

**DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS  
SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LOS MUNICIPIOS DE RESTREPO Y  
CUMARAL ADSCRITOS A LA E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META  
SOLUCIÓN SALUD**

**LINA LIZBETH ROMERO AGUDELO  
JENNY PATRICIA VELASQUEZ GUTIERREZ**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA  
VILLAVICENCIO- META  
2018**

**DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS  
SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LOS MUNICIPIOS DE RESTREPO Y  
CUMARAL ADSCRITOS A LA E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META  
SOLUCIÓN SALUD**

**LINA LIZBETH ROMERO AGUDELO  
JENNY PATRICIA VELASQUEZ GUTIERREZ**

**DIRIGIDO A:  
E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCIÓN SALUD**

**VILLAVICENCIO- META  
2018**

## TABLA DE CONTENIDO

|   | Pág. |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN .....  | 5    |
| JUSTIFICACIÓN .....   | 6    |
| 1 OBJETIVOS.....  | 7    |
| 1.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 7    |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 7    |
| 2 METODOLOGIA .....   | 8    |
| 2.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO .....  | 8    |
| 2.1.1 MUNICIPIO DE RESTREPO.....  | 9    |
| 2.1.2 MUNICIPIO DE CUMARAL .....  | 41   |
| 2.2 MATRIZ DOFA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LOS<br>CENTROS DE ATENCIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE RESTREPO Y<br>CUMARAL ..... | 71   |
| CONCLUSIONES .....  | 74   |
| RECOMENDACIONES.....  | 75   |
| BIBLIOGRAFIA .....  | 78   |

## LISTA DE TABLAS

|  | Pag. |
|--|------|
| Tabla 1 Descripción del recurso humano del Servicio Farmacéutico.....  | 13   |
| Tabla 2 Inventario de elementos de infraestructura del Servicio Farmacéutico del municipio de Restrepo .....                           | 17   |
| Tabla 3 Aspectos alusivos a la infraestructura física del Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo ..... | 18   |
| Tabla 4 Descripción de la dotación disponible en el Servicio Farmacéutico.....   | 21   |
| Tabla 5 Descripción de equipos Servicio Farmacéutico municipio de Restrepo.....  | 22   |
| Tabla 6 Inventario de elementos de infraestructura .....   | 47   |
| Tabla 7 Aspectos alusivos a la infraestructura física Municipio de Cumaral.....  | 48   |
| Tabla 8 Descripción de la dotación disponible en el Servicio Farmacéutico.....   | 51   |
| Tabla 9 Descripción de equipos Servicio Farmacéutico municipio de Cumaral.....   | 53   |

## INTRODUCCIÓN

En Colombia el Servicio Farmacéutico es definido como *“el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva”*<sup>7</sup>, además de ser el campo de acción en el cual los Regentes de Farmacia se desempeñan en el día a día, en donde deben desarrollar los conocimientos adquiridos junto con las habilidades y destrezas propias de la profesión. En este sentido, las pasantías brindan a los estudiantes del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia la oportunidad de fortalecer los conocimientos y desarrollar las competencias necesarias para la ejecución de las actividades en el campo laboral.

La E.S.E Departamental del Meta Solución Salud tiene presencia en 17 municipios del Departamento del Meta, siendo así un referente en aspectos laborales en cuanto a Servicios Farmacéuticos de baja complejidad en la Región, dicha institución está comprometida con la prestación de servicios de óptima calidad, por lo cual la elaboración del diagnóstico de la organización y funcionamiento de los Servicios Farmacéuticos de los municipios de Restrepo y Cumaral brinda la oportunidad de identificar las falencias o debilidades presentadas en la ejecución de los diferentes procesos llevados a cabo en el servicio y así poder tomar los correctivos pertinentes para mejorar la prestación del servicio.

El desarrollo de la pasantía tuvo como objetivo establecer el grado de cumplimiento de los Servicios Farmacéuticos frente a la normatividad vigente; en las IPS de Cumaral y Restrepo adscritas a la ESE Departamental del Meta Solución Salud. En este documento se presentan los resultados de la información recolectada a través del instrumento diseñado una vez revisada la normatividad vigente y la bibliografía pertinente; posteriormente se realiza el análisis respectivo y se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas presentes en los Servicios Farmacéuticos de los municipios anteriormente mencionados; el trabajo desarrollado tuvo un fin meramente académico, se espera que los resultados y sugerencias sean tomados en cuenta en el diseño e implementación del plan de mejora por parte de la entidad. Dentro de las limitaciones que se presentaron en la ejecución de la pasantía encontramos que la información no estaba concentrada solamente en los servicios farmacéuticos sino que también se tuvo que indagar en el nivel central de la E.S.E. Solución Salud, además hubo información requerida para el diagnóstico que no fue posible encontrarla debido a que es de años anteriores y el personal del Servicio Farmacéutico desconocía dicha información.

## JUSTIFICACIÓN

Como bien es sabido a través de la constitución política de Colombia se consagra la *“salud como uno de los derechos fundamentales”*<sup>1</sup> e inviolables para toda su población, por lo cual se crea la ley 100/1993 que *“establece el sistema general de seguridad social en salud”*<sup>2</sup> y dónde se describe el modelo de atención en salud y los regímenes existentes para la prestación de dichos servicios; además en el año 2015 se promulga la ley 1751 *“Ley estatutaria de salud”*<sup>3</sup> la cual tiene por objeto *“garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”*<sup>3</sup>, considerada una oportunidad para reorientar las prioridades del sistema, así como su operación hacia el beneficio del ciudadano. Sin embargo, aunque existen leyes que soportan a la salud como derecho legítimo existen brechas que impiden el adecuado proceso a la hora de recibir los servicios y los beneficios a los que toda la sociedad tiene derecho.

Una de las metas que se encuentran consagradas en la Política Farmacéutica Nacional CONPES 155 es *“que toda la población sin excepción alguna reciba medicamentos de calidad”*<sup>4</sup>; no obstante día a día se evidencian dificultades para el cumplimiento de esta meta. Para garantizar la cobertura de la población del departamento del Meta en cuanto a la prestación de servicios farmacéuticos la E.S.E Departamental tiene a su cargo 17 municipios que cuentan con recurso humano idóneo, herramientas, recursos físicos y tecnológicos. Teniendo en cuenta los retos que demanda la implementación de la Políticas Farmacéutica Nacional y de Seguridad del Paciente además de la adopción del Modelo Integral de Atención en Salud, es necesario identificar la situación actual de la organización y prestación del Servicio Farmacéutico con el fin de establecer las acciones que permitan cumplir con los objetivos propuestos en las diferentes políticas y/o darle sostenibilidad a la prestación del servicio con calidad y humanización.

La E.S.E Departamental del Meta ha mostrado gran interés en el mejoramiento continuo de la prestación del Servicio Farmacéutico y en el trabajo conjunto con el programa de Tecnología en Regencia de Farmacia de la Universidad de los Llanos.

Es por esta razón y debido a la gran responsabilidad social que tenemos como Tecnólogos en Regencia de Farmacia con perfil investigativo y crítico, que se hace notoria la importancia de contribuir a través de la realización de un diagnóstico de la situación de los servicios farmacéuticos de la E.S.E departamental en los municipios de Restrepo y Cumaral, estableciendo una línea base frente a los retos actuales que implican la adopción de las Políticas en salud y así mismo realizar las propuestas de mejora o sugerencias que propendan por la mejora en la prestación de los servicios garantizando la calidad y la seguridad de los pacientes favoreciendo la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del Servicio Farmacéutico.

# **1 OBJETIVOS**

## **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer las habilidades y conocimientos como Tecnólogos en Regencia de Farmacia sobre los procesos generales y especiales que se desarrollan en servicios farmacéuticos de bajo nivel de complejidad

## **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar una revisión sobre las políticas, normas y estándares de buenas prácticas que se relacionen con la prestación del Servicio Farmacéutico.
- Diseñar un instrumento para la recolección de información alusiva a organización, infraestructura, recurso humano, dotación, procesos generales y especiales de los Servicios Farmacéuticos adscritos a la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud.
- Establecer el grado de cumplimiento del Servicio Farmacéutico frente al Decreto Único en Salud 0780 de 2016, Resolución 1403 de 2007 y Resolución 1478 de 2006, Resolución 1446 de 2006 expedidos por el Ministerio de Protección Social, Resolución 2003 de 2014 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social; en las IPS de Cumaral y Restrepo adscritas a la ESE Departamental del Meta Solución Salud.

# **DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LOS MUNICIPIOS DE RESTREPO Y CUMARAL ADSCRITOS A LA E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCIÓN SALUD**

## **2 METODOLOGIA**

Se empleó un cuestionario estructurado alusivo a la organización y funcionamiento del Servicio Farmacéutico relacionado con el manejo de medicamentos y dispositivos médicos en la institución (enfermería, almacén, y otros), para determinar las condiciones de adherencia vigentes con respecto al Decreto 0780 de 2016 expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social (que recoge los elementos que estaban dispuestos en el Decreto 2200 de 2005) y demás disposiciones vigentes sobre aspectos de organización, infraestructura física, dotación, procesos generales y específicos. Las respuestas se obtuvieron tras la revisión de documentos, áreas y entrevistas con funcionarios. Igualmente se tuvo en cuenta el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico definido en la Resolución 1403 de 2007, los delineamientos definidos en las Políticas Farmacéutica Nacional (CONPES 155), de Seguridad del Paciente, y de Atención Integral en Salud.

El documento por tanto, es el reflejo del análisis de la información a la cual se tuvo acceso al momento de la aplicación del instrumento diagnóstico.

### **2.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO**

La E.S.E Departamental Solución Salud cuenta con un sistema de gestión estructurado y un sistema de Gestión de Calidad, en el que se incluye el PAMEC, MECI, el cual se aplica en las diferentes dependencias y procesos que se desarrollan en la institución.

Por otra parte se evidenció que la E.S.E Departamental Solución Salud tiene un plan de acción estructurado, actualizado y ajustado a las necesidades priorizadas según los procesos de la institución, en el cual se incluyen algunos ítems con respecto al Servicio Farmacéutico como:

- Garantizar la adquisición de medicamentos, dispositivos médicos e insumos para el Servicio Farmacéutico
- Garantizar la disponibilidad de medicamentos, dispositivos médicos e insumos para el Servicio Farmacéutico.
- Establecer controles y trazabilidad en el uso racional de medicamentos y dispositivos médicos.



Dentro de los comités en los cuales se apoya la E.S.E Solución Salud para el desarrollo de las diferentes actividades se encuentra:

- Comité de farmacia y terapéutica tanto a nivel local como nivel central
- Comité de ética
- Comité de infecciones intrahospitalarias y seguridad de paciente
- Comité de compras (solo nivel central)
- Comité paritario de salud
- Comité de calidad
- Otros: comité técnico saneamiento contable, comité de urgencias, comité materno perinatal, comité científico, comité de glosas y comité de control interno.

A continuación se presenta la información detallada por municipio.

### **2.1.1 MUNICIPIO DE RESTREPO**

#### **ORGANIZACIÓN**

El Servicio Farmacéutico (de aquí en adelante se mencionará como S.F) del Centro de atención del municipio de Restrepo adscrito a la E.S.E Departamental Solución Salud es de baja complejidad, de tipo dependiente, presta un servicio en su gran mayoría intrahospitalario y también cuenta con usuarios que acceden ambulatoriamente a los servicios. El horario de atención del S.F es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, sin embargo los fines de semana si es necesario realizan el llamado a la Regente de farmacia.

Una vez aplicado el instrumento para la recolección de la información en el S.F del Centro de atención del municipio de Restrepo y analizada la misma se realizan las siguientes observaciones:

- En el momento de la verificación de la información no se evidencia la socialización del horario mediante aviso o cartelera.
- El SF está a cargo de la Tecnóloga en Regencia de Farmacia Leidy Milena Agudelo Bermúdez, contratada por orden de prestación de servicios como Regente para el Servicio Farmacéutico. Es la única persona que labora como parte del SF.
- Aunque no se encontró documentalmente la dependencia jerárquica del el S.F, en entrevista directa con la Regente de Farmacia, refiere verbalmente que dependen del área asistencial; por otra parte no se halló evidencia de la existencia formal del cargo de Dirección del Servicio Farmacéutico.

- Al inspeccionar el S.F no está visible el distintivo de habilitación del servicio. Al consultar a la Regente de Farmacia manifiesta no conocer la última fecha de visita de IVC por parte de la Secretaria de Salud, por otro lado cuenta con evidencia documental de visita para la renovación del manejo de medicamentos de control especial con resolución del 21 de junio 2017.
- El S.F cuenta con la exposición del diploma de la Tecnóloga en Regencia de Farmacia, sin embargo el contrato no es de directora técnica.
- No se evidencia aviso en lugar visible que indique que “la indicación de que la información farmacológica está a cargo del Químico Farmacéutico”.

De acuerdo al panorama anterior cabe recordar que según la Resolución 1403/2007 la dirección del Servicio Farmacéutico de baja complejidad puede estar a cargo de un Químico Farmacéutico o un Tecnólogo en Regencia de Farmacia, sin embargo a pesar de contar con Regente de farmacia en el S.F del centro de atención del municipio de Restrepo, no se evidencia ni está contemplado en el contrato el cargo específico de Director Técnico.

De igual manera la Resolución 1403/2007 establece en cuanto a los horarios de atención del S.F, que según la necesidad debe funcionar en horario nocturno, sin embargo el funcionamiento en el centro de atención del municipio de Restrepo solo es diurno, además de no contar con la exhibición del horario de atención como lo establece en la norma. *(El horario de atención al público debe estar visible en la parte externa del servicio)*<sup>5</sup>.

## **TALENTO HUMANO DEL SERVICIO FARMACEUTICO DEL CENTRO DE ATENCION DEL MUNICIPIO DE RESTREPO**

El recurso humano del SF se limita a una persona, que cuenta con contrato de prestación de servicios como Tecnóloga en Regencia de Farmacia, afiliación a seguridad social y riesgos laborales. En el Servicio Farmacéutico no se encuentra disponible la hoja de vida de la Regente de Farmacia.

## **CARGO VS FUNCIONES**

De otra parte, no se encontró la documentación de la Política de inducción al nuevo personal. En cuanto a la inducción del talento humano en Salud que ingresa al Centro de Atención y que requiere información alusiva al SF, Liliana del Pilar Suarez Hernández (responsable de la coordinación de los servicios farmacéuticos de la E.S.E Departamental) refiere en entrevista que hace inducción de dos días al personal nuevo y los componentes que maneja en dicha inducción son: explicación del manejo de la farmacia central, suministros, pedidos, comité de

farmacia y terapéutica, presentación del listado de medicamentos al personal médico, inventarios, medicamentos de control especial, sistemas; además hace mención a que el personal debe pasar por todas las dependencias de la E.S.E a recibir inducción (Epidemiología, Promoción y Prevención, seguridad de paciente, calidad etc.); el registro del talento humano que ha recibido la inducción No se encuentra disponible. La Regente de Farmacia del municipio de Restrepo manifiesta verbalmente que no recibió inducción al momento de ingresar a laborar en la institución.

Los cursos y capacitaciones que ha recibido la Regente de Farmacia del S.F del centro de atención del municipio de Restrepo han sido internas por parte del mismo talento humano de la institución y en algunos casos de referentes de programas de salud pública de la Secretaria Departamental de Salud. No ha recibido capacitación específica sobre actualización en farmacia.

En la recolección de la información concerniente al manual de funciones, se encontró que, para el personal que labora por prestación de servicios no hay dicho manual, se deben acoger a las actividades contempladas en el contrato. Así mismo, no se encontró documentación que demuestre la realización de la evaluación del desempeño del talento humano del S.F. no se evidencia políticas documentadas y socializadas para el reemplazo de personal en vacaciones, enfermedades, etc.

En la entrevista con la Regente de Farmacia se le consultó si consideraba que el talento humano era suficiente para cumplir con las funciones del Servicio Farmacéutico, respondiendo que no era suficiente.

Ante esta situación hay que recalcar que de acuerdo a la normatividad vigente, el Servicio Farmacéutico debe contar con personal de calidad para el ejercicio de cada cargo y en número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de dicho servicio que se adelanten en la institución. Sin embargo en la identificación hecha en el S.F del centro de atención del municipio de Restrepo, se evidencia que el número de personas que laboran allí no es suficiente para llevar a cabo y adecuadamente la totalidad de las funciones propias del servicio, además de requerir políticas documentadas para el reemplazo del personal en diferentes situaciones o escenarios en los que se comprometen la funcionalidad del servicio. (Vacaciones, incapacidades, etc.)

