

MANUAL DE FUNCIONES	
CARACTERISTICAS	
Denominación del Puesto:	Responsable de Farmacia
Departamento:	Farmacia
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe Inmediato	Director Administrativo
Subordinados Inmediato	Coordinador de farmacia
Requisitos de Puesto:	
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Instrucción:	Superior
Título:	Magister en Gerencia en Salud u Hospitalaria
Conocimientos Generales:	Relaciones Humanas, Liderazgo, dinamismo, comunicación, manejo del personal, toma de decisiones.
Conocimientos Específicos:	Administración, Gerencia , Farmacología y Atención Farmacéutica
Condiciones de contrato:	Libre Nombramiento y Remoción
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo, de acuerdo a resultados alcanzados ❖ Dotar de los medios económicos, técnicos y administrativos para el cumplimiento de las funciones del cargo.
Horario de Trabajo:	Jornada de 8 horas: 8:00 am -16.30 pm
Lugar de Trabajo	

Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Hospital:	IESS Babahoyo
Departamento:	Farmacia
<p>Descripciones del Cargo a Ocupar: Es el Representante Legal de la Farmacia de este Hospital ante el Instituto Nacional de Salud Pública e Investigaciones y la primera Autoridad Ejecutiva del Departamento de Farmacia quien la representara de manera legal, judicial y extrajudicial en los eventos que sea convocado así como se encargará de velar por su correcto provisionamiento y funcionamiento.</p>	
<p>Objetivo.- Dirigir, controlar y evaluar tanto las políticas como las actividades dentro de la farmacia y a su vez en unión con los demás departamentos establecer los requerimientos de insumos como de medicamentos necesarios para satisfacer la demanda por parte de los afiliados que se atienden a diario dentro de este Hospital.</p>	
<p>DESCRIPCION DE FUNCIONES</p>	
<p>a) organizar, planificar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades concernientes al departamento de farmacia</p> <p>b) Desempeñar la función de Secretario del Comité de Farmacoterapia de su unidad médica.</p> <p>c) Brindar asesoraría técnica al Comité de Farmacoterapia para la respectiva adquisición de medicamentos de la unidad , mediante las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informa al Comité de Farmacoterapia todo lo referente al cuadro Nacional de medicamentos básicos, 2. Consolida en base al perfil epidemiológico las necesidades farmacológicas de su Unidad de Salud. 1. Evalúa trimestralmente la programación de medicamentos, dispositivos médicos e insumos así como maneja los consumos respectivos. 2. Aprueba la adquisición de medicamentos según los cuadros de planificación establecidos 3. Realiza la supervisión del cumplimiento de las BPA según la normativa legal vigente. 	

4. Mantiene los stocks necesarios de medicamentos (máximos y mínimos); así como gestionar las devoluciones según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud
 5. Supervisa la preparación de fórmulas magistrales cuando el caso y según la necesidad institucional lo amerite.
- d) Programar y aprobar la capacitación continua para el personal de farmacia, en temas que mejoren su perfil profesional;
 - e) Desarrollar tareas referentes a farmacovigilancia, reacciones adversas a medicamentos y atención farmacéutica
 - f) Cumplir con las disposiciones sobre manejo y dispensación de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, según leyes y reglamentos vigentes;
 - g) Coordinar funciones en la administración de los recursos humanos y materiales destinados para el funcionamiento de las farmacias institucionales;
 - h) Interviene en la toma de decisiones referentes a cambios administrativos del departamento
 - i) Participa como miembro activo en representación de su unidad médica ante el comité Provincial d Farmacovigilancia; y,
 - j) Emite informes de los consumo de medicamentos e insumos médicos cada mes. (MSP, Reglamento para la Gestion y Suministro de Medicamentos, 2013)



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE FUNCIONES

CARACTERISTICAS

Denominación del Puesto:	Coordinador de Farmacia
Departamento:	Farmacia
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe Inmediato	Responsable de Farmacia
Subordinados Inmediato	Auxiliares de farmacia y Oficinistas
Requisitos de Puesto:	
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Instrucción:	Superior
Título:	Químico o Bioquímico Farmacéutico
Conocimientos Generales:	Relaciones Humanas, Liderazgo, dinamismo, comunicación, manejo del personal, toma de decisiones.
Conocimientos Específicos:	Administración y Atención Farmacéutica
Condiciones de contrato:	Libre Nombramiento y Remoción
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controlar y evaluar el desarrollo De las labores encomendadas al personal de atención al afiliado ❖ Dotar de los recursos necesarios para que el personal pueda desempeñar a cabalidad sus funciones.
Horario de Trabajo:	Jornada de 8 horas: 8:00 am -16.30 pm
Lugar de Trabajo	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo

Hospital:	IESS Babahoyo
Departamento:	Farmacia
<p>Descripciones del Cargo a Ocupar: Es el responsable de coordinar y dirigir las actividades que el personal de farmacia desarrolla a diario, vigila el ingreso-egreso de medicamentos y brinda las soluciones oportunas ante eventuales problemas que se produzcan tanto en la atención al personal como en dotación de medicamentos o insumos.</p>	
<p>Objetivo.- Dirigir, controlar y evaluar las actividades dentro de la farmacia y a su vez en unión con el responsable de farmacia se encarga de tomar decisiones para el correcto manejo y toma de decisiones dentro del departamento.</p>	
DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<p>A) organizar, planificar y controlar todas las actividades concernientes al departamento de farmacia. supervisando la entrega en forma segura de los medicamentos;</p> <p>B) Promociona y comunica acerca de los productos adquiridos por la institución y que el departamento de farmacia dispensa.</p> <p>C) Asesorar técnicamente al Responsable de Farmacia para que este intervenga en el comité de Farmacología para las adquisición de medicamentos mediante las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brinda la información referente a los consumos mensuales y agotamiento de stock de los medicamentos con que dispone su respectiva unidad 2. Planifica e informa acerca de la necesidad de medicamentos según el perfil epidemiológico de la institución. 3. Evaluar en físico mediante arcos las existencias de medicamentos y los consumos controlando su ingreso-egreso. 4. Supervisar el cumplimiento de las BPA según los requerimientos de la normativa legal vigente. 5. Mantiene los stocks necesarios de medicamentos (máximos y mínimos); así como gestionar las devoluciones según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud <p>D) Realiza atención farmacéutica de pacientes ambulatorios y pacientes hospitalizados, llevara como constancia un perfil farmacoterapéutico del paciente;</p>	

E) Participa en programas de capacitación del Ministerio de Salud Pública o cualquier otra entidad sea el caso, como capacitación y mejoramiento continuo;

F) Desarrollar tareas de atención farmacéutica, uso racional de medicamentos, farmacoepidemiología, farmacovigilancia, etc.

