



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

Tema:

MODELO DE GESTIÓN PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO,
DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS
MÉDICOS EN LA MATERNIDAD, “VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA”
DE ESMERALDAS

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Administración de
Empresas mención Planeación

Línea de Investigación: Análisis y mejoramiento de procesos

Autor:

Qf. Patricia Cevallos Charcopa

Asesor:

Mgt. Roxana Benítez Cañizares

Esmeraldas – Ecuador

Diciembre 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de “MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN PLANEACIÓN”

Autor: Qf. Patricia Cevallos Charcopa

Tema:

MODELO DE GESTIÓN PARA LA RECEPCIÓN ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS EN LA MATERNIDAD “VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA” DE ESMERALDAS

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

MGT. ROXANA BENITES C. f.....

Asesor de tesis

MGT. MARIA DE LOURDES SOLÍS f.....

Lector 1

MGT. MARIA ELENA VÉLEZ f.....

Lector 2

MGT. MERCEDES SARRADE PELÁEZ f.....

Coordinadora de Posgrados

ING. MARITZA DEMERA MEJÍA f.....

Secretaria General

Esmeraldas – Ecuador

Diciembre 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Patricia Elizabeth Cevallos Charcopa, portadora de la cédula de ciudadanía 080186606-2 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presenté como informe final, previo a la obtención del título MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprendan del trabajo propuesto de esta investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de sola y exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

Qf. Patricia Elizabeth Cevallos Charcopa

C.I. 080186606 – 2

CERTIFICACIÓN

Yo, Roxana Benites Cañizares, directora de Tesis de la Maestrante Patricia Cevallos Charcopa, quien ha desarrollado el tema: **“MODELO DE GESTIÓN PARA LA RECEPCIÓN ALMACENAMIENTO DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS EN LA MATERNIDAD, ‘VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA’ DE ESMERALDAS.”** previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación.

Certifico que una vez realizada la sustentación privada de tesis, se ha incorporado en el documento todas las observaciones realizados por el tribunal, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de Tesis.

Atentamente,

Mgt. Roxana Benites Cañizares
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A mi padre, por sus consejos llenos de sabiduría y constantes deseos de superación.

A mi amada madre, y queridos hermanos por su constante motivación y palabras de aliento que me animaban y me impulsaban a seguir perseverante hasta alcanzar la meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso, fuente de amor y sabiduría.

A la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza por haberme permitido tener una experiencia diferente, positiva, enriquecedora en mi vida profesional, el trabajo en conjunto, la participación y colaboración del personal administrativo, así como del operativo.

A mis profesores, tutores de la maestría, a mi directora de tesis y de manera muy especial a mis lectores que aportaron en mi investigación, sin su apoyo este trabajo no hubiera sido posible.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación presente se realizó en la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” en el barrio La Propicia N°1, en las áreas de farmacia y bodega de medicamentos e insumos médicos cuyo problema principal en la bodega y farmacia, es el desorden y escaso control de los productos con un espacio físico limitado que no permite una adecuada gestión.

El objetivo general que persiguió este estudio fue implementar un modelo de gestión para los procesos de la gestión de medicamentos e insumos o dispositivos médicos, identificando responsables y actividades en cada área de los servicios que presta la Maternidad, describiendo cada uno de sus componentes, para optimizar la provisión, distribución, dispensación y el control de inventario de los medicamentos, utilización de los insumos que requiere el usuario, con criterio de uso racional.

Los objetivos específicos se centraron en desarrollar los mecanismos de carácter administrativo y normas de almacenamiento, que permitirán evitar el daño, pérdida y caducidad de los medicamentos e insumos.

El resultado de la investigación en su información primaria reflejó una lista de parámetros, dentro de los cuales encontramos 64 % de cumplimiento de los objetivos que persigue la maternidad, en cuanto a calidad en la atención, grado de capacitación de los funcionario.

La propuesta de mejora se orientó en el diseño del modelo de gestión con procesos en la gestión de medicamentos que identifiquen a los responsables del área y que optimicen las condiciones de almacenamiento con parámetros de seguridad, resguardando así la salud de los usuarios y trabajadores.

El modelo de gestión incluyó la propuesta de automatización y sistematización en la recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos e insumos.

ABSTRACT

This research was conducted at the Maternity "Madonna of Good Hope" in the La Promotes No. 1, in the areas of pharmacy and wine medications and medical supplies whose main problem in the cellar and pharmacy, is disorder and poor control products with limited physical space that does not allow proper management.

The general objective pursued this study was to implement a management model for the processes of management of medicines and supplies or medical devices, identifying responsible and activities in each area of the services provided by the Maternity, describing each of its components, for optimize the supply, distribution, dispensing and inventory control of drugs, use of inputs required by the user, with the wise use concept. The specific objectives focused on developing mechanisms for administrative and storage standards, that will prevent damage, loss and expiry of medicines and supplies.

The result of research in its primary data reflected a list of parameters within which found 64% compliance with the objectives of motherhood in terms of quality of care, degree of training of staff.

The proposal was aimed at improving the design process management model in drug management to identify those responsible for the area and optimize storage conditions with security parameters, thus safeguarding the health of users and workers.

The management model included the proposal of automation and computerization in the receipt, storage and dispensing of medicines and supplies.

PALABRAS CLAVE

GESTIÓN, DISTRIBUCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS,
INSUMOS MEDICOS, PROCESOS

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1 Modelo de gestión en salud	3
1.2.2 Importancia del modelo de gestión.....	5
1.2.3 Administración.....	5
1.2.4 Administración de la empresa de salud	6
1.2.5 Planificación	6
1.1.6 Planeación estratégica	7
1.1.7 Calidad.....	7
1.1.8 Calidad de la atención	7
1.1.8 Organización	7
1.1.9 Sistema Nacional de Salud en el Ecuador.....	8
1.1.10 Maternidad.....	8
1.1.11 Bodega de farmacia	8
1.1.12 Medicamentos.....	8
1.1.13 Dispositivos e Insumos médicos o insumos estratégicos.....	8
1.1.14 Proceso	9
Art.17	11
Art. 19	11
Art. 20	11
Art. 21	11
CAPITULO III	14
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14

3.1 Ubicación y descripción de la información empírica	14
3.1.1 Información primaria	14
3.1.2 Entrevista	14
3.1.2.1 Disponibilidad de medicamentos	14
3.1.2.2 Equipamiento e infraestructura	15
3.1.2.3 Capacitación del personal	16
3.1.2.4 Convenio	16
3.1.2.5 Política de evaluación del desempeño	17
3.1.2.6 Imagen negativa de la institución	17
3.1.2.7 Seguridad del personal de bodega	18
3.1.2.8 Sistema informático	18
3.1.4 Observación	22
Observación aplicada a farmacia y bodega de la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” parámetros de inspección para la identificación de los procesos claves	22
3.1.4.1 Proceso actual en la maternidad	22
3.1.5 Información secundaria	22
3.1.6 Análisis cuantitativo y cualitativo	22
3.1.7 Análisis FODA	23
3.2 Discusión de la información obtenida	25
3.3 Conclusiones	28
3.4 Recomendaciones	29
PROPUESTA ALTERNATIVA	31
4.1 Título de la propuesta	31
4.2 Justificación	31
4.3 Objetivo general	32
4.4 Objetivos específicos	32

4.5 Factibilidad	33
4.6 Análisis técnico.....	33
4.7 Identificación de los aspectos claves a mejorar	33
4.8 Manual de funciones.....	33
4.9 Otros Procesos y actividades a definir.....	34
4.10 Presupuesto	34
4.11 Financiamiento	34
4.12 Cronograma de ejecución del plan	35
4.13 Diagrama del sistema de automatización mediante la receta electrónica	36
4.13 Sistematización en la bodega de la maternidad.....	37
4.14 Levantamiento de manuales de: selección, inducción, capacitación, gestión de calidad, evaluación de desempeño, de personal operativo - administrativo de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza.	38
Proceso reclutamiento, selección para la gestión de medicamentos e insumos médicos en la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.....	42
Proceso de inducción	51
Proceso en la gestión de entrenamiento y capacitaciones	58
Evaluación del desempeño personal	88
PLAN DE CAPACITACIÓN	89
4.11 Impactos	90
4.11.1 Análisis del impacto social	90
4.11.1.2 Indicadores para medición del impacto social	90
4.11.2 Análisis del impacto cultural	90
4.11.2.1 Indicadores	91
4.11.3 Análisis del impacto tecnológico.....	91
4.11.3.1 Indicadores	92

4.11.4 Análisis del impacto ético	92
4.11.4.1 Indicadores	93

INTRODUCCIÓN

El sector de la salud del sistema ecuatoriano está constituido por instituciones públicas y privadas con y sin fines de lucro. Las principales instituciones de salud, el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) tienen en conjunto el mayor volumen de la infraestructura de atención.

La gestión del Ministerio de Salud Pública se basa en la propuesta de la organización de distritos que constituyen pequeñas redes de servicios con delimitación geográfica figura-poblacional de atención, con un esquema de desconcentración técnica administrativa, con programaciones y ejecución del presupuesto. El 26 de febrero de 1998 ocurrió una catástrofe en la ciudad de Esmeraldas, el poliducto que transporta combustible sufrió una ruptura, lo que causó una explosión que provocó la muerte de muchos moradores del sector y daños ecológicos ambientales de los ríos Teaone y Esmeraldas. Por esta situación la empresa estatal Petroecuador indemnizó a la comunidad con el valor de 11 millones de dólares para la construcción de obras de infraestructura social y productiva. Fue en este contexto que se construyó la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” en el barrio La Propicia N° 1 junto al sub-centro de salud La Propicia colindando con las instalaciones de SOLCA-Esmeraldas.

El Vicariato Apostólico de Esmeraldas, por solicitud del comité barrial “Delfina Torres de Concha” del barrio La Propicia N° 1, asumió la administración de dicha institución luego de la subscripción de un convenio entre el comité barrial, la Ilustre Municipalidad de Esmeraldas, el vicariato apostólico de Esmeraldas y el Ministerio De Salud Pública. Posteriormente se subscribió un convenio ampliatorio, es así que desde el año 2008 hasta la actualidad viene operando la Maternidad bajo una gestión comunitaria brindando servicios de salud en las área de ginecología, obstetricia, neonatología, pediatría, odontología, farmacia y laboratorio clínico de forma gratuita a toda persona que así lo requiera.

La provincia de Esmeraldas tiene 534.092 habitantes aproximadamente. (INEC, 2010). El cantón Esmeraldas cuenta con 189,504 personas; de estas 97.428 son mujeres. Se registra tasas elevadas de mortalidad neonatal, infantil, niñez, maternal y general.

El objeto de estudio se refiere al mejoramiento de la gestión de medicamentos e insumos médicos (GMIM), mediante la sistematización y automatización de los procesos, mejora continua en infraestructura, equipamiento, recursos humanos. La provincia de Esmeraldas necesita una unidad de salud con capacidad resolutive de segundo nivel que cuente con una bodega de medicamentos e insumos médicos acorde a la norma del MSP.

La maternidad es una casa de salud que no posee de una bodega de medicamentos e insumos médicos y no cuenta con un sistema informático adecuado para el control de inventario. Con el proyecto de integración de La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza al Ministerio de Salud Pública, hasta junio del 2012 se pudo aliviar el hacinamiento de cajas de medicamentos e insumos, con el alquiler de un espacio para la bodega de la Maternidad. La demanda aumenta en el sector público y para alcanzar las expectativas de fomento y solución de las patologías más frecuentes del perfil epidemiológico, la necesidad de disponibilidad de medicamentos e insumos aumenta día a día, es proporcional a los usuarios que asisten por atención a esta casa de salud, brinda atención a nivel provincial por lo que es necesaria una estrategia de adaptabilidad y alineación a través de un modelo de gestión para la recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de los medicamentos e insumos médicos que permita trabajar administrativa y operativamente para satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias que requieren atención en La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes del Estudio

Existen varios estudios de la eficiencia de las farmacias hospitalarias, la seguridad es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Mejorarla requiere una labor compleja que afecta todo el sistema y en la que interviene una amplia gama de medidas relativas a la mejora del funcionamiento, a la seguridad del entorno y a la gestión del riesgo, incluidos el uso inocuo de medicamento, la seguridad de los equipos, las prácticas clínicas seguras y un entorno de cuidados sano (Organización Mundial de la Salud, 2002)

Para Álvarez, Delgado, Pérez y otros (2010) consideran que para un adecuado proceso de dispensación de medicamentos es necesario contar con el uso de nuevas tecnologías, afirman que en su caso de estudio la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de dispensación ha aumentado la seguridad y ha permitido disminuir errores en el proceso.

1.2 Fundamentación teórica

1.2.1 Modelo de gestión en salud

Aplicar un modelo de gestión en salud implica la utilización de conceptos, técnicas y herramientas de apoyo aplicándolas a la logística necesaria de la empresa de salud, “Logística interna se encarga de planificar y gestionar todos los flujos de materiales que tienen lugar en la empresa (Urzelai, 2013) es decir es parte del proceso de la cadena de suministro.

A su vez planea, implementa y controla la eficiencia, la eficacia del flujo y almacenamiento de mercancías, servicios e información relacionada desde el origen hasta el consumo con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes (Mora & Mora, 2009)

La logística abarca una perspectiva holística de la administración en costos y suministro de servicios. Cuando se habla de logística de los negocios, “Hay una verdad inobjetable todas las compañías están para satisfacer las necesidades de los clientes” (Mora García, 2011).

El diseño de un modelo de gestión requiere medir estratégicamente la variación presente en un proceso, en relación con los requerimientos de atención del usuario, para llegar a una variación pequeña si es posible libre de defectos centrándose en el control, como lo expresa (Tennant, Six Sigma, 2010).

Para mejorar cualquier característica crítica para la calidad de un proceso, por lo general se emprenden los siguientes pasos:

- Identificar al nivel de negocios, el proceso y características críticas para la calidad que habrán de mejorar
- Realizar un trabajo inicial de investigación (y reevaluar la elección del proyecto)
- Trazar un equipo de proyecto de mejora y documentar la situación existente.
- Recolectar mediciones del proceso
- Analizar las mediciones y buscar la causa raíz de los defectos
- Generar soluciones, instrumentar mejoras y medir el cambio
- Regresar los procesos mejorados a la empresa y controlar la titularidad de ellos

Tener menos variación brinda beneficios como: procesos más predecibles, menor desperdicio y menos actividades repetitivas de trabajo, disminución de costos. Servicios que se desempeñan mejor y duran más. Usuarios más satisfechos valoradores de su proveedor.

La creación del valor en la integración de la cadena de suministro se logra mediante un efectivo flujo en la cadena de suministros, se tienen que integrar contextos

relacionados con la operación, la planeación, control y el comportamiento administrativo.

La perspectiva de la calidad percibida de un servicio, depende en parte del grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. Para Lasala (2011) algunas innovaciones tecnológicas pueden ser consideradas efectivas, es decir una amplia validación de herramientas disponibles de internet para preparar aplicaciones que puedan impactar.

1.2.2 Importancia del modelo de gestión

La importancia de un Modelo de Gestión en Salud radica en que el mismo genera principios de operación claros partiendo de la premisa de salud en los servicios que brinda, buscando la excelencia en la articulación entre el financiamiento, la prestación garantizada de servicios y una adecuada utilización a corto, mediano y largo plazo que satisfaga las necesidades en salud de los usuarios.

Los modelos de calidad total tienen como fin el mejorar de acuerdo a lo indicado por Arcelay et al. (2000). "la atención sanitaria en calidad reduciendo la variabilidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, mejorando permanentemente y cambiando la cultura de la organización para alcanzar los niveles más altos de calidad con los recursos disponibles".

1.2.3 Administración

"Administración" significa el proceso de determinar los fines y las políticas, de fijar los objetivos y la orientación de una organización o de una de las áreas que la conforman. "La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz"

Según Harold Koontz & Cyril O'Donnell (2011) la administración "Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

1.2.4 Administración de la empresa de salud

La administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, medio ambiente, recursos naturales, saneamiento básico urbano y rural, innovación tecnológica, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos, dado que a los hospitales dentro de los sistemas de salud de los países se le asignado una responsabilidad muy alta , en la cual el papel fundamental de “la recuperación” embarga el mayor esfuerzo, sin significar esto que no deba ocupar sus recursos en los aspectos de fomento, prevención y rehabilitación como parte fundamentales de la atención integral.(Malagón, 2008, p. 6)

Comparto la cita de Malagón a los profesionales de la salud se les exige ser precisos no se les permite un error está en juego la vida de los pacientes, por ello en todo momento su trabajo operativo debe garantizar a los pacientes un trabajo efectivo.

1.2.5 Planificación

La literatura de la administración da una amplia gama de conceptos acerca de la planificación:

Stoner y Freeman (1996)	Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas
Goodstein (1998)	Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción
Chiavenato (2011)	El plan describe un curso predeterminado de acción para un período específico, que tiene por objeto alcanzar un objetivo deseado y responde a las preguntas: qué, cuándo, cómo, dónde y por qué.

1.1.6 Planeación estratégica

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

1.1.7 Calidad

La calidad depende de un juicio que realiza el usuario, de un bien o de un servicio, según las características de su uso (Gutierrez, 2003).

1.1.8 Calidad de la atención

La calidad de la atención es el conjunto de características técnicas científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provee a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años de vida saludable a un costo económicamente viable para el sistema y sus afiliados (Mologón Londoño, 2008)

1.1.8 Organización

Este es el proceso que asegura la disponibilidad de los recursos humanos y financieros necesarios para llevar a cabo un plan y alcanzar las metas de la organización (Andrew, 2000), sin embargo, otros autores mencionan que este proceso administrativo es la mejor forma de determinar o arreglar los recursos y actividades de una empresa siempre y cuando en una estructura coherente (Griffin, Ricky, Ebert, & Ronald, 2005).

El hospital o casa de salud son organizaciones complejas que requieren de una organización estratégica y administrativa de vanguardia en un liderazgo proactivo.(Malagón, 2008, p. 21)

1.1.9 Sistema Nacional de Salud en el Ecuador

El marco legal ecuatoriano refleja la conceptualización del Sistema Nacional de Salud (SNS) y sus funciones en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (Losns), y detalla en su artículo 2 que "tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho de la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionalmente sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes".

1.1.10 Maternidad

Casa de salud especializado en la atención a mujeres y sus procesos de gravidez, parto, puerperio igualmente la salud reproductiva y sexual junto a sus recién nacidos con sus patologías.

1.1.11 Bodega de farmacia

Sitio donde se almacena exclusivamente medicamentos integrados por cuatro áreas técnicas: recepción, cuarentena, administrativa y almacenamiento, su mobiliario está formado por estanterías que se codifican con la intención de diferenciar lotes, por pallets que evitan el contacto de los medicamentos con el piso, nevera, aire acondicionado, un lector de humedad, termo higrómetro extintores de fuego.

1.1.12 Medicamentos

Es uno o más fármacos, integrados en una forma farmacéutica, presentado para expendio y uso industrial o clínico y destinado para su utilización en las personas o en los animales, dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico.

1.1.13 Dispositivos e Insumos médicos o insumos estratégicos

Los insumos médicos son elementos indispensables en la práctica diaria del personal de salud se cuenta con una enorme cantidad variedad de dichos aparatos y tenemos: insumos generales, insumos ecográficos, insumos cardiológicos, insumos ginecológicos.

1.1.14 Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan juntas en los elementos de entrada y los convierten en resultados. Adaptado a la administración, la gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas con la satisfacción de los clientes (Pérez, 2010, pág. 15).

1.1.15 Procesos de la gestión de medicamentos e insumos médicos

Para el caso de la gestión de medicamentos los procesos que se detallan: selección, programación y estimación, adquisición y recepción de medicamentos e insumos médicos, almacenamiento, distribución y dispensación informada.

1.1.16 Estrategias de comparación benchmarking

“Es un proceso sistemático y continuo para evaluar productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales” (Spendolini, 2010).

La utilidad de esta metodología da buenos resultados en el sector privado debido a que la sociedad reclama una asistencia sanitaria de calidad y dentro de cualquier estrategia global de mejora de la calidad, el benchmarking es una técnica clave para la gestión de las organizaciones hacia la excelencia.

Estrategia de colaboración

Según Thompson ((2006)) analiza a la estrategia de colaboración como “La estrategia competitiva en una era de hipercompetencia, cambio y crisis que supone una estrategia de colaboración de las empresas que deben colaborar con un riesgo compartido y sociedades estratégicas las empresas de riesgo compartido por lo común suponen la fundación de una nueva entidad corporativa propiedad de los socios, mientras que las sociedades estratégicas un convenio de colaboración (p.312).

1.3 Fundamentación legal

Este modelo de gestión se basa en los artículos tipificados en la Constitución Política del Ecuador (2008).y en la Ley Orgánica de Salud.

En la Constitución del Ecuador el art. 32 donde se garantiza el derecho a la salud, “La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad...”, más adelante en el art. 43 señala: “El Estado garantizará a las mujeres embarazadas y en período de lactancia los derechos..., 2. La gratuidad de los servicios de salud materna”

La Ley Orgánica de Salud, regula a según el art. 2“Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional”.

La Ley Orgánica de Salud ordena:

“Art. 4. La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control, vigilancia del cumplimiento de esta ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

En el artículo 363. El libro cuarto de los servicios y profesiones de salud título único de los servicios de salud en el **art. 201** dice: es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y los principios bioéticos.

En el **Art. 202.-** Constituye infracción en el ejercicio de las profesiones de salud, todo acto individual e intransferible, no justificado, que genere daño en el paciente y sea resultado de:

Inobservancia, en el cumplimiento de las normas.

Negligencia, en la actuación del profesional de la salud con omisión o demora injustificada en su obligación profesional.

En el artículo 202 literal a, como profesional de la salud el químico farmacéutico ecuatoriano está para cumplir y hacer cumplir la ley dentro de cada una de las normativas.

El capítulo II de la estructura, instalación y personal

Art.17.-Las farmacias y las bodegas institucionales deben cumplir con los requerimientos exigidos en la Ley Orgánica de Salud con relación al reglamento de control de establecimientos farmacéuticos.

Art. 19.- Las farmacias institucionales tienen las siguientes áreas:

Administrativa

Preparación

Dispensación para pacientes hospitalizados y ambulatorios

Almacenamiento intermedio

Pre empaque y re envasado.

Art. 20.- las farmacias institucionales deben contar con un manual operativo interno de descripción de las funciones del personal y horarios de acuerdo a la complejidad de la unidad de salud.

Capítulo III de las funciones del químico y/o bioquímico farmacéutico en las farmacias institucionales.

Art. 21.-Son funciones del químico y/o bioquímico farmacéutico:

Organizar, planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades farmacéuticas, para dispensar en forma segura los medicamentos, dispositivos médicos y dentales aprobados por el Comité de Farmacología en conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Métodos utilizados en la investigación

La presente investigación surge del diagnóstico realizado por el Comité Farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza, a partir del cual se aplicó el método deductivo que permitió tener la información previa y sobre la cual se elaboraron las técnicas a ser aplicadas en el trabajo de campo, la encuesta para los beneficiarios y la entrevista para los funcionarios de la maternidad y de la provincia, luego de recopilada la información de las contrapartes involucradas se realizó el respectivo análisis e interpretación y se redactó las conclusiones basadas tanto en las necesidades de los usuarios y la institución y las recomendaciones basados en las normativas y reglamentos establecidos en la Ley Orgánica de Salud.

2.2 Descripción y caracterización del lugar

Esta investigación se realizó en la maternidad ubicada en el barrio La Propicia N°1 calle los Almendros y Séptima.

2.3 Población y muestra

La investigación, que se llevó a cabo en la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza, colaboraron los dependientes de farmacia, el guardalmacén, un miembro del comité farmacológico, los usuarios de la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” de la ciudad de Esmeraldas, dando un total de 64 participantes.

2.4.1 La muestra

Para la investigación el número de participantes fue de 64 usuarios

2.4.2 Instrumentos utilizados recolección de la información empírica

Entrevistas, observación y encuestas

2.5 Información primaria y secundaria

2.5.1 Información primaria

La fuente primaria como la entrevista a funcionarios de la salud pública, la observación en una lista de parámetros y encuestas a los usuarios.

2.5.2 Información secundaria

Informes institucionales, textos bibliográficas, revistas, periódicos, para sustentar los procesos que involucran la gestión de medicamentos e insumos médicos.

2.6 Descripción de la información obtenida

La información obtenida en las entrevistas al señor Director de la Maternidad, a un miembro del Comité Farmacéutico, a la administradora, al dependiente de farmacia, al guardalmacén, al auxiliar de bodega, adicional al personal de la maternidad se entrevistó a la QF Maribel Batalla, Química Provincial y a la Directora del Hospital Juan Carlos Guasti, actores importantes en la emergencia de salud. La observación en la bodega y farmacia consistió en evaluar si cumplen con las normas del Ministerio de Salud Pública en la infraestructura y el equipamiento. La encuesta a los usuarios se orientó hacia la capacitación del personal, la disponibilidad del medicamento, el grado de satisfacción de servicio de entrega de medicamentos que brinda la Maternidad.

2.7 Normativa y reglamentos éticos

Acuerdo Ministerial 4889, Registro Oficial Suplemento 279 de 01-jul.-2014.

Artículo 358 de la citada Constitución de la República ordena que: "El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional."