Es importante mencionar que no hay coherencia entre el cargo contratado versus las funciones realizadas. Un Servicio Farmacéutico puede tener Regentes de Farmacia desarrollando diferentes procesos del servicio y debe existir un Director Técnico con formación en Química Farmacéutica o en Tecnología en Regencia de Farmacia. La Dirección Técnica es un cargo que requiere presencialidad en el servicio y por tanto no es recomendable la asignación de un Director Técnico bajo la modalidad de la prestación de Servicios. La Regente del Centro de Atención

no está contratada como Director Técnico pero si firma como tal para la presentación de los informes de medicamentos de control ante el ente territorial y es el soporte frente al ente de control para los diferentes requerimientos.

Por otra parte la Resolución 1403/2007 hace mención a las políticas y programas de mejoramiento continuo para lo cual se debe incluir mecanismos que *“promuevan y fomenten la continua actualización, capacitación, adiestramiento, motivación y comunicación efectiva del recurso humano del Servicio Farmacéutico. Los contenidos de los programas tendrán en cuenta el desarrollo de los métodos pedagógicos y el avance tecnológico de los medicamentos y las ciencias farmacéuticas dedicadas a los servicios de salud y capacitarán al recurso humano para la solución efectiva de los problemas del Servicio Farmacéutico”*<sup>5</sup>, es allí donde radica la importancia de la actualización periódica del personal y el seguimiento del impacto que provoca dicha acción en la operatividad del servicio.

## TALENTO HUMANO

**Tabla 1** Descripción del recurso humano del Servicio Farmacéutico

| <b>Nombres/cargo</b>                | <b>antigüedad (años)</b> | <b>sexo (m/f)</b> | <b>EDA D</b> | <b>nivel educativo (Aux-SF, TRF)</b> | <b>dedicación (TC/TP)</b> | <b>tipo de contrato (fijo, indefinido, prestación servicios)</b> | <b>nombre de las capacitaciones que ha recibido los 2 últimos años</b>   | <b>las capacitaciones fueron financiadas por</b> |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------------|--|--|--|
| Leidy Milena Agudelo (S.F Restrepo) | 2 años                   | F                 | 26           | TRF                                  | T.C                       | O.P.S  | Lavado de manos, seguridad de paciente, manejo de residuos.<br>(capacitaciones internas por personal del centro de atención) | N.A  |
| Diana Rocío Díaz (S.F Cumaral)      | 4 años                   | F                 | 40           | TRF                                  | T.C                       | O.P.S  | Las capacitaciones recibidas son internas.   | N.A  |

## **DE LA LOCALIZACION E INFRAESTRUCTURA FISICA DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DEL MUNICIPIO DE RESTREPO.**

En el centro de atención del municipio de Restrepo, se encuentran disponibles los siguientes servicios con manejo de medicamentos:

- Farmacia central
- Stock de urgencias
- Carro de paro
- Sala de partos
- Ambulancia.

Tanto la farmacia central como el stock de urgencias y el carro de paro se encuentra ubicados cerca a la entrada del área de urgencias, la sala de partos esta contigua al servicio de esterilización, la ambulancia se encuentra ubicada cerca a la entrada principal del centro de atención.

La farmacia central (Servicio Farmacéutico) cuenta con puerta en madera con doble chapa, sin sistema de vigilancia, en el momento de la visita de verificación no contaba con las respectivas áreas señalizadas (área de dispensación, recepción técnica, administrativa, área de productos para destruir o desnaturalizar por vencimiento o deterioro, rechazados, devueltos, retirados del mercado, disposición de residuos). El S.F cuenta con servicio de agua, luz e internet.

El área de la farmacia central no es la adecuada en cuanto a tamaño, pero es funcional; debido al movimiento y flujo de pacientes en el servicio de urgencias, fue necesario reubicar la farmacia cerca a este servicio, por lo tanto las instalaciones en las que se encuentra no estaban programadas para tal fin. En cuanto a los demás servicios donde se encuentran stock de medicamentos se puede decir que hay falencias en el control de T° de dichas áreas y en la sala de partos existe un botiquín de madera sin seguro en el cual se almacenan medicamentos propios de obstetricia, lo que no garantiza la seguridad de los mismos.

El stock de urgencias a pesar de tener un mueble metálico con puerta y chapas funcionales, se mantiene abierto y sin seguridad. El carro de paro se encuentra ubicado en el área de reanimación y en el momento de la verificación no tenía sistema de candado o sello alguno. En la ambulancia se logró evidenciar que los medicamentos y dispositivos están respectivamente señalizados, rotulados, almacenados en sitios definidos y el espacio es acorde a la cantidad de medicamentos que manejan.

Cabe señalar que la Resolución 1403/2007 del Ministerio de Protección Social establece que el Servicio Farmacéutico hospitalario debe estar ubicado “*en un área de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de fácil acceso y dimensiones determinadas por el volumen de las actividades, el número y tipo de procesos propios del Servicio Farmacéutico que se adelanten en la institución y el número de servidores públicos o trabajadores que laboren en el Servicio Farmacéutico. Deben estar alejados de fuentes de contaminación o ruido excesivo*”<sup>5</sup>. Si bien el S.F del centro de atención del municipio de Restrepo es de fácil acceso, se evidencian falencias en cuanto al espacio físico de ésta; Por otra parte la Resolución 2003/2014 del Ministerio de Salud y Protección Social hace mención a las condiciones de temperatura y humedad relativa<sup>6</sup>, en donde se observa que no en todos los lugares donde se almacenan medicamentos y dispositivos médicos se lleva un control escrito y documentado de estos factores, abriendo así una brecha que impide garantizar la calidad de los productos de la institución, además cabe resaltar que en algunas áreas donde se almacenan medicamentos, estos se encuentran expuestos al alcance de los usuarios representando un alto riesgo para el autoconsumo, manipulación y pérdida de dichos insumos, trayendo como consecuencias faltantes en inventarios y eventos adversos en los usuarios.

Con respecto a las áreas del Servicio Farmacéutico, la normatividad vigente establece que para S.F. hospitalario de baja complejidad debe cumplir con:

- Área administrativa, debidamente delimitada.
- Área de recepción de medicamentos y dispositivos médicos.
- Área de cuarentena de medicamentos.
- Área adecuada para almacenamiento, teniendo en cuenta los tipos de productos que se van a distribuir y/o dispensar.
- Área independiente y segura para el almacenamiento de medicamentos de control especial.
- Área para la dispensación de medicamentos y entrega de dispositivos médicos.
- Área debidamente identificada para el almacenamiento de medicamentos que deben ser destruidos o desnaturalizados, por vencimiento o deterioro.
- Área destinada para el almacenamiento de productos rechazados, devueltos y retirados del mercado.
- Área para manejo y disposición de residuos, de acuerdo con la reglamentación vigente.

El Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo debe realizar el ajuste pertinente para dar cumplimiento a la norma.

Cabe señalar las condiciones locativas de las cuales habla la Resolución 1403/2007, el S.F del centro de atención del municipio de Restrepo presenta

falencias en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de techos y paredes, puesto que no son impermeables ni resistentes a factores ambientales (Ver tabla 3).



**Tabla 2 Inventario de elementos de infraestructura del Servicio Farmacéutico del municipio de Restrepo**

| <b>PARÁMETRO/ÁREA</b>   | <b>AREA 1<br/>Farmacia</b> | <b>AREA 2<br/>Sala de Partos</b> | <b>AREA 3<br/>urgencias</b> | <b>AREA 4<br/>Carro de paro</b> | <b>AREA 5<br/>Ambulancia</b> |
|---|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Tipo de ventilación   | artificial                 | Artificial/natural               | Natural                     | Artificial/natural              | Artificial                   |
| Número de ventanas  | 2 tapadas                  | 3 cerradas                       | 2                           | 0                               | 1                            |
| Número de bombillas   | 16<br>1 no funciona        | 28<br>1 no funciona              | 16<br>7 no funcionan        | 16<br>5 no funcionan            | 5                            |
| Número de enchufes  | 4                          | 11                               | 4                           | 11                              | 4                            |
| Número de líneas telefónicas  | No                         | No                               | No                          | No                              | No                           |
| Cuenta con baño interno? SI_ NO__   | No                         | No                               | No                          | No                              | No                           |
| El baño interno está separado de la zona de almacenamiento de medicamentos? SI__ NO__ | No                         | No                               | No                          | No                              | No                           |
| Metros cuadrados  | 19.74 m <sup>2</sup>       |                                  |                             |                                 |                              |

**Tabla 3** Aspectos alusivos a la infraestructura física del Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo

| <b>PARÁMETRO/ÁREA</b>  | <b>1 Farmacia</b>        | <b>2 Sala de partos</b>  | <b>3 Urgencias</b> | <b>4 carro de paro</b> | <b>5 ambulancia</b> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|
| ¿Los pisos son de material impermeable, resistente y contar con sistema de drenaje que permita su fácil limpieza y sanitización?<br>SI/NO  | Si                       | Si                       | Si                 | Si                     | Si                  |
| ¿Las paredes y muros deben ser impermeables, sólidos, de fácil limpieza y resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura. Las paredes cuentan con medias cañas para facilitar limpieza? SI/NO | No<br>(presenta humedad) | No                       | No                 | N.A                    | Si                  |
| ¿Los techos y cielo rasos son resistentes, uniformes y de fácil limpieza y sanitización?<br>SI/NO  | No<br>(presenta grietas) | No<br>(presenta grietas) | No                 | N.A                    | Si                  |
| ¿Las áreas para el almacenamiento de   | Si                       | Si                       | Si                 | Si                     | Si                  |

|   |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|
| medicamentos y dispositivos médicos son independientes, diferenciadas y señalizadas, con condiciones ambientales, temperatura y humedad relativa controladas? SI/NO   |    | No | No | No | No |
| ¿El área posee un sistema de iluminación natural y/o artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y dispositivos médicos y un buen manejo de la documentación? SI/NO. | Si | Si | Si | Si | Si |
| ¿Los plafones están en buen estado, tomas, interruptores y cableado protegido?  | Si | Si | Si | Si | Si |
| ¿El área cuenta con un sistema de ventilación natural y/o artificial que garantice la conservación adecuada de los medicamentos y dispositivos médicos? SI/NO   | Si | Si | Si | Si | Si |

|   |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|
| (No debe entenderse por ventilación natural las ventanas y/o puertas abiertas que podrían permitir la contaminación de los medicamentos y dispositivos médicos con polvo y suciedad del exterior. |    |    |    |    |    |
| ¿El tamaño del área es acorde a las actividades que deben realizarse? SI/NO.  | No | Si | Si | Si | Si |

## DE LA DOTACION

**Tabla 4** Descripción de la dotación disponible en el Servicio Farmacéutico

| <b>Utillaje (muebles)</b>  | <b>N°</b> | <b>Antigüedad (años)</b> | <b>Estado (Bueno, regular, malo)</b> |
|--|-----------|--------------------------|--------------------------------------|
| Elementos de salud ocupacional                                     | -         | -                        | -                                    |
| Extintor   | <b>1</b>  | <b>2 meses</b>           | <b>Bueno</b>                         |
| Escalerilla  | <b>1</b>  | Sin información          | <b>Regular</b>                       |
| Estantería convencional  | <b>8</b>  | Sin información          | <b>Buena</b>                         |
| Estantería diseñada (mueble para medicamentos de control especial) | <b>1</b>  | Sin información          | <b>Bueno</b>                         |
| Estibas de madera  | <b>1</b>  | Sin información          | <b>Regular</b>                       |
| Computador   | <b>1</b>  | Sin información          | <b>Bueno</b>                         |
| Impresora  | -         | -                        | -                                    |
| Estabilizador  | -         | -                        | -                                    |
| Máquinas de reempaque  | -         | -                        | -                                    |

Como es sabido, la normatividad vigente establece ciertos requerimientos en cuanto a la dotación necesaria para el adecuado funcionamiento del Servicio Farmacéutico, en los que se incluyen elementos de protección personal, estantería propia del S.F y elementos ofimáticos que garanticen la adecuada ejecución de las

actividades y procesos del Servicio. Sin embargo es evidente el incumplimiento de estos parámetros ya que se identificó la existencia parcial de los elementos anteriormente mencionados, además de la presencia de estibas de madera y escalerilla en regular estado.

**Tabla 5** Descripción de equipos Servicio Farmacéutico municipio de Restrepo

| Ítem N. | Equipo             | Estado (Bueno/Regular/Mal) | Tiene hoja de vida (SI/NO) | Cronograma mantenimiento preventivo (SI/NO) | Fecha último mantenimiento | Frecuencia de calibración | Fecha de última calibración |
|---------|--------------------|----------------------------|----------------------------|---|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1       | Nevera             | Buena                      | No                         | No  | -                          | -                         | -                           |
| 2       | Computador         | Bueno                      | No                         | No  | -                          | -                         | -                           |
| 3       | Aire acondicionado | Bueno                      | No                         | No  | -                          | -                         | -                           |
| 4       | Termómetro         | Bueno                      | Si                         | Si  | Julio 2017                 | Cada 6 meses              | Julio 2017                  |
| 5       | Termohigrómetros   | Bueno                      | Si                         | Si  | Julio 2017                 | Cada 6 meses              | Julio 2017                  |

|   |                      |       |    |    |            |              |            |
|---|----------------------|-------|----|----|------------|--------------|------------|
| 6 | Termómetro de nevera | Bueno | Si | Si | Julio 2017 | Cada 6 meses | Julio 2017 |
|---|----------------------|-------|----|----|------------|--------------|------------|

La Resolución 1403/2007, establece que los servicios farmacéuticos deben contar con protocolos para la limpieza, desinfección, mantenimiento y calibración de los equipos necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio. La E.S.E Departamental Solución Salud cuenta con un manual para el mantenimiento y la calibración de los diferentes equipos, además de un protocolo para la limpieza y desinfección de estos, cada equipo tiene su hoja de vida respectiva con su cronograma de mantenimiento, esta actividad es responsabilidad del operador contratado por la E.S.E (ingenieros Biomédicos).

En cuanto a la dotación de material bibliográfico que posee el Servicio Farmacéutico, no se halló en el momento de la inspección, cuentan con internet pero no tienen bases de datos indexadas, periódicos en farmacia, textos o libros para la consulta.

En el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo al momento de realizar la recolección de la información y a través de entrevista directa con el personal propio de la farmacia se evidencia que en cuanto a los insumos para desinfección y protección personal del recurso humano del S.F, pueden acceder a alcohol glicerinado, jabón líquido, toallas desechables, guantes de manejo, tapabocas y por el contrario no cuentan con guantes industriales.

A partir de lo contemplado en la normatividad, en donde se establece que el S.F debe *“contar con una dotación, constituida por equipos, instrumentos, bibliografía y materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos de las actividades y/o procesos que se realizan en cada una de sus áreas”*<sup>5</sup>, se puede decir que la institución no cumple con dicho requerimiento pues una vez revisada la información obtenida se observa que el Servicio Farmacéutico a pesar de contar con internet, no cuenta con registro a revistas indexadas o bases de datos confiables, además los elementos de protección personal no se encuentran disponibles en su totalidad.

## **PARTICIPACIÓN EN COMITÉS**

### **DEL COMITÉ DE FARMACIA Y TERAPEUTICA (CF&T)**

En la institución se encuentra formalmente creado el **CF&T** mediante la Resolución N° 287 de 2015, en donde establece que en los centros de atención de la E.S.E Departamental, estará conformado dicho comité por:

- El director del centro de atención
- Un enfermero designado por el director
- Un odontólogo designado por el director
- El Regente de Farmacia o auxiliar de farmacia
- Un auxiliar de enfermería designado por el director
- Médico del Servicio Social Obligatorio asignado por el director.

Podrá invitarse a otros profesionales con voz pero sin voto.

El CF&T a nivel central estará conformado por:

- Gerente de la institución
- Subgerente asistencial
- Enfermera
- Regente de Farmacia
- Auxiliar de farmacia
- Representante de oficina de calidad

La periodicidad de las reuniones establecidas en la Resolución es mensual, para el S.F del municipio de Restrepo la última reunión del comité se evidenció a través de acta del día 08 de marzo de 2018.