G) Cumplir con las disposiciones sobre manejo y dispensación de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, según leyes y reglamentos vigentes;

H) Coordina actividades de control de los charoles de paro o botiquines de emergencia de cada departamento del Hospital

I) Intervenir en el diseño de protocolos y normas dirigidos a este departamento;

J) Participar activamente en el Sistema de Farmacovigilancia; y,

K) Comunica tareas y actividades dirigidas al personal a su cargo (MSP, Reglamento para la Gestión y Suministro de Medicamentos, 2013)



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE FUNCIONES

CARACTERISTICAS

Denominación del Puesto:	Responsable de Bodega de Farmacia
Departamento:	Farmacia
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe Inmediato	Responsable de Farmacia
Subordinados Inmediato	Auxiliar de Servicios
Requisitos de Puesto:	
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Instrucción:	Superior
Título:	Químico o Bioquímico Farmacéutico o Ingeniero en Adm de Empresas o Comercial
Conocimientos Generales:	Orden, Relaciones Humanas, Liderazgo, dinamismo, comunicación, manejo del personal, toma de decisiones.
Conocimientos Específicos:	Administración, Sistemas Informáticos y amplios conocimientos en medicamentos
Condiciones de contrato:	Libre Nombramiento y Remoción

Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controlar y Vigilar el Ingreso egreso de medicamentos e insumos. ❖ Mantener stocks mínimos y evitar el desabastecimiento de los productos que custodia.
Horario de Trabajo:	Jornada de 8 horas: 8:00 am -16.30 pm
Lugar de Trabajo	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Hospital:	IESS Babahoyo
Departamento:	Farmacia
Descripciones del Cargo a Ocupar: Es el responsable de almacenar, ordenar y custodiar los medicamentos e insumos de uso o consumo humano que día a día son dispensados dentro de este departamento, entre otras actividades consta el de mantener el almacenamiento de dichos productos en condiciones adecuadas.	
Objetivo.- Dirigir, controlar y evaluar las actividades dentro de la bodega de farmacia y a su vez en unión con el responsable de farmacia se encarga de tomar decisiones para el correcto manejo y toma de decisiones ante un eventual desabastecimiento de productos o medicamentos.	
DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<p>a) Realiza labores de recepción, custodio y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos</p> <p>b) Mantiene registros e informes de los inventarios periódicamente realizados tanto a insumos como medicamentos</p> <p>c) Atender oportunamente las solicitudes de aprovisionamiento de los medicamentos;</p> <p>d) Controla los inventarios realizados periódicamente;</p> <p>e) Comunica acerca de los movimientos y existencias de medicamentos conforme los requerimiento institucionales</p> <p>f) Participaren actividades de control como constataciones físicas, arqueo, devoluciones por caducidad, etc.</p>	

g) Controla las condiciones ambientales y plagas que podrían poner en peligro los bienes que custodia

h) Implementar normas y procedimientos para mantener las buenas prácticas de almacenamiento

h) Cualquier tarea que por necesidad requerimiento institucional se le asigne. (MSP, Reglamento para la Gestión y Suministro de Medicamentos, 2013)



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE FUNCIONES

CARACTERISTICAS

Denominación del Puesto:	Auxiliar de farmacia u Oficinistas de Farmacia
Departamento:	Farmacia
Nivel:	Obrero
Puesto del Jefe Inmediato	Responsable de Farmacia
Subordinados Inmediato	Auxiliar de Servicios varios
Requisitos de Puesto:	
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Instrucción:	Secundaria
Título:	Bachiller Químico-Biólogo
Conocimientos Generales:	Orden, Relaciones Humanas, ágil, proactivo, dinamismo, atención al cliente, comunicación, toma de decisiones.
Conocimientos Específicos:	Atención farmacéutica, conocimientos básicos de medicamentos, sistemas y utilitarios
Condiciones de contrato:	Contrato a plazo fijo
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dispensación de medicamentos. ❖ Mantener en orden los stocks de medicamentos, así como controlar

	las caducidades y existencias de medicamentos del área de despacho.
Horario de Trabajo:	Jornadas rotativas de 8 horas diarias.
Lugar de Trabajo	
Provincia:	Los Ríos
Ciudad:	Babahoyo
Hospital:	IESS Babahoyo
Departamento:	Farmacia
Descripciones del Cargo a Ocupar: Es el responsable de la dispensación de medicamentos, atender a pacientes que acuden al servicio de farmacia, perchar y requerir a bodegas los medicamentos necesarios para mantener sus stocks abastecidos así como de mantener el almacenamiento de dichos productos en condiciones óptimas y controladas.	
Objetivo.- Dispensar medicamentos y brindar información referente a los mismos y en conjunto con el responsable de farmacia se encargan del correcto manejo, administración, abastecimiento y control de medicamentos que se encuentran en el área de despacho.	
DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<p>a) Poseer una visión global e integrada del sistema sanitario en sus aspectos organizativos, funcionales, sociales y administrativos.</p> <p>b) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de las innovaciones tecnológicas y organizativas introducidas en su área laboral.</p> <p>c) Dispensar medicamentos, dispositivos terapéuticos y otros productos para el cuidado de la salud.</p> <p>d) Mantener el correcto almacenamiento de los distintos medicamentos, productos y materiales según criterios establecidos, velando por la preservación de la calidad de medicamentos, dispositivos terapéuticos y productos diversos de uso medicinal.</p> <p>e) Poseer una visión de los distintos tipos de productos farmacéuticos, informando de sus características a los afiliados de los mismos y fomentando hábitos saludables y de promoción de la salud.</p>	