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ubicación y descripción de la información empírica

En la Maternidad ubicada en el barrio La Propicia N° 1 calle Los Almendros y Séptima, en la bodega y farmacia de medicamentos se obtuvo información primaria mediante el diagnóstico, encuestas y entrevistas a los usuarios y usuarias que asisten a esta casa de salud, para los procesos de gestión de medicamentos.

3.1.1 Información primaria

Para esta investigación serán la entrevista, la encuesta y la observación y que se las aplicó directamente a los involucrados, las cuales fueron diferenciadas según el nivel del informante. Para desarrollar la investigación se aplicó las técnicas de:

Entrevista, cuestionarios, encuesta y observación.

Las cuatro técnicas de recolección de la información reflejaron los siguientes resultados:

3.1.2 Entrevista

La entrevista se aplicó al Director de la Maternidad, a un miembro del Comité farmacológico, Administrador de la Maternidad, Guardalmacén responsable de los medicamentos y dispositivos médicos, Directora del Hospital Juan Carlos Guasti y Química Farmacéutica provincial. Maribel Batalla Rivadeneira.

3.1.2.1 Disponibilidad de medicamentos

En la entrevista realizada al señor director, “La gestión de medicamentos y dispositivos médicos dado, que en la Maternidad no se puede atender en su

totalidad a los usuarios y usuarias con lo recetado porque no está disponible en la farmacia. Si bien es cierto que el Ministerio De Salud Pública tiene normas, guías, reglamentos a seguir”. (Briones, 2012), se debe a la falta de presupuesto principalmente, al uso poco racional del recurso, falta de control en la entrega de los mismos al no cotejar oportunamente las recetas dispensadas con las historias clínicas y la falta de revisión del perfil fármaco terapéutico por parte de la química farmacéutica de la institución.

Al respecto de la disponibilidad de medicamento y de los insumos médicos la química farmacéutica Maribel Batalla, Química Provincial del Ministerio De Salud Pública expresó:

“La disponibilidad de medicamentos en la Maternidad se ve afectada directamente por la falta de presupuesto oportuno, debido a que la Maternidad establece anualmente un convenio entre el Ministerio De Salud Pública y el Vicariato a favor de la comunidad del barrio La Propicia N° 1 como primer punto y segundo punto la falta de agilidad y empoderamiento de la gestión administrativa por parte del administrador de la DPS, esta institución enfrascada en sus propios procesos ve limitada su gestión de abastecimientos de medicamentos e insumos médicos a la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza y al Hospital Juan Carlos Guasti, que no pertenecen a la red de Salud Pública, por el congestionamiento en los procesos de compras públicas, esto obliga a la maternidad ante la merma del inventario a solicitar a otras unidades de salud u Hospitales los suministros médicos para brindar la atención a los usuarios”.

3.1.2.2 Equipamiento e infraestructura

De las condiciones de la bodega de la Maternidad, manifestaron que no tiene las condiciones físicas para su adecuado funcionamiento, es decir no dispone de todos los ambientes que ordena la Ley Orgánica de Salud, al ser una infraestructura pequeña no existe el espacio físico adecuado y la diferenciación de ambientes como son zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho, bajas y eliminación en la Maternidad, del área de almacenamiento y administración como

mejora se gestiona el alquiler de un espacio más amplio, donde se aplicará el modelo de gestión propuesto por la químico farmacéutico.

También se indicó que por motivo de no disponer de un presupuesto directo no se puede gestionar adecuadamente los equipos y herramientas como plan de contingencia se realizó las gestiones a la Dirección Provincial de Salud por los siguientes equipos aire acondicionado, termo higrómetros, pallets, extintores de incendios, no obstante, el personal hasta la fecha no cuenta con fajas, cascos, botas, etc.

La Sra. María Bernal, administradora de la Maternidad, sobre el equipamiento informó que: “se están realizando todas las gestiones por parte de la gerencia para atender todas las necesidades y se gestionó el alquiler de un espacio para uso de la bodega de insumos médicos, a su vez que sin el presupuesto oportuno se ven en la institución de manos atadas para la toma de decisiones y resolver los principales problemas que se presentan día a día”.

3.1.2.3 Capacitación del personal

Los entrevistados manifestaron que se requiere más capacitación y mejor perfil de selección, solo así la maternidad contaría con un personal preparado para el puesto.

La dirección de la maternidad si ha invertido en capacitación para el personal que labora en el área de bodega y farmacia, en temas relacionados a la importancia de un almacenamiento adecuado, manipulación y dispensación de medicamentos e insumos médicos, no obstante los resultados obtenidos reflejan que no es suficiente y se requiere de más capacitación.

3.1.2.4 Convenio

El convenio que la Maternidad ha venido realizando con el Ministerio de Salud Pública a través del Vicariato Apostólico de Esmeraldas, en estos cuatro años, se ha realizado por parte de la gerencia y la administración para a través del convenio

gestionar el presupuesto asignado a la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, para atender todas las necesidades de los y las usuarias que asisten a la Maternidad.

Referente al convenio con la comunidad los entrevistados concluyen que es vital para la Maternidad seguir realizando año a año el convenio que se ha venido celebrando entre el Vicariato Apostólico de Esmeraldas y el Ministerio de Salud Pública pues sin el presupuesto no podría funcionar ni dar atención de salud a la comunidad.

3.1.2.5 Política de evaluación del desempeño

Se realizó la evaluación por funciones asignadas a los servidores responsables de la bodega y farmacia, este modo de evaluación no refleja el grado de eficiencia de la farmacia y bodega de la institución, haciéndose necesario medir la gestión administrativa y operativa de manera periódica con una evaluación del desempeño que permita establecer el grado de eficiencia y eficacia con que se ejecutan los procesos utilizando indicadores que guarden relación con la gestión del medicamento, satisfacción del cliente tanto interno como externo; disponibilidad de medicamentos, la capacitación, la infraestructura y equipamiento.

La utilización periódica de indicadores de gestión estimula y promueve el trabajo generando un proceso evaluativo y enriquecimiento diario impulsando la eficacia y eficiencia de la producción de la Maternidad mejorando la imagen institucional.

3.1.2.6 Imagen negativa de la institución

La imagen y publicidad negativa de la institución ante eventos de hacinamiento hospitalario, muertes maternas y neonatales como lo expresó el diario la hora el 25 de abril del 2012 en su artículo “Nuevo caso de neonatos en Esmeraldas”, a esto se suma la falta de insumo médico evidenciado por el mismo Diario La Hora en el artículo publicado el día sábado 6 de octubre del año 2012, las situaciones antes mencionadas dificultan la gestión efectiva y con ello la imagen de la maternidad.

3.1.2.7 Seguridad del personal de bodega

Sobre la seguridad física de los dependientes de la bodega en cuanto a si la institución les ofrece lo necesario, la norma explica sobre una serie de equipos para la seguridad física de los dependientes de bodega. La institución no ha brindado a los funcionarios el equipo adecuado como: (botas, casco, faja de seguridad), por el motivo de no contar con un presupuesto oportuno.

3.1.2.8 Sistema informático

La calificación del programa informático en la entrevista es poco confiable por eventos ocurridos con el programa Mack's eventos como la duplicidad de datos, no resta adecuadamente, se optó por un modelo de Excel sencillo para cuadrar la información y por disposición de la químico farmacéutico se realizó un kárdex manual situación incómoda para todos los involucrados en los procesos de la gestión del medicamentos e insumos o dispositivos médicos.

3.1.3 Encuestas

La figura No 1, evidencia que el 92 % de los usuarios encuestados tienen conocimiento de que existe una farmacia en la institución para su servicio y solo el 8 % desconoce y opina que debe comprar por fuera.

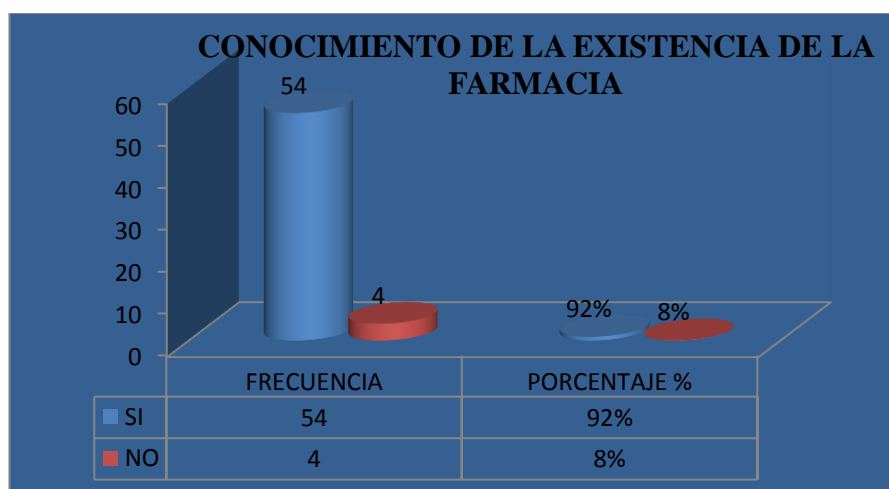


Figura N° 1

El figura No 2 refleja que el 56 % de los usuarios tienen conocimiento que los medicamentos que oferta la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza está orientado hacia las mujeres embarazadas, el 20 % considera que hay medicamentos para niños, el 16 % opina que se tiene todo tipo de medicamentos, el 8 % considera que existe medicamentos de emergencia situación aceptable.

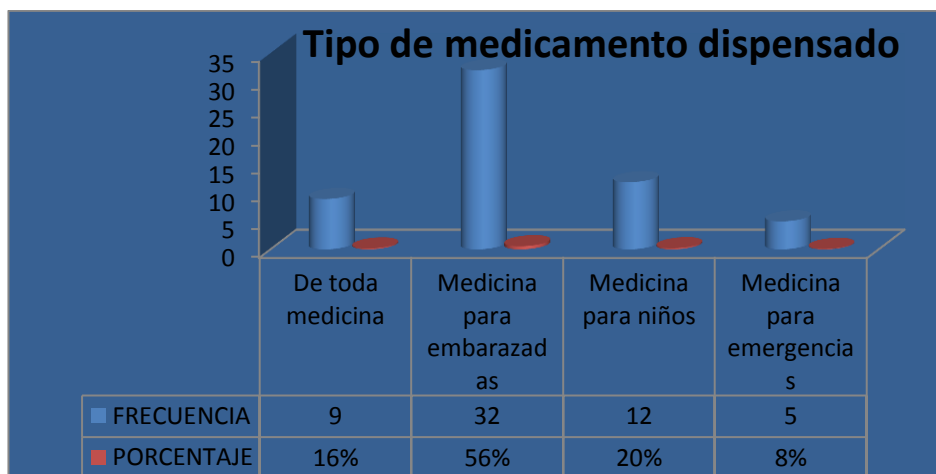


Figura N° 2

La figura No 3 muestra el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio que brinda la farmacia, podemos evidenciar que el 52 % de los usuarios expresan insatisfacción ya que las recetas extendidas por los doctores no son dispensadas en su totalidad por la falta de disponibilidad de medicamentos.

La percepción de los usuarios es que la farmacia tiene escasez de los mismos, solo el 28 % expresa haber sido atendido en un 100 %.

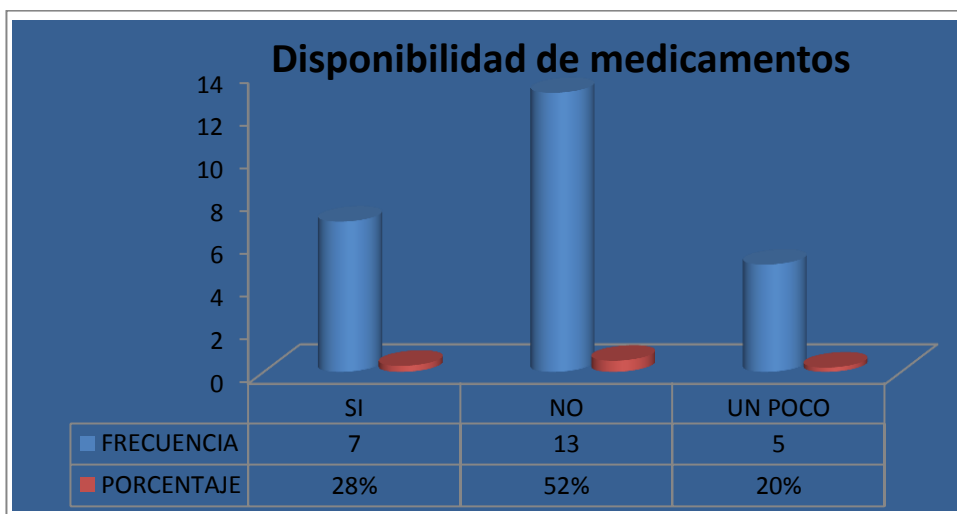


Figura N° 3

La figura No 4 permite observar que el 64 % de los usuarios encuestados percibe que el trato del dependiente es amable; un 28% manifiesta que es servicial y el 8 % expresa no estar de acuerdo con el trato recibido.



Figura N° 4

El figura No 5 evidencia la percepción del usuario en cuanto al conocimientos que tiene el dependiente de la farmacia para el desarrollo de sus funciones, los resultados reflejaron que el 80 % de los encuestados opinan que el conocimiento del dependiente es suficiente para brindar una adecuada atención. El 12 % de los encuestados percibe que el dependiente de farmacia no tiene los conocimientos para desempeñarse en su puesto de trabajo, y el 8 % restante de los usuarios encuestados opina que si tiene

algo de conocimiento y organización necesaria para brindar un atención de calidad.

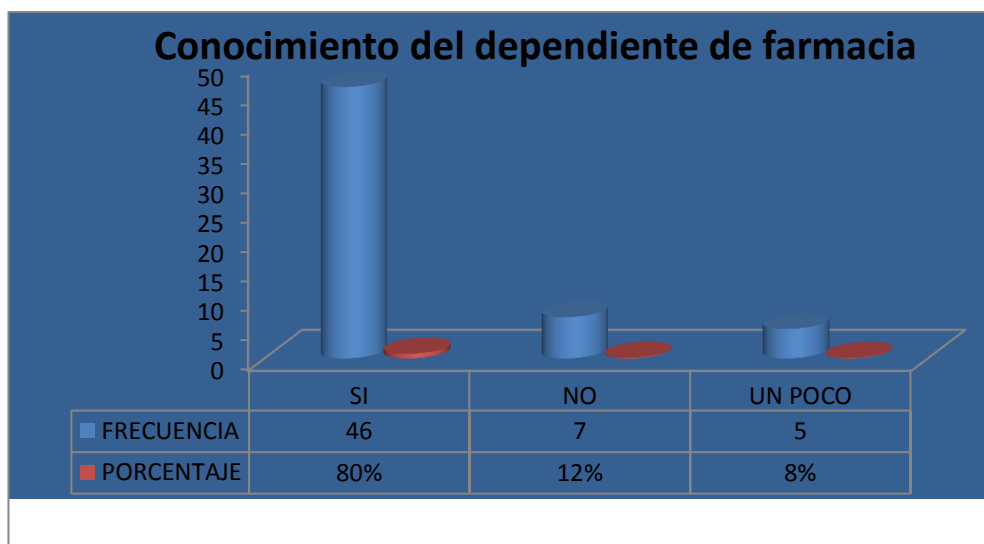


Figura N° 5

La figura No 6 muestra resultados que permiten medir la calidad de los medicamentos que se le provee a los usuarios de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza, reflejando que el 96 % de los encuestados consideran no haber recibido medicamentos caducados o en mal estado, solo un 4 % de los encuestados afirmó que sí le entregaron medicamentos caducados.

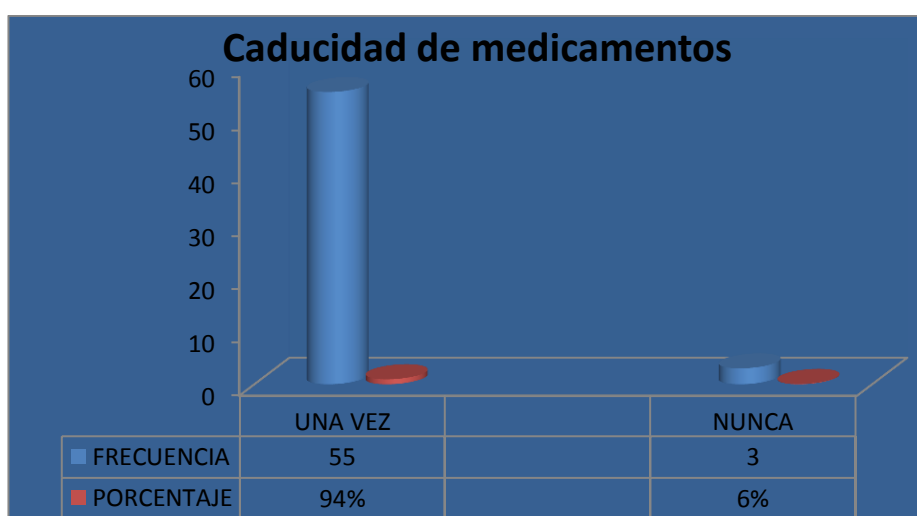


Figura N° 6

3.1.4 Observación

Observación aplicada a farmacia y bodega de la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza” parámetros de inspección para la identificación de los procesos claves

En la tabla del diagnóstico a bodega y la farmacia, se puede observar objetivamente en los parámetros de inspección un porcentaje de cumplimiento de 57,89 % y un porcentaje de incumplimiento de 42 % en parámetros de infraestructura, equipamiento, capacitación al funcionario, en cuanto a los procesos y subprocesos de la gestión del medicamento e insumo médicos, si ellos aplican las normas y guías necesarios para asegurar la disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos, con herramientas de apoyo como un sistema informático, una sistematización adecuada y adaptable a la realidad que permita agilidad y alineación de los procesos.

3.1.4.1 Proceso actual en la maternidad

El proceso actual de la bodega de medicamentos e insumos evidencia una duplicidad en la recepción administrativa y técnica bajo la responsabilidad del químico farmacéutico, esto es fruto que el abastecimiento de los medicamentos e insumos provienen de unidades operativas y hospitales en especial del proveedor principal el Hospital Delfina Torres, hasta que la maternidad solicite el requerimiento mensual de compra o por emergencia se vuelva a realizar otra recepción técnica.

3.1.5 Información secundaria

La información secundaria obtenida de la investigación revelo que la maternidad no cuenta con indicadores de gestión que midan la producción, grado de satisfacción, indicadores de stop mínimos y máximos que ayuden a proyectar las actividades de la maternidad.

3.1.6 Análisis cuantitativo y cualitativo

La inexistencia de un modelo de gestión trae consigo desorganización, debilidad en el control de los medicamentos e insumos médicos, que son almacenados en los

diferentes sitios asignados como bodega en la Maternidad, dificultando la toma de decisiones como cuándo pedir, qué pedir, atrasos constantes en la entrega de la información, entre otros.

La maternidad evidencia un crecimiento en las actividades, tal es el caso que en el año 2011 atendía inicialmente un mínimo de tres y un máximo siete pacientes, más tarde este centro de salud aumenta tanto su producción ya que no solo atiende a los usuarios de los barrios del sur sino también al 70 u 80 % de las pacientes que se atendían en el Hospital Delfina Torres de Concha, esta situación trae como consecuencia que la capacidad resolutive de la maternidad sea insuficiente al contar solo con una capacidad es de 20 camas; 20 cunas y dos quirófanos.

3.1.7 Análisis FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del programa de maternidad gratuita. • Institución con calificación “A” en desechos hospitalarios • Profesionales capacitados y con experiencia laboral. • Convenio interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública. • Predisposición de la Institución a la integración a Red de Salud Pública. <p>Atención humanizada, con calidad y calidez.</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la Dirección Provincial de Salud y el Área N° 1. • Disponibilidad de profesionales rurales.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia de personal 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de intereses por parte de

<p>especializado en áreas médicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad laboral. • Falta de ambulancias para transferencias de usuarias y usuarios. • Ubicación geográfica. • Infraestructura con limitaciones. • Debilidad en seguimientos de casos de morbilidad. 	<p>organizaciones comunitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de referencias y contra referencias debilitados. • Inestabilidad en el sistema político. • Manipulación de la información por parte de los medios de comunicación. • Organizaciones e instancias de apoyo con limitado compromiso.
--	---

Cuadro (tomado de los archivos de la institución Maternidad. VBE2011)

3.1.8 Estrategias.- DO FA - FO DA

<p>FO</p> <p>1.- Con el apoyo de Dirección Provincial de Salud y el Área de Salud N° 1 gestionar y fortalecer todas las acciones del programa de maternidad gratuita.</p> <p>2.- Control y seguimiento para la mejora continua, para que la Maternidad siga manteniéndose como institución con calificación “A”.</p> <p>3.- Fortalecer la predisposición de todo el Talento Humano de la institución a la integración a red de salud pública.</p>	<p>DA.-</p> <p>1.- Hacer un plan o estrategia para sobre llevar los ataques de la prensa y la manipulación de la información por parte de los medios de comunicación.</p> <p>2.- Concientizar a las organizaciones, que colaboran de una u otra manera, no obstante el apoyo con limitado compromiso.</p>
<p>DO.-</p> <p>1.- A través del Ministerio De Salud</p>	<p>FA.-</p> <p>1.- La DPS y el Área N° 1 debe buscar</p>

<p>Pública y firmado el convenio y asignado el presupuesto gestionar la compra de una segunda ambulancia para transferencias de usuarias y usuarios.</p> <p>3.- Infraestructura con limitaciones, solventar la rotación negativa con el apoyo de otras casa de salud.</p>	<p>el mecanismo para que la Maternidad maneje el conflicto de intereses por parte de organizaciones comunitarias.</p> <p>2.- Apoyo por parte del Ministerio De Salud Pública para que no exista manipulación de la información por parte de los medios de comunicación.</p>
---	---

3.2 Discusión de la información obtenida

Una vez aplicados los instrumentos de investigación se pudo confrontar los resultados obtenidos, se analizó y discutió las diferentes opiniones de los protagonistas de la gestión maternidad y se compara con resultados de investigaciones anteriores.

Al confrontar los resultados obtenidos se hizo evidente las falencias de la maternidad en el suministro de servicios de salud al no adoptar una medida estratégica fundamentada en una dirección y gestión efectiva que garantice la compra, almacenamiento y dispensación de los insumos médicos hasta lograr los objetivos propuestos como lo manifiesta (Martínez, 2006, p, 433), para el buen funcionamiento de un hospital, todos están de acuerdo que son fundamentales, los recursos. Por tanto, no es tanto el problema, la suficiencia y competencia de los mismos, es más importante, contar con una dirección y gestión efectiva, es decir que sepan utilizar los recursos escasos, tomando las decisiones más relevantes, hasta lograr los objetivos propuestos.

Una medida gerencial es mejorar los indicadores de desempeño operativo y administrativos, centrándose en las necesidades y requerimientos del usuario. La

efectividad en los problemas de prescripción dispensación y almacenamiento de los insumos médicos puede garantizarse con la incorporación de tecnología a través de un software que coteje con claridad los medicamentos e insumos comprados, dispensados y existencias. En un estudio realizado durante 12 meses de investigación sobre la receta electrónica desde su pilotaje los datos hechos públicos hasta el momento relacionan su utilización con una disminución de consultas en atención primaria a expensas de aquellas cuya única finalidad era la renovación de recetas en tratamientos crónicos (Silvia Calzón & Sánchez, 2013).

El artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que “El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo a seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.”; Sin embargo las condiciones en equipamiento e infraestructura de la Maternidad, presenta debilidades que dificultan su adecuado funcionamiento, al ser una infraestructura pequeña el espacio físico no permite diferenciar los ambientes: como son zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho, bajas y eliminación en la maternidad, del área de almacenamiento y administración afectando así la calidad en el servicio de salud que se brinda.

La maternidad debe cumplir con el perfil epidemiológico exigido y considerando en la Constitución de la República del Ecuador dispuesto Art. 363 numeral 7) El Estado será responsable de: Garantizar la disponibilidad y 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. La calidad de atención se ve afectada por la falta de insumos médicos en la maternidad.

El grado de satisfacción de los usuarios presenta debilidades al no poder contar con todos los insumos médicos, situación que limita una pronta recuperación del paciente.

De la capacitación del personal el 80% de los encuestados opina que los conocimientos del dependiente no son suficientes para una adecuada atención. Esta percepción del usuario obliga a la administración a fijar políticas en los procesos de capacitación, evaluación y contratación con la finalidad mejorar el servicio a la comunidad esmeraldeña.

La técnica de observación permitió detectar una duplicidad en la recepción de los insumos médicos en la bodega de por cuanto se hace una recepción administrativa y una recepción técnica en tiempos diferentes.

3.3 Conclusiones

1. La gestión administrativa de la maternidad Virgen de la Buena Esperanza se ve limitada al no formar parte de la red de Salud Pública, dicha situación no le permite contar con una asignación presupuestaria directa, incidiendo en la disponibilidad de medicamentos, adquisición de equipos y herramientas, para el cumplimiento de metas y objetivos fijados afectando la imagen institucional.

2. Las condiciones físicas de la bodega de la farmacia es limitada al disponer solamente del área de administración y almacenamiento, incumpliendo con lo exigido por la ley que habla de ocho espacios, dicha situación es producto del reducido espacio lo que dificulta diferenciar la zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho y embalaje, bajas y eliminación.