Las funciones del comité de farmacia y terapéutica se encuentran definidas y dentro de ellas se encuentran:

- Formular políticas sobre medicamentos
- Definición del listado básico de medicamentos, listado de stocks
- Recomendación de inclusión/exclusión de medicamentos del POS
- Conceptos sobre guías de manejo de tratamiento de patologías más frecuentes
- Normas de prescripción de medicamentos
- Normas de dispensación de medicamentos
- Normas sobre administración de medicamentos
- Reglamentación sistemas de distribución de medicamentos
- Reporte de eventos adversos y reacciones adversas a medicamentos y gestión de los mismos
- Definición del listado básico de D.M



- Solicitud de D.M entre otras.

La E.S.E Departamental Solución Salud tiene guías de tratamiento adoptadas para diferentes patologías, las cuales se encuentran institucionalizadas y se promueve su aplicación dentro de los centros de atención.

Es válido mencionar que la Resolución 1403/2007 expedida por el Ministerio de Protección Social establece que *“todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud deberán poner en funcionamiento el Comité de Farmacia y Terapéutica, entendiéndose como tal el grupo de carácter permanente de la Institución Prestadora de Servicios de Salud que brinda asesoría en el ámbito de sus funciones”*<sup>5</sup>.

Por otro lado también insta que el Comité *“deberá invitar a un representante de los usuarios del servicio farmacéutico de la institución, el que deberá tener la condición de profesional titulado del área de la salud, cuando el tema a tratar tenga relación directa con los intereses de los mismos. También podrá invitar a expertos en los temas que vaya a ser tratados en la respectiva sesión”*<sup>5</sup>. Sin embargo no hay evidencia de la asistencia a las reuniones del comité por parte de algún usuario del Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo. En cuanto a las funciones asignadas al CF&T de la institución, se puede decir que están ajustadas a las exigencias de la norma.

Al analizar las funciones que le competen al comité de farmacia y terapéutica no se encontró evidencia documental de reglamentación de sistemas de distribución de medicamentos, normas de prescripción y dispensación de medicamentos ni evidencia documental del acto administrativo que avale el listado básico de medicamentos

## **DEL COMITÉ DE INFECCIONES**

La institución adopta el comité de infecciones intrahospitalarias y de seguridad del paciente a través de la Resolución N° 065 del 2017 en donde establece que dicho comité estará conformado por:

- Director del centro de atención o quien haga sus veces
- Bacteriólogo designado por el director
- Enfermero designado por el director
- Odontólogo designado por el director
- Auxiliar de enfermería designado por el director
- Médico general designado por el director
- Técnico auxiliar de estadística
- Auxiliar de servicios generales
- Técnico de saneamiento en calidad de invitado

La Tecnóloga en Regencia de Farmacia del centro de atención del municipio de Restrepo participa en calidad de invitada en el comité de infecciones de la institución, sin embargo no se encuentra evidencia de que en dicho comité se hayan socializado políticas sobre el uso de antibióticos y otros anti infecciosos. De otro lado, se logró identificar que la E.S.E Solución Salud cuenta con una guía de uso racional de antibióticos desde el año 2016, documento compartido en la página web de la institución.

El artículo 5 del capítulo II (Servicio Farmacéutico) de la Resolución 1403 de 2007 establece que el Servicio Farmacéutico debe formar parte de los Comités de Farmacia y Terapéutica, de Infecciones y Bioética de la Institución. Por tanto, se concluye que no se reconoce al Tecnólogo en Regencia de Farmacia en representación del SF como miembro del Comité de Infecciones.

### **DEL COMITÉ DE COMPRAS Y GESTION INSTITUCIONAL DE COMPRAS**

El comité de compras esta creado a través de la Resolución número 286 del 20 de Mayo de 2013, se encuentra conformado por:

- Jefe oficina asesora jurídica
- Subgerente administrativo y financiero
- Subgerente asistencial
- Profesional del área de almacén
- Profesional universitario responsable de la oficina de presupuesto

Dentro de las funciones del comité de compras se encuentra:

Estudio comparativo de las ofertas en los procesos de invitación a cotizar, la recomendación al ordenador del gasto de la propuesta más favorable, en los procesos de invitación a cotizar, emitir concepto favorable o desfavorable en caso de que solo se presente una oferta dentro de los procesos de invitación directa a cotizar e invitación publica, las demás que solicite el ordenador del gasto para la eficiente prestación de los servicios.

En la verificación realizada en el Servicio Farmacéutico en el centro de atención del municipio de Restrepo, la Regente de Farmacia realiza inventario mensual, además diariamente debe hacer envío del registro de los medicamentos, dispositivos e insumos que salen de la farmacia. Cabe resaltar que el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo no realiza la gestión de proveedores, ya que esta se realiza a nivel central.

No hay evidencia de la participación directa del Tecnólogo en Regencia de Farmacia como Director Técnico del SF o de los Regentes de Farmacia en el diseño del plan de necesidades, ni aportes al plan de compras. Las compras en

cuanto a los medicamentos, dispositivos médicos y diferentes insumos para el Servicio Farmacéutico se realiza trimestralmente o a necesidad. Adicionalmente, las Regentes de Farmacia a cargo del Centro de Atención y del nivel central manifestaron que no emiten concepto técnico para la adquisición de productos farmacéuticos.

Las compras anuales de los productos farmacéuticos en la institución acaparan cerca del 10.7% del valor total del plan de compras de la E.S.E Departamental. (Este porcentaje se calculó con los datos suministrados por el área de compras)

En cuanto a la gestión de proveedores, la E.S.E Departamental Solución Salud cuenta con un registro de proveedores, sin embargo no hay evidencia documentada de instrumentos que permitan la evaluación y el seguimiento de estos.

El proceso de compra en la institución se lleva a cabo de la siguiente forma:

En primera instancia se realiza la solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal, seguido de la emisión del estudio de conveniencia y oportunidad proyectado por la Regente de Farmacia del nivel central de la institución, el cual es suscrito por la subgerente asistencial; con visto bueno de jurídica se radica en la oficina de compras donde se procede a realizar el estudio de mercado, se proyecta el análisis del sector y los términos de condiciones, paso seguido se invita a los posibles oferentes que son tomados como referencia del registro de proveedores.

Una vez recepcionadas las propuestas, se examinan por el comité de compras y se dan los respectivos avales jurídicos, técnicos y financieros para finalizar con la recomendación de la adjudicación de la compra a proveedores que pueden ser locales y/o regionales.

Si bien la institución cumple con la conformación del comité, no se logró evidenciar que desde el Servicio Farmacéutico se emitan los conceptos técnicos reglamentados en la norma, concepto técnico que es obligatorio e indelegable a profesiones no asociadas al campo farmacéutico. Es más, la Resolución 1403/2007 del Ministerio de Protección Social resalta la prevalencia del concepto técnico *“el criterio técnico del director del Servicio Farmacéutico prevalecerá cuando se presenten diferencias de criterios entre el responsable de las compras y el responsable del Servicio Farmacéutico, respecto a la calidad, recepción y almacenamiento, distribución, uso adecuado, devolución al proveedor por fecha próxima de vencimiento, ofrecimiento, aceptación y/o rechazo de donaciones, destrucción o desnaturalización de medicamentos y dispositivos médicos”*<sup>5</sup>.

La emisión y prevalencia del concepto técnico por parte de los Químicos Farmacéuticos y Tecnólogos en Regencia de Farmacia (quienes son los únicos que pueden obrar como Directores Técnicos de los SF) tiene como finalidad blindar a la entidad ante el riesgo de adquisición, distribución y uso de productos fraudulentos, ya que por su formación son quienes cuentan con las competencias para la gestión de medicamentos y demás productos farmacéuticos.

Finalmente, La institución además debe crear mecanismos que permitan adquirir los dispositivos médicos y los medicamentos que deban utilizarse en las urgencias evidentes, que no estén incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (POS).

## **DE LOS PROCESOS GENERALES**

La E.S.E Departamental Solución Salud cuenta con un Manual de procesos y procedimientos, elaborado por el químico farmacéutico Carlos Briceño en el año 2013, dicho documento es avalado por las áreas de calidad, acreditación, subgerencia asistencial y gerencia.

El manual ha sido replicado en los Servicios Farmacéuticos de los municipios de la E.S.E, además de estar publicado en la página web de la institución y se observó la existencia en medio físico del manual en el S.F de Restrepo, con lo cual se garantiza el acceso de la información al personal propio del servicio para la ejecución de las actividades acorde al manual.

## **SELECCIÓN**

La institución cuenta con un listado básico de medicamentos y dispositivos médicos la cual se actualiza anualmente con fecha última de revisión de mayo de 2017, siendo la responsable directa de este proceso la Tecnóloga en Regencia de Farmacia Liliana del Pilar Suarez.

Aunque dentro de la Resolución 287/2015 se encuentra contemplado que como función del CF&T sea la de recomendar la inclusión o exclusión de medicamentos y D.M, no se evidenció la respectiva documentación de dicho proceso, ni tampoco de la metodología empleada para la definición de los primeros listados institucionales de medicamentos y/o dispositivos médicos (como por ejemplo revisión de consumos históricos, evaluación del perfil epidemiológico y confrontación de las guías de diagnóstico y tratamiento médico).

Es necesario resaltar que en el proceso de Selección de productos farmacéuticos se requiere de la participación activa tanto del Comité de Farmacia y Terapéutica como del Director Técnico del Servicio Farmacéutico (quien debería obrar como Secretario de éste Comité al ser la selección un proceso de responsabilidad del SF). La norma es clara en cuanto al desarrollo de la selección de medicamentos y dispositivos médicos, dicho proceso se adelantará básicamente mediante la

definición de políticas institucionales, la determinación del consumo histórico y la decisión de selección. Además la entidad debe contar con criterios, técnicos y métodos que permitan continuamente controlar, evaluar y gestionar el proceso de selección de medicamentos y dispositivos médicos, de conformidad con la normatividad vigente.

## **ADQUISICIÓN**

No se encontró evidencia documental del establecimiento de un Plan de Necesidades de Productos farmacéuticos por parte del SF del Centro de Atención.

Para llevar a cabo el proceso de estimación de necesidades de medicamentos y dispositivos médicos para los Servicios Farmacéuticos de los centros de atención de los municipios adscritos a la E.S.E Departamental Solución Salud, la Regente de Farmacia del nivel central, realiza la consolidación de la información emitida por los Servicios Farmacéuticos de los municipios, en donde se refleja la descripción de los medicamentos, dispositivos e insumos requeridos para la prestación del servicio. Sin embargo el comité de compras asume el proceso de selección del proveedor y la adjudicación de la compra, no hay evidencia de la emisión de conceptos técnicos para la adquisición de los productos.

Se identifican medicamentos de uso prioritario pero no se evidencia la clasificación ABC/VEN de los medicamentos.

La institución cuenta con software (Hosvital® y Seven®) como sistema de información, sin embargo una vez hecha la verificación, se observa que no son completamente funcionales ya que la información contenida en este no es fiable ni actualizada.

Con respecto a esta situación cabe resaltar que la norma establece lo siguiente:

*“El Servicio Farmacéutico determinará la cantidad de medicamentos y dispositivos médicos que requiere para cierto período, teniendo en cuenta: el perfil epidemiológico de la institución, la población usuaria y/o consumo histórico, comparado con la definición de necesidades determinadas por los servicios, la oferta de estos y el presupuesto disponible”<sup>5</sup>.*

Además hay que recordar que la programación de necesidades debe cumplir los siguientes pasos:

- Definir período de análisis y de proyección de necesidades.
- Cuantificar las necesidades de medicamentos y dispositivos médicos y priorizarlas por nivel de uso en cada servicio.
- Confrontar dichos cálculos con los consumos históricos.

- Analizar las causas que incidieron en la modificación notable de los consumos
- Ajustar las cantidades definidas por los servicios y programar las cantidades a adquirir, teniendo en cuenta los indicadores de punto de reposición, consumos promedios, niveles mínimos y tiempo de reposición.
- Definir prioridades, de acuerdo con el presupuesto disponible y al peso económico de cada medicamento dentro del total (Clasificación ABC/VEN de los medicamentos) o cualquier otro método idóneo para tal fin
- Definir programas de entregas o momentos proyectados de compra de acuerdo con la modalidad de adquisición, las necesidades y el flujo de caja de la institución. La programación de necesidades será evaluada permanentemente y aprobada por el Comité de Compras.

Por otra parte, el Servicio Farmacéutico no participa en la compra de medicamentos, no realizan los pedidos a los proveedores sino que es una actividad que se deriva del nivel central. Además, no se encontró evidencia de los conceptos técnicos que deben emitir las Regentes de Farmacia que ejercen funciones de directores técnicos de los Servicios Farmacéuticos en cuanto a los medicamentos y D.M a comprar. Su actividad se limita a la generación de un listado de productos a solicitar al nivel central.

El Servicio Farmacéutico realiza el seguimiento a los pedidos realizados mediante la recepción técnica, el diligenciamiento del formato FR-15 en el cual debitan diariamente y con los respectivos inventarios.

En cuanto al registro de proveedores o el directorio de estos, no se encuentran al alcance del Servicio Farmacéutico sino que son manejados a nivel central al igual que las cotizaciones y la elaboración de pedidos y órdenes de compra, los periodos de compras están definidos trimestralmente. Los Regentes de Farmacia no realizan valoración de proveedores.

En el momento de la revisión de la información no se encontraron políticas para el manejo de devoluciones, canjes, medicamentos y dispositivos médicos fuera del formulario etc.

Como fue mencionado anteriormente la normatividad exige la emisión del concepto técnico por parte del Director Técnico para la consecución de los medicamentos y dispositivos médicos, siendo el criterio de este prevalente a cualquier otro concepto emitido para la adquisición de los insumos. Por lo que se considera que este proceso no se cumple de acuerdo con la Norma y se considera un punto crítico de la prestación del servicio.

## RECEPCION

La Tecnóloga en Regencia de Farmacia realiza la recepción técnica conforme a lo establecido en la institución para lo cual utiliza los formatos contemplados en este procedimiento (acta de recepción técnica); realizan la recepción administrativa y técnica de los productos farmacéuticos que ingresan a la institución exceptuando los ingresados por los familiares y las vacunas.

El acta para la recepción técnica de los medicamentos y D.M que ingresan al Servicio Farmacéutico consta de:

- Nombre genérico del producto
- Concentración
- Forma farmacéutica
- Cantidad recibida
- Número de lote
- Fecha de vencimiento
- Laboratorio
- Cantidad analizada

En caso de hallar no conformidades en los productos, la Regente en farmacia realiza las siguientes acciones:

- Escribir la observación en el acta de la recepción técnica
- Enviar correo electrónico a nivel central informando el hallazgo
- Si la inconformidad es del laboratorio se realiza el debido reporte

En la observación del Servicio Farmacéutico no se evidencia un área acorde y específica para la realización de la recepción técnica y administrativa. Además no se halló evidencia de normas escritas y documentadas para la recepción de donaciones de medicamentos o dispositivos médicos.

En la inspección visual se encuentra que hay varios medicamentos próximos a vencer.

La Resolución 1403/2007 establece que en el proceso de recepción técnica, se debe realizar una inspección de los medicamentos y dispositivos médicos para verificar la *“cantidad de unidades, el número de lote, fechas de vencimiento, registro sanitario, laboratorio fabricante, condiciones de almacenamiento durante el transporte, manipulación, embalaje, material de empaque y envase y las condiciones administrativas y técnicas establecidas en la negociación. Se comunicará a las autoridades sanitarias competentes, de acuerdo con la legislación vigente, cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad en la diligencia de recibo”*<sup>5</sup>. Con respecto a lo evidenciado en el Servicio

Farmacéutico es claro que en el acta que utilizan para el proceso no contiene todos los parámetros que se deben evaluar en la recepción técnica. Cabe destacar que este es uno de los procesos más importantes que se deben llevar a cabo en el S.F, ya que con esto se garantiza que los productos que ingresen a la institución son de óptima calidad y que cumplen con los requerimientos exigidos para ser utilizados con seguridad.

## **ALMACENAMIENTO**

Las políticas y procedimientos para almacenamiento se encuentran descritas en el manual de procesos y procedimientos. En el centro de atención del municipio de Restrepo se almacenan medicamentos en las siguientes áreas:

- Farmacia
- Urgencias
- Carro de paro
- Sala de partos
- Urgencias

Dichas áreas de almacenamiento se encuentran ubicadas lejos de focos de contaminación, además cuentan con procedimientos que evitan la contaminación accidental (fumar, beber o masticar, el ingreso de alimentos etc.) Las áreas de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos permiten la fácil circulación de personal, cuentan con puertas con chapas, ventanas en buen estado y vitrinas con candado (medicamentos de control especial).