- f) Mantener el buen funcionamiento de las máquinas y materiales. Mantener el acondicionamiento de la farmacia.
- g) Conteo de recetas a diario para verificar el consumo de medicamentos.
- h) Informar acerca de la existencia de los medicamentos especialmente evitando que estos lleguen a su stock mínimo de esta manera se evitara un posible desabastecimiento y se agilizará el trámite de adquisición respectiva;
- i) Recibir, almacenar, y conservar los stocks de medicamentos según lo establecido por normas y reglamentos vigentes
- j) Asistir a capacitaciones de mejora continua en el cargo ocupado;
- k) Colaborar con los miembros del equipo de trabajo en el que está integrado, asumiendo las responsabilidades conferidas al mismo cumpliendo los objetivos asignados y manteniendo un flujo de información adecuado.
- l) Las demás, que le asigne el responsable del departamento de farmacia.



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE FUNCIONES

CARACTERISTICAS

Denominación del Puesto:	Auxiliar de servicios varios y de Bodega
Departamento:	Farmacia
Nivel:	Obrero
Puesto del Jefe Inmediato	Responsable de Farmacia
Requisitos de Puesto:	
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Instrucción:	Primaria - Secundaria
Título:	No aplica para este puesto
Conocimientos Generales:	Orden, Relaciones Humanas, ágil y proactivo
Conocimientos Específicos:	No se requiere
Condiciones de contrato:	Contrato a plazo fijo
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controlar y Vigilar por la limpieza del departamento de farmacia ❖ Labores encomendadas por sus superiores.
Horario de Trabajo:	Jornadas rotativas de 8 horas diarias

Lugar de Trabajo Provincia: Ciudad: Hospital: Departamento:	Los Ríos Babahoyo IESS Babahoyo Farmacia
Descripciones del Cargo a Ocupar: Es el responsable de mantener el orden y el aseo de todo el departamento de farmacia, así como realizar labores varias ya sea de mensajería, traslados, custodio entre otras.	
Objetivo.- Dirigir, controlar y mantener la limpieza de la farmacia, manteniendo un elevado nivel de aseo del mismo.	
DESCRIPCION DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> a) Realizar entrega de documentación y encomiendas. b) Clasificar la diferente documentación y correspondencia recibida a diario en la unidad y entregarla en su respectivo despacho. c) Brindar atención e información tanto telefónica como presencialmente. d) Llevar a cabo el control de llaves y acceso puertas así como vigilar la presencia de personas extrañas a la unidad. e) Revisar y reponer los materiales de higiene, limpieza y de uso administrativo dentro del departamento f) Vigilar el encendido y apagado de luces y otros dispositivos electrónicos cuando el caso lo amerite. g) Realizar el suministro, traslado, montaje y desmontaje de material, mobiliario y equipamiento dentro de la farmacia. h) Realiza y entrega fotocopias y otras reproducciones que sean de uso interno y bajo la aceptación de su jefe inmediato. (Farinaz, 2014) i) Realizar funciones básicas de mantenimiento del area j) Realizar sugerencias para la mejora del funcionamiento y de la calidad de la unidad en la que prestan sus servicios. k) Colabora en la revisión, evaluación y toma de decisiones para la mejora de los servicios. l) Realizar tareas, afines al puesto, y otras que sean encomendadas por sus superiores. (Farinaz, 2014) 	

ANEXO #5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**HOSPITAL IESS BABAHOYO****AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO****BABAHOYO - LOS RIOS****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****INDICE**

1. Recepción administrativa y técnica
- 2 Revisión de documentación referente a la recepción de la medicación
3. Verificación de envases primarios secundarios y terciarios de los medicamentos
 4. Decisión de aprobación o rechazo de lotes de medicamentos
 5. Ingreso, ubicación y almacenamiento de los medicamentos
 6. Control de temperatura y humedad
 7. Control de iluminación y ventilación
 8. Control de rotación de stock y fechas de vencimiento
 9. Control de inventario físico diario - semanal
 10. Control de inventario físico anual
11. Distribución, requerimiento y selección de medicamentos
 12. Devoluciones de medicamentos
 13. bajas, eliminación y auto inspecciones de medicamentos
14. Higiene y limpieza de la bodega y farmacia
15. Fumigación, desratización y desinfección
16. Dispensación de Medicamentos
17. Abastecimiento de medicamentos en el área de despacho



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

1. Realización de la recepción técnica y administrativa de medicamentos

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Notificación de recepción de medicamentos	Responsable de Farmacia
2	Verificación de pedido según sea: orden de compra, donación, traslado, préstamo etc.	Responsable de bodega
3	Verificación de factura (si el medicamento es adquirido), guía de remisión, copia de contrato, así como información técnica adicional.	Responsable de bodega
4	Comparación de cantidad recibida con la factura u orden de pedido.	Responsable de bodega

5	De encontrarse anomalías se informara al responsable de farmacia para el respectivo rechazo de lotes.	Responsable de bodega
6	Encontrar toda la documentación en orden y llevar a cabo la recepción del medicamento. Ver gráfico anexo.	Responsable de Farmacia Responsable de bodega



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

2. Revisión de documentación referente a la recepción de la medicación

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de carpeta que contiene la información referente al medicamento	Responsable de bodega
2	Análisis y verificación de: Copia notariada del Certificado de Registro Sanitario de cada medicamento.	Responsable de bodega
3	Análisis y verificación de: Copia notariada del Certificado Sanitario de Provisión de Medicamentos.	Responsable de bodega
4	Análisis y verificación de: Copia notariada del	Responsable de bodega