3. La gestión del proceso de adquisición de equipos, herramientas y medicamentos, presenta debilidades al no contar con disponibilidad presupuestaria directa, los trámites evidencian falta de agilidad y empoderamiento de la gestión administrativa por parte del administrador de la Dirección Provincial de Salud, quien se encarga de tramitar la solicitud de compra a través de los pliegos del portal de compras públicas.

4. La farmacia evidencia un frágil control interno en la gestión de medicamentos y dispositivos médicos por el uso poco racional de los recursos, por la falta de control, la debilidad del programa informático al no cotejar oportunamente las recetas dispensadas con las historias clínicas conforme al perfil fármaco terapéutico de la maternidad lo que incide negativamente en las actividades que aseguran su calidad institucional, debilidad que afecta a los usuarios que no pueden ser atendidos en su totalidad.

5. La estructura y organización de la maternidad requieren ser revisadas en función a las políticas. La evidencia generada a través de la investigación, muestra debilidad en la aplicación de la política de selección y evaluación del desempeño del personal, situación que poco permite detectar las fortalezas y falencias del personal.

6. La capacidad instalada de la maternidad de veinte camas limita la efectividad en el servicio por no poder satisfacer de manera eficiente y oportuna la gran demanda existente, dicha situación genera usuarios insatisfechos por el hacinamiento, falta de atención, pérdida de tiempo evidenciándose en el resultado de la entrevista aplicada al administrador.

3.4 Recomendaciones

1.- La maternidad Virgen de la Buena Esperanza debe formar parte de la red de Salud Pública que le permita contar con una asignación presupuestaria directa si no puede pertenecer, debe seguir celebrando el convenio entre el Vicariato Apostólico de Esmeraldas y el Ministerio de Salud Pública aplicando política claras en la gestión administrativa los colaboradores y sistema de apoyo de la red de Salud Pública puedan colaborar efectivamente para que la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza contar con una asignación presupuestaria a través del Ministerio De Salud Pública, incidiendo en la disponibilidad de medicamentos, adquisición de equipos y herramientas, para el cumplimiento de metas y objetivos fijados mejorando su imagen institucional día a día.

El administrador de la maternidad Virgen de la Buena Esperanza debe diseñar las políticas y procedimientos que aseguren la gestión administrativa del personal incluyéndolas dentro del convenio que celebra el Vicariato Apostólico de Esmeraldas y el Ministerio de salud Pública orientando el accionar integrado de los actores del Sistema Nacional de la red de Salud Pública hacia la garantía de los derechos en salud y el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir con una asignación presupuestaria que incidirá directamente en la disponibilidad de medicamentos, adquisición de equipos y herramientas, cumpliendo así con el objetivo para lo creada la maternidad.

2.- La administración en coordinación con el Sr. Obispo debe elaborar y presentar un proyecto de inversión de mejora de la infraestructura de la bodega de medicamentos, insumos médicos y equipos al Ministerio de Salud Pública y a organismos donantes.

Es necesario por ahora alquilar un espacio físico que cumpla con las áreas exigida por la Norma de Salud Pública diferenciando la zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho - embalaje, bajas y eliminación.

3.- La maternidad a falta de asignación presupuestaria debe fijarse una estrategia de funcionamiento sustentada en un modelo de gestión con procesos claros, plan de capacitación, funciones establecidas de acuerdo la función requerida en el puesto, asegurando el abastecimiento oportuno de medicamentos e insumos médicos, fortaleciendo las relaciones de management de las diferentes empresas de salud que apoyan en el convenio del Ministerio de Salud Pública y la maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

4. Se recomienda cambio del programa informático para fortalecer el control interno en la GMIM, lo que incidirá positivamente en el control de inventarios y las actividades de registros, reportes y dispensación, favoreciendo a los usuarios que serán atendidos en su totalidad.

5. Aplicar los manuales de selección, reclutamiento, inducción y evaluación, Con técnicas efectivas de selección, una adecuada inducción del personal, evaluación periódica del desempeño permitirá a la maternidad detectar fortalezas y debilidades del personal, elaborar un plan de capacitación ajustado a la realidad de la institución fortaleciendo los puntos débiles del personal, con el objetivo de producir cambios en la ética y cultura de la organizacional

CAPÍTULO IV

PROPUESTA ALTERNATIVA

4.1 Título de la propuesta

Modelo de gestión para la recepción, almacenamiento, distribución, despacho y control de inventario en la farmacia y bodega de medicamentos e insumos médicos de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

4.2 Justificación

La aplicación del modelo de gestión propuesto es necesaria para una integración eficiente y efectiva de los recursos humanos, físicos y económicos que permiten brindar una atención óptima de servicios de salud al paciente, dando cumplimiento a la ley que garantiza la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población.

Esta propuesta beneficia a tres sectores, usuario del servicio, institución de salud y Estado, con la aplicación del modelo de gestión se dará respuesta a la emergencia de salud asistencial materna neonatal que vive la zona sur de Esmeraldas, disminución las frecuentes rupturas de stock y evitando la duplicidad en el proceso de compra de insumos.

Con la implementación del modelo de gestión se busca establecer procesos más ágiles en la recepción, almacenamiento, despacho y control de inventario de medicamentos e insumos médicos que aporten en la satisfacción y bienestar de los usuarios de la maternidad. Mejorar la gestión de medicamentos con una herramienta electrónica para la bodega garantiza el control y la oportuna administración de los medicamentos e insumos médicos, que serán entregados a los usuarios en el tiempo preciso y en la dosis adecuada prescrita, por el profesional autorizados de la maternidad.

Uno de los puntos importantes de la propuesta es la automatización y sistematización con el objeto de mejorar la propia y adaptar, la del Área N° 3 por ser el programa informático más favorable en base a los criterios presentados es el Olympo, que en el tema de inventario “permite el control de cada una de las transacciones de ingreso, devolución y transferencia dentro de cada bodega, asegurando el correcto cálculo del costo unitario y costo total de cada producto, con el fin de proporcionar los stock disponibles y kárdex respectivos (Cotelsa, 2012) Para el control evaluación y mejora continua de la gestión se requiere la organización de la gestión, el empoderamiento de los empleados. Monitoreo y mejoramiento de desempeño de equipos de trabajo, tecnología de información y sistemas de gestión. Uso y efectividad de planificación y programación.

4.3 Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión para los procesos de la gestión de medicamentos e insumos o dispositivos médicos identificando responsables y actividades en cada área de los servicios que presta la Maternidad.

4.4 Objetivos específicos

1. Plantear procedimientos que optimicen las condiciones de almacenamiento de los medicamentos, bajo parámetros de seguridad, resguardando además la salud de los trabajadores.
2. Ofertar un flujo de procesos que permita la recepción, almacenamiento y distribución adecuada de los medicamentos adquiridos asegurando que los medicamentos e insumos cumplen con las especificaciones técnicas requeridas, para una correcta dispensación en la maternidad Virgen de la Buena Esperanza.
3. Formular procedimientos que permitan controlar los recursos suministrados por el ministerio de salud pública con el propósito de llevar un estricto registro de los movimientos y disponer de la documentación habilitante siempre completa, oportuna, actualizada y confiable de los medicamentos e insumos que se encuentran en custodia.

4.5 Factibilidad

Este modelo de gestión es factible ya que cumple con lo establecido en la Constitución del Estado quien anima a presentar propuestas alternativas para mejorar los procesos de trabajo inherentes a la gestión de medicamentos e insumos médicos. Para la maternidad Virgen de la Buena Esperanza está dispuesta aplicar esta herramienta, que permita medir rápidamente la disponibilidad de los medicamentos e insumos médicos, la satisfacción del usuario, el desempeño del personal de bodega y farmacia, la calidad en la atención al usuario interno y externo.

4.6 Análisis técnico

El servicio de gestión de medicamentos e insumos médicos tiene la meta enfocada en mejorar la eficacia, eficiencia, el análisis del proceso, descubrió dónde están las mayores ineficiencias obteniendo como resultado en el proceso de recepción, almacenamiento, el control de inventario, la falta de sistematización y automatización apropiada.

4.7 Identificación de los aspectos claves a mejorar

- Almacenamiento
- Dispensación
- Capacitación al personal participantes en la gestión del medicamento
- Infraestructura y equipamiento de bodega
- Sistematización del proceso de ubicación y dispensación
- Automatización por medio de un software

4.8 Manual de funciones

Determinar los responsables de los procesos de:

Recepción y almacenamiento

Dispensación y control de inventario

Coordinador de la capacitación del personal del área.

4.9 Otros Procesos y actividades a definir

Diagrama de flujo de proceso

Manual de procedimientos

Plan de Capacitación

Determinación de indicadores

4.10 Presupuesto

El presupuesto para la propuesta se ha establecido en \$ 11.000.00 (Once mil, 00/100 dólares americanos)

Detalle	Costos
Programa informático con los comandos propuestos	7.000,00
Equipos computadoras	2.000,00
Sub-total	9.000,00
Función de control, evaluación y de gestión de mejoramiento	
Capacitaciones	400,00
Suministros de seguridad	1.600,00
Otros	2.00,00
Sub-total	11.000,00
Costo total	11.000,00

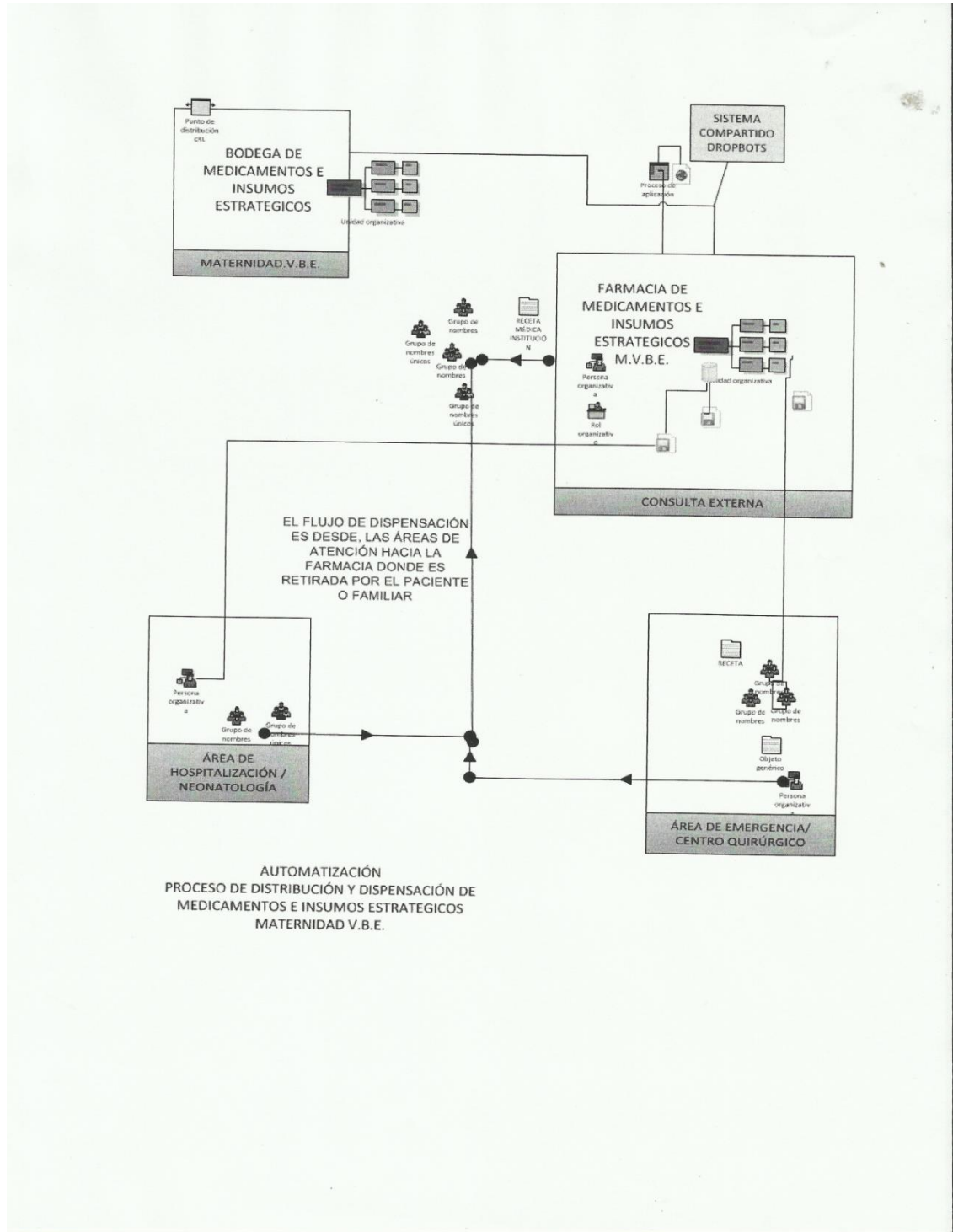
4.11 Financiamiento

Esta propuesta es viable, su costo no es tan elevado y la gerencia y comité de farmacología pueden solicitar su inclusión en el presupuesto.

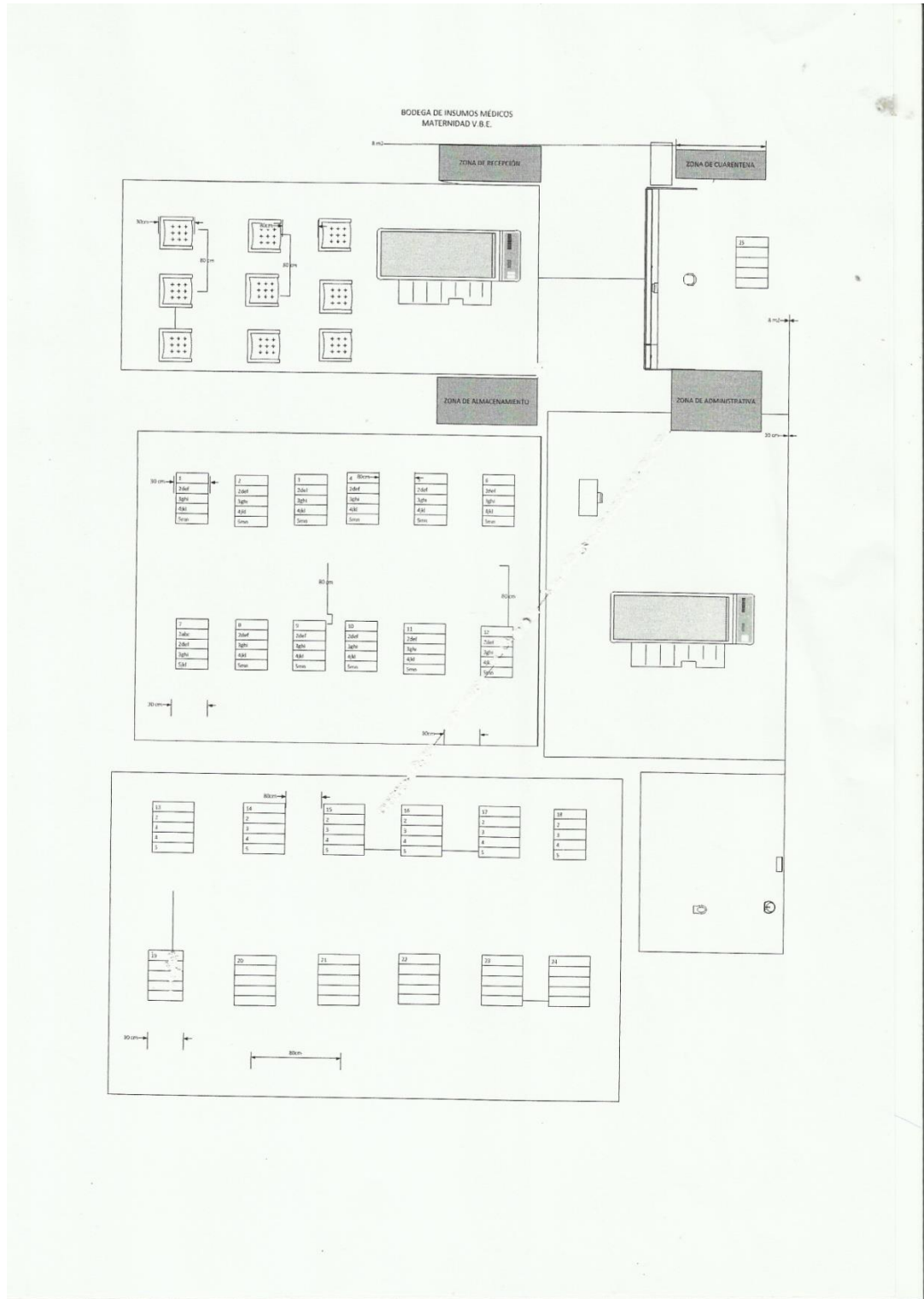
4.12 Cronograma de ejecución del plan

Actividad	Tiempo	Responsable
Elaboración de la propuesta	I y II trimestre del 2015	Investigadora
Revisión de la propuesta	Julio 2015	Asesor tesis
Presentación de la propuesta	Septiembre 2015	Investigador
Aprobación	Octubre 2015	Gerente y comité de farmacología
Socialización de la propuesta	Octubre 2015	Investigador
Validación de la propuesta	Octubre 2015	Investigador

4.13 Diagrama del sistema de automatización mediante la receta electrónica



4.13 Sistematización en la bodega de la maternidad



4.14 Levantamiento de manuales de: selección, inducción, capacitación, gestión de calidad, evaluación de desempeño, de personal operativo - administrativo de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza.

Es un modelo donde se muestran todos los procesos necesarios y suficientes para que la organización pueda realizar su gestión. Permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente con otros, muestra sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la maternidad.

Para diseñar la estructura de las actividades de la GMIM en la maternidad Virgen de la Buena Esperanza es necesario contar con el manual de calidad, el manual de calidad para su efectividad requiere del manual de: selección, inducción, evaluación del desempeño a su vez el manual de procedimiento para los involucrados en la GMIM.

	MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA DE ESMERALDAS	
Manual de procedimiento		
Proceso	Selección del personal	

1. Propósito

Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

De quiénes demuestren poseer los requisitos del perfil adecuado para desempeñar el cargo propuesto.

2. Alcance

El alcance comprende a todo el personal contratado de la maternidad, el proceso inicia con la convocatoria, entrevista con el responsable del servicio, selección entre la lista de participantes contrato asignación de las funciones y finaliza con su inducción al cargo correspondiente.

3. Responsable

Jefe de Talento Humano.

4. Definiciones

4.2 Acceso

Es un derecho de ley del reconocimiento de todo funcionario a ser tratado con igualdad, equidad, bajo los mismos derechos y normas.

4.3 Merito

Procurar un logro por medio de la demostración de capacidad y competitividad laboral.

4.4 Objetividad

Calificar un objeto bajo parámetros establecidos de manera previa.

Selección de personal

Es un proceso mediante el cual una organización escoge entre los candidatos, la persona que mejor satisface los requisitos exigidos por la institución para ocupar el cargo disponible.

Perfil del cargo

El perfil del cargo es un documento que contiene la descripción de un conjunto de requisitos como son educación, experiencia, capacitación, conocimiento, honradez, pulcritud que se estima debe tener una persona para ocupar el cargo determinado.

Reclutamiento

Es la forma mediante una institución atrae candidatos potencialmente calificados valiéndose de medios de comunicación, para ofrecer al mercado de talento humano las vacantes a cubrir.

5. Políticas

- La comisión de personal de la maternidad se encargará de velar porque los procesos de selección para la provisión de empleos y de evaluación del desempeño que se realicen conforme con lo establecido en las normas y procedimientos legales y con los lineamientos señalados en la ley de carrera civil y administrativa.
- La recopilación de currículum se realizará siempre usando medios de comunicación prensa, radio, cartelera y portales electrónicos.
- La selección se efectuará previamente a: análisis curricular, entrevista de preselección, análisis de competencia, examen de conocimientos, prueba psicológica, entrevista de selección, contratación, inducción.
- La aplicación de pruebas y entrevistas para el reclutamiento de personal administrativo debe incluir los requisitos de competencias y destrezas descritas en el perfil del puesto.
- El funcionario nuevo debe recibir inducción a la institución y al puesto de trabajo. La hoja de vida debe utilizarse para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, especificando la información, periodicidad y la fórmula requerida para la medición, así como los rangos de evaluación

necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

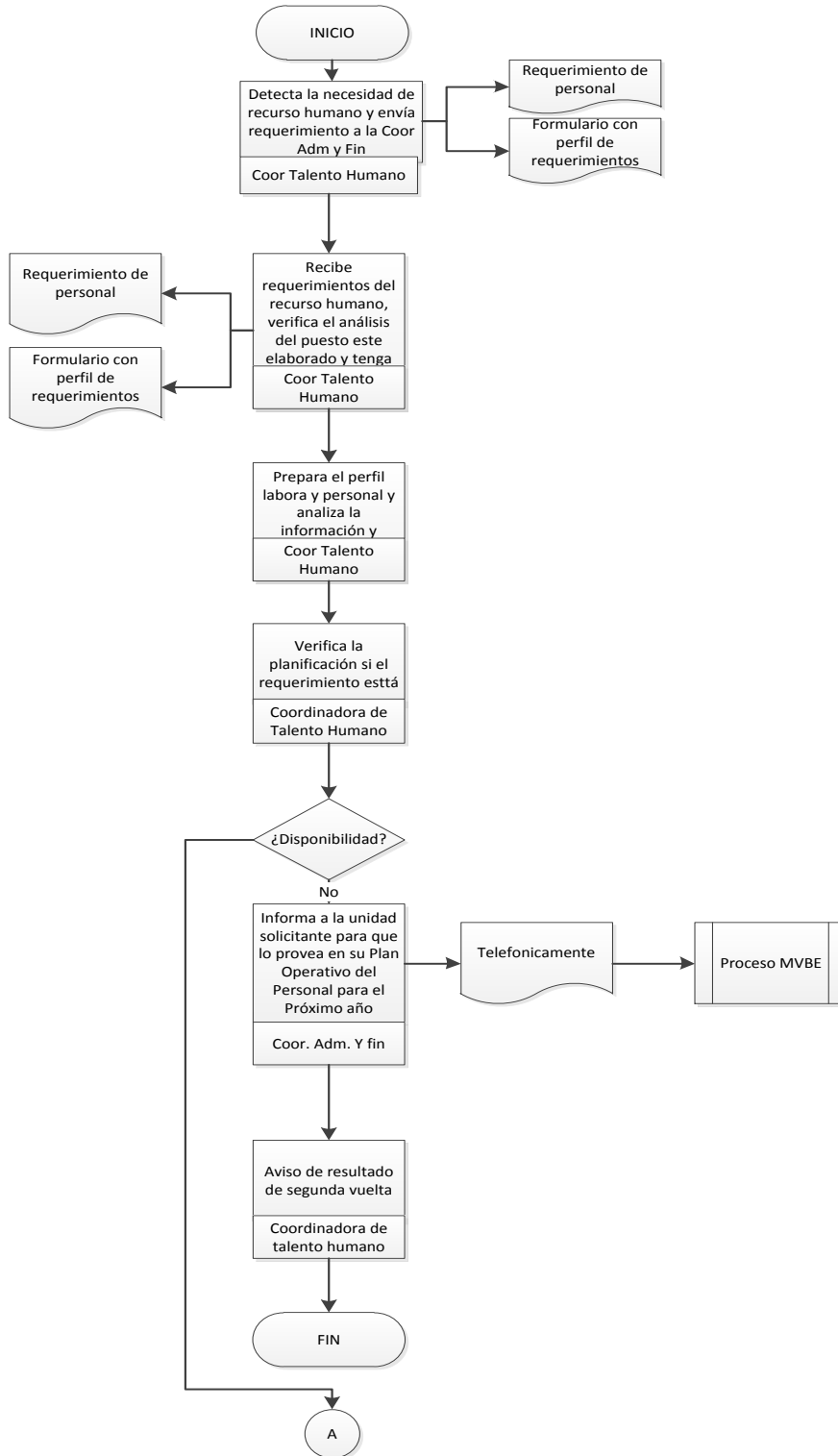
6. Indicadores

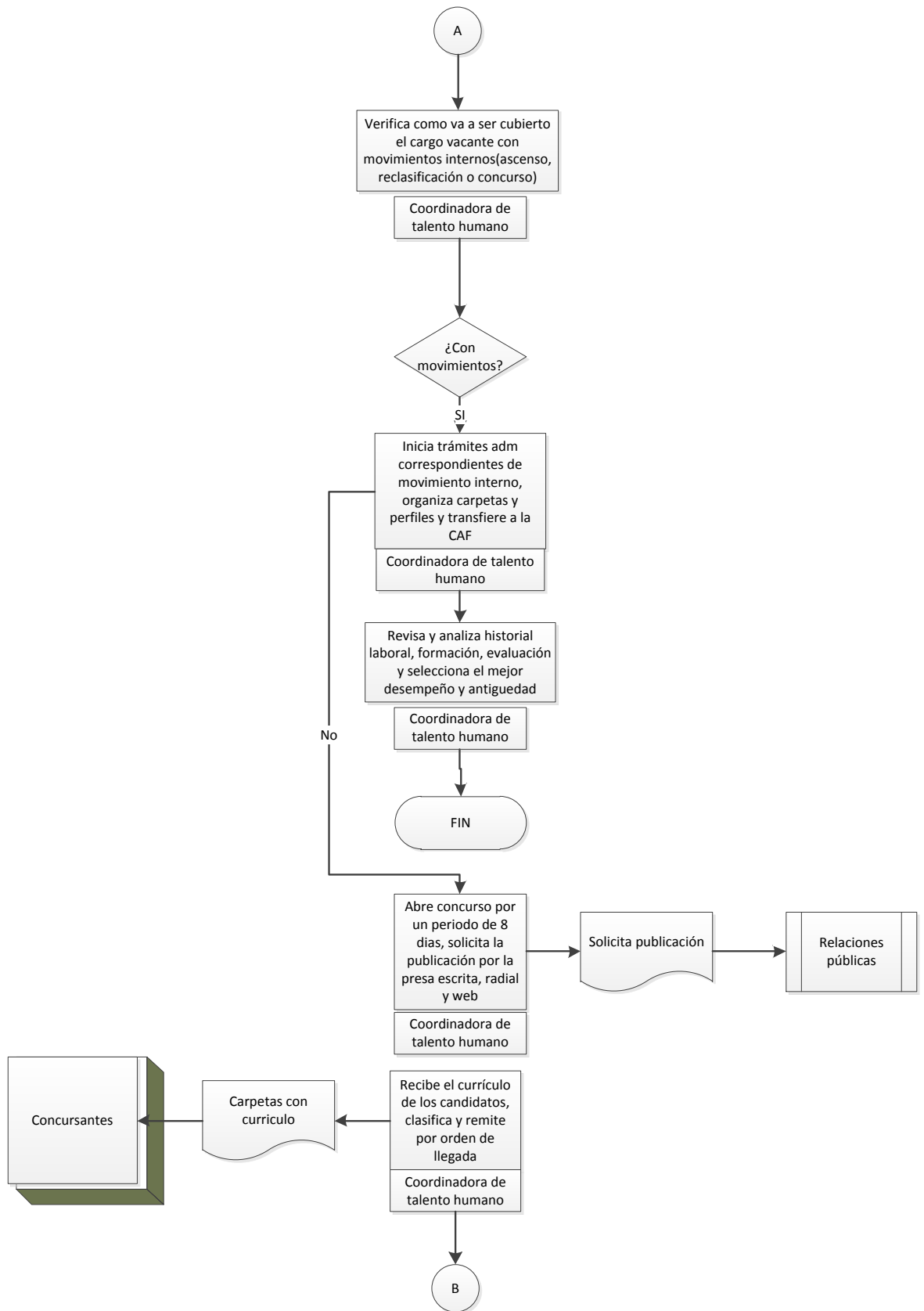
Código	Nombre Aplicación de técnicas y normas internas en la selección del personal de la gestión de medicamentos			
Descripción	¿Mide la efectividad con la que se seleccionó y reclutó al personal?			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal seleccionado}}{\text{N}^\circ \text{ de personal seleccionado mediante proceso aplicado}} / \text{Total de personal}$	1	95%	Jefe de Talento Humano	Jefe de Talento Humano