Se logra observar que los productos farmacéuticos ubicados en los diferentes servicios de la IPS no se almacenan bajo condiciones de seguridad, pues solo la farmacia central está vigilada todo el tiempo, las demás áreas se encuentran con puertas abiertas, medicamentos con el mueble abierto, carro de paro sin seguro ni sello de stock etc. Por otra parte, al momento de la visita al Servicio Farmacéutico no se observó el aviso de acceso restringido al área.

En el Servicio Farmacéutico se almacenan los medicamentos y D.M teniendo en cuenta las especificaciones del fabricante, existe unidad exclusiva para el almacenamiento de medicamentos, reactivos, dispositivos médicos, medicamentos de control especial, en cuanto a las soluciones desinfectantes no es específico para dichos productos pues comparten espacio con algunos elementos de laboratorio y odontología.

El índice de localización de los medicamentos y dispositivos es de tipo alfabético, los insumos no reciben la luz solar directa; por otra parte existe área de refrigeración (red de frío) aunque cabe resaltar que el equipo (nevera) es convencional.



Con respecto a los medicamentos en envase multidosis, el S.F no cuenta con procedimientos escritos para la realización de la verificación de la fecha de apertura.

El control de la cadena de frío al momento de la recepción técnica no se puede verificar debido a que no cuentan con instrumentos de medición que permitan verificar la T° de los insumos que recibe, sin embargo al albergar este tipo de productos son los primeros que recibe e inmediatamente los ingresa a la nevera. Para trasladarlos utiliza cavas de icopor con pilas congeladas. En los servicios asistenciales cuentan con nevera tipo convencional, sin embargo no hay evidencia del registro completo de la temperatura.

Hasta el momento en el centro de atención del municipio de Restrepo no se han presentado casos de pacientes que requieran la dispensación de algún medicamento que requiera red de frío.

En cuanto a las vacunas, estas son trasladadas desde la ciudad de Villavicencio mediante cavas con plaquetas congeladas a las cuales les toman la T° 30 minutos antes del transporte, la toma de dicha T° a la cava no está documentada, cuando ingresan las vacunas al centro de atención, son almacenados en el frigo y este solo es abierto dos veces en el día, en caso de contingencia la institución cuenta con planta eléctrica y llevan al día los registros de T°.

Los medicamentos de control especial se encuentran en un mueble bajo llave, sin embargo en la inspección se evidenció las llaves pegadas al mueble todo el tiempo.

No hay evidencia de la documentación del proceso de inventarios en el Servicio Farmacéutico, para la rotación de los medicamentos y D.M se utiliza método FIFO, para los medicamentos próximos a vencer se trata de rotar con ayuda del personal médico de la institución. No se encontró evidencia de la documentación de un cronograma de limpieza y desinfección que incluya al S.F.

La última fecha de realización de inventario fue el 28 de Febrero 2018

En el Servicio Farmacéutico no se realizan controles aleatorios de inventarios, además no se dispone de información de stock de seguridad, punto de reorden, stock máximo, índice de rotación. El inventario es llevado en herramienta de Excel (lo cual corrobora las deficiencias que presentan los actuales sistemas de información). No se encontró evidencia de productos vencidos, muestras médicas, medicamentos de uso institucional o empaques vacíos.

Para el manejo de los gases medicinales, cada tres meses la Regente del Servicio diligencia un formato para el inventario de los litros de oxígeno, sin embargo no se llevan indicadores sobre el tema.

Según el manual de condiciones esenciales y procedimientos del Servicio Farmacéutico contenido en la Resolución 1403/2007, las áreas de almacenamiento deben estar alejadas de sitios de contaminación, facilitar la circulación de personas y objetos, los pisos deben ser de material impermeable, resistente, uniforme y con sistema de drenaje que permita la fácil limpieza y sanitización, sin embargo en el momento de la inspección no se logra identificar dicho sistema de drenaje, las paredes y techos del S.F no son impermeables, presentan humedad la cual pone en riesgo el almacenamiento de los insumos, disminuyendo la calidad de estos, la temperatura y humedad si se encuentran monitoreadas, además para garantizar la seguridad de los productos se debe contar con sistema de alarmas sensibles al humo el cual no se encuentra en el S.F.

## **PROMOCION Y PREVENCION**

En el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo se llevan a cabo las siguientes actividades de promoción y prevención:

- La correcta recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.
- La confirmación del contenido de la prescripción, en caso de dudas.

Frente a esta situación se debe resaltar que los Servicios Farmacéuticos deben llevar a cabo actividades de promoción y prevención dirigidas a los usuarios de los regímenes contributivo y subsidiado que pueden ser de tipo individual, familiar y grupal, aunque se lleven a cabo algunos procesos de promoción y prevención, se evidencia falencias en el cumplimiento de esta actividad en el S.F, puesto que no se observan actividades destinadas a la información, capacitación y educación sobre medicamentos y dispositivos médicos en relación con las principales características, condiciones de almacenamiento, uso adecuado y demás aspectos de interés y aconsejar la adopción de estilos de vida saludables. Cabe resaltar que la promoción y prevención es una de las actividades más importantes para garantizar el buen uso de medicamentos y dispositivos médicos además de apoyar la adherencia al tratamiento junto con la adopción de hábitos saludables que mejorarían el estado de salud de los usuarios.

## **PRESCRIPCION**

Según entrevistas directas con el personal médico en el momento de la inducción no se realiza socialización de las normas de prescripción de medicamentos en la institución, el centro de atención maneja orden médica sistematizada que cuenta con:

- Nombre del centro de atención

- Nombre del prescriptor
- Dirección
- Teléfono
- E-mail
- Lugar y fecha
- Numero de HC
- Nombre del paciente
- Identificación
- Tipo de usuario
- Nombre del medicamento en DCI
- Concentración y forma farmacéutica
- Via de administración
- Dosis y frecuencia de administración
- Duración del tratamiento
- Diagnóstico
- Cantidades de unidades farmacéuticas, (en unidades si pero en letras no)
- Otras indicaciones no
- Firma y numero del registro profesional

No hay evidencia del seguimiento al cumplimiento de las normas de prescripción, además no se ha evaluado la adherencia al listado básico de la institución.

El número promedio de medicamentos por fórmula es de 4, el número máximo de días de prescripción a pacientes hospitalizados es de 24 horas, ambulatorios de 1 mes y crónicos de 2 meses.

En la E.S.E Departamental Solución Salud cuentan con un documento para el uso racional de antibióticos en el cual se encuentran descritas las normas para la prescripción de los antibióticos, no se evidencia para digitalicos.

Si bien la institución cuenta con un sistema computarizado para la prescripción de medicamentos y dispositivos médicos, no se evidencia el cumplimiento de la totalidad de los requisitos que deben contener de acuerdo al Decreto 780/2016, factores que pueden generar errores en la prescripción o en la dispensación a la hora de interpretar dicha orden contribuyendo así a la generación de eventos adversos que ponen en riesgo la vida de los pacientes. Además es de vital importancia que el personal facultado para la prescripción de medicamentos se adhiera a la guía de manejo de antibióticos de la institución y así garantizar la adecuada prescripción de estos. Las debilidades en los sistemas de información llevan a la duplicidad de actividades para cumplir las funciones por parte del recurso humano del servicio, generando mayor desgaste y riesgo de ineficiencia.

## **DISPENSACION ACTIVA**

El número promedio de fórmulas dispensadas en el día en el Servicio Farmacéutico a paciente ambulatorio e intrahospitalariamente es de 20, con promedio mensual de 600. El tiempo para la revisión de las órdenes médicas le permite identificar posibles errores en ésta, se procede a informar al médico para la corrección y cambio de orden. Se realiza confrontación del medicamento prescrito con el dispensado, la Regente de Farmacia realiza el cálculo para la dosificación con el objetivo de dispensar, el tiempo promedio de dispensación por fórmula es de aproximadamente 5 minutos, durante la jornada 1 sola persona realiza las actividades de dispensación. Además de realizar proceso de facturación. En el momento de la dispensación la Regente da información de cómo medir la dosis, almacenamiento y reconstitución del medicamento.

No hay asesoría sobre el uso de medicamentos de venta libre

Para dispensar los productos, no cuenta con ventanilla así que debe dejar ingresar a los pacientes a la farmacia.

En cuanto al proceso de dispensación en el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo se puede decir que se cumple a cabalidad, pues la Regente de Farmacia cumple con los requisitos que debe verificar el dispensador según la Resolución 1403/2007 y en caso de hallazgos que impidan la dispensación del producto, se cuenta con el procedimiento para la respectiva detención de la dispensación y devolución de la orden médica para cambio o corrección en el sistema. Sin embargo hay que tener en cuenta que la orden médica no cumple con todos los aspectos requeridos, con respecto a la parametrización de unidades puede generar errores o incoherencias por lo tanto la Regente de Farmacia debe realizar la verificación y confrontación del producto.

## **DISTRIBUCION**

EL Servicio Farmacéutico provee medicamentos a los servicios de urgencias, carro de paro, hospitalización, partos, ambulancias. El tipo de distribución de medicamentos es individualizado y por stock, no hay evidencia de la existencia de pautas para el manejo de sobrantes y/o faltantes.

### **Distribución por stock**

Según la Regente de Farmacia, los listados de stock de piso se actualizan todos los lunes, y son auditados por el S.F aunque no hay evidencia documentada de dichas auditorias. No son claras las normas de almacenamiento de los stocks. Existe un solo carro de paro.

## **Distribución por prescripción individual por paciente**

La orden médica que recibe el S.F es en medio magnético a través del software, los horarios en que se recepciona la formula medica es de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes, la entrega de los productos se realiza durante la misma jornada, no hay edición de la orden medica en farmacia, no se controla el proceso de alistamiento, ni el transporte desde el S.F a otros servicios ni tampoco hay entrega personalizada a los jefes de enfermería, además no se evidenció la existencia de cajetines por paciente para 24 horas, no se justifican ni controlan las devoluciones de medicamentos por los pacientes, las devoluciones las realizan cuando los pacientes son dados de alta, en el “anexo 10” se identifica al paciente de la devolución pero no la causa de esta, no se realiza auditoria periódica a los servicios de hospitalización para verificar que no se esté almacenando productos innecesarios o inadecuadamente. Por otro lado no hay evidencia de que se controle la recepción, almacenamiento ni administración de medicamentos ingresados por los familiares.

Los remanentes de los medicamentos son desechados.

## **Contingencias en distribución**

Cuentan con un stock para el fin de semana que le facilita la Tecnóloga en Regencia de Farmacia del S.F, sin embargo en caso de ser necesario deben llamar a la Regente, en situaciones de afluencia masiva de pacientes, todos se encuentran disponibles y pueden solicitar apoyo del municipio de Cumaral.

Tanto la Resolución 1403/2007 como el Decreto único Reglamentario en Salud 780/2016 coinciden en que el proceso de distribución intrahospitalaria de medicamentos y dispositivos médicos es el *“proceso que comprende la prescripción de un medicamento a un paciente en una Institución Prestadora de Servicios de Salud por parte del profesional legalmente autorizado, la dispensación por parte del servicio farmacéutico, la administración correcta en la dosis y vía prescrita y en el momento oportuno por el profesional de la salud legalmente autorizado para tal fin y el registro de los medicamentos administrados y/o la devolución debidamente sustentada de los no administrados con el fin de contribuir al éxito de la farmacoterapia”<sup>5,7</sup>*, por lo tanto no se puede dar cumplimiento correctamente al proceso si no se realiza una adecuada prescripción médica, una adecuado alistamiento o inclusive si no se realiza la devolución de lo que no fue administrado.

Con respecto al sistema de distribución, la norma es clara y establece que *“el Servicio Farmacéutico deberá determinar el sistema o los sistemas de distribución intra hospitalaria de medicamentos y dispositivos médicos que deban implementarse en la Institución Prestadora de Servicios de Salud, para garantizar la oportunidad, seguridad, eficiencia y calidad de los*

*medicamentos y dispositivos médicos que deban suministrarse a los pacientes.*<sup>5</sup>, si bien es cierto que la normatividad solo obliga a implementar el sistema de dosis unitarias en los S.F de mediana y alta complejidad, las instituciones deben de crear mecanismos que garanticen la oportunidad y la calidad de los medicamentos que serán distribuidos en la entidad y así asegurar la dispensación adecuada de medicamentos en el servicio.

## **ACONDICIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS/DILUCIONES**

El Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo no realiza reempaque ni reenvase de medicamentos, ni tampoco preparaciones magistrales, los medicamentos se dispensan en dosis sencilla.

## **DISTRIBUCION DE GASES MEDICINALES**

En el Centro de atención del municipio de Restrepo, la Regente de Farmacia es quien recibe los gases medicinales, estos son llevados por contratistas de la institución, una vez se hace el abastecimiento de los gases la responsables del S.F hace la inspección y correspondiente aval de la entrega, sin embargo en la verificación no se encontró un inventario documentado de dicho producto.

## **MANEJO DE DESECHOS**

El manejo de los desechos está orientado por el manual de procesos y procedimientos y el plan de gestión de residuos hospitalarios de la E.S.E Solución Salud, contemplando la Resolución 1164 de 2002 y Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo territorial.

Sin embargo en el momento de realizar la verificación en el Servicio Farmacéutico, no se evidenció el material exclusivo destinado a la protección para el manejo de residuos hospitalarios en dicho servicio. La destrucción y/o desnaturalización de los medicamentos y dispositivos médicos dados de baja o parcialmente consumidos en la IPS es responsabilidad de IMEC, empresa contratada para tal fin. Por otra parte el manejo de derrames está a cargo del personal de limpieza, están capacitadas para realizar las respectivas diluciones y por ende la desnaturalización de las diferentes sustancias de riesgo para la salud de los usuarios, empleados en la institución y medio ambiente.

El proceso de destrucción y desnaturalización técnica de medicamentos además de ser un proceso general del S.F, está contemplado en la Resolución 1403/2007 como una de las principales actividades de promoción y prevención del Servicio Farmacéutico; según del decreto 780/2016 *“la destrucción consiste en la inutilización de un producto o artículo. La desnaturalización consiste en la aplicación de medios físicos, químicos o biológicos, tendientes a modificar la forma, las propiedades de un producto o artículo. Se llevará a cabo con el objeto*

*de evitar que se afecte la salud de la comunidad*"<sup>7</sup>. Por lo anterior cabe resaltar que en el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo no se observó la destrucción y/o desnaturalización de medicamentos, sin embargo con respecto a la desnaturalización de diferentes productos, (derrames) son las operarias de servicios generales quienes se encargan de realizar dicha actividad. Por otra parte es válido mencionar que la E.S.E Solución Salud cuenta con un plan de manejo integral de residuos, limpieza y desinfección hospitalaria, con las cuales busca garantizar el adecuado manejo y gestión de los residuos resultantes de la prestación del servicio.

## **DE LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Restrepo no se evidenció el acceso a la información por parte de los usuarios con respecto a: Misión, visión, objetivos y funciones del S.F, además dentro del organigrama no se logra identificar directamente la organización del Servicio Farmacéutico.

Por otra parte se logra la identificación de mecanismos que permiten la formulación de quejas, reclamos y sugerencias. El Servicio Farmacéutico realiza informes de medicamentos de control especial y desabastecimiento de medicamentos.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El sistema de gestión de la calidad se encuentra formalmente establecido por escrito, documentando procesos y procedimientos del servicio.

En entrevista directa con personal médico de la institución, se logró la identificación de falta de insumos como principal falencia del Servicio Farmacéutico, cabe resaltar que dichos productos son solicitados por la Regente de Farmacia pero no son entregados a la institución.

En cuanto al personal de enfermería coinciden con que la falta de medicamentos e insumos es la principal barrera para prestar un excelente servicio dentro de ellos se encuentran: salbutamol, enoxaparina, equipos de macro goteo, tiras de glucómetro entre otros.

El S.F es evaluado mediante encuesta de satisfacción por los usuarios, en su mayoría quedan satisfechos con el servicio suministrado.

## **SEGURIDAD DEL PACIENTE**

El personal del Servicio Farmacéutico tiene conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios de la institución; en entrevista directa con la Regente de Farmacia, no se han identificado factores de riesgo, fallas y eventos adversos

alusivos a la prestación del Servicio Farmacéutico (medicamentos LASA, vencidos, adulterados etc.).

Para el uso adecuado de antibióticos la entidad cuenta con la guía de uso racional de antibióticos, la cual debe ser aplicada por el personal facultado para la prescripción y el personal responsable de la dispensación.