	Certificado de análisis de control de calidad del fabricante de cada lote de el/los medicamento (s) entregados	
5	De encontrarse anomalías llenar el formato anexo y se informara al responsable de farmacia para el respectivo rechazo de lotes.	Responsable de bodega
6	De encontrarse toda la documentación en orden se llevara a cabo la recepción del medicamento.	Responsable de Farmacia Responsable de bodega



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

3. Verificación de envases primarios secundarios y terciarios de los medicamentos

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Una vez aceptado el lote de medicamentos se procede a su análisis detallado de envases que lo contienen llenando el formato anexo.	Responsable de bodega
2	En envases primarios y si se trata de medicamentos solidos se procede a analizar su blíster o ristas, en caso de medicamentos líquidos se analiza las características del envase que lo contiene y se analizara sus características de sellado así como los requerimientos de organismos de control tales como: DCI, registro	Responsable de bodega

	<p>sanitario, forma farmacéutica, lote, logo del laboratorio, nombre legible y la leyenda prohibida su venta.</p>	
3	<p>En envase secundario, en referencia a la caja de cada medicamento unitario o máximo 10 dosis debe de estar intacto y legible el mismo también deberán constar como los requerimientos de organismos de control tales como: DCI, fecha de expiración, registro sanitario, forma farmacéutica, lote, logo del laboratorio, almacenamiento, indicaciones, farmacéutico responsable, nombre legible y la leyenda prohibida su venta.</p>	Responsable de bodega
4	<p>En envases terciarios, en referencia al cartón donde se acuñaran la mayor cantidad de medicamentos para su respectiva distribución se deberá revisar que esta caja se</p>	Responsable de bodega

	<p>encuentre intacta, sellada con cinta de embalaje, libre de humedad y rupturas o signos de alteración, nombre legible del fabricante, forma farmacéutica, lote, fecha de expiración, cantidad y referencias de almacenamiento</p>	
5	<p>En caso de observarse daños o alteraciones en cualquiera de los envases, deben ser separados e identificados e inmediatamente trasladarlo a la zona de cuarentena, y debe comunicarse al proveedor cambio inmediato</p>	Responsable de bodega
6	<p>Si se cumple con los requerimientos antes descritos, se procederá a la aceptación respectivo de los medicamentos y su correspondiente almacenamiento</p>	<p>Responsable de farmacia Responsable de bodega</p>



IESS
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURO SOCIAL

HOSPITAL IESS BABAHOYO NIVEL II

GESTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

PARÁMETROS A INSPECCIONAR

Todas las especificaciones deben corresponder a lo establecido en el respectivo registro sanitario del medicamento

SI USTED RECIBE: INSPECCIONE ESTOS PARÁMETROS:	SÓLIDO NO ESTERIL (tabletas, cápsulas, grageas, supositorios, polvo para suspensión, polvo)	SÓLIDO ESTERIL (polvo para inyección)	SEMISÓLIDOS (ungüentos, cremas, pomadas, jaleas)	LÍQUIDO NO ESTERIL (jarabe, suspensión oral, solución oral, elixir)	LÍQUIDO ESTERIL (solución inyectable, solución oftálmica)
ENVASE PRIMARIO					
NOMBRE, CONCENTRACIÓN Y FORMA FARMACÉUTICA	SI	SI	SI	SI	SI
LOTE, FECHA DE VENCIMIENTO	SI	SI	SI	SI	SI
REGISTRO SANITARIO Y NOMBRE DEL FABRICANTE.	SI	SI	SI	SI	SI
GRIETAS, ROTURAS Y PERFORACIONES	SI	SI	SI	SI	SI
MATERIAL ESPECIFICADO	SI	SI	SI	SI	SI
LEYENDA DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	SI	SI	SI	SI	SI
CIERRE O SELLADO	SI	SI	SI	SI	SI
ADHERENCIA DEL PIROGRABADO	NO APLICA	CUANDO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	CUANDO APLICA
ENVASE SECUNDARIO					
NOMBRE, CONCENTRACIÓN Y FORMA FARMACÉUTICA	SI	SI	SI	SI	SI
LOTE, FECHA DE ELABORACIÓN, FECHA DE VENCIMIENTO	SI	SI	SI	SI	SI
REGISTRO SANITARIO Y NOMBRE DEL FABRICANTE.	SI	SI	SI	SI	SI
CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO, ADVERTENCIAS, PRECAUCIONES.	SI	SI	SI	SI	SI
LEYENDA DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	SI	SI	SI	SI	SI
LIMPIO Y SIN DETERIORO.	SI	SI	SI	SI	SI
ENVASE TERCIARIO					
NOMBRE, CONCENTRACIÓN, FORMA FARMACÉUTICA	SI	SI	SI	SI	SI
LOTE, FECHA DE VENCIMIENTO	SI	SI	SI	SI	SI
CANTIDAD	SI	SI	SI	SI	SI
PROVEEDOR	SI	SI	SI	SI	SI
SELLADO O EMBALAJE	SI	SI	SI	SI	SI
MEDICAMENTO					
ASPECTO	SI	SI	SI	SI	SI
PRESENCIA DE PARTÍCULAS EXTRANAS	SI	SI	NO APLICA	SI	SI
COLOR	SI	SI	NO APLICA	SI	SI
PRESENCIA DE GAS	NO APLICA	SI	NO APLICA	SI	SI



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

4. Decisión de aprobación o rechazo de lotes de medicamentos

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Si la muestra de lotes que se procede a inspeccionar cumple con todas las especificaciones establecidas y no se presentan defectos que alteren sus características, el lote se procede a aprobar y de esta manera estará listo para su respectivo ingreso al inventario de bodega.	Responsable de bodega
2	De encontrarse cualquier incumplimiento en las especificaciones técnicas, se identificará el tipo y grado de defecto y se evaluará si su condición es de aprobación o rechazo	Responsable de bodega