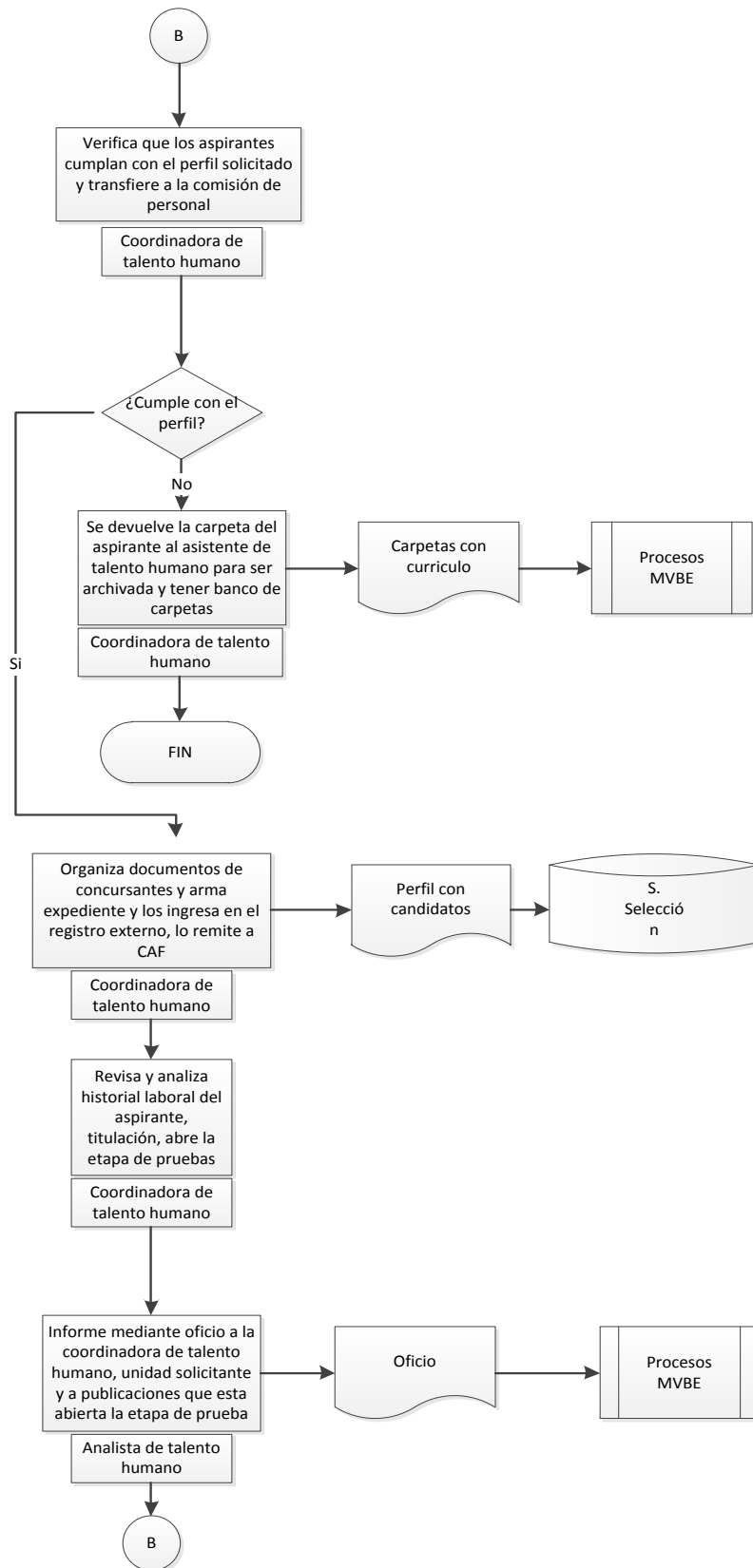
7. Documentos

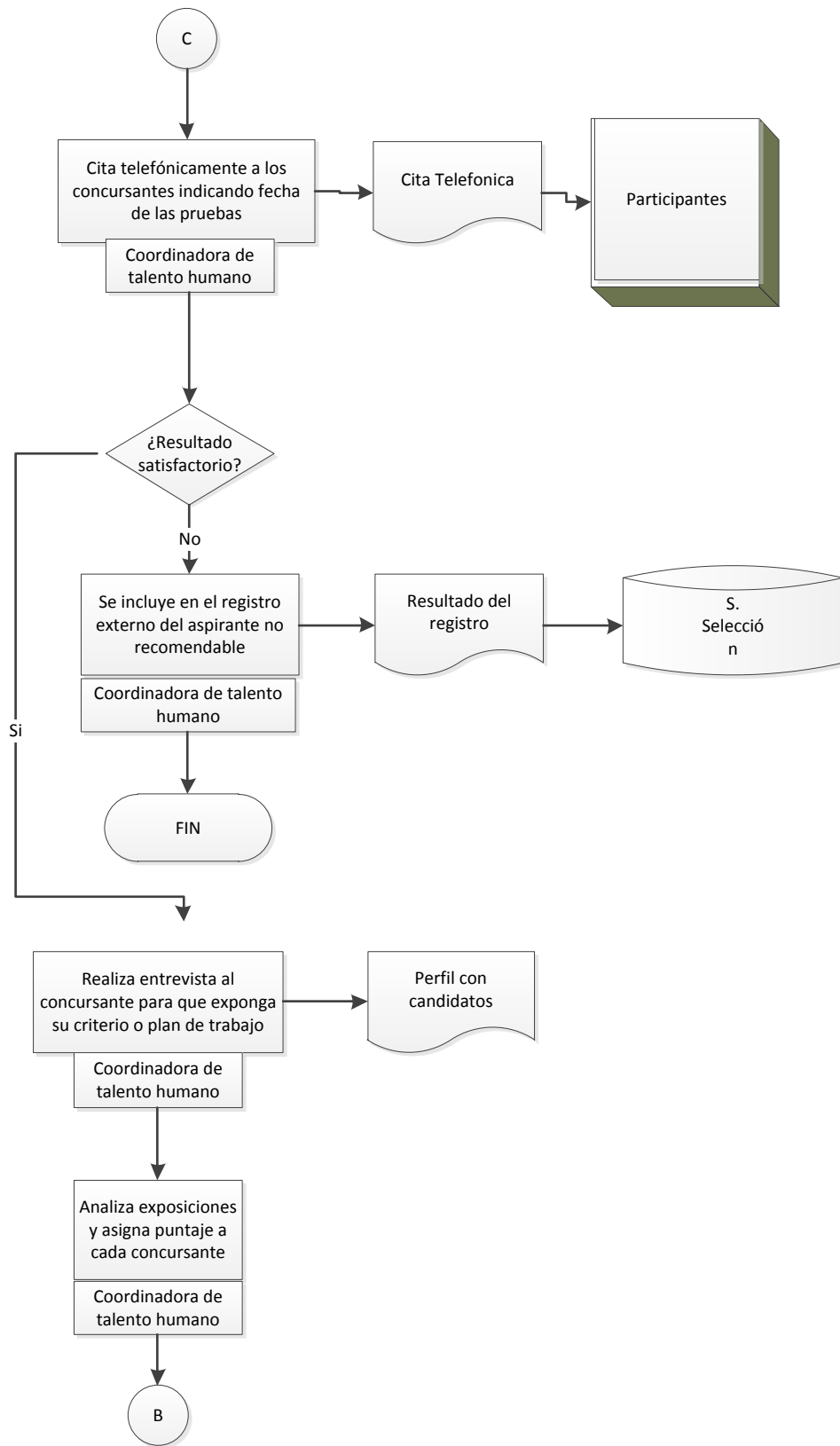
Código	Nombre
	Hoja de vida
	Informe de reclutamiento, informe de selección

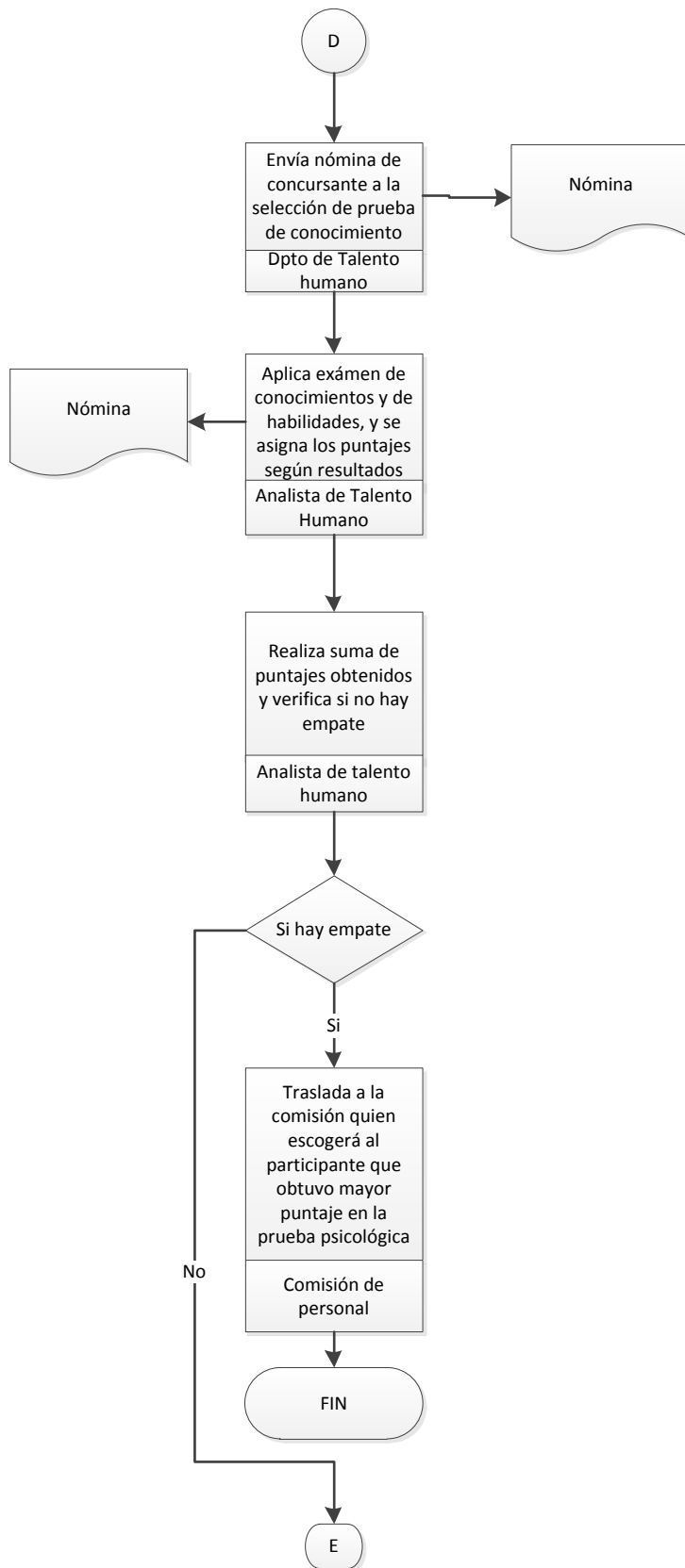
Proceso reclutamiento, selección para la gestión de medicamentos e insumos médicos en la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza.

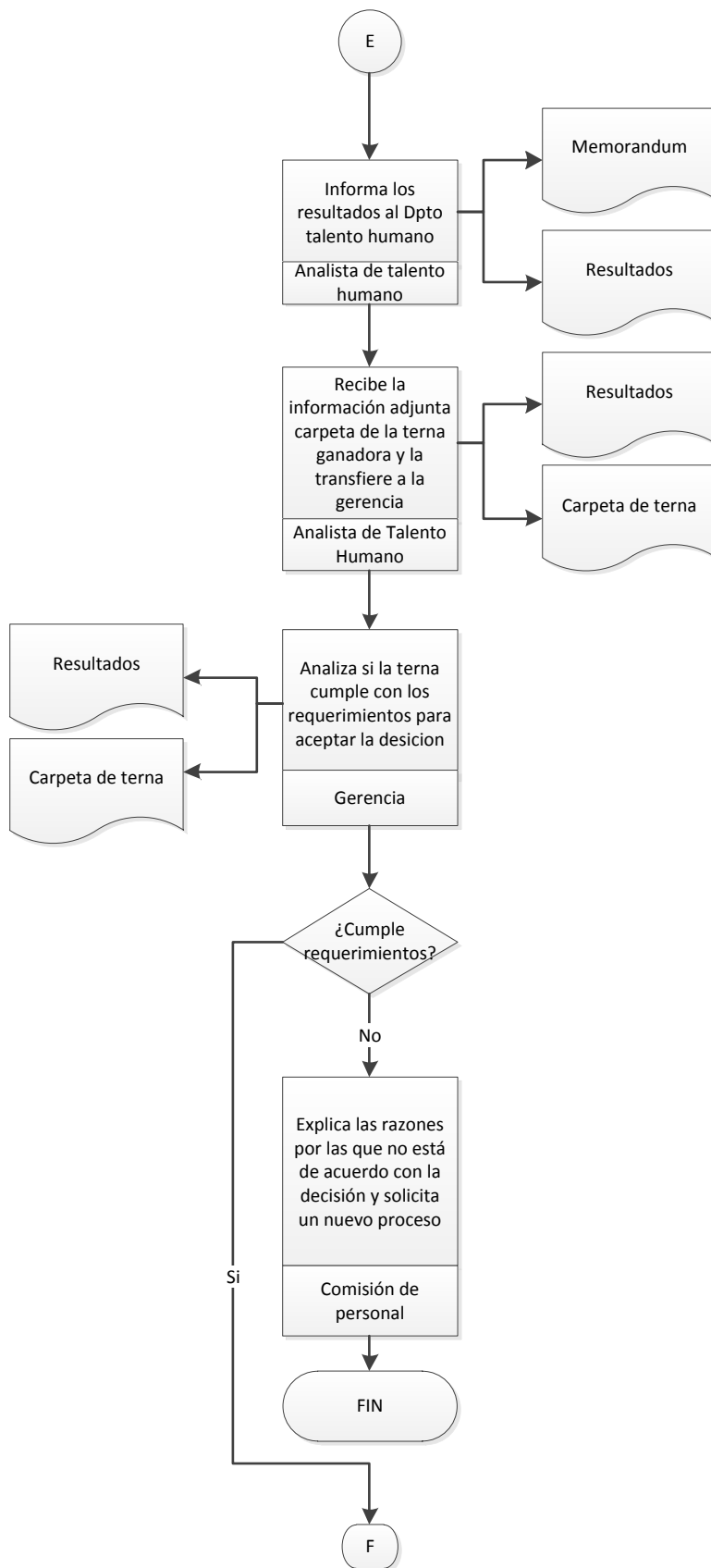


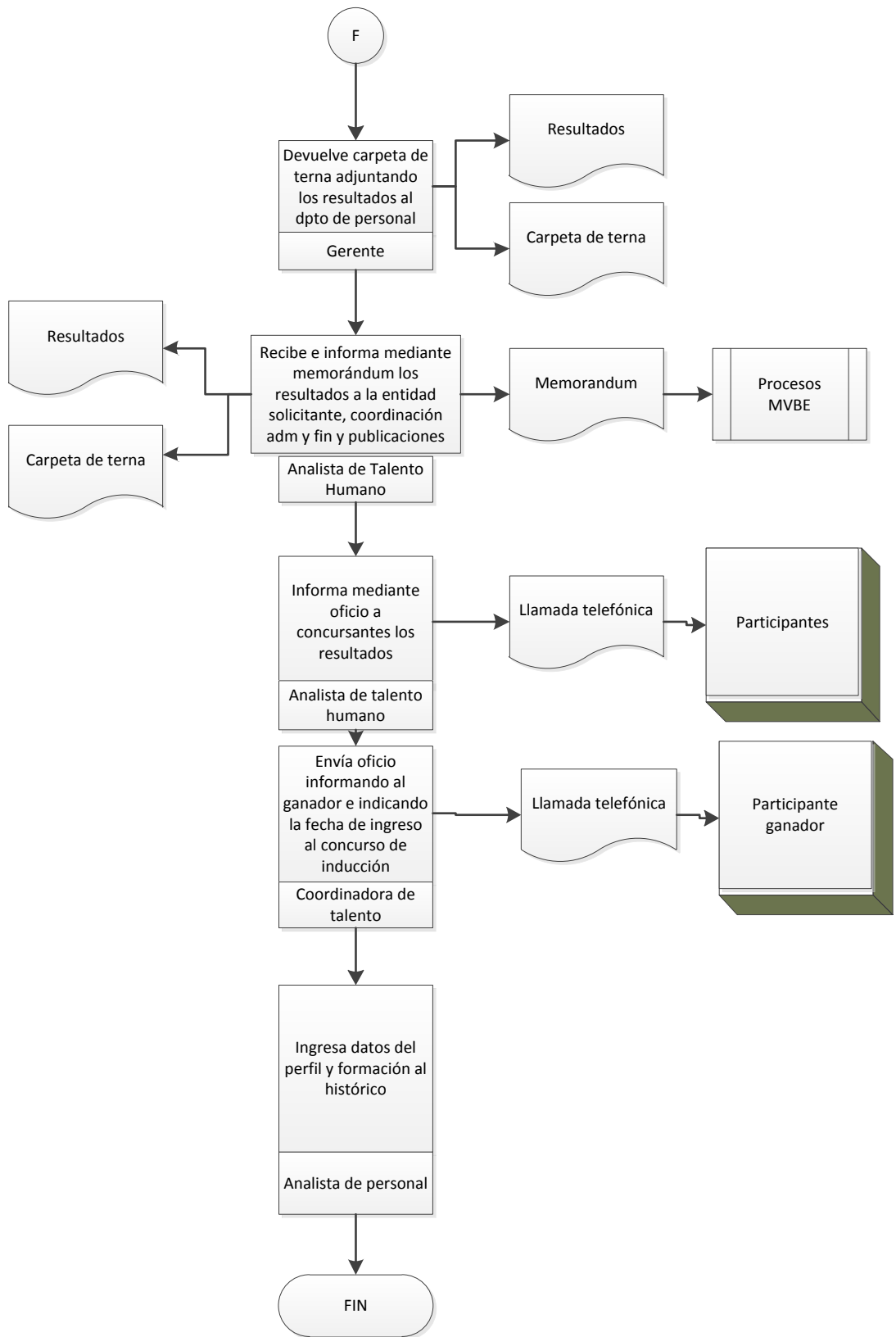














 <p>Ministerio de Salud Pública</p>	MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA DE ESMERALDAS		
Manual de procedimiento			
Proceso		Inducción del personal	

1. Propósito.

Facilitar la adaptación e integración del personal nuevo a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con la institución y el puesto, logrando que la maternidad cuente con un equipo de trabajo eficiente, empoderado en su función, amor al trabajo y la satisfacción de compartir con otros el desarrollo organizacional.

2. Alcance

La Inducción es un instrumento de apoyo que permite lograr que los empleados se adapten e identifiquen con la institución, Se aplicará a todos los empleados que ingresen a la maternidad

3. Responsable

Jefe de Talento Humanos.

4. Definiciones

4.1 Inducción

Es un procedimiento dirigido a facilitar y fortalecer la integración del nuevo servidor de la Maternidad, proporcionándole la información necesaria para su vinculación e inserción como parte de la institución para de esta manera lograr una adaptación con el entorno, en su lugar de trabajo, tareas y actividades a desempeñar.

4.2 Inductor

Hace referencia al empleado que hace el acompañamiento al nuevo empleado en su proceso de adaptación en el ambiente laboral reforzando aquellos detalles simples propios de la cotidianidad como una simple descripción de la Maternidad y la comunidad.

5. Políticas

- Existencia de un programa institucional para nuevos servidores administrativos y operativos organizado por Talento Humanos el cual busca introducirlos en la cultura organizacional de la maternidad sus valores principios, procesos, misión, visión, metas y objetivos.
- Las relaciones interpersonales la presentación con los compañeros de otras áreas o servicio y explicar un poco sobre lo que ahí se realiza los compromisos y resultados contractuales que genera el hecho de ser un funcionario de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza.
- Todo nuevo funcionario debe recibir inducción a la institución y al puesto de trabajo.