En el Servicio Farmacéutico hay suministro permanente de los elementos para aseo y desinfección personal para el recurso humano que manipula los medicamentos.

Por otra parte el S.F no realiza actividades de reconciliación de medicamentos al ingreso de los usuarios.

En la institución existen medidas para evitar errores por manipulación de medicamentos LASA, en los Stock de piso y en las estaciones de enfermería. La Regente de Farmacia realiza revisión de las órdenes médicas antes de la dispensación, pero no se controla el ingreso de medicamentos por parte de los familiares de los pacientes.

Los usuarios que reciben tratamiento en casa se les informan verbalmente sobre las condiciones de uso y precauciones que deben tener en cuenta para el éxito farmacológico.

El Servicio Farmacéutico cuenta con un procedimiento para la notificación de eventos adversos derivados del uso de medicamentos o dispositivos médicos, sin embargo a la fecha de la revisión de la información no se evidenció reporte de eventos por parte del S.F.

El S.F es retroalimentado por el área de seguridad del paciente con respecto a las políticas de seguridad y las notificaciones que se generen por la prestación del servicio.

La Regente de Farmacia considera que si en algún momento reporta un error contenido en su labor, la entidad evaluaría la situación y tomaría acciones preventivas y correctivas las cuales permitirían mejorar su desempeño; también supone que sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio no son tomadas en cuenta a nivel central.

Por el contrario la funcionaria manifiesta que en cuanto al personal de la salud (médicos, enfermeros y auxiliares) si toman en cuenta las sugerencias hechas desde el S.F.

Con respecto a las estadísticas de eventos asociadas al uso de medicamentos la institución maneja los siguientes indicadores:



- Total de eventos adversos con acción correctiva
- Número de casos de entrega equivocada
- Número de casos de reacciones adversas a medicamentos
- Número de casos de demora en la entrega por demoras administrativas

El Servicio Farmacéutico realiza seguimiento de la terapia a los pacientes hospitalizados.

En cuanto a la administración de medicamentos, el personal de enfermería considera que cuenta con los elementos, protocolos y disponibilidad de tiempo adecuados para cumplir con la preparación y administración de medicamentos siguiendo la técnica aséptica.

En la entrevista con usuarios de la institución, manifiestan que reciben asesoría sobre el uso de medicamentos que les prescriben para la casa, dentro de esta información se contempla la dosis, frecuencia, almacenamiento del producto.

### **2.1.2 MUNICIPIO DE CUMARAL**

#### **ORGANIZACIÓN**

El servicio farmacéutico del centro de atención del municipio de Cumaral adscrito a la E.S.E Departamental solución salud es de baja complejidad, presta un servicio en su mayoría interno aunque también ambulatorio y es de tipo dependiente. Los usuarios del Servicio Farmacéutico en su mayoría son pertenecientes al SOAT, Vinculados y de la Policía.

El horario de atención del Servicio Farmacéutico es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, se encuentra socializado dicho horario en la entrada del Servicio Farmacéutico, aunque según la necesidad la Regente de Farmacia es llamada los fines de semana. La jefatura inmediata del Servicio Farmacéutico se encuentra a cargo de la única persona que labora para esta área la Tecnóloga en Regencia de Farmacia Diana Rocío Díaz y la dependencia del servicio es del área asistencial la Regente manifestó que reporta su desempeño al área asistencial.

Por otra parte no existe formalmente el cargo de dirección del Servicio Farmacéutico. (Contrato de prestación de servicios como Regente de Farmacia).

La habilitación del Servicio Farmacéutico se realizó en conjunto con los demás servicios del centro de atención, el servicio cuenta con el distintivo de habilitación. Sin embargo no se encuentra evidencia de visitas de IVC por parte de la secretaria de Salud en los últimos 4 años.

No se observa el diploma de grado que acredita la formación del Director técnico del Servicio Farmacéutico. Además no se encuentra exhibido el aviso de acceso restringido.

En el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Cumaral se evidenció el aviso que indica que la información farmacológica está a cargo del químico farmacéutico, sin embargo es de anotar que la E.S.E Departamental Solución Salud no cuenta con Químico Farmacéutico.

De acuerdo a lo anterior y según la Resolución 1403 del 2007 El Servicio Farmacéutico de baja complejidad debe de estar dirigido por un Químico Farmacéutico o un Tecnólogo en Regencia de Farmacia, sin embargo a pesar de contar con un único Regente de farmacia, se evidenció que en el centro de atención de Cumaral el talento humano que labora en el SF cuenta con un contrato de prestación de servicios como Regente de Farmacia y no como Director Técnico como está contemplado en la normatividad vigente.

Por otra parte la Resolución 1403 del 2007 refiere que el Servicio Farmacéutico debe funcionar diariamente en un horario adecuado para satisfacer la demanda de servicios de los usuarios; además se prestará el Servicio Farmacéutico nocturno, pese a esto el funcionamiento en el centro de atención del Cumaral solo está disponible en jornada diurna.

Al momento de realizar la verificación en el Servicio Farmacéutico, no se encuentra disponible la hoja de vida de la Regente de Farmacia, además a criterio suyo el talento humano del S.F no es suficiente para realizar las labores propias del servicio. (Solo labora 1 Regente).

No se evidenciaron políticas documentadas para el reemplazo de personal en vacaciones, enfermedades etc. De igual forma no se encontraron políticas documentadas de inducción al nuevo personal. En la entrevista realizada a la Regente de Farmacia del Centro de atención manifestó "no haber tenido inducción en el momento de la contratación; sin embargo, Liliana Suarez Hernández (coordinadora de los SF de la E.S.E Departamental) ha liderado inducciones al personal nuevo con duración de dos días al personal nuevo y que la información suministrada en dicha inducción son: manejo de la farmacia, suministros, pedidos, comité de farmacia y terapéutica, presentación del listado básicos de medicamentos al personal médico, inventarios, medicamentos de control especial, sistemas entre otras.

En cuanto a cursos y capacitaciones recibidas en el último año, se evidencia que estas actividades son realizadas semanalmente por el mismo personal del centro de atención, no se encontró evidencia de que la E.S.E Solución Salud haya realizado capacitaciones certificadas en el último año en temas específicos para el Servicio Farmacéutico.

El personal del S.F cuenta con afiliación a salud, pensión y riesgos laborales, además conoce el procedimiento para el reporte y actuación de accidentes de tipo ocupacional.

Con respecto al manual de funciones, una vez realizada la indagación en el área de talento humano de la E.S.E Solución Salud, se encontró que para el personal que labora a través de prestación de servicios, no hay manual de funciones, solo aquellas contempladas en el contrato. Por lo tanto no hay disponible manual de funciones para el Servicio Farmacéutico; aunque la Regente de Farmacia refiere que debe realizar muchas más actividades que las contempladas en dicho contrato.

No se encontraron evidencias de evaluaciones del desempeño de talento humano propio del S.F. (cabe resaltar que les realizan evaluaciones en ocasiones, de las temáticas tratadas en las capacitaciones internas, sin embargo no de las funciones ligadas al S.F)

De acuerdo a la Resolución 1403 del 2007 Todo Servicio Farmacéutico deberá establecer estrategias que *“promuevan y fomenten la continua actualización, capacitación, adiestramiento, motivación y comunicación efectiva del recurso humano del Servicio Farmacéutico. Los contenidos de los programas tendrán en cuenta el desarrollo de los métodos pedagógicos y el avance tecnológico de los medicamentos y las ciencias farmacéuticas dedicadas a los servicios de salud y capacitarán al recurso humano para la solución efectiva de los problemas del Servicio Farmacéutico”*<sup>5</sup>

Es importante implementar periódicamente capacitaciones de actualización al personal del Servicio Farmacéutico y con ello hacer el seguimiento para evaluar el impacto en el desempeño de las funciones asignadas. Cabe resaltar que según lo implementado en la normatividad vigente, el Servicio Farmacéutico debe de contar con personal competente; que garantice en número, para dar cumplimiento con los procesos propios de dicho servicio que se adelanten en la institución.

Teniendo en cuenta que en el SF del centro de atención de Cumaral solo labora una Regente de Farmacia, dicho personal no es suficiente para ejecutar adecuadamente las funciones asignadas, adicionalmente es importante contar con mecanismos para los reemplazos cuando sea necesario (Vacaciones, incapacidades, permisos etc.) del talento humano en el SF, en las diferentes situaciones en los que se comprometen el buen funcionamiento del servicio.

## **LOCALIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

El Hospital cuenta con cinco (5) áreas específicas ubicadas cerca al área de urgencias que almacenan productos farmacéuticos:

- Área de Farmacia
- Sala de Partos.
- Stock de reanimación.
- Stock de paro.
- Ambulancias.

El área de la Farmacia cuenta con un área de 16 m<sup>2</sup>, ésta cuenta con puerta en madera doble chapa, no se evidenciaron cámaras de seguridad y no cuenta con vigilancia, por otra parte cuentan con una nevera (nevera común) que no es apta para el almacenamiento de medicamentos que requieran cadena de frío y se encontró falencias en el registro de toma de temperatura. Las áreas del S.F no se encuentran en su totalidad bien definidas ni señalizadas.

En el SF se identificaron las áreas de: almacenamiento, medicamentos de control especial y disposición de residuos; pero no se cuenta con áreas de dispensación, recepción de medicamentos y dispositivos médicos, administrativa, productos para destrucción o desnaturalización por vencimiento o deterioro, rechazados, devueltos, retirados del mercado; además en la visita se observó que el área de cuarentena emplean una caja de cartón ubicada debajo de un stand.

En el área de Sala de Partos se encontró un mueble metálico para el almacenamiento de medicamentos, este cuenta con seis gavetas horizontales mide 85 cm de frente x 1.90 cm de alto x 40 cm de ancho; al momento de la inspección se evidenció que 3 bombillas de esta área no funcionan, los medicamentos no cuentan con una temperatura adecuada para su almacenamiento y adicionalmente no existe un termómetro, ni hay registro de la toma de temperatura.

Además en la sala de reanimación (stock de urgencias) se observó que existen 2 carros de paro y un stand de medicamentos; en el momento de la inspección se observó que los carros de paro se encontraban sellados y con inventario de medicamentos completo, en cuanto a infraestructura al momento de la visita se evidenció que 4 de las 16 bombillas con las que cuenta esta área no funcionan.

Por otra parte la ambulancia tiene áreas señalizadas, separadas y rotuladas; además su espacio es suficiente para la cantidad de medicamentos y dispositivos médicos que se manipulan, posee en su interior ventilación artificial, un sistema eléctrico que cuenta con 11 enchufes.

El Servicio Farmacéutico cuenta con los servicios de: agua, luz, internet, para su funcionamiento, pero no cuenta con teléfonos fijos externos ni internos ni fax.

## **INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

La Resolución 1403 de 2007 del Ministerio de Protección Social establece que el Servicio Farmacéutico hospitalario debe estar ubicado *“en un área de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de fácil acceso y dimensiones determinadas por el volumen de las actividades, el número y tipo de procesos propios del Servicio Farmacéutico que se adelanten en la institución y el número de servidores públicos o trabajadores que laboren en el Servicio Farmacéutico. Deben estar alejados de fuentes de contaminación o ruido excesivo”*<sup>5</sup>. En el SF se evidencian falencias en cuanto al espacio físico de ésta: los techos y paredes no son impermeables, ni de fácil sanitización ni resistentes a factores ambientales, no se garantiza las condiciones de ventilación, temperatura y humedad en ciertas áreas del centro de atención. Las tablas 6 y 7 proporcionan información detallada relacionada con los hallazgos de infraestructura, se requiere de una adecuación de sus áreas para evitar riesgos en el deterioro de los medicamentos y dispositivos médicos.

El Servicio Farmacéutico hospitalario de baja complejidad debe estar distribuido en áreas señalizadas así:

- Área administrativa, debidamente delimitada.
- Área de recepción de medicamentos y dispositivos médicos.
- Área de cuarentena de medicamentos.
- Área adecuada para almacenamiento, teniendo en cuenta los tipos de Productos que se van a distribuir y/o dispensar.
- Área independiente y segura para el almacenamiento de medicamentos de control especial.
- Área para la dispensación de medicamentos y entrega de dispositivos médicos.
- Área debidamente identificada para el almacenamiento de medicamentos que deben ser destruidos o desnaturalizados, por vencimiento o deterioro.
- Área destinada para el almacenamiento de productos rechazados, devueltos y retirados del mercado.
- Área para manejo y disposición de residuos, de acuerdo con la reglamentación vigente<sup>5</sup>.

Según lo evidenciado en el Servicio Farmacéutico se debe realizar las adecuaciones locativas, demarcación y mejoramiento de las diferentes áreas esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente.



**Tabla 6 Inventario de elementos de infraestructura**

| <b>PARÁMETRO /ÁREA</b>  | <b>AREA 1<br/>Farmacia</b> | <b>AREA 2<br/>Sala de Partos</b> | <b>AREA 3<br/>Sala de reanimación o stock</b> | <b>AREA 4<br/>Carro de paro</b> | <b>AREA 5<br/>Ambulancia</b> |
|---|----------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|
| Tipo de ventilación   | Artificial                 | Artificial                       | Artificial/natural                            | Artificial                      | Artificial                   |
| Número de ventanas  | 2 tapadas                  | _____                            | 4   | 2                               | 1                            |
| Número de bombillas   | 16/16                      | 16<br>3 no funcionan             | 16<br>4 no funcionan                          |                                 | 5                            |
| Número de enchufes  | 7                          | 15                               | 20  |                                 | 4                            |
| Número de líneas telefónicas  | No                         | No                               | No  | No                              | No                           |
| Cuenta con baño interno? SI_ NO____   | No                         | No                               | No  | No                              | No                           |
| El baño interno está separado de la zona de almacenamiento de medicamentos?<br>SI____NO____ | No                         | No                               | No  | No                              | No                           |
| Metros cuadrados  | 16 m <sup>2</sup>          |                                  |   |                                 |                              |

**Tabla 7 Aspectos alusivos a la infraestructura física Municipio de Cumaral**

| <b>PARÁMETRO/ÁREA</b>  | <b>AREA 1<br/>Farmacia</b> | <b>AREA 2<br/>Sala de<br/>partos</b> | <b>AREA 3<br/>Sala de<br/>reanimación</b> | <b>AREA 4<br/>Carro de<br/>paro</b> | <b>AREA 5<br/>Ambulancia<br/>s</b> |
|--|----------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| ¿Los pisos son de material impermeable, resistente y contar con sistema de drenaje que permita su fácil limpieza y sanitización?<br>SI/NO  | SI                         | SI                                   | SI  | SI                                  | N/A                                |
| ¿Las paredes y muros deben ser impermeables, sólidos, de fácil limpieza y resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura. Las paredes cuentan con medias cañas para facilitar limpieza? SI/NO | NO                         | NO                                   | NO  | NO                                  | N/A                                |



|   |    |    |    |    |     |
|---|----|----|----|----|-----|
| ¿Los techos y cielo rasos son resistentes, uniformes y de fácil limpieza y sanitización? SI/NO  | NO | NO | NO | SI | N/A |
| ¿Las áreas para el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos son independientes, diferenciadas y señalizadas, condiciones ambientales, temperatura y humedad relativa controladas? SI/NO          | SI | NO | SI | SI | SI  |
| ¿El área posee un sistema de iluminación natural y/o artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y dispositivos médicos y un buen manejo de la documentación? SI/NO. | SI | NO | SI | SI | SI  |
| ¿Los plafones están en buen estado, tomas, interruptores y cableado protegido?  | SI | SI | SI | SI | SI  |

|   |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|
| <p>¿El área cuenta con un sistema de ventilación natural y/o artificial que garantice la conservación adecuada de los medicamentos y dispositivos médicos?<br/>SI/NO</p> <p>(No debe entenderse por ventilación natural las ventanas y/o puertas abiertas que podrían permitir la contaminación de los medicamentos y dispositivos médicos con polvo y suciedad del exterior.</p> | SI | NO | SI | SI | SI |
| <p>¿El tamaño del área es acorde a las actividades que deben realizarse? SI/NO.</p>   | NO | NO | SI | SI | SI |

## DOTACIÓN

Según la Resolución 1403 de 2007, el Servicio Farmacéutico deberá estar dotado de equipos, instrumentos y materiales como elementos de protección personal, estantería, equipos de cómputo y oficina, como también de bibliografía especializada que permita el cumplimiento eficiente de los procesos propios del SF.