3	Después de verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas realizadas a los lotes de medicamentos, y si no existiera novedad alguna, se comunicará al responsable de bodega, para que proceder a la elaboración del Acta de entrega – recepción	Responsable de bodega
4	De llegase a existir inconformidades en la recepción, este no será recibido, y se notificará las novedades al responsable de farmacia	Responsable de bodega



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
DESCRIPCION DE LA FUNCION		
5. Ingreso, ubicación y almacenamiento de los medicamentos		
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Una vez cumplida la recepción administrativa y técnica, el responsable de bodegas procede a firmar y hace firmar el acta de entrega- recepción por parte del proveedor.	Responsable de bodega
2	Proceder a ingresar los datos de la recepción efectuada al sistema de información utilizado en la bodega (software, hoja electrónica y/o Kardex), posteriormente se debe emitir la respectiva Nota de Ingreso a Bodega. Ver anexo.	Responsable de bodega
3	Transferir todos los medicamentos que se	Responsable de bodega Auxiliar de Bodega

	<p>encuentren en la zona de entrega- recepción, hacia la zona destinada al almacenamiento de los mismos, según el caso, para un correcto almacenamiento debemos tomar en cuenta el que cantidad y volumen debemos acuñar así como el tipo de medicamento y condiciones ambientales que requiera cada uno de ellos.</p>	
4	<p>Ordenar todos los medicamentos que han sido ubicados en la zona de almacenamiento, sobre pallets, en cada uno de los espacios destinados con esta finalidad previamente para ello se hará uso de un ordenamiento ya sea por orden alfabético o por programas de salud entre otros según el caso, los medicamentos que requieran de condiciones de refrigeración, se vigilará su almacenamiento en la cadena de frio evitando la</p>	<p>Responsable de bodega Auxiliar de Bodega</p>

	<p>ruptura de la misma, los medicamentos controlados (psicotrópicos y estupefacientes) serán custodiados por el responsable de farmacia o su delegado quien velará por su seguridad, uso, manipulación, dispensación y cantidades en stock, recordando que deben permanecer bajo llave.</p>	
5	<p>Verificar la fecha de vencimiento del medicamento que ingresa y compararlo con las fechas de vencimiento de las posibles existencias antiguas, teniendo siempre presente al sistema FEFO (primero en ingresar-primero en salir)</p>	<p>Responsable de bodega Auxiliar de Bodega</p>
6	<p>Usar pallets ya sean de madera o de acero inoxidable que gocen de buen estado, sobre estos se ubicaran los medicamentos considerando que los más pesados se colocaran en la</p>	<p>Responsable de bodega Auxiliar de Bodega</p>

	parte inferior de las estanterías.	
7	Vigilara continuamente las condiciones ambientales y generales de almacenamiento, todo el personal que labora en esta área serán los encargados de hacer cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad establecidas.	Responsable de bodega



IESS HOSPITAL BABAHOYO NIVEL II

BODEGA DE FARMACIA

No.

ENTRADA DE BODEGA

FECHA:					COMPRA:		
AREA:					DEVOLUCION:		
ITEM	CODIGO	MEDICAMENTOS	PRESENTACION	FVENCIMIENTO	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

RECIBIDO CONFORME

ENTREGADO CONFORME



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

6. Control de temperatura y humedad

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Registrar la temperatura y humedad, que indiquen los instrumentos empleados con esta finalidad, para ello se establecerán dos horarios, en la mañana al ingreso de labores entre las 08h00 y 08h30, y al terminar la jornada de trabajo en la tarde, es decir entre las 16h00 y 16h30. El registro debe ser diario. Ver anexo.	Responsable de bodega Auxiliar de farmacia
2	Al realizar el respectivo registro de la lectura de temperatura y humedad se debe verificar que dichos registros se encuentren	Responsable de bodega Auxiliar de farmacia

	dentro de los parámetros aceptables	
3	De llegarse a detectar o sospechar de un incorrecto o mal funcionamiento de los equipos destinados a medir la temperatura y humedad, comunicar de manera inmediata al responsable de farmacia, para que se tomen acciones inmediatas.	Responsable de bodega Auxiliar de Bodega



HOSPITAL IESS BABAHOYO NIVEL II

GESTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA AMBIENTAL

HOSPITAL:

(nombre)

UNIDAD OPERATIVA:

(nombre)

ÁREA N°:

(nombre)

TERMOMIGRÓMETRO N°:

MES:

AÑO:

DÍA	TEMPERATURA AMBIENTE (+ C)				HUMEDAD RELATIVA (%)				FIRMA/ SUELLA	OBSERVACIONES
	MAÑANA	TARDE	PROM	MÁX	MAÑANA	TARDE	PROM	MÁX		
1				30				70		
2				30				70		
3				30				70		
4				30				70		
5				30				70		
6				30				70		
7				30				70		
8				30				70		
9				30				70		
10				30				70		
11				30				70		
12				30				70		
13				30				70		
14				30				70		
15				30				70		
16				30				70		
17				30				70		
18				30				70		
19				30				70		
20				30				70		
21				30				70		
22				30				70		
23				30				70		
24				30				70		
25				30				70		
26				30				70		
27				30				70		
28				30				70		
29				30				70		
30				30				70		
31				30				70		
	PROMEDIO TEMP.				PROMEDIO HUMED. RELAT.					