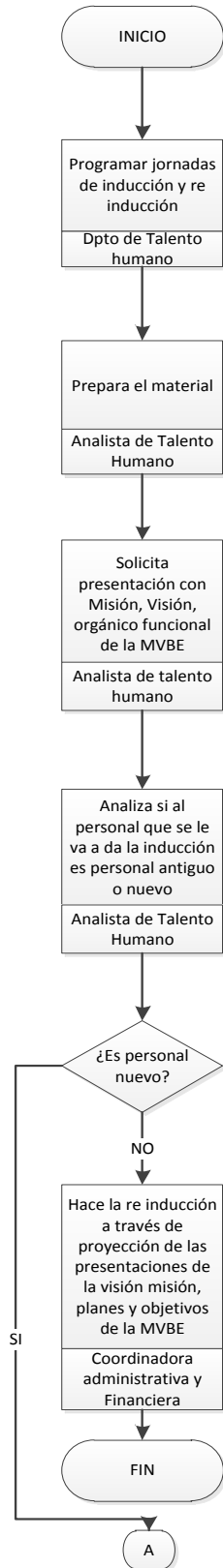
6. Indicadores

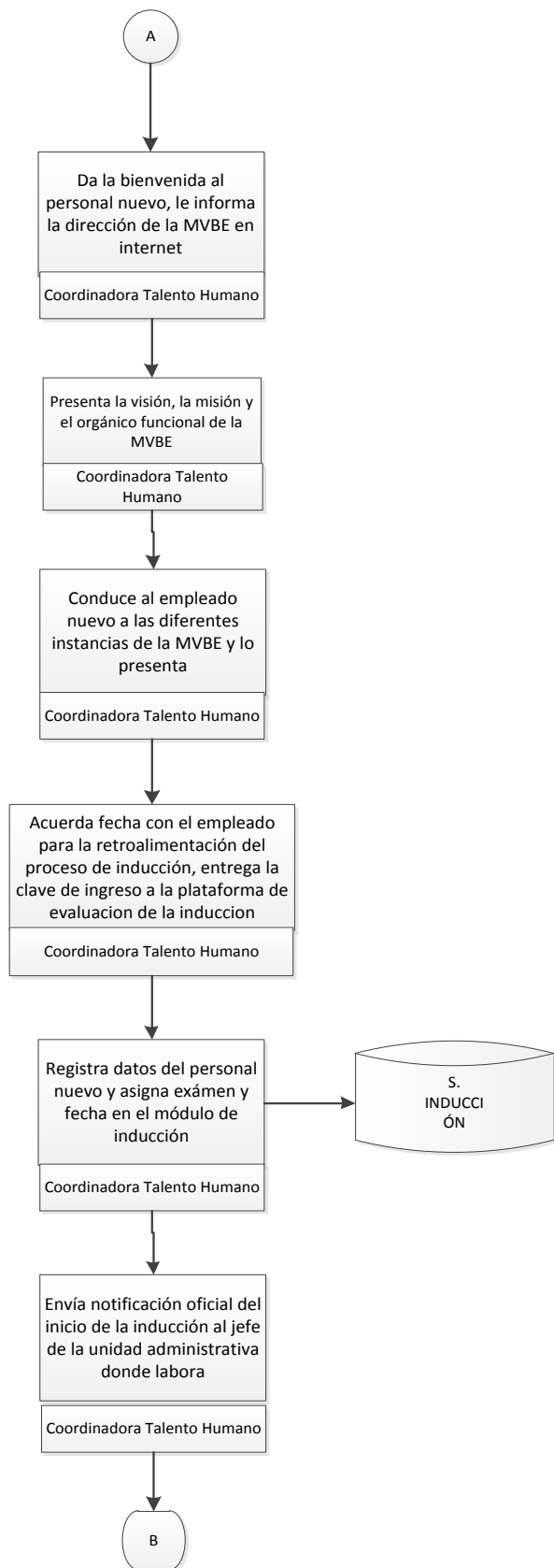
Código	Nombre Evaluación del desempeño			
Descripción	Índice de cobertura del proceso de inducción y re inducción			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
Nº de funcionarios que recibieron la inducción / Total de funcionarios * 100	Semestral	95%	Jefe de Talento Humano	Administrador de La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

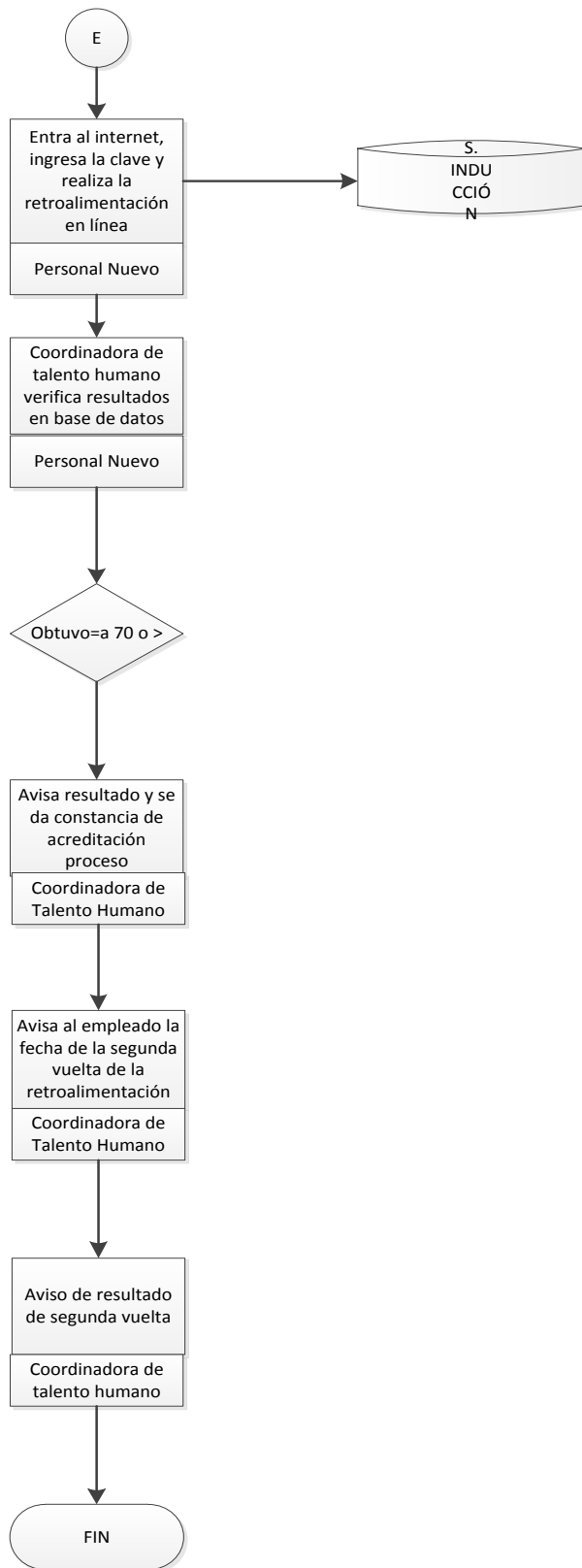
7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	Hoja de vida del funcionario
	Informe de inducción
	Evaluación

Proceso de inducción







	MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA DE ESMERALDAS	
Manual de procedimiento		
Proceso	Capacitación del personal	

1. Propósito

En la gestión del medicamento e insumos médicos cualifica al funcionario por medio de la capacitación permanente para fortalecer sus competencia laboral y con entrenamiento constante el empleado se motive e involucre con sus procesos a lo largo de la cadena de la gestión del medicamento de la Maternidad a través de un plan de formación y capacitación anual.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la posesión del nuevo funcionario al puesto de trabajo o la necesidad de actualización de conocimientos y termina con el registro de asistencia debidamente firmado.

3. Responsable

Jefe de Talento Humano.

4. Definiciones

4.1 Capacitación

La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus habilidades, capacidades, destreza, valores y competencias fundamentales con miras al propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

4.2 Competencia laboral

Está asociada a una función laboral en cuya realización convergen distintas actividades para alcanzar los resultados deseados, sujeta a decretos y reglamentarios las competencias laborales se denominan competencias funcionales.

4.4 Perfil

Competencia y calificación requerida para un puesto de trabajo.

4.5 Productividad

La productividad a la que genera el trabajo, la producción por cada colaborador, por cada hora trabajada, o cualquier otro tipo de indicador de la producción en función del factor trabajo.

4.6 Adiestramiento

Acción destinada a desarrollar habilidades y destrezas del colaborador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

4.7 Formación

Es un proceso integral del hombre en la adquisición de conocimientos, disciplina, carácter y las destrezas de toda habilidad que son requeridas para el desempeño de un cargo o puesto de trabajo.

4.8 Equidad

Igualdad de oportunidades para todos y todas, es imperativo eliminar todo obstáculo sea este económico político, ante el derecho de equidad. El acceso de oportunidades donde las personas puedan disfrutar, participar y beneficiarse con ellas.

5. Políticas

- El plan de formación y capacitación para los funcionarios participantes de la gestión de medicamentos e insumos médicos de la Maternidad tiene el propósito de identificar las necesidades de formación de los colaboradores para el fortalecimiento de la gestión del medicamento, puntualizando los temas y áreas básicas de formación y actualización, estableciendo los lineamientos las prioridades y estimando la inversión para el cumplimiento conforme al presupuesto de la institución.
- Cuando se identifiquen problemas reales ya sea durante la ejecución de los diferentes subprocesos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, debe generar acciones correctivas o preventivas de mejoramiento para el fortalecimiento de la gestión del medicamento e insumo médico.

- Fomentar el desarrollo personal y profesional, para el fortalecimiento de la gestión de todos los participantes a lo largo de gestión de medicamento e insumos médicos de la Maternidad mediante la participación en programas, capacitaciones, seminarios y otros.
- Consolidar la calidad de la gestión de medicamentos e insumos médicos mediante la formación y capacitación para el desarrollo de competencias con el objetivo de cumplir con la política de calidad de esta casa de salud.

6. Indicadores

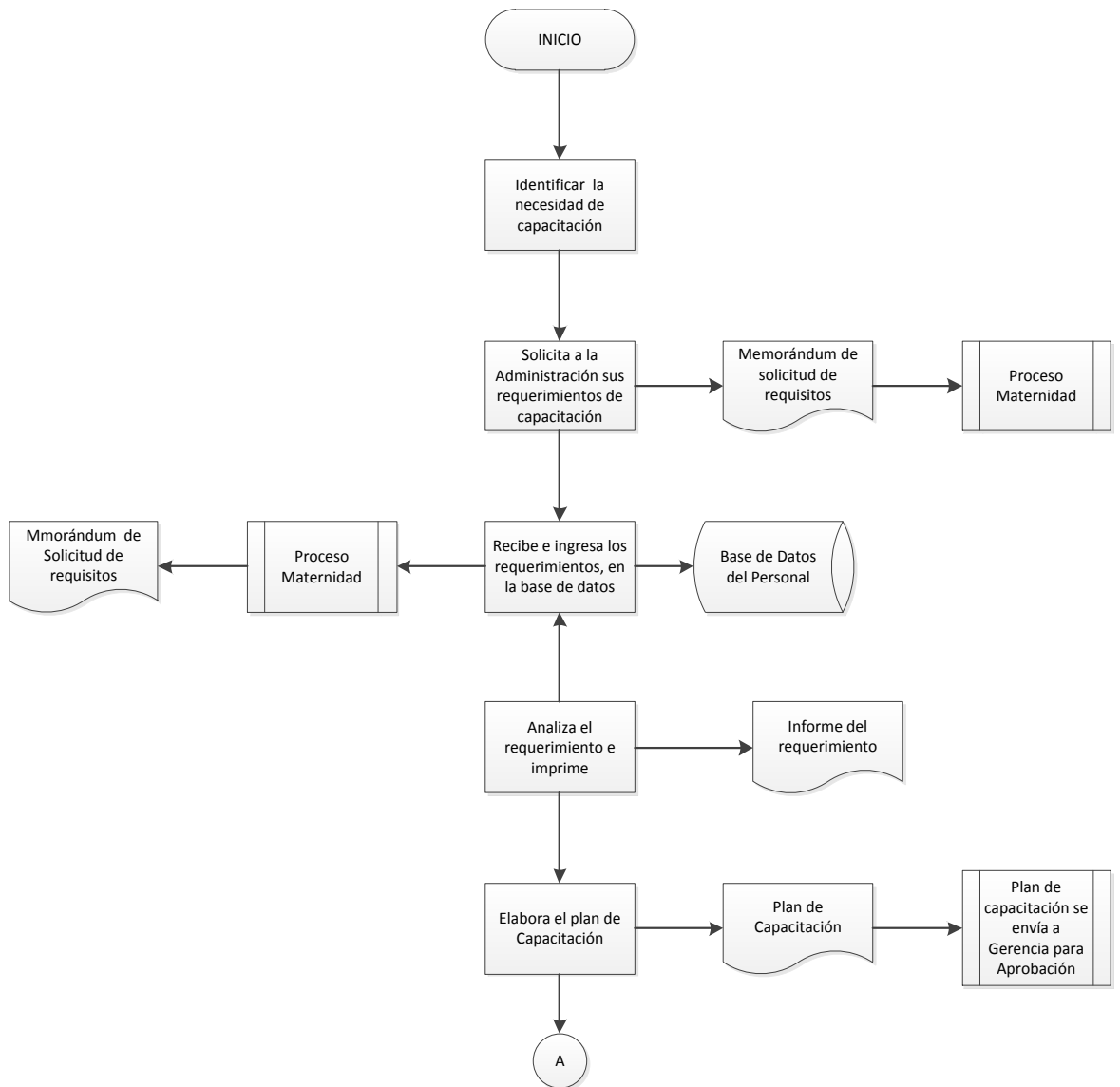
Código	Nombre Cobertura de capacitación			
Descripción	Medir el porcentaje % de empleados capacitados, con relación al total de funcionarios participantes de la gestión de medicamentos			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
Nº de funcionarios que recibieron capacitación / Total de funcionarios de la gestión de medicamentos * 100	1	80%	Jefe de Talento Humano	Administrador de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza
Código	Nombre Nivel de cumplimiento del plan de capacitación			
Descripción	Medir el porcentaje % de cumplimiento del plan de capacitación			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis

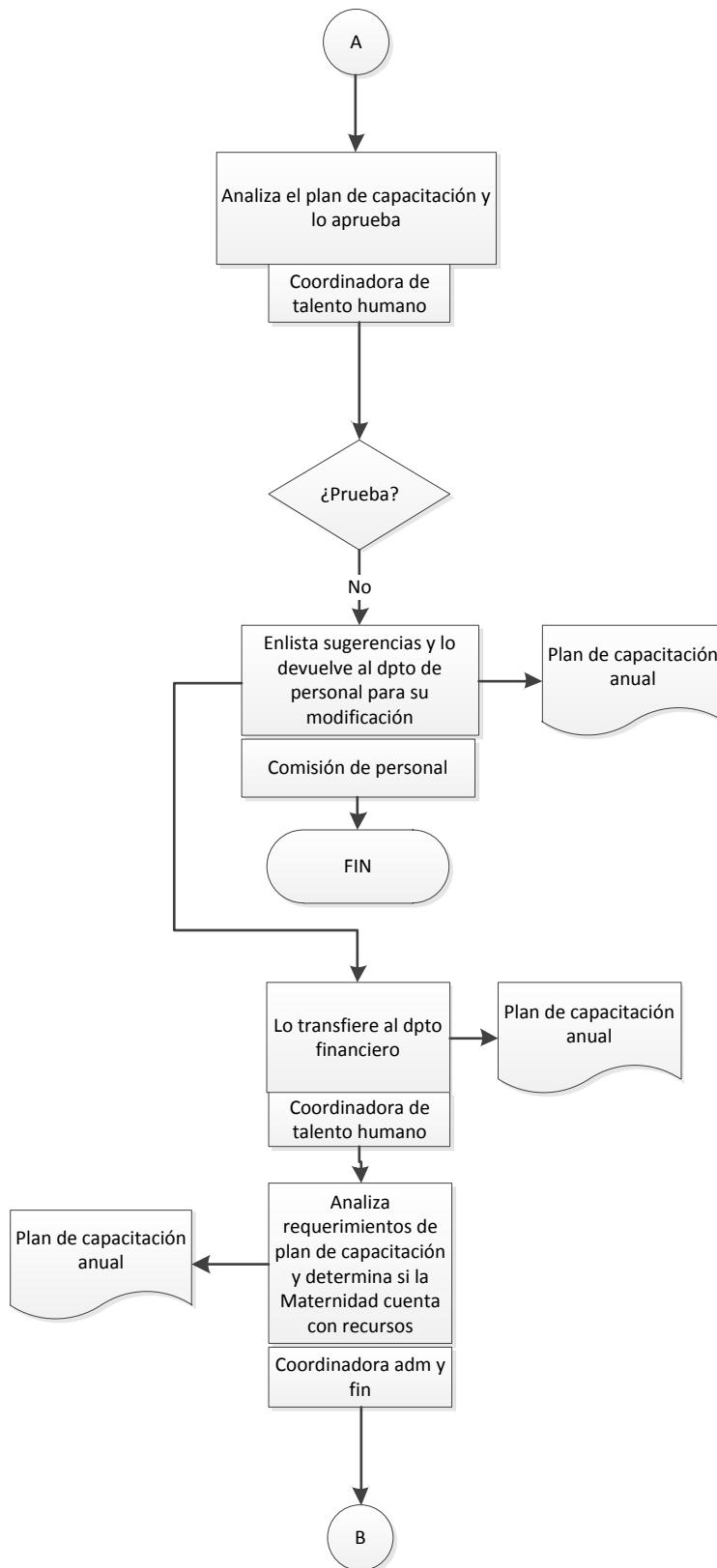
N° de capacitaciones ejecutadas / Plan anual de Capacitaciones * 100	Anual	80%	Jefe de Talento Humano	Administrador de La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza
--	-------	-----	------------------------	---

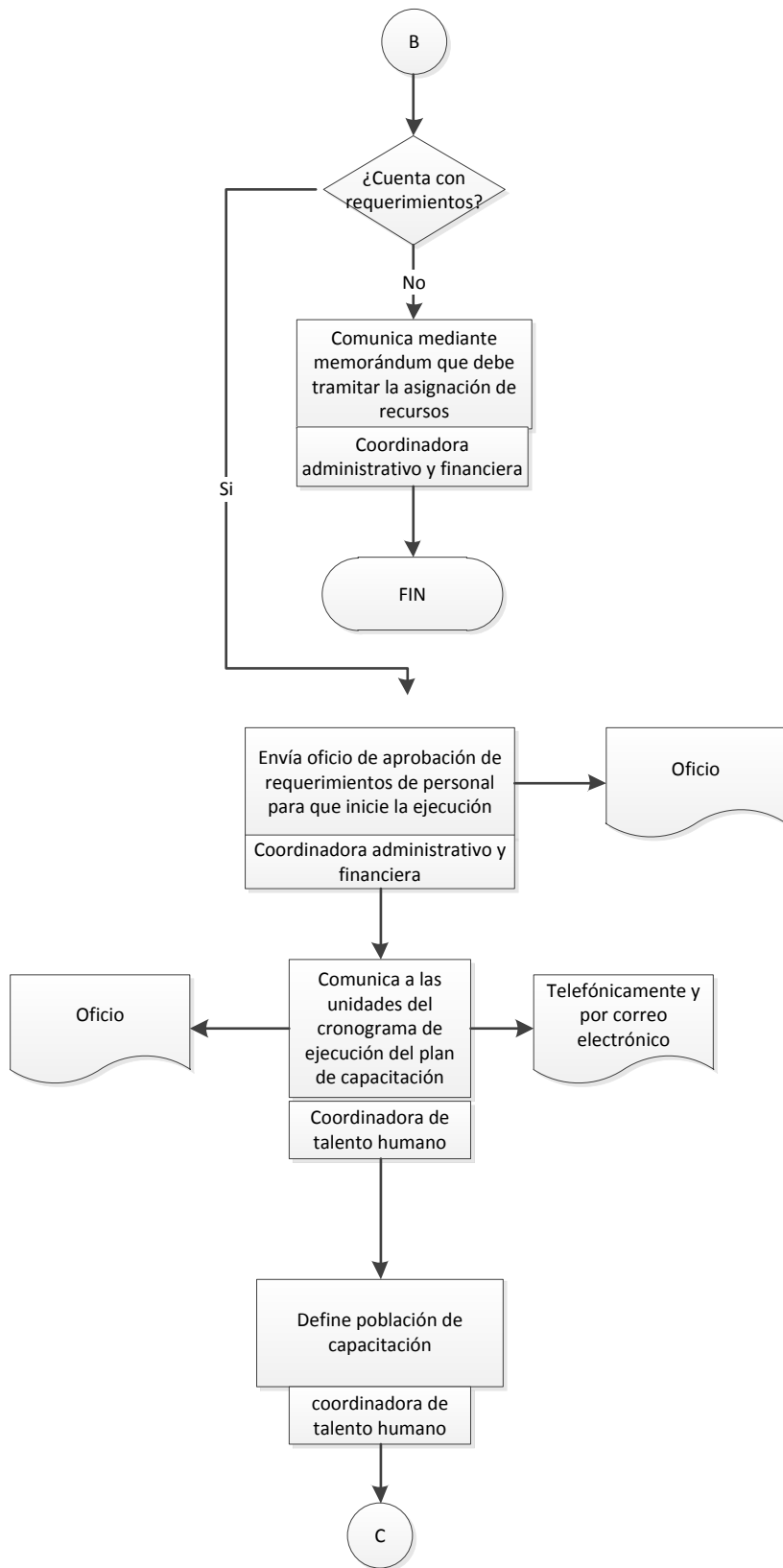
7. Documentos

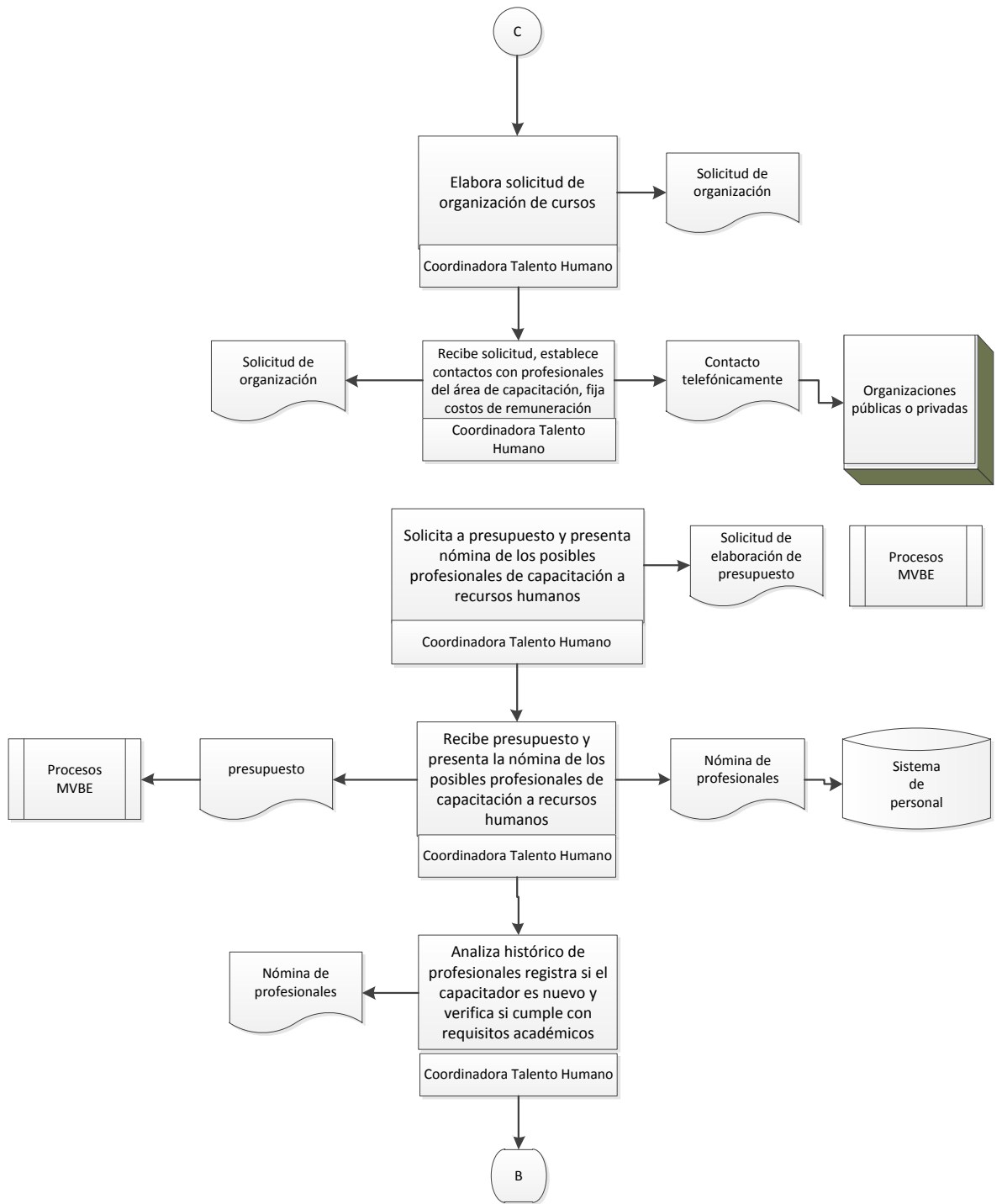
Código	Nombre
	Plan de capacitación
	Hoja de vida de cada funcionario
	Hojas de asistencia
	Contenido de la capacitación

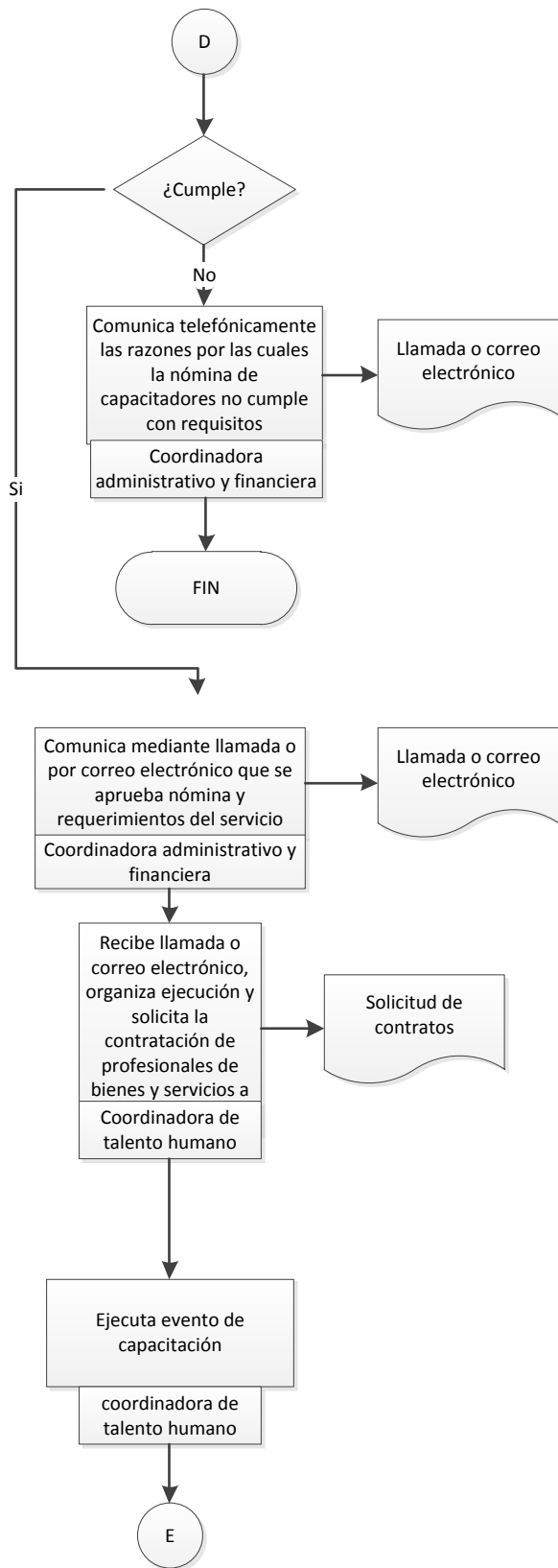
Proceso en la gestión de entrenamiento y capacitaciones