En el Servicio Farmacéutico de Cumaral la dotación es insuficiente (Tablas 8 y 9) y en algunos casos no cumplen con las especificaciones técnicas (se cita como ejemplo la presencia de estibas de madera en vez de estibas plásticas)

**Tabla 8 Descripción de la dotación disponible en el Servicio Farmacéutico**

| <b>UTILLAJE (Muebles)</b>   | <b>N°</b> | <b>Antigüedad (años)</b> | <b>Estado(Bueno, Regular, Malo)</b> |
|---|-----------|--------------------------|-------------------------------------|
| Elementos de salud ocupacional:   |           |                          |                                     |
| Escalerilla   | 1         | 3-4 Años                 | Bueno                               |
| Sillas ergonómicas  | NO        | NO                       | NO                                  |
| Extintor.   | NO        | NO                       | NO                                  |
| Elementos de protección de carga, guantes, cascos.                        | NO        | NO                       | NO                                  |
| Estantería convencional para el almacenamiento de productos farmacéuticos | 10        | 3-4 Años                 | Bueno                               |
| Estantería diseñada para el almacenamiento de productos farmacéuticos     | 5         | 3-4 Años                 | Bueno                               |
| Estibas(madera)   | 1         | Sin información          | Bueno                               |
| Vitrina para medicamentos de control especial o el                        | 1         |                          |                                     |

|                            |   |                 |       |
|----------------------------|---|-----------------|-------|
| mueble usado para tal fin. |   | 3-4 Años        | Bueno |
| Equipo de cómputo          | 1 | Sin información | Bueno |
| estabilizadores            | 1 | Sin información | Bueno |
| impresoras,                | - | -               | -     |
| Máquinas para reempaque    | - | -               | -     |
| Bolsas plásticas           | - | -               | -     |

La Resolución 1403 de 2007 refiere además que los Servicios Farmacéuticos deben contar con protocolos para la limpieza, desinfección, mantenimiento y calibración de los equipos necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio. A nivel central la ESE Departamental cuenta con protocolos para el mantenimiento y la calibración de los equipos, protocolo para la limpieza y desinfección de estos; cada equipo tiene la hoja de vida respectiva con su cronograma de mantenimiento; es responsabilidad del operador contratado (ingeniero Biomédico) por la E.S.E hacer la calibración de equipos.

Por otra parte, al momento de la visita al Servicio Farmacéutico del municipio de Cumaral se indagó al recurso humano de la farmacia si cuenta con insumos para la desinfección y protección personal; quien refiere que si maneja de forma permanente para su uso alcohol glicerinado, jabón líquido, toallas desechables, tapabocas, pero no cuenta con guantes industriales y no se observa kit de derrames.

En lo que a recursos bibliográficos se refiere, el Servicio Farmacéutico no cuenta con libros farmacología y terapéutica, textos, periódicos, y bases de datos especializados en farmacia que faciliten su gestión. Cuenta con internet; sin embargo, no puede aprovechar eficientemente este recurso debido a la falta de acceso a bases de datos especializadas.

**Tabla 9** Descripción de equipos Servicio Farmacéutico municipio de Cumaral

| Ítem N. | Equipo               | Estado<br>(Bueno/<br>Regular/<br>Malo) | Tiene<br>hoja de<br>vida<br>(SI/NO) | Cronograma<br>mantenimient<br>o preventivo<br>(SI/NO) | Fecha último<br>mantenimient<br>o | Frecuencia<br>de<br>calibración | Fecha de<br>última<br>calibración |
|---------|----------------------|--|-------------------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1       | Nevera               | Buena                                  | No                                  | No  | -                                 | -                               | -                                 |
| 2       | Computador           | Bueno                                  | No                                  | No  | -                                 | -                               | -                                 |
| 3       | Aire acondicionado   | Bueno                                  | No                                  | No  | -                                 | -                               | -                                 |
| 4       | Termómetro           | Bueno                                  | Si                                  | Si  | Julio 2017                        | Cada 6<br>meses                 | Julio 2017                        |
| 5       | Termo higrómetros    | Bueno                                  | Si                                  | Si  | Julio 2017                        | Cada 6<br>meses                 | Julio 2017                        |
| 6       | Termómetro de nevera | Bueno                                  | Si                                  | Si  | Julio 2017                        | Cada 6<br>meses                 | Julio 2017                        |

## **PARTICIPACIÓN EN LOS COMITÉS**

### **COMITÉ DE FARMACIA Y TERAPÉUTICA (CF&T)**

En el centro de atención de Cumaral se encuentra formalmente creado el CF&T; bajo la Resolución N° 287 del 2015, según la E.S.E Departamental los centros de atención deben estar conformado así:

- El director del centro de atención.
- Un enfermero designado por el director.
- Un odontólogo designado por el director.
- El Regente de Farmacia o auxiliar de farmacia
- Un auxiliar de enfermería asignado por el director
- Médico del Servicio Social Obligatorio asignado por el director.

Podrá invitarse a otros profesionales con voz pero sin voto.

El comité de Farmacia y Terapéutica del centro de atención de Cumaral está conformado de la siguiente manera:

- Director /Gerente o delegado.
- Directo del Servicio Farmacéutico
- Coordinador de enfermería
- Representante de especialidad Médica.
- Odontólogo
- Auxiliar de enfermería

El comité se reúne mensualmente siendo el último encuentro realizado el 8 de marzo del 2018, dejando constancia en el Acta N° 2. Se encuentran definidas Las funciones del CF&T:

#### **Políticas sobre medicamentos**

- Definición listado básico, listado de stocks.
- Recomendación de inclusión/exclusión de medicamentos del POS
- Conceptos sobre guías de manejo de tratamiento de patologías más frecuentes.
- Norma de prescripción de medicamentos.
- Normas de dispensación de medicamentos
- Reglamentación sistemas de distribución de medicamentos (stocks de piso, prescripción individual por paciente, etc.)
- Reporte de eventos adversos y reacciones adversas a medicamentos, y gestión de los mismos (farmacovigilancia).

Políticas sobre dispositivos médico-quirúrgicos:

- Definición listado básico, listado de stocks
- Recomendación de inclusión/exclusión del listado de dispositivos Médicos.
- Solicitud de dispositivos médicos
- Normas de distribución de medicamentos
- Reporte de incidentes y eventos adversos asociados a dispositivos médicos, y gestión de los mismos (tecno vigilancia).

En la inspección se evidenció que institución cuenta con un listado básico de medicamentos y dispositivos médicos siendo la fecha de última revisión mayo de 2017, pero esto lo hace a nivel central la Regente de Farmacia encargada de este proceso. No existe evidencia documental del procedimiento para la inclusión y exclusión de medicamentos y dispositivos médicos. Si se han establecido las normas de prescripción, dispensación y administración de medicamentos.

Al momento de la revisión documental no se encontró evidencia de haberse necesitado y citado a un representante de los usuarios para tratar temas que tengan relación directa con los intereses de los mismos.

## **COMITÉ DE INFECCIONES**

La E.S.E DEPARTAMENTAL adopta el comité de infecciones intrahospitalarias y de seguridad del paciente a través de la Resolución N° 065 del 2017 en donde establece que dicho comité estará conformado por:

- Director del centro de atención o quien haga sus veces
- Bacteriólogo designado por el director
- Enfermero designado por el director
- Odontólogo designado por el director
- Auxiliar de enfermería designado por el director
- Médico general designado por el director
- Técnico auxiliar de estadística
- Auxiliar de servicios generales
- Técnico de saneamiento en calidad de invitado

Según lo referido por La Regente de Farmacia del centro de atención del municipio de Cumaral participa en el comité de infecciones de la institución pero no se encontró soportes de la socialización de políticas sobre el uso de antibióticos y otros anti infecciosos, en coordinación con el comité de Farmacia y Terapéutica. De otro lado se logró identificar que la E.S.E Solución Salud cuenta con una guía sobre el uso racional de antibióticos desde el año 2016, documento disponible en la página web de la institución.

De acuerdo a la Resolución 1403 de 2007 establece que el Servicio Farmacéutico debe participar en los Comités de Farmacia y Terapéutica, de Infecciones y Bioética de la Institución. El Regente de Farmacia como representante del SF no es miembro formal del comité.

## **COMITÉ DE COMPRAS Y GESTION INSTITUCIONAL DE COMPRAS**

En la IPS se cuenta con manual de contratación que soporta los procesos de gestión de suministros. Adicionalmente, la E.S.E Departamental constituyó el comité de compras creado bajo la Resolución N° 286 del 2013, que se encuentra conformado por:

- Jefe oficina asesora jurídica
- Subgerente administrativo y financiero
- Subgerente asistencial
- Profesional del área de almacén
- Profesional universitario responsable de la oficina de presupuesto

Las reuniones se realizan cada vez que hay un proceso de menor cuantía.

Dentro de las funciones del comité de compras se encuentra:

- Estudio comparativo de las ofertas en los procesos de invitación a cotizar.
- La recomendación al ordenador del gasto de la propuesta más favorable, en los procesos de invitación a cotizar.
- Emitir concepto favorable o desfavorable en caso de que solo se presente una oferta dentro de los procesos de invitación directa a cotizar e invitación pública.
- Las demás que solicite el ordenador del gasto para la eficiente prestación de los servicios.

Según lo referido a nivel central las actividades del Comité de Compras se encuentran documentadas en actas, existe un plan de compras que integran las necesidades de medicamentos y dispositivos médicos de la entidad.

Cabe resaltar que el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Cumaral no realiza la gestión de proveedores, como tampoco hay participación directa del Tecnólogo en Regencia de Farmacia como Director Técnico del SF o de los Regentes de Farmacia en el diseño del plan de necesidades, ni aportes al plan de compras. Las compras en cuanto a los medicamentos, dispositivos médicos y diferentes insumos para el Servicio Farmacéutico se realiza trimestralmente o a necesidad. Adicionalmente, las Regentes de Farmacia a cargo del Centro de Atención y del nivel central manifestaron que no emiten concepto técnico para la adquisición de productos farmacéuticos.



En la IPS se cuenta con manual de contratación. De acuerdo a la gestión de proveedores a nivel central la E.S.E departamental cuenta con Kardex o registro de proveedores; siendo esta inclusión de proveedores documentada, por otro lado se cuenta con un instrumento para evaluación y seguimiento de proveedores, en donde se determina mediante un estudio de conveniencia y oportunidad, además las compras se realizan siguiendo literalmente la política de compras.

Para la realización de las compras se llevan a cabo los siguientes pasos:

- Inicia con la solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal.
- Estudio de conveniencia y oportunidad proyectado por la Regente de Farmacia a nivel central, suscrito por la gerente asistencial.
- Visto bueno de oficina jurídica, y se radica en compras.
- Se procede inicialmente a realizar estudio de mercadeo, proyectándose los términos de análisis y de condiciones.
- Se realiza las invitaciones a los posibles oferentes que se toman del registro de proveedores.
- Recepciona las propuestas, su apertura las realiza el comité de compras con aval de parte de oficina jurídica, técnica y financiera.
- Termina con la recomendación para su adjudicación.

La no emisión del concepto técnico de quien realice funciones como director técnico del Servicio Farmacéutico va en contravía de lo dispuesto en la Resolución 1403 de 2007 en donde se refiere a la emisión del concepto técnico por parte del Tecnólogo en Regencia de Farmacia donde dice que *“El criterio técnico del director del Servicio Farmacéutico prevalecerá cuando se presenten diferencias de criterios entre el responsable de las compras y el responsable del Servicio Farmacéutico, respecto a la calidad, recepción y almacenamiento, distribución, uso adecuado, devolución al proveedor por fecha próxima de vencimiento, ofrecimiento, aceptación y/o rechazo de donaciones, destrucción o desnaturalización de medicamentos y dispositivos médicos”*.<sup>5</sup>

El objetivo de la emisión y la prevalencia del concepto técnico es proteger a la institución del ingreso de productos alterados o fraudulentos que puedan poner en riesgo la salud de la población usuaria al incrementar los costos en la atención; el concepto recae en los Tecnólogos en Regencia de Farmacia y en los químicos Farmacéuticos debido a que son el talento humano con competencias en el campo farmacéutico, competencias que no tienen otras profesiones del campo de la salud.

## **PROCESOS GENERALES**

Al ser un Servicio Farmacéutico de baja complejidad los centros de atención de la E.S.E Departamental están obligados a la ejecución de los procesos generales y a

la implementación, según la naturaleza de la atención de algunos aspectos relacionados con procesos especiales (farmacovigilancia-Tecnovigilancia) a continuación se describen los hallazgos de la verificación de procesos generales del SF del centro de atención de Cumaral.

## **SELECCIÓN**

La E.S.E Departamental Solución Salud; cuenta con un listado básico de medicamentos y dispositivos médicos la cual se actualiza anualmente con fecha última de revisión de mayo de 2017, siendo la responsable directa de este proceso la Tecnóloga en Regencia de Farmacia Liliana del Pilar Suarez.

Aunque dentro de la Resolución 287 de 2015 se encuentra contemplado que como función del Comité de Farmacia y Terapéutica sea la de recomendar la inclusión o exclusión de medicamentos y Dispositivos Médicos, no se evidenció la respectiva documentación de dicho proceso, ni tampoco de la metodología empleada para la definición de los primeros listados institucionales de medicamentos y/o dispositivos médicos (como por ejemplo revisión de consumos históricos, evaluación del perfil epidemiológico y confrontación de las guías de diagnóstico y tratamiento médico).

Es necesario resaltar que en el proceso de Selección de productos farmacéuticos se requiere de la participación activa tanto del Comité de Farmacia y Terapéutica como del Director Técnico del Servicio Farmacéutico (quien debería obrar como Secretario de éste Comité al ser la selección un proceso de responsabilidad del SF). De acuerdo a la normatividad en cuanto al desarrollo de selección de medicamentos y dispositivos médicos, dicho proceso se adelantará básicamente mediante la definición de políticas institucionales, la determinación del consumo histórico y la decisión de selección. Además la entidad debe contar con criterios, técnicos y métodos que permitan continuamente controlar, evaluar y gestionar el proceso de selección de medicamentos y dispositivos médicos, de conformidad con la normatividad vigente.

## **ADQUISICIÓN**

El Servicio Farmacéutico del centro de atención de Cumaral no participa en la compra de medicamentos, ni se evidenció la existencia de un plan de necesidades de insumos propuesto por el SF establecido en la norma: *“El Servicio Farmacéutico o el establecimiento farmacéutico determinará la cantidad de medicamentos y dispositivos médicos que requiere para cierto período, teniendo en cuenta: el perfil epidemiológico de la institución, la población usuaria y/o consumo histórico, comparado con la definición de necesidades determinadas por los servicios y la oferta de servicios y el presupuesto disponible”*<sup>5</sup>. Y además la programación de necesidades debe cumplir los siguientes pasos:

- Definir período de análisis y de proyección de necesidades.

- Cuantificar las necesidades de medicamentos y dispositivos médicos y priorizarlas por nivel de uso en cada servicio.
- Confrontar dichos cálculos con los consumos históricos.
- Analizar las causas que incidieron en la modificación notable de los consumos.
- Ajustar las cantidades definidas por los servicios y programar las cantidades a adquirir, teniendo en cuenta los indicadores de punto de reposición, consumos promedios, niveles mínimos y tiempo de reposición.
- Definir prioridades, de acuerdo con el presupuesto disponible y al peso económico de cada medicamento dentro del total (Clasificación ABC/VEN de los medicamentos) o cualquier otro método idóneo para tal fin.
- Definir programas de entregas o momentos proyectados de compra de acuerdo con la modalidad de adquisición, las necesidades y el flujo de caja.
- Definir programas de entregas o momentos proyectados de compra de acuerdo con la modalidad de adquisición, las necesidades y el flujo de caja de la institución. La programación de necesidades será evaluada permanentemente y aprobada por el Comité de Compras.

Adicionalmente el SF NO tiene participación en la compra de medicamentos y por ende no realiza pedidos a los proveedores pues esta actividad se realiza directamente a nivel central de la E.S.E Departamental. Igualmente la Regente de Farmacia del centro de atención de cumaral NO emite conceptos técnicos para la compra de la totalidad de medicamentos y dispositivos médicos ya que se solicita el listado a nivel central y por consiguiente no hay evidencia documentada del concepto técnico.

Dentro de las estrategias implementadas para el seguimiento de los pedidos que realiza el Servicio Farmacéutico; se implementa el registro en el formato FR-15 en la cual hacen sus respectivos inventarios de conteo por servicio y la recepción de los medicamentos y dispositivos médicos.