REVISADO POR:

(nombre)

FECHA:

(firma)



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

7. Control de ventilación e iluminación

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar diariamente la ventilación y la iluminación especialmente de medicamentos fotosensibles	Responsable de bodega Auxiliar de farmacia
2	Mantener la luz artificial de la bodega y la farmacia apagada en la medida que no se requiera	Responsable de bodega Auxiliar de farmacia
3	Si se detecta algún mal funcionamiento en los equipos que pertenecen a este departamento ya sean eléctricos o de ventilación, se comunicará inmediatamente al personal técnico responsable para su respectiva sustitución o reparación.	Responsable de bodega Auxiliar de farmacia

4	Al concluir la jornada normal de trabajo el responsable de bodega verificará que toda la iluminación sea apagada y que los equipos de cadena de frío y ventilación y se encuentren en normal funcionamiento.	Responsable de bodega Auxiliar de Farmacia
5	Si se detecta algún desperfecto comunicar inmediatamente al personal técnico responsable de mantenimiento para tramitar su respectiva reparación o sustitución.	Responsable de bodega Auxiliar de Farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

8. Control de rotación de stock y fechas de vencimiento

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Controlar que la distribución de los medicamentos se dé oportunamente, para ello se recomienda hacer uso del sistema FEFO (Primero que expira primero que sale).	Responsable de bodega Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia
2	Verificar si existen medicamentos con próxima fecha de caducidad, se recomienda elaborar un reporte mensual que se constituya por un listado de todos los medicamentos que tengan fecha de caducidad menor o igual a 6 meses	Responsable de bodega Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia

3	Señalar con una tarjeta roja todos los productos que tengan una fecha de vencimiento menor o igual a seis meses, esto contribuirá a distribuir los medicamentos de manera inmediata y a realizar la respectiva notificación.	Responsable de bodega Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia
4	De llegarse a detectar medicamentos que ya hayan caducado se deberá realizar el traslado de estos a la zona de BAJAS, con la finalidad de seguir el procedimiento respectivo teniendo en cuenta que los mismos aún se consideran bienes públicos.	Responsable de bodega Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

9. Control de inventario físico diario - semanal

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar de manera aleatoria y sin previo aviso, la verificación de caducidades, condiciones de almacenamiento y existencias de al menos cinco medicamentos, para ellos se dará prioridad a los medicamentos de valor elevado y aquellos con mayor movimiento.	Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia
2	Los resultados obtenidos se deben confrontar con las existencias del Kardex o registro del sistema de información, si dichos datos y valores coinciden se firmará el formato o acta y se procede a archivarlo	Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia

	como constancia de lo actuado.	
3	De existir diferencias, se procederá a la solicitud de un nuevo conteo el mismo que se llevará a cabo por un segundo auxiliar, se deben registrar sus datos en el formato antes mencionado y ser entregado al responsable de farmacia para su respectivo archivo.	Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia
4	Marcar los medicamentos con diferencias e indicar al personal de farmacia que deberá revisar en un tiempo establecido de 48 horas todo lo referente a estos medicamentos esto es: ingresos, egresos, Kardex devoluciones, etc.	Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia
5	Identificar posibles transacciones no registradas, y se realizará un ajuste del inventario con el debido justificativo encontrarse respuesta a dicha anomalía.	Responsable de farmacia Coordinador de Farmacia Auxiliar de farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

10. Control de inventario físico anual

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Coordinar de manera semestral (junio) y (diciembre), un conteo o inventarios general de absolutamente todos los medicamentos que conforman la bodega y área de dispensación de farmacia	Responsable de farmacia Coordinador de Farmacia
2	Ordenar y perchar todos los medicamentos para facilitar el conteo tanto en bodega como en área de despacho procurando que los mismos no estén mezclados o fuera del área de conteo.	Coordinador de Farmacia Auxiliar de Farmacia Auxiliar de bodega
3	Deberá registrarse lo actuado en el formato	Responsable de farmacia Coordinador de Farmacia

	Registro de inventarios con la finalidad de verificar que exista concordancia entre las cantidades inventariadas y los registrados en la ficha de información o Kardex.	
4	Enviar los datos al departamento de financiero y contabilidad para registrar las novedades y conciliar los respectivos datos.	Responsable de farmacia Coordinador de Farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO NIVEL II

GESTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

REGISTRO DE ARQUEO DE FÁRMACOS

FECHA: _____

AREA: _____

PERIÓDICO

GENERAL

FUNCIONARIO QUE REALIZA EL CONTEO: _____

LABORADO POR: Q.F. Valentín Cedeño Defaz

AUXILIAR U OFICINISTA DE FARMACIA _____

REVISADO POR: Dra. Andrea Vásquez García

ITEM	NOMBRE GENÉRICO	FORMA FARMACÉUTICA, (tableta, cápsula, crema, jarabe, polvo para susp., soluo. oftálmico, polvo para	LOTE	FECHA DE	CONTEO N°	SISTEMA AS-400	DIFERENCIA
					CANTIDAD (unidades)		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Q.F. Valentín Cedeño Defaz
COORDINADOR DE FARMACIA

Sra.
AUXILIAR U OFICINISTA DE FARMACIA

Dra. Andrea Vásquez
RESPONSABLE DE FARMACIA



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
DESCRIPCION DE LA FUNCION		
11. Distribución, requerimiento y selección de medicamentos		
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verificar y aprobar la salida de la bodega de los medicamentos requeridos, para ello se deberá sustentar con un acta o registro de salida respectivamente, ya sea por traslado, préstamo o canje.	Responsable de farmacia Responsable de Bodega
2	Revisar que el medio de transporte empleado para transportar los medicamentos ofrezca las garantías y seguridades necesarias para conservar la integridad de los mismos desde su salida de bodegas hasta destino establecido	Coordinador de Farmacia Responsable de Bodega
3	Realizar la requisición periódica de medicamentos	Responsable de farmacia Coordinador de Farmacia

	en base al consumo promedio mensual, consumo histórico y al stock máximo y el mínimo.	Responsable de Bodega
4	Evaluar documentos y autorizar para que el responsable de bodega entregue los medicamentos a la Unidad Operativa requirente	Responsable de farmacia
5	Revisar la disponibilidad de stock de los medicamentos y los ubica en la zona de despacho	Responsable de Bodega Auxiliar de Bodega
6	Proceder a contar y verificar las especificaciones externas de los medicamentos, colocando un visto (√) en cada ítem revisado	Responsable de Bodega
7	Emitir la Nota de Egreso de Bodega. Una copia de la Nota de Egreso firmada se entrega al solicitante, y el original queda como constancia de registro la salida del inventario general y se actualiza la tarjeta de Kardex	Responsable de Bodega