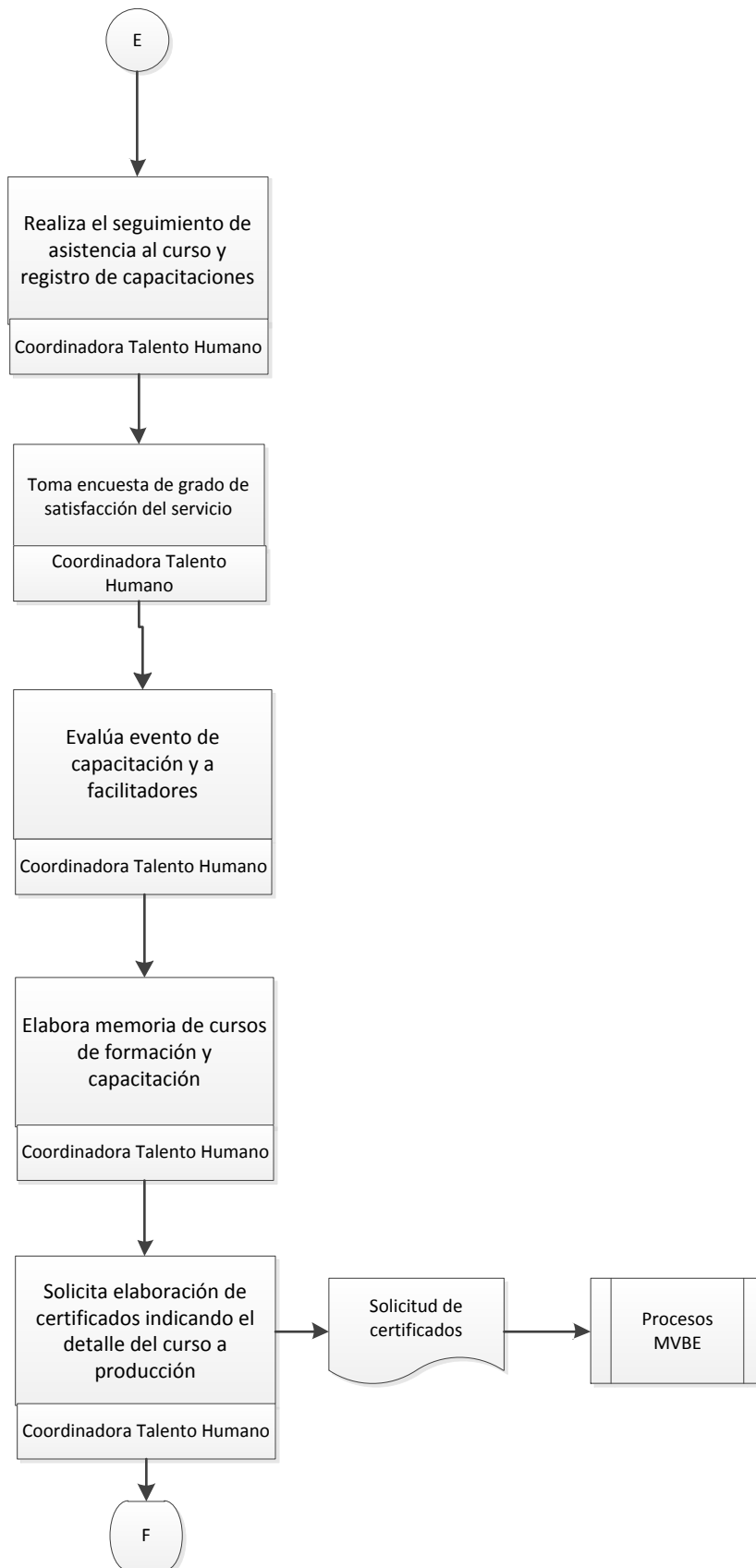


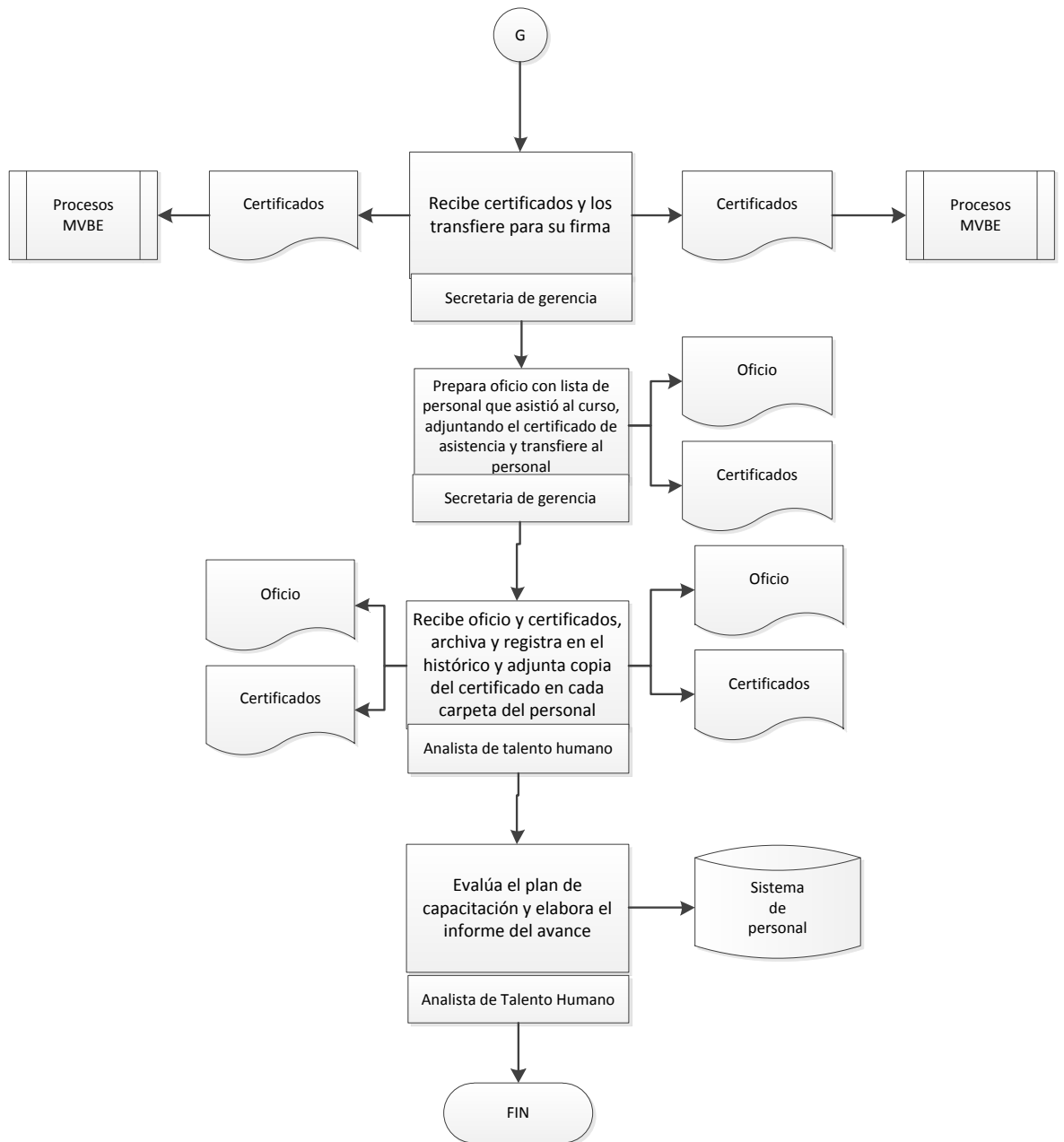














 Ministerio de Salud Pública	MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA DE ESMERALDAS	
Manual de funciones	Bodega de medicamentos	
Proceso	Recepción Almacenamiento Distribución	

1. Propósito

Es implantar las funciones que se realizan en la bodega de medicamentos e insumos médicos en la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza el personal a cargo de la recepción, almacenamiento y distribución comprometidos con el fin de asegurar las condiciones de buenas prácticas, de almacenamiento, porque un inadecuado almacenamiento puede afectar la estabilidad y eficacia de los medicamentos e insumos médicos.

2. Alcance

El proceso inicia con la recepción de medicamentos en bodega una adecuada recepción administrativa consiste en direccionar los productos según su condición y zona pertinente, revisar la documentación y verificar que lo entregado por el proveedor corresponde a lo solicitado.

3. Responsable

Guardalmacén responsable de la bodega de medicamentos e insumos médicos.

4. Definiciones

4.1 Almacenamiento

Los medicamentos e insumos médicos son productos delicados que necesitan ser conservados conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, se considera como límites adecuados los siguientes:

Temperatura ambiente entre 15 a 25 °C no más de 30 °C.

Temperatura de refrigeración de 2 a 8 °C.

Humedad relativa entre 50 y 70 %.

4.2 Recepción

4.2.1 Recepción administrativa

El guardalmacén y el asistente de bodega realizan la recepción administrativa en la institución, es necesario hacer una recepción administrativa (sean provenientes de compras locales, o donaciones) adjuntando la documentación respectiva. “Deben ser inspeccionados y comprobar que su fecha de vida útil al momento de la recepción sea mayor de un año” Art.21 de la ley de producción, importación, comercialización y expendio de medicamentos genéricos de uso humano referente en la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el M.S.P. pág. 10

4.2.2 Recepción técnica

El químico farmacéutico debe realizar la recepción técnica en la bodega cada que llega el medicamento el químico farmacéutico es el profesional responsable, la cual consiste en la verificación de las especificaciones técnicas del medicamento recibido y la decisión de aprobación o rechazo.

El químico debe emitir un reporte de especificaciones técnicas como parte del control post registro, luego que se aprueba el lote de medicamentos se ingresa y se ubica los mismos. Si está en duda el ingreso de un producto, debe ubicarse en la zona de cuarentena.

Control de rotación y fechas de vencimiento

4.3 Distribución

Proceso en el cual el medicamento o insumo médico sale de la bodega únicamente hacia la farmacia de la institución con los documentos y autorizaciones correspondientes tomando en cuenta todas las condiciones necesarias de transporte que asegure las óptimas condiciones del medicamento y dispositivo médico, hasta su recepción en el destino final.

4.4 Bajas y eliminación

Establece la normativa y responsabilidades de acuerdo al caso para disponer de la eliminación técnica adecuada, según el tipo de medicamento e insumo, observando no causar daño a la salud, ni contaminar al medio ambiente, documentando correctamente y separar del inventario.

5 Funciones

5.1. Administrador

- Dirigir y controlar el personal a cargo
- Elaborar los horarios de atención a los usuarios,
- Estructurar el ambiente de trabajo
- Regular la atención y el manejo de las finanzas o las instalaciones
- Autorizar las contratación de personal nuevo
- Formar parte del comité farmacéutico
- Formar parte del comité de personal

5.2 Guarda almacén

- Revisar los procesos de la bodega y verificar la información reportada en el informe de existencias.
- Archivar correctamente los documentos preestablecidos en la guía y el manual de la gestión del medicamento del Ministerio de Salud Pública.
- Solicitar mensualmente a bodega los informes de compra dispensación y existencias y cotejarla con el informe entregado por la sección de finanzas.
- Firmar todas las solicitudes de compra de medicamentos e insumos.
- Autorizarla nota de egreso de bodega Anexo N° 18

5.3 Personal de bodega

- Revisar que los pedidos o requerimientos estén correctos, en base a su stock mínimo, consumo promedio mensual y el stock máximo de los medicamentos e insumos médicos.

- Mantener el stock mínimo de medicamentos e insumos.
- Determinar el insumo de mayor rotación y solicitar la compra del mismo al guarda almacén.
- No entregar los medicamentos e insumo sin la nota de egreso a la farmacia.
- Verificar la exactitud del acta de entrega recepción de los medicamentos e insumos médicos.
- Entregar los medicamentos e insumos directamente a la farmacia.
- Mantener un adecuado control de la calidad de los medicamentos e insumos médicos.

5.4 Químico farmacéutico

- Organizar, planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades farmacéuticas, para dispensar en forma segura los medicamentos, dispositivos médicos y dentales aprobados por el comité de farmacología en conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud.
- Participar como secretario del comité farmacológico en la unidad de salud.
- Participar en el aprovisionamiento de los medicamentos y de insumos médicos y dentales para el hospital, aprobados por el comité de farmacología respectivo mediante las siguientes acciones.
- Proporcionar la información necesaria al comité de farmacología para la actualización del listado de medicamentos esenciales y el cuadro nacional de medicamentos básicos.
- Consolidar y programar las necesidades de medicamentos de acuerdo a la morbilidad atendida (perfil epidemiológico).
- Evaluar trimestralmente la programación de medicamentos.
- Elaborar los pedidos de adquisición de los medicamentos del hospital en base al calendario establecido.
- Recibir, almacenar, conservar, controlar, y mantener los stocks necesarios de medicamentos, así como las devoluciones.

- Programar y desarrollar la capacitación y educación continua para el personal de la farmacia, el equipo de salud de la unidad, el paciente y la comunidad para el cumplimiento de la terapia y uso racional de los medicamentos.
- Desarrollar tareas de investigación sobre la atención farmacéutica en la unidad de salud correspondiente.
- Cumplir con las disposiciones sobre dispensación, expendio, custodia de estupefacientes y psicotrópicos de acuerdo a la Ley Orgánica de Salud.
- Elaborar las estadísticas de consumo de medicamentos por servicios de hospitalización y enviarlos al servicio de estadísticas de la unidad de salud y al departamento de control sanitario provincial.
- Participar en los estudios de utilización de medicamentos
- Participar en el diseño de los protocolos y normas de tratamiento institucionales.
- Participar en programas de fármaco vigilancia, nutrición parenteral, vacunación y otros que le competan.
- Realizar el control técnico de los medicamentos que se dispensen a los pacientes hospitalizados a través del perfil epidemiológico.
- Revisar que los pedidos estén correctos, que no estén duplicadas, que cada área tenga la documentación habilitante.
- Tener un correcto custodio de los requerimientos .No perder los documentos.
- El responsable de la gestión debe verificar todas las actividades tanto del personal de farmacia, bodega y administrativo hasta fortalecer el proceso.
- Verificar las actas de entrega recepción de los medicamentos e insumos médicos del personal de bodega y farmacia.
- Recepción técnica.
- El químico farmacéutico es el profesional responsable de realizar la recepción técnica, la cual consiste en la verificación de las especificaciones técnicas del medicamento recibido y la decisión de aprobación o rechazo.
- El químico debe emitir un reporte de especificaciones técnicas como parte del control post registro, luego que se aprueba el lote de medicamentos se ingresa y ubica los mismos.

6. Políticas

- La comisión de evaluación del personal controlará periódicamente las labores de recepción, custodia, clasificación y acondicionamiento de los medicamentos, dispositivos médicos, bio – materiales y otros que estén relacionados con la atención de salud.
- El guardalmacén debe mantener la documentación y registros siempre actualizados de las existencias.
- El guardalmacén deberá atender oportunamente las solicitudes de aprovisionamiento de los productos antes señalados.
- Se deben llevar a cabo trimestralmente inventarios físicos, con los participantes involucrados, dos parejas de conteo, este proceso debidamente documentado, con copia a la administración y respaldo del proceso para el personal de la bodega.
- El responsable de bodega de medicamentos e insumos médicos debe elaborar un informe mensual del movimiento de medicamentos e insumos médicos reportados como consumo en la columna de movimientos de bodega.
- Utilizar los anexos del manual para la recepción y almacenamiento del SUGMI, como son: las actas de entregas-recepciones, trasposos, constataciones físicas. nota de egreso, hoja de requerimientos.

7. Indicadores

Código Recepción	Nombre Registro de novedades durante la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en los documentos habilitantes.			
Descripción	Mide la efectividad con que se cumple las especificaciones técnicas de los medicamentos e insumos médicos			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
N° de registro de				

novedades en la recepción técnicas / Total de N° de recepciones realizadas	Cada que se compra o se recibe medicamentos	95%	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza
--	---	-----	--	--

Código Recepción	Nombre Recepción verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en los documentos habilitantes.			
Descripción	Mide la efectividad con que se cumple las especificaciones técnicas de los medicamentos e insumos médicos			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
N° de informes técnicos favorables / Total de N° de recepciones realizadas	Cada que se compra	95%	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza



Código Almacenamiento	Nombre Elaborar el reporte de monitoreo y control de las perchas asignadas a los asistentes de bodega, en cuanto a
--------------------------	---

	existencias, orden y control.			
Descripción	Mide la efectividad del proceso de la gestión de los medicamentos e insumos médicos			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
$N^{\circ} = N^{\circ} \text{ de registro de control elaborados} / \text{Total de } N^{\circ} \text{ de registro programados}$	Mensual	95%	Auxiliar de bodega Responsable de bodega de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza
Código Distribución	Nombre Disponibilidad de medicamentos			
Descripción	Mide la disponibilidad de los medicamentos e insumos médicos			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
$N^{\circ} \text{ De Requerimientos Disponibles} = N^{\circ} \text{ De Requerimiento Entregados A Bodega} / N^{\circ} \text{ De Requerimientos Despachados Por Bodega Al } 100 \%$	Cada Que Se Recibe	95%	Responsable De Bodega De La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza	Químico Farmacéutico De La Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

Bodega identifica el indicador de abastecimiento. Todos los medicamentos e insumos que no pudieron ser atendidos, lo que conocemos como demanda insatisfecha

7. Documentos

Código	Nombre
	Los formatos del requerimiento anexo N° 16
	N° de devoluciones a bodega anexo N° 17.

 Ministerio de Salud Pública	MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA DE ESMERALDAS	
Manual de funciones	Farmacia	
Proceso	Dispensación Distribución	

1. Propósito

Brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, respetando los derechos humanos y los principios bio éticos desde un correcto almacenamiento y custodio de los medicamentos e insumos médicos con una adecuada dispensación informada, observando el uso racional de los medicamentos.

2. Alcance

El proceso inicia con la llegada del usuario o usuaria a la farmacia con su receta institucional electrónica emitida desde el programa informático propuesto mediante la sistematización y automatización de la receta correctamente prescrita, si el proceso es manual con el color definido según el servicio de atención (rosado para el servicio de hospitalización; amarillo para emergencia y celeste para el servicio de consulta externa), por los médicos y obstetras de la Maternidad el expendedor revisa y se asegura de la disponibilidad de medicamentos, le entrega el medicamento y le informa sobre la forma de administrar el mismo, luego registra el egreso por consumo, ordena y archiva la receta en el lugar adecuado.

En el caso de la distribución el personal de enfermería levanta su pedido según el perfil epidemiológico y la producción correspondiente previo a una acta de entrega recepción este egreso es registrado en la columna de egreso por distribución, no por consumo, solo es consumo lo que sale por la receta médica.

3. Responsable

Responsable de los procesos del servicio de atención farmacéutico es el químico farmacéutico.

4. Definiciones

4.1. Farmacia institucional

Las farmacias institucionales deben contar con un manual operativo interno de descripción de las funciones del personal y horarios de acuerdo a la complejidad de la unidad de salud, el mismo que será elaborado por la Dirección Nacional de Control.

4.2 Horario de atención

4.3 Coche de paro

El abastecimiento del stock mínimo de las áreas de centro quirúrgico, hospitalización, emergencia con medicamentos y dispositivos médicos vitales.

4.4 Receta institucional

Es un documento para la prescripción médica de los profesionales de la salud debidamente registrados, dicha prescripción del medicamento debe registrarse con letra legible, sin siglas ni abreviaturas o fórmulas químicas.

Las especificaciones de número de unidades de medicamentos se harán en letras y números debiendo corresponderse y enmarcarse en el formulario de medicamentos institucional de la unidad de salud.

La receta debe coincidir con las indicaciones terapéuticas que constan en la historia clínica única o expediente del médico.

En las recetas, deberá registrarse medicamento se insumos médicos en cada formulario e indicar la duración del tratamiento prescrito. En el caso de tratamientos para pacientes crónicos las cantidades de medicamentos prescritos, no deben exceder de lo necesario para 30 días.

4.5 Perfil epidemiológico

El perfil epidemiológico es el estudio de la morbilidad, la mortalidad y los factores de riesgo, teniendo en cuenta las características geográficas, la población. Este estudio combina dos enfoques metodológicos la antropología y sociología para acceder a la morbilidad, mediante el estudio de grupos focales y el estudio etnobotánica de la región. Algunas de estas patologías se ubican dentro de las diez más comunes en la comunidad.

5 Funciones

5.1 Comité de farmacología

- Consultoría, en base a las políticas profesionales que rijan la evaluación, selección y uso terapéutico de los medicamentos y dispositivos en los hospitales y unidades de salud.
- Asesorar al equipo de salud en todo lo relacionado al uso racional de los medicamentos e insumos médicos y dentales.
- Elaborar un formulario de medicamentos (listado de medicamentos esenciales) aceptados para ser usados en la unidad operativa de acuerdo al cuadro nacional de medicamentos básicos, según las características de morbi-mortalidad en el área de influencia y las disposiciones establecidas por la comisión de Farmacología del Consejo Nacional de Salud.
- Proponer las modificaciones al cuadro nacional de medicamentos básicos que fueren necesarias, de acuerdo a la patología predominante en la población atendida y a las disposiciones del correspondiente reglamento.
- Difundir y mantener actualizado el formulario de medicamentos institucionales de la unidad operativa.
- Elaborar normas de utilización de medicamentos.
- Realizar estudios de utilización de fármacos.
- Promover el uso adecuado de los fármacos.
- Informar al equipo de salud sobre aspectos científicos de los medicamentos.
- Aplicar las normas del cuadro nacional de medicamentos básicos.
- Elaborar protocolos de tratamiento.
- Estudiar los problemas relacionados con la distribución y administración de medicamentos.
- Estudiar la solicitud de medicamentos nuevos.
- Desarrollar protocolos de experimentación clínica o evaluación clínica.
- Realizar seguimiento de las reacciones adversas que ocurren en la unidad operativa.
- Asesorar en lo que compete a la adquisición de medicamentos e insumos médicos y dentales.

- Colaborar en la elaboración del presupuesto de medicamentos y dispositivos médicos.
- Editar boletines informativos que permitan brindar educación médica continua, información sobre políticas de fármacos, programas de utilización de drogas y otros.
- Supervisar la aplicación de los tratamientos estandarizados a nivel de las unidades operativas.

5.2 Integrantes del comité farmacológico:

- El Director de la Unidad de salud.
- Jefes de los principales servicios clínicos, de acuerdo a la complejidad de la unidad.
- Químico o bioquímico farmacéutico
- Delegados del servicio de enfermería.
- Jefe de farmacia.
- Administrador de la unidad o su delegado.
- Asesores, si fuere necesario.

5.3 Funciones del farmacéutico

- Selección de medicamentos a través de los comités de farmacología.
- Receptar, conservar y controlar los stocks y la devolución de medicamentos, dispositivos médicos y dentales a los laboratorios, tres meses antes de la vida útil.
- Organizar la distribución de medicamentos para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

5.4 Funciones del auxiliar de farmacia

- Dispensar los medicamentos del primer y segundo nivel de complejidad señalados en el cuadro nacional de medicamentos básicos, incluyendo los programas sociales del Ministerio De Salud Pública y de acuerdo al respectivo reglamento financiero.

- Programar las necesidades de medicamentos e insumos médicos de acuerdo a la morbilidad atendida para su envío al farmacéutico, jefe de la farmacia institucional de la unidad de salud.
- Mantener los niveles de stocks necesarios de medicamentos e insumos médicos y dentales.
- Elaborar las solicitudes para la adquisición de los medicamentos e insumos médicos y realizar los trámites con el químico farmacéutico de la unidad de salud respectiva.
- Recibir, almacenar conservar, y controlar los stocks de medicamentos e insumos médicos conforme lo establecen los manuales.
- Elaborar el informe mensual del consumo de medicamentos e insumos médicos.
- Asistir a programas de capacitación sobre uso racional de medicamentos.

5.5 Funciones del personal de Enfermería

- Verificar que las recetas contengan datos correctos y completos.
- Devolver al médico u obstetra las recetas, que contengan errores.
- Custodiar temporalmente de manera segura las recetas hasta su entrega en farmacia.
- Contar con un cuaderno de registro de la entrega y la recepción para constancia y respaldo del personal.
- Entregar las recetas conforme la circulación del stock.
- Responsabilizarse, el personal encargado de retirar los medicamentos, para el stock mínimo y los insumos para el consumo. Con firma de responsabilidad y acta de entrega - recepción, de ambas partes.
- El responsable de los servicios de emergencia, hospitalización y centro quirúrgico, debe hacer la devolución de medicamentos e insumos a farmacia con su respectiva documentación.
- Vigilar que el stock este siempre completo y circulando.
- Hacer firmar las recetas por la usuaria o el familiar, nunca por el personal de la institución (profesional de la salud, personal de servicio, personal de guardianía).