Por otra parte de acuerdo a la información obtenida no existe directorio o registro de proveedores al alcance del Servicio Farmacéutico, ya que son manejados a nivel central al igual que la cotizaciones y órdenes de compra; los ciclo de compras están definidas y se hace con periodicidad trimestral; no se evidenciaron políticas documentadas para devoluciones, canjes, medicamentos y dispositivos médicos.

La emisión del concepto técnico por parte del Director Técnico es una acción inalienable y con prevalencia frente al concepto que emita el responsable de compras o el ordenador del gasto que es requisito indispensable para salvaguardar a la E.S.E Departamental, la adquisición de productos farmacéuticos que no cumplan con las mínimas normas de calidad, por tanto, la ausencia del

concepto técnico bajo estas circunstancias en la E.S.E es una debilidad que debe ser superada en el corto plazo.

## **RECEPCIÓN**

Dentro del proceso de recepción de medicamentos y dispositivos médicos el SF hace la inspección técnica-administrativa a la totalidad de los productos farmacéuticos que ingresan a la institución excepto las vacunas en su área específica, dicho lo anterior es el Regente de Farmacia encargado del SF quien realiza la recepción de los producto farmacéuticos, registrando la actividad en un formato con la siguiente información:

- Nombre genérico del producto
- Concentración
- Forma farmacéutica
- Cantidad recibida
- Número de lote
- Fecha de vencimiento
- Laboratorio
- Cantidad analizada

Cuando se encuentran hallazgos de no conformidad durante la recepción de los medicamentos y dispositivos médicos se toman las siguientes acciones:

- Envió de correo reportando la novedad.
- Se informa a la Regente de Farmacia del nivel central.
- Se deja evidencia con fotos y actas (medicamentos vencidos o deteriorados).
- Apoyo de testigos (directora, coordinadora del centro de atención)

Por otra parte no existen normas escritas para la recepción de donaciones de medicamentos y dispositivos médicos.

Mediante la observación a las diferentes áreas del SF y el área asistencial se identificaron productos que no cumplen con parámetros establecidos en la inspección técnica dentro de las cuales se evidenciaron medicamentos próximos a vencer.

*La norma establece que “Se procederá a realizar una inspección de los medicamentos y dispositivos médicos para verificar la cantidad de unidades, el número de lote, fechas de vencimiento, registro sanitario, laboratorio fabricante, condiciones de almacenamiento durante el transporte, manipulación, embalaje, material de empaque y envase y las condiciones administrativas y técnicas establecidas en la negociación. Se comunicará a las autoridades sanitarias*

*competentes, de acuerdo con la legislación vigente, cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad en la diligencia de recibo”<sup>5</sup>*. De acuerdo a la información obtenida en la visita al SF se logra evidenciar que no se está cumpliendo con todos los parámetros para evaluar la recepción técnica; es necesario que el proceso de revisión de los soportes administrativos y más aún la inspección técnica se ejecuten de manera estricta, ya que son la garantía para prevenir el ingreso a la institución de productos alterados y fraudulentos.

## **ALMACENAMIENTO**

En el Manual de procesos y procedimientos disponible en el SF del centro de atención de Cumaral se describen políticas y procedimientos sobre el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

El centro de atención de Cumaral cuenta con diferentes áreas para el almacenamiento de medicamentos entre ellas:

- Urgencias
- Sala de partos
- Farmacia
- Ambulancia
- Carro de paro.

Para el área de almacenamiento del SF se identificó que se encuentra lejos de zonas de contaminación y que además cuenta con un procedimiento que evite la contaminación accidental (fumar, comer, beber o masticar chicle) como también el mantener plantas, alimentos, bebidas o medicamentos personales en las áreas de elaboración, y almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos. El área no permite la fácil circulación de personal y objetos, no cuenta con sistemas de seguridad (no hay puertas de seguridad ni chapas en buen estado), hay ventanas selladas, y las vitrinas de Medicamentos de control especial están bajo llave en su respectiva vitrina.

Conforme a lo estipulado en la Resolución 1403 de 2007, todas las áreas de almacenamiento del Servicio Farmacéutico deben estar alejadas de sitios de contaminación, facilitar la circulación de personas y objetos, los pisos deben ser de material impermeable, resistente, uniforme y con sistema de drenaje que permita la fácil limpieza y sanitización, no obstante en el momento de la verificación no se identifica el sistema de drenaje, en cuanto a las paredes y techos del S.F no son impermeables por ende presentan humedad poniendo en riesgo el almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos, la temperatura y humedad se encuentran monitoreadas.

Se observó que los productos farmacéuticos ubicados en los diferentes servicios de la IPS no están almacenados bajo condiciones de seguridad pues siempre están con las puertas abiertas al igual que en urgencias el stock siempre permanece con acceso libre a cualquier persona. El Servicio Farmacéutico no tiene en lugar visible aviso de acceso restringido al área. Además, se observó que no en todos los lugares donde están almacenados los medicamentos y dispositivos médicos se lleva un registro de la toma diaria de temperatura y humedad.

Para el almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos se tienen en cuenta las especificaciones establecidas por el fabricante cuentan con área de almacenamiento exclusiva para medicamentos, Reactivos, Dispositivos médicos y Soluciones desinfectantes e índice de localización de los medicamentos y dispositivos médicos teniendo un orden alfabético del nombre genérico.

Los productos almacenados en el SF y en otros servicios no reciben luz solar directa; existe un área de refrigeración exclusiva para almacenamiento de medicamentos y dispositivos; sin embargo la nevera convencional no es apta para su almacenamiento.

En cuanto a los medicamentos estos se encuentran en empaque original debidamente reempacados o rotulados. El Servicio Farmacéutico y el almacén distribuyen dispositivos médico-quirúrgicos

En el control de la cadena de frío de los medicamentos al momento de hacer la recepción técnica se evidencio que no se cuenta con instrumentos para tomar la temperatura cuando estos llegan al SF, sin embargo estos tienen prioridad en la recepción y se ubican prontamente en la nevera son trasladados en cavas de icopor con pilas congeladas a los diferentes servicios. Con relación a las vacunas estas son trasladadas desde la ciudad de Villavicencio mediante cavas con pilas congeladas a las cuales les toman la Temperatura 30 minutos antes del transporte, la toma de dicha Temperatura a la cava no está documentada, cuando ingresan las vacunas al centro de atención, son almacenados en el frigo y este solo es abierto dos veces en el día, en caso de contingencia la institución cuenta con planta eléctrica y llevan al día los registros de Temperatura.

Dentro del centro de atención de Cumaral existe un plan de contingencia en caso de pérdida de la cadena de frío por falta de energía eléctrica, lo realizan guardando los medicamentos dentro de una cava y seguidamente encendiendo la planta eléctrica.

Por su parte los medicamentos de control especial se conservan almacenados bajo llave. No existe cronograma de limpieza y desinfección, tampoco el SF cuenta con elementos de limpieza y desinfección específicos para esta área, no hay registro de la ejecución de jornadas de limpieza. El personal del aseo cuenta con

los elementos definidos para cada área. Finalmente la entidad cuenta con un plan para el control de roedores.

Referente a los gases medicinales se lleva a cabo un procedimiento en donde se reciben el pedido con Boucher, se le hace su respectiva recepción técnica y se envía información a la sede central de la E.S.E; el almacenamiento de estos no cumplen con las condiciones para dicho proceso.

## **CONTROL DE INVENTARIOS**

En el centro de atención de Cumaral la rotación de inventarios se realiza teniendo en cuenta el sistema FEFO; se cuenta con un procedimiento escrito para dar de baja a los medicamentos vencidos y estos son llevados a cabo por el SF, siendo diligenciados en el acta donde se llevan estadísticamente el costo de bajas de estos medicamentos.

Dentro de la gestión que realiza el SF para el control de los medicamentos y dispositivos médicos con fecha próxima a vencer se hace la respectiva semaforización de estos y se informa a los médicos para hacer su pronta rotación.

En el SF del centro de atención del municipio de Cumaral se lleva a cabo control de inventario mensual, esta actualizado pero no sistematizado ya que es manejado por el programa Excel; con fecha última de realización de inventario 5 marzo de 2018; se identificaron al momento de la visita en el SF se tenían medicamentos vencidos y próximos a vencer menor a un mes.

Según la resolución 1403 de 2007 *“El Servicio Farmacéutico o establecimiento farmacéutico contará con criterios, procedimientos y recursos que permitan verificar continuamente la fecha de vencimiento de los medicamentos y dispositivos médicos, para que sean distribuidos o dispensados dentro de la fecha”<sup>5</sup> de vigencia* en base a esto se pudo evidenciar que en el SF se encontraron medicamentos vencidos. Uno de los insumos esenciales para lograr el control eficiente de los inventarios es el sistema de información. En el caso del centro de atención se evidencian falencias que han llevado al mantenimiento de la información paralela en Excel que les significa más confiabilidad a la Regente de Farmacia, pese al aumento de las actividades a desarrollar; aun así, existe el riesgo de brindar información no confiable a nivel central que lleva a la adquisición de medicamentos no necesarios o por el contrario, al desabastecimiento de productos farmacéuticos.

## **PRESCRIPCIÓN**

En cuanto a la inducción del personal de salud habilitado para prescribir medicamentos no se les socializan las normas de prescripción de medicamentos

de la institución. El centro de atención maneja orden médica sistematizada que cuenta con:

- Nombre del Hospital,
- Nombre del prescriptor,
- Dirección, Teléfono,
- E-mail, Lugar y fecha,
- Número de HC,
- Nombre del Paciente,
- ID de Usuario,
- Nombre del Medicamento en DCI,
- Concentración y forma farmacéutica,
- Vía de administración:
- Dosis y frecuencia de Administración:
- Duración del tratamiento,
- Diagnóstico,
- Cantidades de unidades farmacéutica, unidades en letras
- Otras indicaciones,
- Vigencia de la prescripción,
- Del prescriptor: Nombre Firma, Número de registro profesional

En el SF de Cumaral se encuentra formalizado el procedimiento de prescripción por escrito en el manual de procesos, realizando la prescripción en promedio de cinco (5) por formula médica.

La E.S.E Departamental Solución Salud cuenta con un documento para el uso de antibióticos en el cual se encuentran descritas las normas para la prescripción de los antibióticos, no se evidencia para digitalicos.

No hay evidencia del seguimiento al cumplimiento de las normas de prescripción, además no se ha evaluado la adherencia al listado básico de la institución.

El número promedio de medicamentos por fórmula es de 5, el número máximo de días de prescripción a pacientes hospitalizados es de 24 horas, ambulatorios de 1 semana y crónicos de un mes.

En el centro de atención de Cumaral existen guías de tratamiento para enfermedades como sika, dengue, malaria y estas han sido socializadas al prescriptor.

De acuerdo al Decreto 780/2016 en donde refiere que la prescripción médica debe de contener como mínimo ciertos requisitos, se pudo evidenciar que en el centro de atención la prescripción médica computarizada no cumple con la totalidad de requisitos establecidos en la norma; trayendo como consecuencia



errores en la prescripción o en la dispensación en el momento de interpretar la orden médica; con esto la generación de eventos adversos que ponen en riesgo la vida de los usuarios.

## **DISPENSACIÓN INFORMADA**

Según lo referido por la Regente de Farmacia del centro de atención de Cumaral mensualmente se alcanzan a dispensar 108 formulas en donde se tiene como primordial contar con suficiente tiempo para verificar las características y contenido de las prescripciones, se confrontan el medicamento prescrito con el dispensado; es allí donde observa, se leen detenidamente las prescripciones médicas para identificar los posibles errores en la prescripción y si se encuentra algún error se avisa al médico y por ende se detiene el proceso de la dispensación de estas prescripciones.

Dentro del proceso para la dosificación de los medicamentos es la Regente de Farmacia quien hace los cálculos con el objetivo de dispensar, pero no existe quien haga la revisión de estos cálculos para saber si quedaron exactos o no.

Durante la dispensación la Regente de Farmacia se demora un tiempo aproximado en hacer la entrega de medicamentos al paciente es de 5- 20 minutos por fórmula y es la única Regente de Farmacia que realiza actividades de dispensación durante la jornada, teniendo en cuenta que el dispensador factura y su tiempo promedio de facturación por fórmula es de 10 minutos aproximados.

El SF atiende un número promedio de pacientes 4-5 por día y se le brinda información al paciente al momento de la dispensación; dentro de las cuales se tiene las siguientes recomendaciones:

- Condiciones de almacenamiento
- Cómo reconstituirlos
- Cómo medir la dosis
- Cuidados en la administración
- Interacciones con otros medicamentos
- Advertencias sobre efectos adversos
- Contraindicaciones
- Importancia de la adherencia al tratamiento

Cabe señalar que el personal del SF no brinda asesoría sobre el uso adecuado de medicamentos de venta libre y la información al paciente en la dispensación se realiza en Servicio Farmacéutico del centro de atención de Cumaral; por ende no existe evidencia de la evaluación de la calidad de la dispensación.

De acuerdo a Resolución 1403 de 2007 en el Capítulo II artículo 5 donde se refiere al proceso de dispensación de medicamentos por parte de SF, se debe recalcar que la Regente de Farmacia evalúa todos los requisitos que se deben tener en cuenta para dicho proceso, en dado caso que se evidencie algún error en la dispensación del medicamento se hace la detención del proceso, seguidamente se hace la devolución de la formula médica para realizar el ajuste necesario.

## **PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

De acuerdo a las actividades de promoción y prevención en el Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Cumaral se llevan a cabo las siguientes:

- La correcta recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.
- La confirmación del contenido de la prescripción, en caso de dudas.

De acuerdo a la normatividad vigente en el Servicio Farmacéutico se debe llevar acabo las actividades de promoción y prevención a los afiliados de los regímenes contributivo y subsidiado en donde estos podrán ser de tipo individual, familiar y grupal; por lo anterior en el SF de Cumaral se logró evidenciar que NO se está llevando a cabo este proceso, actividad importante en donde se divulga la información, capacitación y educación sobre medicamentos y/o dispositivos médicos en relación con las principales características, condiciones de almacenamiento, uso adecuado y fomentando estilo de vida saludable mejorando así las condiciones de salud de los usuarios.

## **DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS**

El SF del centro de atención de Cumaral es la que provee medicamentos a las Unidades de:

- Urgencias
- Odontología
- Radiología
- Laboratorio
- ambulancias

Estos stocks se encuentran normalizados por el Comité de Farmacia y Terapéutica de la institución; manejan un sistema de distribución de medicamentos Individualizada y por Stock.

Al momento de la visita no se encontraron disponibles los listados de los stoks manejados en el centro de atención.

Es el Servicio Farmacéutico quien audita los stocks el día lunes; cabe resaltar que no existe acta de registro de cada auditoría del stock, pero se tienen en cuenta algunos aspectos entre ellos:

- Fecha de vencimiento
- Integridad del medicamento

Existen falencias en las normas de almacenamientos de los stocks ya que no son claras ni visibles debido a que no tienen todos los instrumentos para llevar a cabo este proceso.

En el Servicio Farmacéutico la fórmula medica se observa a través del software de la institución o cuando no hay sistema se recibe una orden en papel original, la prescripción por paciente se realiza para un periodo de 24 horas.

Se manejan horarios para la ronda médica diaria a las 7:00 de la mañana, para la entrega de medicamentos en el SF se maneja el mismo horario de atención al público que va comprendido de lunes a viernes (7:30am- 12:00 pm y 2 pm-6 pm), verificando lo dispensado con lo facturado.

Por otra parte se dispone de medicamentos en los puestos de enfermería dejados en los cajetines asignados a cada paciente para máximo 24 horas y los directos responsables son los auxiliares de turno.

En cuanto a las devoluciones de medicamentos por los pacientes se hace este proceso sin horario definido, existe un formato para devolución por pacientes que se registren las causas de la misma pero no es diligenciado por el personal de turno.

En los servicios de hospitalización se realizan a diario auditorías periódicas verificando que no se estén almacenando productos innecesarios o inadecuadamente pero no se encuentra documentado este proceso.

## **CONTINGENCIA EN DISTRIBUCION**

En el SF se utilizan estrategias para solicitud de medicamentos cuando este no está en funcionamiento, cuentan con una lonchera para medicamentos para el fin de semana y si hay desabastecimiento se llama a la Regente de Farmacia para que haga su respectiva entrega. El SF cuenta con procedimientos para afrontar situaciones de afluencia masiva de pacientes o situaciones de catástrofe se cuenta con un auxiliar de enfermería (María Guevara) que es la encargada de dar apoyo en la farmacia en caso de alguna eventualidad.