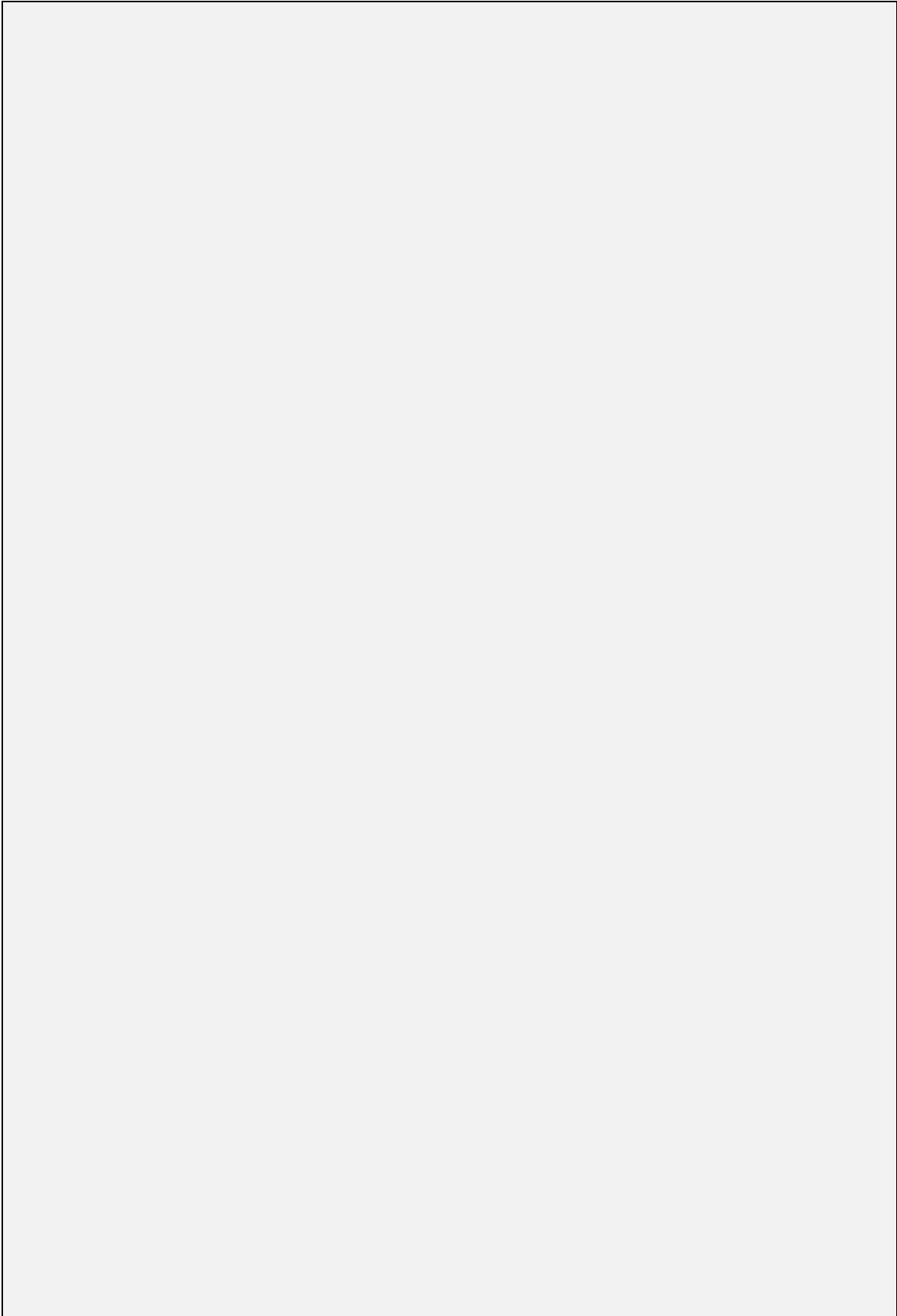
HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
DESCRIPCION DE LA FUNCION		
12. Devoluciones de medicamentos		
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir devoluciones que correspondan a los lotes de medicamentos que fueron distribuidos por la bodega y cuya fecha de vencimiento sea de al menos 90 días a la fecha de devolución	Responsable de farmacia Responsable de Bodega
2	Evaluar el motivo de la devolución, y de ser el caso proceder a recibir dicha devolución	Coordinador de Farmacia Responsable de Bodega
3	Ubicar en la zona de almacenamiento los medicamentos que estén con fechas de vencimiento apropiadas para ser redistribuidos	Responsable de Bodega Auxiliar de Bodega

4	Informar inmediatamente al departamento administrativo para el procedimiento de canje con el proveedor en el tiempo establecido en las bases legales	Responsable de farmacia Responsable de Bodega
5	Ingresar los datos de la devolución al sistema de información o a la tarjeta de Kardex a fin de que se incluyan en el inventario general y se emite la Nota de Ingreso a Bodega y su correspondiente salida.	Responsable de Bodega





IESS HOSPITAL BABAHOYO NIVEL II

BODEGA DE FARMACIA

No.

SALIDA DE BODEGA

FECHA:

AREA:

ITEM	CODIGO	MEDICAMENTOS	PRESENTACION	FEVENCIMIENTO	CANTIDAD
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

RECIBIDO CONFORME

ENTREGADO CONFORME



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
DESCRIPCION DE LA FUNCION		
13. Bajas, eliminación y autoinspeccion de medicamentos		
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Notificar al departamento administrativo sobre la existencia de medicamentos vencidos o deteriorados que se encuentren almacenados en la zona de bajas	Responsable de farmacia Responsable de Bodega
2	Efectuar el seguimiento periódico de las novedades encontradas y realizar el plan de mejoras de las condiciones de almacenamiento y dispensación de los medicamentos	Coordinador de Farmacia Responsable de Bodega
3	Al detectar no conformidades, se determinan las acciones correctivas a tomar y se,	Coordinador de Farmacia Responsable de Bodega

	elabora un cronograma de cumplimiento	
4	Socializar y discutir los hallazgos y brindar recomendaciones de autoinspecciones	Responsable de Farmacia Coordinador de Farmacia Responsable de bodegas Auxiliares de Farmacia
5	Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en la anterior auto inspección, a fin de ir optimizando las condiciones de almacenamiento y dispensación	Responsable de Farmacia Coordinador de Farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