5.6 Políticas

- Los profesionales de la unidad de salud deberán registrarse en la farmacia institucional con su respectivo número de registro del colegio profesional, nombre y la firma correspondiente.
- Se prohíbe a los auxiliares de farmacia recomendar la utilización de medicamentos que requieran receta médica o cambiar la sustancia activa prescrita, sin la autorización escrita por el prescriptor.
- Se prohíbe a los auxiliares de farmacias ingerir alcohol, sustancias estupefacientes, como a su vez realizar juegos de azar dentro de la institución ver películas y usar redes sociales en los equipos de la institución.
- Se prohíbe a los auxiliares de farmacias usar la refrigeradora para guardar bebidas y alimentos el uso de los equipos de refrigeración es solo para la cadena de frío de los medicamentos, de la institución.

6. Indicadores

Código Prescripción	Nombre Prescripción en base al listado de LME			
Descripción	Mide la adopción del LME disponibilidad de medicamento en la farmacia			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
N° de medicamentos prescritos fuera de LMEM x 100 /N° de medicamentos de la lista LMEM.	Diario	95%	Administrador de farmacia	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza.

Código	Nombre			
Dispensación	Disponibilidad de medicamentos			
Descripción	Mide la Disponibilidad de medicamento en la farmacia			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de medicamentos entregados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de medicamentos prescritos}}$	Diario	95%	Administrador de farmacia	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

Código	Nombre			
Dispensación	Dispensación informada			
Descripción	Mide la calidad de la dispensación percepción del usuario externo			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Pacientes que conocen pauta y dosificación del medicamento} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de pacientes encuestados}}$	Muestreo/trimestre	95%	Administrador de farmacia	Químico farmacéutico de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza.

7. Documentos

Código	Nombre
	Listado de medicamentos esenciales LME
	Encuestas a los usuarios

MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA DE ESMERALDAS	
Manual de procedimiento	
Proceso:	Evaluación del desempeño personal

1. Propósito

Evaluar el desempeño de los funcionarios en periodo de prueba y fuera de este, para que de esta manera aporten a la administración elementos, objetivos, para orientar y planificar las políticas concernientes al mejoramiento del Talento Humano de la gestión del medicamento en la Maternidad a través de indicadores del desempeño.

2. Introducción

El manual de evaluación del desempeño es un sistema que tiene como principal objetivo servir de guía al proceso de GMIM.

En este manual se contemplan los aspectos que giran en torno a los procesos de la gestión de medicamentos e insumos médicos. El sistema de evaluación del desempeño, constituye una herramienta de gran utilidad y riqueza, tanto para la propia institución como para las personas que participan del mismo, evaluadores y evaluados.

Las ventajas derivadas de la correcta aplicación de este sistema son:

Para la institución permite alinear los esfuerzos del Talento Humano con los objetivos que en cada momento se establezcan.

Para el evaluador: le asegura un contacto y conocimiento directo del desempeño y áreas de desarrollo necesarias de su equipo de colaboradores.

Para el evaluado: se garantiza un espacio de contacto directo y alineación con su jefe responsable, teniendo opción de poner en común tanto el nivel de desempeño de su actividad profesional como de identificar los espacios de desarrollo necesarios.

3. Ámbito de aplicación

El sistema de evaluación del desempeño se aplica al personal que labora en la institución.

4. Responsables

Comité de la calidad, químico farmacéutico y la administración.

5. Objetivos

La evaluación de desempeño de la gestión del medicamento e insumo ó dispositivos médicos atiende los siguientes objetivos:

Facilitar el diálogo entre los niveles organizativos, para maximizar el desempeño y la satisfacción de todos y fomentar la comunicación con cooperación a lo largo de la cadena de la gestión.

Tener indicadores objetivo que marque la progresión de la calidad en los procesos dentro de los aspectos establecidos como gestión laboral, personal correctamente seleccionados y capacitados, disponibilidad de medicamentos, satisfacción del cliente interno y externo, atención con calidad y calidez.

7. Visión global

El manual de evaluación del desempeño incluye los siguientes elementos:

Evaluación del desempeño, se evalúan tres dimensiones de desempeño. Cada dimensión contiene a su vez diferentes actividades que se relacionan con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo:

Contribución a la organización.

Contribución al área de conocimiento.

Contribución a servicios institucionales.

8. Definiciones

8.1 Evaluación del desempeño

Es un procedimiento dirigido a los funcionarios de una institución para medir las capacidades, comportamientos, acciones, logros de los objetivos, acorde con la planificación inherente a la gestión, obteniendo resultados del empleado, frente a las metas planteadas de acuerdo con sus procesos misionales.

8.2 Igualdad

Es un derecho de ley del reconocimiento de todo funcionario a ser tratado con igualdad, equidad, bajo los mismos derechos y normas.

8.3 Mérito

Procurar un logro por medio de la demostración de capacidad y competitividad laboral.

8.4 Objetividad

Calificar un objeto bajo parámetros establecidos de manera previa.

8.5 Equidad

Igualdad de oportunidades para todos y todas, es imperativo eliminar todo obstáculo sea este económico, político ante el derecho de equidad. El acceso de oportunidades donde las personas puedan disfrutar participar y beneficiarse con ellas.

9. Desarrollo del proceso

El sistema de evaluación del desempeño consta de las siguientes fases

Fase 1	Determinación de pesos para las dimensiones y desempeños.	(Comisión de evaluación del desempeño) Gerente + Químico farmacéutico + Dpto. Talento Humano.
Fase 2	Publicación y comunicación de objetivos. (Comisión de evaluación del desempeño)	Administrador / Gerente
Fase 3	Optativo Entrevista de seguimiento Administrador / Gerente	(Comisión de evaluación del desempeño) Gerente + Químico farmacéutico + Dpto. Talento Humano.

El departamento de Talento Humano se constituye como receptor de toda la documentación dirigida a la comisión de evaluación del desempeño.

11. Plan de acción

El plan de acción es un fragmento fundamental de la evaluación ya que establece pautas que ayudan al evaluado a mejorar su desempeño en el futuro.

La comisión válida y una vez validada, pueden llevarse a cabo de forma planeada, y proyectada lo cual involucra una nueva oportunidad para transmitir y concretar el plan de acción con el evaluado.

Una vez se reúna la comisión determine el resultado de la evaluación, anotará en el espacio correspondiente la resolución, y observaciones, sellando y fechando la misma. Una fotocopia del formulario sellado y firmado se depositará en la comisión, de evaluación remitiendo el original al departamento de Talento Humano, que sellará, firmará y fechará, quedando depositada en el expediente personal del evaluado y procediendo administrativamente.

El departamento de Talento Humano realizará dos fotocopias del formulario recibido, enviando una al evaluador y otra al evaluado, correspondientemente firmado por el evaluado evaluador con copia a cada uno.

12. Comisión de evaluación del desempeño

La comisión de evaluación está conformada por:

Gerente.

Jefe de Talento Humano.

Designado del comité de auditoría médica o del comité farmacoterapéutico.

Químico farmacéutico de la institución.

13. Funciones de la comisión de evaluación

Las funciones principales son:

Determinar el procedimiento, dentro de la normativa de aplicación, de evaluación del desempeño.

Determinar en función de los criterios recogidos en la normativa, la relación de los funcionarios que están sujetos a evaluación del desempeño en cada período.

Determinar la valoración final teniendo en cuenta las evaluaciones realizadas por el evaluador y las observaciones reflejadas por las diferentes partes.

Dar respuesta a cuantas cuestiones se presenten dentro del proceso de evaluación del desempeño siempre que se encuentren dentro del ámbito de competencia establecido por la normativa de aplicación.

La comisión, una vez valorada la evaluación, determinará si supera o, por el contrario, no alcanza el criterio establecido, reflejándolo en el apartado destinado para ello y procediendo a fechar y firmar (o sellar) en el apartado correspondiente a su control de firma.

14. Interrelación laboral

Es la relación existente entre los funcionarios a lo largo de la cadena de la gestión de forma vertical y horizontal, para este fin de evaluación del desempeño es la concordancia entre la evaluación de desempeño, programa operativo anual, el presupuesto, la formación y actualización de los funcionarios.

15. Reportes y notificación de evaluación

Son los documentos cuestionarios de evaluación, muestra de usuarios, fechas programadas de evaluación.

16. Impacto

El impacto de un proceso de evaluación del desempeño para la gestión de medicamentos e insumos médicos en la institución trasciende directamente en los y las usuarias que visitan la Maternidad por parte de los funcionarios participantes en la cadena de suministro de medicamentos e insumos médicos, asegurando la disponibilidad del medicamento con una atención de calidad con calidez.

17. Políticas

- El manual de evaluación para los funcionarios participantes de la gestión de medicamentos e insumos médicos de la Maternidad tiene un solo propósito identificar las necesidades de corrección y mejora de los colaboradores para el fortalecimiento de la gestión del medicamento, puntualizando temas de formación y actualización de conocimientos competentes.
- Cuando se identifiquen problemas reales ya sea durante la ejecución de los diferentes subprocesos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso debe generar acciones correctivas o preventivas de mejoramiento para el fortalecimiento de la GMIM.

- El método de evaluación del personal se basa en la evaluación del desempeño fundamentada en competencias.
- El administrador será el encargado del proceso y es el responsable de la administración del tiempo de evaluación y plazos de entrega a si también de las claves para la plataforma de evaluación para evaluar a cada uno de los funcionarios participantes en la gestión del medicamento e insumo médico.
- Para finalizar el proceso cada evaluador se reunirá con sus subordinados para explicar la evaluación realizada, plantear las correcciones presentes así como los objetivos y metas del siguiente período.
- Considerar los resultados de la evaluación del desempeño por competencias, para la elaboración del programa de formación y capacitación
- Fomentar el desarrollo personal y profesional, para el fortalecimiento de la gestión de todos los participantes a lo largo de la gestión de medicamento e insumos médicos de la Maternidad mediante la participación en programas, capacitaciones, seminarios y otros.
- Consolidar la calidad de la GMIM mediante la formación y capacitación, recapitación para el desarrollo de competencias con el objetivo de cumplir con la política de calidad de esta casa de salud.
- Existencia de un programa institucional para la evaluación organizado por Talento Humano el cual busca evaluarlos por competencias atendiendo sus valores principios, procesos, misión, visión, metas y objetivos.
- Las evaluaciones serán archivadas en las carpetas de los empleados para referencia futura.

18. Indicadores

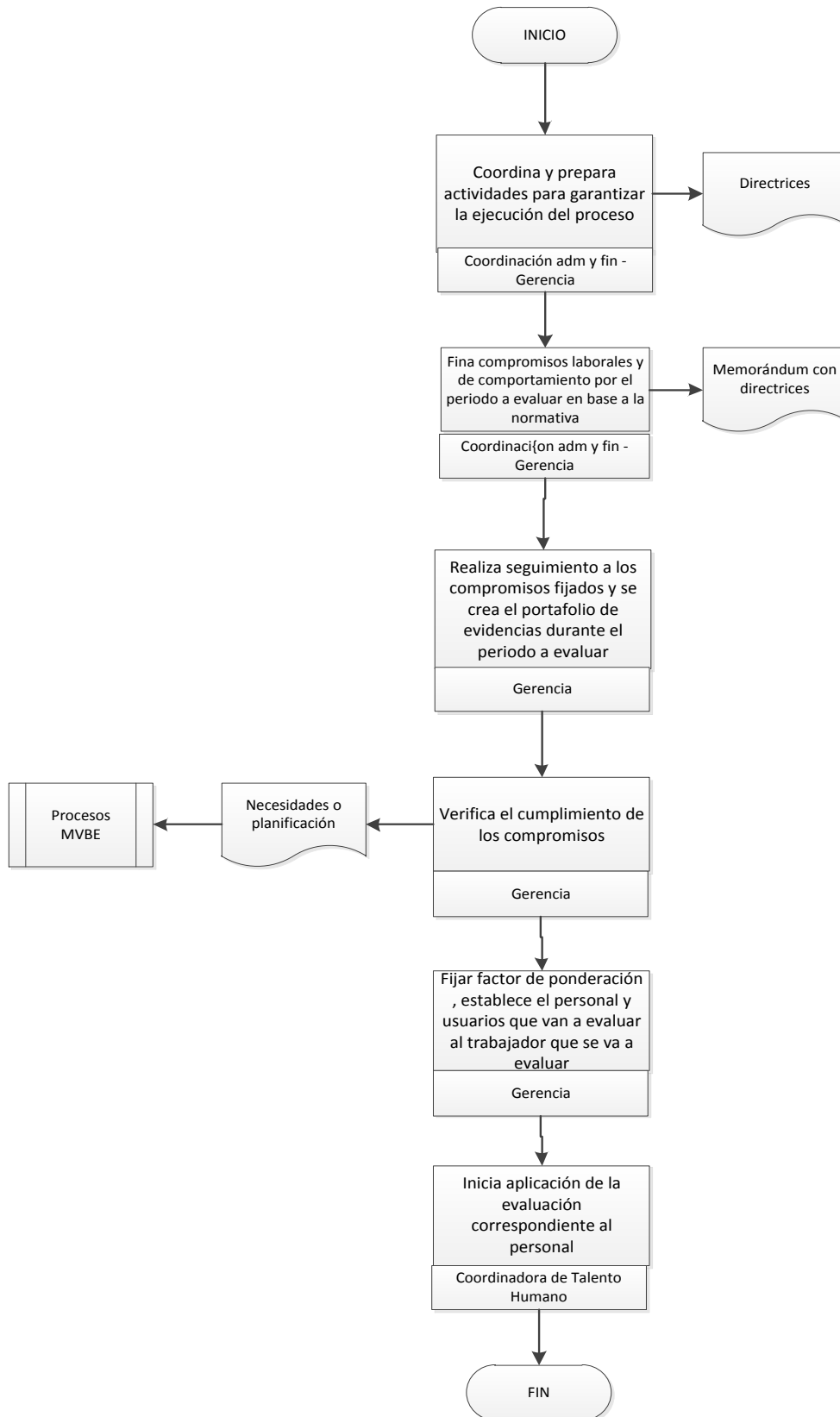
Código	Nombre Evaluación del desempeño			
Descripción	Mide el porcentaje de funcionarios calificados satisfactoriamente			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
Nº de funcionarios				

calificados satisfactoriamente / Total de funcionarios evaluados * 100	Semestral	95%	Jefe de Talento Humano	Administrador de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza
--	-----------	-----	------------------------	---

7. Documentos

Código	Nombre
	Formulario de evaluación
	Carpeta del empleado
	Informe de evaluación

Evaluación del desempeño personal



PLAN DE CAPACITACIÓN

Finalmente la propuesta contempla un plan de capacitación para socializar los procesos de gestión descritos anteriormente:

ACTIVIDAD	TIEMPO	LOGISTICA	RESPONSABLE
Capacitación manual de procesos para la gestión del suministro de medicamentos	24 horas	Laptops, infocus, material de oficina y refrigerios.	Químico farmacéutico responsable
Recepción administrativa y técnica	24 horas	Laptops, infocus, material de oficina, facturas contratos y demás documentos.	Guardalmacén y químico farmacéutico
Registro de ingreso al sistema información manual o automatizado	8 horas	Laptops, infocus, material de oficina, facturas contratos y documentos del proceso de adquisición software y anexos del Ministerio De Salud Pública	Tic's y químico farmacéutico
Capacitación de la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos, instalación del termohigrómetro y establecer acuerdos compromisos	22 horas	Laptops, infocus, material de oficina y refrigerios	Químico farmacéutico responsable

4.11 Impactos

4.11.1 Análisis del impacto social

El impacto social positivo que genera este modelo de gestión está orientado a beneficiar a los usuarios de los servicios de la maternidad. El servicio brindado será eficiente, el personal de la maternidad al estar consciente de la importancia del proceso y subproceso en sus funciones ejecutará las actividades con excelencia: atendiendo al usuario con calidez, solicitando el pedido correspondiente en la cantidad adecuada, el usuario va a ser atendido con la calidad que se merece, se cumple con la ordenanza gubernamental y por consiguiente fluye la eficacia y eficiencia del trabajo en equipo, generando trabajadores más efectivos en esta casa de salud, se generará la imagen positiva en la comunidad, satisfaciendo la necesidad de mejorar la salud a través del medicamento o proceso quirúrgico, que es lo que espera el usuario que visita la Maternidad.

4.11.1.2 Indicadores para medición del impacto social

Código	Nombre Evaluación del desempeño			
Descripción	¿Mide el porcentaje de satisfacción de los usuarios?			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
N° de usuarios encuestados satisfactoriamente / Total de usuarios encuestados * 100	Trimestral	95%	Trabajo social	Administrador de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

4.11.2 Análisis del impacto cultural

La propuesta de un modelo de gestión para esta casa de salud logrará un cambio en la cultura organizacional de la GMIM, que poco a poco generará en él funcionario una cultura de conocimiento con el desarrollo de capacidades y habilidades a través de las capacitaciones, con una cultura de trabajo técnicamente definido con procesos

establecidos, auto evaluados sin afectar su autoestima ni sentirse amenazado por el control y las evaluaciones. Esta propuesta de mejora continua pretende ser parte del empoderamiento individual de los colaboradores del proceso de GMIM para fortalecimiento de los procesos y obtener el fin máspreciado, la atención de calidad con calidez para la satisfacción de las y los usuarios a través de la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos.

4.11.2.1 Indicadores

Código	Nombre Evaluación del desempeño			
Descripción	¿Mide el porcentaje de funcionarios calificados satisfactoriamente?			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
Nº de funcionarios calificados satisfactoriamente / Total de funcionarios evaluados * 100	Semestral	95%	Jefe de Talento Humano	Administrador de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

4.11.3 Análisis del impacto tecnológico

Para esta propuesta de un modelo de gestión la cual impactará en la disponibilidad correcta y actualizada de la información, ahorro del tiempo evitando la duplicidad de actividades de los actores de la gestión. La propuesta con sus específicos cambios, como es la semaforización del stock mínimo, máximo y stock de seguridad, a su vez la rotación de medicamentos e insumos o dispositivos médicos, correspondiente al perfil epidemiológico, se enlaza y facilita la herramienta informática con cada uno de las áreas de la Maternidad, pues facilita y aligera los procesos, vinculando la información necesaria para realizar el trabajo tanto operativo como administrativo de la bodega y de la farmacia de esta casa de salud, facilitando los procesos de control e inventario, reportes e informes así como también los procesos contables, financieros,

información verídica, correcta y actualizada disminuyendo el tiempo de trabajo para presentar informes y reportes. La semaforización permitirá estar alerta y pendiente con los datos que registren cambios, cuyo observador proceda eficazmente. Para lograr la disponibilidad necesaria de medicamentos y dispositivos médicos, para las y los usuarios que requieren de una atención de calidad con calidez.

4.11.3.1 Indicadores

Código	Nombre Evaluación del desempeño de soporte tecnológico			
Descripción	¿Mide el porcentaje de confiabilidad de los reportes generados por el software?			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
Nº de reportes, informes despachados satisfactoriamente / Total de reportes e informes programados * 100	Semestral	95%	Responsable Tics de la institución	Administrador de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

4.11.4 Análisis del impacto ético

La capacidad gnoseológica del hombre, le permite ser el protagonista en el ámbito de la ética y por lo tanto puede reflexionar acerca de esas experiencias que se convierten en conocimiento, en cuanto a la experiencia ética dentro de la cultura organizacional de préstamos sin registros, entregas dobles al amigo u compañero de trabajo, descuidos que ocasionan caducidad, votar a la basura algún producto que no cuadra por algún motivo no favorece las actividades, sin atender el proceso debido, todo estos lleva al uso irracional de los medicamentos y dispositivos.

La no disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos por ineficiencia de los actores y la poca efectividad del proceso de gestión es una falta ética grave que con

la propuesta del modelo de gestión impactará en la ética de los funcionarios actores de la gestión del medicamento y dispositivo médicos.

Un impacto de orden y saber qué hacer y cómo hacerlo es la esencia de la propuesta “Cada cosa en su lugar y un lugar para cada cosa” con reglamentos y políticas donde indique que se debe y que no hacer, una modalidad metodológica, que se circunscribe a la realidad (conocimiento científico), y que se perfecciona hasta realizar un análisis racional,

“EL principio de universalización de normas que deben ser aceptadas por todos los afectados “según el cual es moralmente obligatorio colaborar en la realización de las condiciones de aplicación del principio de universalización, teniendo en cuenta las condiciones de situación y las contingentes” Apel, 1993 citado en Malangón et all 2008.

4.11.4.1 Indicadores

Código	Nombre Evaluación de la calidad			
Descripción	¿Mide el porcentaje de funcionarios calificados satisfactoriamente?			
Fórmula de cálculo	Frecuencia	Estándar	Responsable del indicador	Responsable del análisis
Nº de funcionarios calificados satisfactoriamente / Total de funcionarios evaluados * 100	Semestral	95%	Jefe de Talento Humano	Administrador de la Maternidad Virgen De La Buena Esperanza

Siglas utilizadas en el texto:

M.S.P.= Ministerio de Salud Pública.

O.M.S.= Organización Mundial de la Salud.

U.O = Unidad Operativa.

GMIM= Gestión de medicamentos e insumos médicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Díaz, A. (20 de julio de 2009). FARMACIA HOSPITALARIA. Recuperado el 21 de diciembre de 2014, de http://www.sefh.es/fh/105_121v34n02pdf003.pdf
- Alvarez, A., Delgado, E., Pérez, C., Pintor, R., Gómez, E., Serna, J., & Bermejo, T. (2010). Nuevas tecnologías aplicadas al proceso de dispensación de medicamentos. Análisis de errores y factores contribuyentes. *Farmacia Hospitalaria*, 59-67.
- Álvarez, S. (2009). Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública. Quito: Programa de Apoyo al Sector Salud en Ecuador. PASSE.
- Avilés, M. (2012). Benchmarking in Health Care. Oakbrook Terrace: Join Comission Resources.
- Benjamin. (2009). Organización para el fortalecimiento tanto administrativo como operativo.
- Bolivar, K. (2011). "Construyamos Salud". Sistematización de la Experiencia "Fortalecimiento del Modelo de Atención en Salud y Calidad de Vida en Poblaciones Rurales de las Provincias de Pichincha y Esmeraldas ". Quito: En edición.
- Briones, F. (20 de 06 de 2012). Entrevista disponibilidad de medicamentos. (P. Cevallos, Entrevistador)
- Carnota, O. (27 de noviembre de 2009). El costo en salud y la corresponsabilidad clínica desde un enfoque gerencial. Recuperado el 21 de diciembre de 2014, de http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol_36_03_10/spu06310.htm
- Chiavenato, I. (2011). Planeación Estratégica. México: Mc Graw Hill.
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008).
- Cotelsa, P. (08 de agosto de 2012). Olympo sistema contable financiero. 5. Quito, Ecuador: Mendieta.
- Coulter. (2010).
- Dario la hora de Esmeraldas. (14 de junio de 2012). Mueren neonatos en la Maternidad. Mueren neonatos en la Maternidad, pág. A15.
- Eckes, G. (2009). El Six Sigma para todos. Grupo Norma.

- Errasti, A. (2011). Logística de almacenaje. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Esperanza, M. V. (2012). Diagnóstico institucional del stock para los servicios de hospitalización. centro quirúrgico, emergencias y coche de paro. Esmeraldas: Comité FarmacoTerapéutico.
- Flores, G. (2010).
- García, L. M. (s.f.). Gestión Logística en centros de distribución y almacenes y bodegas.
- Gustavo Malagón, R. G. (2012). Auditoria en Salud para una gestión eficiente. (3^{ra}). Argentina: Medica Panoramica.
- Gutierrez, J. Á. (2003). Calidad Eficiencia y cambio. Revista electrónica Iberoamericana .
- INEC. (2010). Censo de Población y Vivienda . Quito: INEC.
- Juan Pablo Antún, L. O. (2010). direccionestrategica.itam.mx/.../2010/.../Benchmarking-de-Procesos-Logísticos. Recuperado el 15 de Enero de 2015
- Lasala, P. (2011). La administración electrónica como herramienta de inclusión digital. Zaragoza: Lefis Prensas universitarias de Zaragoza.
- Laverde, G. P. (2003). Organización Sanitaria Calidad Gestión. En M. Londoño, Organización Sanitaria Calidad Gestión (3^{ra} ed.). Medica Panamericana.
- Lerma, A. (2010). Comercio y Marketing Internacional. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Ley Orgánica de Salud. (2006).
- Malagón, L. G. (2008).
- McConnell, S. (1997). Desarrollo y Gestión de Proyectos Informáticos. Madrid: McGraw Hill.
- Mologón Londoño, G. (2008). Administración Hospitalaria. Bogotá: Médica Internacional.
- Mora García, L. A. (2011). Gestión Logística Integral. (A. A. Quintero, Ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mora, L., & Mora, R. (2009). LOGISTICA.
- Morales, A. G. (2010). Manual de Programaciones de sistemas informáticos. CEP.
- MSP. (2013). Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud.