En el modelo de gestión del Servicio Farmacéutico (Resolución 1403/2007) se establece que *“el Servicio Farmacéutico deberá determinar el sistema o los sistemas de distribución intra-hospitalaria de medicamentos y dispositivos médicos que deban implementarse en la Institución Prestadora de Servicios de Salud, para garantizar la oportunidad, seguridad, eficiencia y calidad de los medicamentos y dispositivos médicos que deban suministrarse a los pacientes.”*<sup>5</sup> basados en esto se deben de crear elementos donde se garantice la entrega oportuna de medicamentos y dispositivos médicos que son distribuidos en la institución velando por la prevención de los errores de medicación.

## **ACONDICIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS/DILUCIONES**

El SF es el encargado de hacer la entrega de los medicamentos en dosis múltiples a los diferentes servicios del centro de atención de Cumaral; cabe resaltar que en el SF no hay procesos de reempaque ni reenvase de medicamentos.

## **DISTRIBUCIÓN DE GASES MEDICINALES**

En las actividades relacionadas al almacenamiento y distribución de los dispositivos (cilindros) donde se almacenan los gases medicinales en el centro de atención de Cumaral, se realiza control de fechas de vencimiento cada 15 días; garantizando el reabastecimiento de cilindros cuando hay disponibilidad de rutas por parte del proveedor de forma semanal.

Los recipientes (cilindros) 6 son de propiedad del centro de atención de Cumaral, mientras que 7 unidades están disponibles en calidad de préstamo por parte del proveedor.

## **MANEJO DE DESECHOS**

Para la disposición final de desechos el SF cuenta con un procedimiento para la disposición final de los productos farmacéuticos observados en el manual de procesos y procedimientos y el plan de gestión de residuos hospitalarios de la E.S.E departamental, contemplados en la Resolución 1164 de 2012 y Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo territorial; no se cuenta con disponibilidad permanente de basureros rotulados, bolsas, rótulos, señalización, material de protección, mascarillas, guantes, para manejo de residuos hospitalarios en el Servicio Farmacéutico. Por otro lado, el SF no mantiene envases o empaques vacíos, ni realiza devolución de productos vencidos al proveedor.

La E.S.E Departamental tiene contrato vigente con la empresa IMEC quien es el responsable de la destrucción o desnaturalización de los medicamentos y

dispositivos médico-quirúrgicos dados de baja o parcialmente consumidos en el centro de atención de Cumaral y se hace de forma semanal (lunes).

El procedimiento que realizan los servicios asistenciales de la IPS para la disposición final de medicamentos y dispositivos médicos se procede a desechar el medicamento en contenedores, almacenar en envases rotulados y se entregan al IMEC.

No se cuenta con un procedimiento para el manejo de derrames de medicamentos, el centro de atención de Cumaral cuenta con un Plan de gestión de residuos hospitalarios articulado con el Servicio Farmacéutico.

Por otra parte el Servicio Farmacéutico no brinda la información a los usuarios sobre la disposición final de medicamentos en el hogar y de los riesgos que pueden ocasionar para la salud y el medio ambiente.

Según del decreto 780/2016 *“la destrucción consiste en la inutilización de un producto o artículo. La desnaturalización consiste en la aplicación de medios físicos, químicos o biológicos, tendientes a modificar la forma, las propiedades de un producto o artículo. Se llevará a cabo con el objeto de evitar que se afecte la salud de la comunidad”*. En síntesis se observó que la E.S.E Solución Salud cuenta con un plan de manejo integral de residuos, limpieza y desinfección hospitalaria, con las cuales busca garantizar el adecuado manejo y gestión de los residuos resultantes de la prestación del servicio.

## **DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El Servicio Farmacéutico del centro de atención del municipio de Cumaral no tiene al alcance de la comunidad el acceso a la información con respecto a: Misión, visión, objetivos y funciones del Servicio Farmacéutico, además dentro de su estructura no se logra identificar la organización, dirección y ubicación del Servicio Farmacéutico.

Por otra parte la institución cuenta con mecanismos de formulación de quejas, reclamos y sugerencias, El Servicio Farmacéutico cuenta con estadísticas sobre eventos adversos a medicamentos detectados en la institución siendo reportados al sistema nacional de farmacovigilancia.

## **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

El Sistema de Gestión de procedimientos y servicios del Servicio Farmacéutico se encuentra formalmente establecido por escrito, documentado; se consultó la percepción de algunos miembros del equipo de salud identificando que el personal médico considera como principal inconveniente falta de medicamentos para la atención de urgencias, antibióticos, relajante musculares, nebulizadores, tiras de glucometría, dispositivos médicos; por otra parte manifestaron no conocer el

listado de medicamentos de la institución. De la misma manera el personal de enfermería, manifestó que en el primer trimestre del año hay desabastecimiento de insumos y consideran que la prestación del servicio se debería realizar para 24 horas.

## **SEGURIDAD AL PACIENTE**

El talento humano del Servicio Farmacéutico conoce los derechos y deberes de los pacientes y los tiene en cuenta para la atención de los mismos. Las siguientes son las acciones de atención segura del SF del centro de atención del municipio de Cumaral.

El Servicio Farmacéutico tiene participación activa en el control de antibióticos y aplica la política de uso racional de antibióticos, cuentan con suministro permanente de los elementos para aseo y desinfección personal para el recurso humano que manipulan los medicamentos.

En el SF, stock de piso, estaciones de enfermería se cuenta con medidas preventivas para evitar errores por manipulación de medicamentos de aspecto o nombre similar (LASA) siendo estos separados, rotulados; también se capacitan al personal médico y enfermeras para su respectivo reconocimiento.

El Servicio Farmacéutico realiza revisión de las órdenes médicas antes de la entrega de medicamentos gestionando la dispensación y administración de medicamentos que no son motivo de la actual atención.

Al paciente egresado de urgencias/hospitalización con plan de tratamiento en casa se le informa por escrito en la orden médica sobre las condiciones de uso y precauciones que deben tener en cuenta sobre la administración de medicamentos esta información es brindada por el médico prescriptor y el Servicio Farmacéutico, como también se le garantiza al usuario cuando es remitido y cuando es contra remitido tenga continuidad en su tratamiento farmacológico.

Dentro del Servicio Farmacéutico no se encontró documentado problemas relacionados con errores de dispensación de medicamentos ni con la distribución de medicamentos y dispositivos médicos.

En el área de seguridad del paciente de la institución la encargada de esta área Diana Céspedes brinda información respecto a las políticas de seguridad y a las notificaciones que se generen por la prestación del servicio.

El Servicio Farmacéutico realiza actividades de forma periódica o permanente para ejecutar acciones de “contingencia” dando cumplimiento a las funciones de su servicio.

En el caso de que se reportara un error cometido por parte del personal del SF a la entidad, el Regente de Farmacia refiere que estos evaluarán la situación y tomará acciones para evitar nuevos errores, pero a su vez afectarán su evaluación de desempeño, también argumenta que las sugerencias dadas para mejorar la prestación del Servicio Farmacéutico no son tenidas en cuenta por el nivel directivo; como tampoco las observaciones que se realiza al personal asistencial alusivas a la prestación del Servicio Farmacéutico (médico, enfermera) no son tenidas en cuenta por ellos. Por otra el Servicio Farmacéutico realiza el seguimiento de la terapia de los pacientes hospitalizados y el personal de enfermería considera que para la administración de medicamentos cuenta con los elementos, protocolos y disponibilidad de tiempo adecuados para cumplir con la preparación siguiendo la técnica aséptica.

En la entrevista realizada a los usuarios de la institución, refieren que al momento del egreso reciben información sobre el uso de los medicamentos que les prescriben para la casa y que dentro de esta información brindada abarca la dosificación, hora de cada toma, interacción con alimentos y su adecuado almacenamiento.

## **2.2 MATRIZ DOFA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE RESTREPO Y CUMARAL**

| <b>DEBILIDADES</b>   | <b>OPORTUNIDADES</b>   |
|--|--|
| Desconocimiento por parte de las directivas de la E.S.E del alcance de las acciones bajo la responsabilidad de la Dirección Técnica del Servicio Farmacéutico según norma (creación cargo director técnico, emisión de concepto técnico, modalidad contratación recurso humano). | Fortalecimiento del equipo multidisciplinario de salud según MIAS, que incluya acciones promotoras del uso adecuado de medicamentos. |
| Demanda insatisfecha de productos farmacéuticos, especialmente durante el primer trimestre del año.  | Fortalecimiento del portafolio de servicios, que incluya la prestación del Servicio Farmacéutico.                                    |
| Falta de coherencia en la asignación   | Posibilidad de trabajo en redes de   |

|   |   |
|---|---|
| de las funciones asignadas al Talento humano de los Servicios Farmacéuticos en los Centros de atención y en el nivel central. | Servicios Farmacéuticos para el fortalecimiento de los comités técnico-científicos y de los comités de farmacia y terapéutica de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. |
| Infraestructura física no cumple con todos los aspectos requeridos en la normatividad vigente.                                | Alianzas estratégicas con la Academia   |
| Dotación propia del Servicio Farmacéutico incompleta y algunas en mal estado, recursos bibliográficos inexistentes.           |   |
| Sistema de información para el manejo de inventarios ineficiente.   |   |
| Ejecución parcial de los procesos del SF con riesgo de eventos adversos y aumento costos en salud.                            |   |
| Falta de cursos de actualización y capacitación por parte de la empresa al personal de los Servicios Farmacéuticos.           |   |
| Comunicación no asertiva entre las diferentes áreas de la institución.  |   |
| Funcionalidad del Comité de Farmacia y Terapéutica  |   |
| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>AMENAZAS</b>   |
| Seguimiento a los medicamentos y dispositivos médicos diariamente en  | Droguerías que pueden convertirse en Servicios Farmacéuticos  |



|  |   |
|--|---|
| formato FR-15  | independientes.   |
| Talento humano comprometido con la institución   | Desabastecimiento de algunos medicamentos y/o dispositivos médicos  |
| Implementación de política de seguridad del paciente   | Distribución de medicamentos y dispositivos médicos fraudulentos y/o alterados en el territorio nacional. |
| Guía de manejo adecuado de antibióticos  |   |
| Sistema de Gestión de Residuos Hospitalarios   |   |
| Acompañamiento de Regente de Farmacia a nivel central que facilita el desarrollo de los procesos.                                |   |
| Inclusión del Servicio Farmacéutico en el plan de acción priorizando las necesidades del servicio en aras de la mejora continua. |   |

## CONCLUSIONES

Se realizó revisión bibliográfica sobre las políticas, normas y estándares de buenas prácticas que se relacionan con la prestación del Servicio Farmacéutico.

Se consiguió diseñar un instrumento para la recolección de información alusiva a organización, infraestructura, recurso humano, dotación, procesos generales y especiales de los Servicios Farmacéuticos de los municipios de Restrepo y Cumaral adscritos a la E.S.E Departamental del Meta Solución Salud.

Los Servicios Farmacéuticos de los Centros de Atención de los municipios de Restrepo y Cumaral cumplen **parcialmente** los parámetros técnico administrativos contemplados en el Modelo de Gestión exigido por la Resolución 1403 de 2007, el Decreto Único en Salud, la Resolución 1478 de 2006, la Resolución 2003 de 2014, las directrices de uso seguro de medicamentos contempladas en la Política de Seguridad del Paciente y el Modelo Integral de atención en Salud.

Se logró el fortalecimiento de las habilidades y conocimientos como Tecnólogos en Regencia de Farmacia sobre los procesos generales y especiales que se desarrollan en servicios farmacéuticos de bajo nivel de complejidad.

## RECOMENDACIONES

Una vez identificadas las debilidades que presentan los Servicios Farmacéuticos de los municipios de Restrepo y Cumaral adscritos a la E.S.E Departamental del meta Solución Salud, se sugiere muy respetuosamente se consideren las siguientes sugerencias:

- Replantear la modalidad de contratación del Recurso humano, el reconocimiento formal de la Dirección Técnica de los Servicios Farmacéutico y la asignación de funciones al talento humano.
- Una vez aclarada la asignación de funciones y la designación formal de los Directores Técnicos de los Servicios Farmacéuticos, propiciar a la mayor brevedad el cumplimiento de la emisión de los conceptos técnicos de la Dirección así como el reconocimiento de lo estipulado en el numeral 2.3.3. del capítulo II (Procedimientos para los procesos generales) que indica: ***“el criterio técnico del director del Servicio Farmacéutico prevalecerá cuando se presenten diferencias de criterios entre el responsable de las compras y el responsable del Servicio Farmacéutico, respecto a la calidad, recepción y almacenamiento, distribución, uso adecuado, devolución al proveedor por fecha próxima de vencimiento, ofrecimiento, aceptación y/o rechazo de donaciones, destrucción o desnaturalización de medicamentos y dispositivos médicos”***
- Fortalecer el Comité de Farmacia y Terapéutica tanto del nivel local, como del nivel central. Para ello podrían solicitar apoyo técnico del programa Tecnología en Regencia de Farmacia de la Universidad de los Llanos, o evaluar la posibilidad de contratar un Químico Farmacéutico con experiencia en Farmacia Hospitalaria que asesore el re direccionamiento del Comité.
- Actualizar el manual de procesos y procedimientos de los Servicios Farmacéuticos de la ESE Departamental, considerando las posibles diferencias entre cada servicio y los hallazgos identificados en el diagnóstico.
- Establecer un plan de mejoramiento y/o mantenimiento de infraestructura de los Servicios Farmacéuticos.
- Implementación de estrategias para mejorar la asertividad en la comunicación entre el nivel central y los centros de atención; no solamente documentando las actividades ejecutadas, sino también socializando las

funciones tanto del SF como del talento humano del servicio al recurso humano de la E.S.E.

- Establecer un plan de choque para solventar las falencias de los sistemas de información (mejora de la parametrización de la orden médica y manejo de inventarios en tiempo real).
- Para ampliar el panorama del diagnóstico de la organización y funcionamiento de los demás Servicios Farmacéuticos de los municipios adscritos a la E.S.E Departamental Solución Salud, se recomienda la continuación de pasantías con estudiantes de la Universidad de los Llanos que permitan articular los esfuerzos en aras de la identificación de posibles debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que conlleven a la afectación tanto positiva como negativa de la prestación del servicio. Además dichas pasantías permiten el fortalecimiento de los conocimientos adquiridos en la academia, la mejora de las habilidades y destrezas en la ejecución de las actividades propias del Tecnólogo en Regencia de Farmacia, afianzando así el perfil crítico e investigativo propio de los estudiantes del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia de la Universidad de los Llanos.
- Retomar la iniciativa de la ESE Departamental sobre la capacitación en modalidad virtual del talento humano de los Servicios farmacéuticos adscritos a la ESE en temas específicos del campo farmacéutico.

## **AGRADECIMIENTOS**

Escribimos este apartado de agradecimientos para finalizar nuestro trabajo de grado. Ha sido un período de aprendizaje, tanto profesional como a nivel personal.

Primero que todo, nos gustaría agradecer al Dr. Luis Ignacio Betancourt Gerente de la E.S.E Solución Salud, a las Doctoras Nancy Ortiz Rondón, María Victoria Vargas, a las Regente de Farmacia Liliana Suarez, Leidy Agudelo, Diana Rocio Díaz y a todas aquellas persona que si bien no alcanzamos a mencionar no significa que sean menos importantes y que una u otra forma hicieron posible la realización de la pasantía para el Diagnostico organizacional y funcional de los Servicios Farmacéuticos de los Centros de atención de los municipios de Restrepo y Cumaral adscritos a las E.S.E Departamental.

## BIBLIOGRAFIA

- 1) Corte Constitucional (COL.) Constitución Política de Colombia. Bogotá (DC): La Corte; 2015.
- 2) Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Ley 100/ 1993 de diciembre 23. Diario oficial N°41148.(1993).
- 3) Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Ley Estatutaria 1751/2015 de febrero 16. Diario oficial N° 49427. (2015).
- 4) Consejo Nacional de Política Económica y Social. Política Farmacéutica Nacional. Versión aprobada. Bogotá (DC): Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Ministerio de Relaciones Exteriores, Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación –COLCIENCIAS, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA, Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA (COL); 2012. Ago. Documento CONPES 155.
- 5) Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones. Resolución 1403/2007 de mayo 14. Diario oficial N° 46639, (2007).
- 6) Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de Habilitación de Servicios de Salud. Resolución 2003/2014 de mayo 28. Diario oficial N° 49167, (2014).
- 7) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Decreto 0780/2016 de mayo 06. Diario oficial N°49865 (2016).