14. Higiene y limpieza de bodega y farmacia

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Efectuar la limpieza de la bodega y la farmacia para luego proceder a llenar y firmar el Registro de limpieza	Auxiliar de servicios varios.
2	Recoger papeles y desperdicios, barrer el piso, pasar desinfectante con un trapeador, lavar los inodoros con detergente y limpiar paredes y lavabos	Auxiliar de servicios varios.
3	Custodiar los materiales utilizados en la limpieza los mismos que deben ser guardados en un área adecuada, no tenerlos expuestos.	Auxiliar de servicios varios.
4	Verificar de manera aleatoria la limpieza	Coordinado de Farmacia

	efectuado en bodega, en la farmacia y en las oficinas cada mes debe comprobar que se haya cumplido la misma	
5	Firmar el registro de limpieza y archivarlo como constancia de lo actuado	Auxiliar de servicios varios.



HOSPITAL IESS BABAHOYO NIVEL II

GESTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

REGISTRO DE LIMPIEZA

ÁREA N°:

(nombre)

NOMBRE AUXILIAR DE LIMPIEZA:

(nombre)

MESES:

AÑO:

DÍA	ÁREA DE LIMPIEZA / FRECUENCIA							FIRMA/ SUMILLA	OBSERVACIONES
	PISES	PUERTAS Y VENTANAS	ESTANTERIAS	ESCRITORIOS Y EQUIPOS	BANOS	REFRIGERADORA	OTRO (_____)		
	Diario	Mensual	Semanal	Diario	Diario	Mensual			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									

NOTA: Colocar un visto en cada sitio limpiado y firmar

REVISADO POR:

(firma)

FECHA:

(nombre)



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

15. Fumigación, desratización y desinfección

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaborar el cronograma anual de fumigación, desratización y desinfección total del área de farmacia y bodegas.	Responsable de farmacia
2	Coordinar con el supervisor de una empresa de saneamiento para realizar un diagnóstico de vectores, plagas y aspectos físicos ambientales	Coordinador de Farmacia
3	Recomendar y vigilar el cumplimiento de la desinfección y fumigación utilizando productos piretroides a fin de minimizar los riesgos de contaminación de los	Coordinador de Farmacia Responsable de Bodegas

	medicamentos almacenados y en farmacia	
4	Preparar las zonas que se van a fumigar cubriendo los equipos sensibles (computadoras), así como documentos y archivos que puedan deteriorarse	Auxiliar de servicios Varios Auxiliar de Farmacia
5	Tomar en cuenta que la aplicación de fungicidas e insecticidas no sea directa a los medicamentos, tomando las precauciones necesarias a fin de no afectar la integridad de los mismo	Auxiliar de servicios Varios Auxiliar de Farmacia
6	Solicitar el certificado y la ficha técnica correspondiente una vez finalizado las labores, los mismos que deben ser archivados como constancia de que se efectuó el proceso	Responsable de Farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

16. Dispensación de medicamentos

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar al paciente: Nombres y apellidos, número de cedula y validar su historia clínica.	Auxiliar de Farmacia
2	Proceder a la visualización y verificación de los fármacos prescritos por el profesional médico	Auxiliar de Farmacia
3	Verificar la medicación como es la presentación, concentración y cantidad solicitada vigilando una prescripción correcta.	Auxiliar de Farmacia
4	Verificar que el paciente o el familiar (en casos excepcionales) deberá firmar la receta en el lugar correspondiente, como	Auxiliar de Farmacia

	constancia de la recepción de los fármacos entregado	
5	Proceder a la dispensación y entrega de los medicamentos	Auxiliar de Farmacia
6	Cerciorarse de que los afiliados revisen su medicina con la receta a fin de evitar cualquier no conformidad por parte de usuario	Auxiliar de Farmacia
7	Entregar sumadas las recetas con su debido reporte por ítem de la cantidad de fármaco, que fue entregada a los afiliados diariamente al término de la guardia.	Auxiliar de Farmacia



HOSPITAL IESS BABAHOYO

AV. JUAN AGNOLETTO Y AV. 25 DE JULIO

BABAHOYO - LOS RIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE LA FUNCION

17. Abastecimiento de medicamentos en el área de despacho

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar diariamente los stocks de medicamentos en perchas.	Auxiliar de Farmacia
2	Llenar la solicitud de requerimiento a bodega en base a los consumos históricos. Ver anexo.	Auxiliar de Farmacia
3	Verificar que la solicitud de requerimiento de la medicación este llenada correctamente como es la presentación, concentración y cantidad solicitada.	Coordinador de Farmacia
4	Aprobar el pedido de medicamentos y entregarlo al área de bodegas.	Responsable de Farmacia

5	Revisar la disponibilidad de medicamentos por pedido.	Responsable de bodega
6	Proceder a la dispensación y entrega de los medicamentos	Responsable de bodega
7	Recibir y revisar que la medicación entregada sea la correcta y su cantidad corresponda a la solicitada	Auxiliar de Farmacia
8	Ordenar la medicación recibida en las perchas correspondientes y en el orden estipulado	Auxiliar de Farmacia

		HOSPITAL IESS BABAHOYO NIVEL II GESTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS			
PEDIDO INTERNO A BODEGA DE FÁRMACOS					
Fecha: _____			Número de Pedido: _____		
Nombre del Oficinista o Auxiliar: _____					
SE SOLICITA EL DESPACHO DE LOS SIGUIENTES ITEMS:					
ITEMS	FÁRMACO	CONCENTRACIÓN	PRESENTACIÓN	Cantidad Solicitada	Cantidad Despachada
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					