- Muñoz, R. D. (2009).
- Organización Mundial de la Salud. (2002). 55a Asamblea de Salud (Informe de Secretaría) Calidad de atención: seguridad del paciente. OMS.
- Otero, M. (23 de octubre de 2013). FARMACIA HOSPITALARIA. Recuperado el 21 de diciembre de 2014, de http://www.sefh.es/fh/136_v37n6.pdf
- Palacios, L. (2010). Fundamentos de dirección estratégica. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Paretta. (2005). Reingeniería Farmacéutica.
- Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. Madrid.
- Posso, M. (2011). Proyectos, Tesis y Marco Lógico. (B. Astudillo, Ed.) Quito, Ecuador.
- Propuesta del Plan del Buen Vivir 2009 - 2013. (2009).
- Pública, M. d. (2010). MSP, INEC Indicadores Básicos de salud.
- Reglamento Interno del Subsistema de Dispensación y Expendio Institucional de Medicamentos del MSP. (1994).
- Reidenbach. (2010). Six Sigma Estratégico. México D.F.: Panorama Editorial.
- Robbins, S. (2002). Fundamentos de administración. México: Pearson Prentice Hall.
- Ruben Dario Mora, Luis Anibal Mora. (2009). LOGISTICA.
- Ruixo, P. (22 de 2 de 1998). ANÁLISIS DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO. Recuperado el 21 de 12 de 2014, de <http://www.sefh.es/revistas/vol22/n2/2202081.PDF>
- Ruiz, L. (2009). Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos. Quito: Imprenta Activa.
- Sáinz, N. G. (1998). Comunicaciones y redes de procesamiento de datos. (M. F. Calvo, Ed.) Madrid, España: McGraw Hill.
- Silvia Calzón, J. J., & Sánchez, C. (03 de Marzo de 2013). Incorporación de la prescripción electrónica en un distrito de atención primaria implicaciones en el gasto farmacéutico y factores determinantes de su utilización. (A. M. Zurro, Ed.) ELSEVIER Atención primaria, 45(03), 1-6.
- Spendolini, M. J. (s.f.).
- Spendolini, M. J. (2010). Benchmarking.
- Strickland, T. (2006).
- Tennant, G. (2010). Six Sigma (séptima ed.). México D.F., México: Panorama.

Tennant, G. (2010). Six Sigma. Mexico DF, Mexico: Panorama Editorial PGower Publishing Limited.

Thompson, S. ((2006)).

Urzelai, A. (2013). Manual básico de logística integral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

vélez, m. (2012). calidad. Esmeraldas: ABC.

Veritas, B. (2011). Logística Integral. Madrid: Fundación Confemetal.

ANEXOS

1. Fotos del diagnóstico



Medicina en un cuarto de estadística



Bajas y eliminación de medicamentos en mal estado y caducados



Nuevo local para la bodega de insumos médicos



Compartiendo con la comunidad Capacitación a los moradores a través de una campaña médica.



Entrevista a la química farmacéutica de la Maternidad.



Entrevista al guardalmacén de la Maternidad Sr: Jackson Castillo



Entrevista a la Dra. Ericka Santana epidemióloga de la Maternidad y miembro del comité de farmacología.



Entrevista a química provincial



Entrevista a la directora del Hospital Juan Carlos Guasti. Socialización de la propuesta.



2. Entrevista

Se aplicó las entrevistas al Sr.

Director de la Maternidad, a la administradora y a un representante del Comité de Farmacología para conocer los diversos criterios sobre la recepción el almacenamiento y la dispensación de medicamentos e insumos médicos la satisfacción del usuario y como se manejan los procesos en la farmacia y bodega de la MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA también a la doctora Maribel Guerrón y a la QUÍMICO FARMACÉUTICO provincial para conocer su opinión sobre la importancia de los procesos inherentes a la gestión del medicamento guardando relación con la problemática de la Maternidad y la atención para el sector sur de la ciudad de Esmeraldas.

Este instrumento que se utilizó será el guion de entrevista, que consiste en una lista de preguntas focaliza de cada uno de los aspectos, acerca de los cuales se pretende obtener información, evitándose la dispersión y permitiendo mantener una interacción en la conversación fluida y espontánea, pero a la vez mantener la atención en una secuencia predeterminada sobre los aspectos que se indaga.

2.1 Entrevista al director de la Maternidad “Virgen de la Buena Esperanza”

Señor director, como estudiante de la maestría en administración y requisito para la obtención del título en administración mención en planeación, debo elaborar una investigación para la cual he escogido el tema: modelo de gestión para el almacenamiento, recepción, distribución y dispensación de medicamento e insumos médicos.

Objetivo

Conocer la opinión de usted sobre la importancia de la gestión de medicamentos y dispositivos médicos.

La información de esta entrevista es directamente proporcional a la necesidad de aplicar un modelo de gestión que permita a la institución ser más proactiva en sus procesos misionales como en la medición del desempeño de los procesos de la GMIM. El conocimiento del funcionario responsable de los procesos y el criterio de la imagen negativa.

1:) Conoce que la Maternidad tiene aproximadamente cinco años de funcionamiento

Porqué se creó la Maternidad en este sector?

2.- Considera usted necesario aplicar un modelo que se adapte y se ajuste a la realidad de la Maternidad como el modelo de gestión para la recepción, almacenamiento, distribución, dispensación de medicamentos e insumos médicos? Si

Por qué? La misión de la Maternidad es dar atención pública con acceso a todos los servicios con la accesibilidad a medicamentos seguros y eficaces con el slogan la salud ya es de todos relacionado a la gratuidad.

3:) En la información que llega a través de los medios de comunicación, sobre la atención; sin calidad y sin calidez; el desabastecimiento de medicamentos; realmente la Maternidad se abastece para la población de los barrios del sur y la provincia. Definitivamente no abastece por el momento que vive la provincia tras el cierre del Hospital Delfina Torres la Maternidad absorbió el 70 % de la producción de esta institución en la Maternidad, con sus 20 camas la infraestructura pequeña sin un presupuesto oportuno.

4:) La bodega tiene las condiciones físicas para su funcionamiento, es decir tiene todos los ambientes que ordena la Ley Orgánica de Salud? No por qué al ser una infraestructura pequeña no tiene el espacio físico.

En la farmacia y bodega: cree usted que el personal que está a cargo de la farmacia es el más idóneo. Si existe.

Se ha capacitado al personal que labora en el área de almacenamiento, manipulación y dispensación de medicamentos e insumos médicos?

Existe una persona que supervise el buen funcionamiento de la farmacia?

Existe un responsable de la gestión farmacéutica.

5:) La Maternidad brinda los equipos y herramientas necesarias a los dependientes del área de bodega y sus dependencias.

6:) Se ha medido el desempeño de los funcionarios públicos de la Maternidad en este año.

Si

Bajo qué criterio? El criterio de funciones realizadas con su respectivo indicador.

2.2 Entrevista a la directora del HJCG

Como estudiante de la maestría en administración y requisito para la obtención del título en administración mención en planeación, debo elaborar una investigación para la cual se escogió el tema: modelo de gestión para el almacenamiento, recepción, distribución y dispensación de medicamento e insumos médicos.

Nombre de la entrevistada: Doctora Maribel Guerrón

Fecha:

Objetivo conocer la incidencia o grado de afectación que la problemática de la Maternidad generó en su unidad Hospitalaria.

- 1:) Como afecta la realidad de la Maternidad al hospital Juan Carlos Guasti
- 2:) Que eventos se produjeron y se estableció un lineamiento un plan de acción para aplicar todos los eventos presentados?
- 3:) Cree usted que Abastece la Maternidad para la población del Sur .
- 4:) Con los nuevos proyectos de salud planteados para la ciudad de esmeraldas como cree usted que se visualice el panorama de la Maternidad.

2.3 Entrevista a la química farmacéutica provincial de Esmeraldas

Como estudiante de la maestría en administración y requisito para la obtención del título en administración mención en planeación, debo elaborar una investigación para la cual el tema: modelo de gestión para el almacenamiento, recepción, distribución y dispensación de medicamento e insumos médicos.

Nombre de la entrevistada: QUÍMICO FARMACÉUTICO Maribel Batalla Rivadeneira

Fecha:

Objetivo conocer cómo afecta la problemática de la Maternidad a la gestión de medicamentos e y dispositivos médicos en la provincia de Esmeraldas.

1:) Como entiende usted la situación de la Maternidad en cuanto a: espacio físico; capacidad instalada; adquisición sin el presupuesto oportuno; procesos de la gestión; convenio y conflicto con la comunidad.

2:) Con los nuevos proyectos de salud planteados para la ciudad de Esmeraldas como cree usted que se visualice el panorama de la Maternidad.

3:) Cree usted que abastece la Maternidad para la población del sur .

4:) Como afecta a la gestión de medicamentos e insumos de la provincia la situación de la Maternidad.

2.4 Entrevista a un miembro del comité de farmacología

Considera usted que el comité de farmacología debe conocer todas las normativas y procesos del manejo almacenamiento y distribución de los medicamentos e dispositivos médicos.

Si ____

En qué consiste

2.-En su calidad de epidemióloga a que se debe que en la Maternidad exista constantes ruptura de stock y baja disponibilidad de medicamentos para las y los usuarios.

3.-En la bodega cree usted que se almacena los medicamentos e insumos médicos, apropiadamente según la norma de salud pública.

si

a:)Como es la forma de almacenamiento

Comúnmente en la bodega de medicamento e insumos no es raro encontrar la medicina e insumos médicos en cartones, y la norma nos expresa claramente que no debemos tener la medicina de esta manera

4. Participa usted en las reuniones del comité de farmacología?

En qué consiste su función.

5:) Como entiende usted la situación de la Maternidad en cuanto a: espacio físico; capacidad instalada; adquisición sin el presupuesto oportuno; procesos de la gestión; convenio y conflicto con la comunidad.

6:) Con los nuevos proyectos de salud planteados para la ciudad de Esmeraldas como cree usted que se visualice el panorama de la Maternidad.

7:) Cree usted que abastece la Maternidad para la población del sur.

Porque

8:) Conoce usted la rotación diaria de prescripción médica.

El personal de farmacia conoce la rotación diaria y mensual de los medicamentos e insumos médicos por una sencilla razón es vital para los procesos de trabajo y poder hacer estimaciones y siempre se solicita el reporte de despachos y hay que entregar a la gerencia que solicita la información actualizada para poderlo comparar con el perfil epidemiológico.

9:) En la farmacia y la bodega cuenta con los equipos recomendados para el almacenamiento y conservación de los medicamentos e insumos médicos ó dispositivos médicos.

Medidor de temperatura _____

Aire acondicionado _____x_____

Ventilador _____

Refrigerador _____x_____

Extintores _____

Botiquín _____

Vitrinas _____x_____

Estanterías o pallets _____

En la encuesta el responsable de la bodega de medicamentos e insumos médicos dice que solo cuentan con aire acondicionado mientras que la norma nos explica una serie de equipos y ambientes necesarios para la conservación de los medicamentos e insumos

2.5 Entrevista para los responsables de las medicinas e insumos médicos

Estimados compañeros la presente entrevista carece de un valor laboral o legal, tiene la finalidad de conocer la situación y condiciones en las que usted realiza su trabajo.

Por favor sírvase contestar a las siguientes preguntas con la mayor honestidad, de ello depende el mejoramiento del servicio.

1:) Conoce usted las normativas del manejo almacenamiento y distribución de los medicamentos e insumos médicos.

Si _____ No _____ Un poco _____

En qué consiste

El bodeguero y su asistente dicen conocer un poco de los procesos y normativas implantado por el MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.

2:) El programa informático como lo califica _____ poco confiable _____

La norma nos explica sobre una serie de equipos necesarios para la seguridad física de los dependientes de la bodega

3:) En qué almacena los medicamentos e insumos médicos.

Cartones _____x_____ Perchas _____ Vitrinas _____

Comúnmente en la bodega de medicamento e insumos no es raro encontrar la medicina e insumos médicos en cartones, y la norma nos expresa claramente que no debemos tener la medicina de esta manera

4:) Con qué áreas cuenta la bodega.

Recepción _____

Almacenamiento _____x_____

Embalaje y despacho _____

Cuarentena _____

Administrativa _____

En la bodega de la MATERNIDAD VIRGEN DE LA BUENA ESPERANZA solo se cuenta con el área de almacenamiento que es un espacio abierto donde se encuentra todos los insumos y otro cuarto con pocas perchas para medicamentos.

5:) Conoce y llena usted los formularios de archivos sobre los medicamentos e insumos médicos que se usan y expenden en la farmacia.

Si _____x_____ No _____x_____

Es una respuesta ambigua si se conoce del procedimiento a seguir la guía es clara no obstante se reporta adecuadamente cada una de los registros necesarios y por esta razón no tenemos la información verídica de los saldos en el momento que se requiere.

6:) Cómo está distribuida la medicina en la farmacia:

Por composición _____

Por laboratorio _____

Por orden alfabético _____x_____

Por orden alfabético es un modelo muy sencillo fácil de seguir

7:) Conoce usted la rotación diaria de prescripción médica.

Si _____ No _____x_____

El personal de bodega no conoce la rotación diaria ni mensual, de los medicamentos e insumos médicos por una sencilla razón no es ordenado en sus estimaciones y nunca tienen el reporte de entregas que se le solicita.

8:) La bodega cuenta con los equipos recomendados para el almacenamiento y conservación de los medicamentos e insumos médicos.

Medidor de temperatura _____

Aire acondicionado _____x_____

Ventilador _____

Refrigerador _____
Extintores _____
Botiquín _____
Vitrinas _____
Estanterías o pallets _____

En la encuesta el responsable de la bodega de medicamentos e insumos médicos dice que solo cuentan con aire acondicionado mientras que la norma nos explica una serie de equipos y ambientes necesarios para la conservación de los medicamentos e insumos

9:) La Maternidad le ha brindado a usted las condiciones para rendir mejor en su trabajo:

1.-Equipo adecuado (botas, casco, faja de seguridad) _____no_____

2.-Capacitación (almacenamiento y mantenimiento de medicamento e insumos médicos)

_____si_____

10:) ¿Cuántas veces al año se realiza la limpieza de la bodega y la farmacia?

Quincenal _____x_____

Mensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

Encuestas

Estimado usuario la presente encuesta tiene la finalidad de conocer la opinión de los usuarios respecto al servicio prestado en las dependencias de farmacia. Por favor sírvase contestar a las siguientes preguntas con la mayor honestidad, de ello depende el mejoramiento del servicio

1.-Conoce usted que la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza existe una farmacia para el servicio de los usuarios

Si ----- no -----

2.- Conoce que tipo de medicamento es dispensado en laa farmacia de la Maternidad Virgen de la Buena Esperanza

Medicamento para embarazadas -----

Medicamentos para niños -----

Medicamentos de emergencia -----

3.- Cree usted que la farmacia satisface las necesidades de todos los usuarios

Si ----- no ----- un poco -----

4.- El dependiente de la farmacia es:

Amable ----- servicial ----- déspota -----

5.- según su percepción, en la atención brindada por el dependiente, es organizado y conocedor de su trabajo

Si ----- no ----- un poco -----

6.- Sabe usted si alguna vez se ha dejado de atender a un paciente por falta de insumo médico o medicina

Si ----- no -----

7.- Alguna vez le han entregado medicina caducada o en mal estado

Una vez ----- más de dos----- nunca -----

SISTEMA INFORMÁTICO OLYMPO

El cual es de carácter formal que permite viabilizar los objetivos propuestos en una investigación específica, con la finalidad de orientar un estudio sobre los aspectos puntuales que esta investigación requiere.

3. Características del sistema informático

3.1 Olympos características principales

Manejo de una o varias bodegas

Permite el control de mercadería recibida o entregada en consignación

Facilita la utilización de código de barras

Maneja órdenes de Compra

Genera órdenes de producción

3.2 Estructura del inventario

Cinco niveles de desagregación conforman la estructura del inventario:

Línea de productos

Clase de productos

Tipos de productos

Familias

Subfamilias

3.3 Registro de transacciones

Dentro de cada bodega se puede registrar lo siguiente:

Ingreso

Egresos

Transferencia entre bodega

Devoluciones de ingresos y egresos

3.4 Tipos de bodega

Consumo Interno

Venta _ costos

Producción.

3.5 Costos disponibles

Promedio ponderado

Por lote con promedio ponderado para productos

3.6 Integración

El módulo de inventarios se integra con los siguientes módulos:

Contabilidad tesorería

Facturación

Cuentas por pagar.

3.7 Reportes principales

Saldos disponibles de cada producto

Kárdex individual

Ingresos de productos por proveedor, donante

Consumos por departamentos y objetos

Ventas por estructura del inventario

Movimientos detallados y acumulados

3.8 Conclusión

Este módulo permite controlar los egresos que se registran por consumo interno hacia los departamentos u objetos creados dentro del sistema, con el fin de facilitar la información de los valores consumidos en un período determinado.

Los productos vendidos entregados, desde el módulo de inventarios, restándose en forma automática al momento de la entrega, o por medio de un proceso establecido

4. Parámetros de inspección del diagnóstico

ÍTEMS	PARÁMETROS DE INSPECCIÓN	SI	NO
1	¿Existe una bodega exclusiva para medicamentos?	X	
2	¿El área de almacenamiento es suficiente para los medicamentos existentes?		X
3	¿Todas las zonas de la bodega están debidamente identificadas?		X
4	¿Existe buena iluminación?	X	
5	¿La bodega se encuentra libre humedad, de goteras y filtraciones?	X	
6	¿Existe buena ventilación?		X
7	¿La bodega dispone de termo higrómetro para medir temperatura y humedad relativa?		X
8	Registro de temperatura y unidad relativa ambiental		X
9	¿Se dispone de suficientes pallets?		X
10	¿Se encuentran en buen estado los pallets?	X	
11	¿Se dispone de suficientes estanterías o perchas (según las provisiones)?		X
12	¿Se encuentra en buen estado y limpios las estanterías o perchas?	X	
13	¿Se encuentra en buen estado, limpios y ordenados		

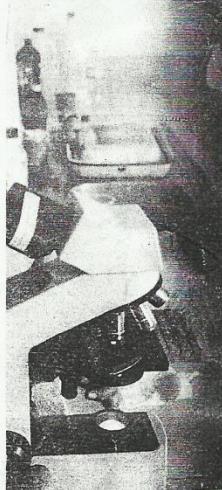
	los pisos, paredes y techos?	X	
14	¿Existe ausencia de medicamentos colocados directamente en el piso?		X
15	¿Existe protección de la luz solar y de la luz blanca fluorescente para los medicamentos?	X	
16	¿Los medicamentos están apilados guardando distancia adecuada de las paredes, techo y otros?	X	
17	¿Los medicamentos se encuentran ubicados siguiendo algún orden definido?	X	
18	¿Los medicamentos psicotrópicos y estupefacientes se encuentran almacenados en algún sitio especial?	X	
19	¿Los medicamentos su empaque se encuentra en buen estado?	X	
20	¿Existe ausencia de medicamentos expirados?		X
21	¿Se separa los medicamentos caducados y en mal estado?	X	
22	¿Se observa ausencia de insectos, roedores y otras plagas?	X	
23	¿Cuenta con extintores de fuego?	X	
24	¿El extinguidor de incendios está bien ubicado?	X	
25	¿Se lleva un registro de accidentes?		X
26	¿Se dispone del registro de bajas por averías o daños?	X	
27	¿Se dispone de una refrigeradora en la bodega de medicamentos?		X
28	¿Se dispone de una refrigeradora en la farmacia?	X	

29	¿La refrigeradora es exclusiva para medicamentos y se encuentra limpia?		X
31	¿Se lleva el registro de temperatura de la refrigeradora?		X
32	¿El personal dispone del Manual de Procesos para la gestión del suministro de medicamentos?	X	
33	¿Se tiene el registro de capacitación al personal?		X
34	¿El personal ha sido capacitado en el uso del Manual de Procesos para la gestión del suministro de medicamentos?	X	
35	¿El personal aplica los anexos del Manual de Procesos para la gestión del suministro de medicamentos?	X	
36	¿El personal ha sido capacitado en el uso de la guía de recepción y almacenamiento de medicamentos?	X	
37	¿El personal aplica los anexos de la guía de recepción y almacenamiento de medicamentos?	X	
38	¿Dispone de sistema informático?	X	
39	¿El kárdex se encuentra actualizado?		X
40	¿Se realiza inventarios periódicos de medicamentos y de dispositivos médicos? (con qué frecuencia)		X
41	¿Labora un bioquímico farmacéutico en la Maternidad	X	
42	¿Se realiza la recepción administrativa de los	X	

	medicamentos?		
43	¿Se realiza la recepción técnica de los medicamentos?	X	
44	¿El personal come, fuma o bebe dentro de la bodega?		X
45	¿El personal conoce y utiliza los implementos de seguridad?		X
46	Existe un coche hidráulico, uniforme, casco, faja de seguridad y botas.		X
47	¿Existe un plan de fumigación y control de roedores?		X
48	¿Llevan el registro de la limpieza?		X
49	¿Existe un comité de farmacoterapia en la Maternidad?	X	
50	¿Se reúne el comité de farmacoterapia por lo menos dos veces al año según las actas existentes?	X	
51	¿Cómo constancia de la entrega gratuita de medicamentos, el usuario recibe una nota de venta?		X
52	¿Se realiza la dispensación de medicamentos?	X	
53	¿Se realiza entrega de medicamentos?	X	
54	¿Se lleva un control de los recetarios entregados a cada prescriptor?	X	
55	¿Las recetas se encuentra correctamente llenadas: N° de historia clínica, nombre y apellido del paciente prescritas con el nombre genérico del medicamento?		X

56	¿Las recetas están prescritas con el nombre genérico del medicamento?	X	
57	¿Se prescribe los medicamentos de acuerdo a la lista de medicamentos esenciales de la Maternidad?	X	
	TOTAL	33	24
	PORCENTAJE CUMPLE / NO CUMPLE	57 %	42 %

Judismo



Alia trabaja en campaña para combatir el paludismo. Durante sus actividades no interrumpir las actividades de la escuela. En el mes de mayo, consideramos que se viene...

CONDOLENCIA

E.P. PETROECUADOR

el fallecimiento del distinguido señor:

Salas Reyna
sus familiares, parientes y amigos que tuvieron la oportunidad de verlo en vida. Se acuerdan...

Mueren neonatos en la Maternidad

Los familiares de los fallecidos la atención médica no es oportuna, lo que es la causa de muerte.

La mañana del martes encontramos a María Salto Moreno, de 30 años, quien afirma que por falta de atención médica perdió a su niña recién nacido que asistió a dar a luz en la Maternidad 'Virgen la Esperanza', ubicada en la Propicia No. 1, al sur de Esmeraldas.

Antes de haber perdido a su hijo, la joven mujer embarazada, pues, según ella, se le había tratado de buscar hacerme un mal, pese a que me había tratado de recomendar que hiciera un cesárea", manifestó.

Fue el sábado último a las 16:00 que la mujer embarazada con síntomas de parto acudió a la Maternidad, donde después de ser examinada por el médico de turno le dijeron que aún no era hora de nacer la criatura y la regresaron a casa.

Aproximadamente a las 21:00 desde el sector 'Mi Casa Bonita', con los dolores más fuertes, la parturienta nuevamente ingresó a esa casa de salud para que la atenderan...

'Que cierren la Maternidad'

Muy consternado por el fallecimiento de su hija, Ramón Guerrero Celorio, dijo que su pedido a las autoridades de Salud es que cierren la Maternidad, pues, considera que existe negligencia médica, porque son algunos los niños que han fallecido, explicando que conoce que el domingo último una madre de familia murió junto a su hijo al parecer por falta de atención médica oportuna.

"La atención médica en la Maternidad es pésima y si las autoridades de Salud no toman cartas en el asunto las consecuencias serán fatales. Por la muerte de mi hija presentaré una demanda", anunció el padre de la niña fallecida.



DENUNCIANTES. Ramón Guerrero Celorio y María Salto Moreno, afirman que su hija falleció por supuesta negligencia médica.



FALLECIDA. La niña era el cuarto hijo de los esposos Guerrero-Salto.



DOLOR. Andrea Ayovi sostiene entre sus brazos el cuerpo sin vida de su sobrina recién nacida que falleció hace 15 días en la Maternidad local.

me ingresaron a la sala de partos donde hasta los camilleros me veían como gritaba", manifestó María Salto Moreno.

Niña se ahogó
Afirmó que hasta el médico que la anestesió la insultaba y le decía que no iba a hacer lo que le daba la gana...

sala de reposo no dejan subir a nadie: uno como puede tiene que valerle", manifestó Salto. día que de tanto pedir que se la llevaran para darle de lactar le informaron que la bebé...

PAIS**Nuevo caso de neonatos en Esmeraldas: Cinco bebés mueren en maternidad**

Miércoles, 25 de Abril de 2012



DEMANDA. En la maternidad 'Virgen de la Buena Esperanza', se atienden 14 casos diarios de partos.

ESMERALDAS. Cinco neonatos han muerto entre marzo y este mes en una sola maternidad de la ciudad Esmeraldas, donde los casos de nacimiento de prematuros también son preocupantes.

Este miércoles, las autoridades de salud de esta Provincia ratificaron que entre el 3, el 10 y el 23 de abril se produjeron tres muertes de recién nacidos en la maternidad 'Virgen de la Buena Esperanza', ubicada en La Propicia 1, al sur de la urbe esmeraldeña. También informaron que en marzo se registró el deceso de dos nacimientos prematuros.

El dato fue confirmado luego de que se conoció por versión de familiares de María Araceli Ortiz Ortiz, que su hijo había fallecido luego de dar a luz el pasado martes en esa maternidad, donde únicamente le entregaron a su bebé en una caja de cartón.