

# **Diagnóstico de la organización y funcionamiento de dos Servicios Farmacéuticos adscritos a una Empresa Social del Estado de la región de la Orinoquia**

## **Diagnosis of the organization and functioning of two Hospitals and ambulatory Pharmacies assigned to a Social Company of the State of the region of the Orinoquia**

**Lina Lizbeth Romero Agudelo<sup>1</sup>, Jenny Patricia Velásquez Gutiérrez<sup>2</sup>,**

### **RESUMEN**

El objetivo principal de la realización de la pasantía es fortalecer las habilidades y conocimientos como Tecnólogos en Regencia de Farmacia sobre los procesos que se desarrollan en Servicios Farmacéuticos de bajo nivel de complejidad; a través del diseño y aplicación de un cuestionario estructurado alusivo a la organización y funcionamiento del Servicio Farmacéutico relacionado con el manejo de medicamentos y dispositivos médicos en dos centros de atención adscritos a una Empresa Social del Estado (E.S.E), para determinar las condiciones de adherencia con respecto a la normatividad y 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. Los resultados arrojan incumplimiento de los requerimientos mínimos para habilitación de los servicios farmacéuticos. Con la pasantía se puede concluir que los dos Servicios Farmacéuticos adscritos a la E.S.E

presentan falencias en cuanto a la infraestructura del servicio, locación, recurso humano, dotación, entre otros aspectos, además de la necesidad de implementar un plan de mejora en pro de la consecución del cumplimiento de los estándares de habilitación en miras de lograr en un futuro no muy lejano la acreditación de los Servicios Farmacéuticos.

### **Palabras claves**

Farmacia, servicio de farmacia en hospital.

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)

2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

## **Diagnosis of the organization and functioning of two Hospitals and ambulatory Pharmacies assigned to a Social Company of the State of the region of the Orinoquia**

### **SUMMARY**

The main objective of the completion of the internship is to strengthen the skills and technical knowledge in Regency of Pharmacy on the processes that are developed in Pharmaceutical Services of low level of complexity; through the design and application of a structured questionnaire alluding to the organization and functioning of the Pharmaceutical Service related to the handling of medicines and medical devices in the care centers assigned to a State Social Enterprise (ESE), to determine the conditions of adherence with respect to the regulations and current provisions on aspects of organization, physical infrastructure, endowment, general and specific processes.

The answers were obtained through the review of documents, areas and interviews with officials. The results show noncompliance with the minimum requirements for the habilitation of pharmaceutical services. With the internship it can be concluded that the pharmaceutical services are attached to the ESE have shortcomings in the infrastructure of the service, location, human resources, endowment, among other aspects, in addition to the need to

implement an improvement plan in favor of the attainment of the fulfillment of the habilitation standards in order to achieve in the not too distant future the accreditation of the Pharmaceutical Services.

### **Keywords**

Pharmacy, Pharmacy service in hospital

### **INTRODUCCIÓN**

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>(1, 3)</sup>.

Sin embargo para lograr un servicio de calidad, el papel del Tecnólogo en Regencia de Farmacia es vital en la dirección de los Servicios Farmacéuticos de baja complejidad, siendo los responsables de llevar a

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

cabo la ejecución de los diferentes procesos generales propios del servicio, además de la implementación de programas para la mejoría continua que favorezcan la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

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>2</sup>; no obstante día a día se evidencian dificultades para el cumplimiento de esta meta. Para garantizar la cobertura de la población de un departamento de la Región de la Orinoquia en cuanto a la prestación de servicios farmacéuticos la E.S.E 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”*<sup>(2,9)</sup>.

Una de las Empresas Sociales del Estado de la Orinoquia ha mostrado 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 que se hace notoria la importancia de contribuir a través de la realización de un diagnóstico de la situación de dos servicios farmacéuticos adscritos a la E.S.E, estableciendo una línea base frente al cumplimiento de los estándares de habilitación<sup>(4)</sup>, las debilidades presentadas así como las fortalezas y oportunidades que tiene la institución; para la consecución de dicha información se aplicó un cuestionario alusivo a la organización y funcionamiento del Servicio Farmacéutico relacionado con el manejo de medicamentos y dispositivos médicos en la institución para determinar las condiciones de adherencia a la normatividad vigente con respecto al Servicio farmacéutico.

## **DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DESARROLLADO**

Con el objetivo general de realizar el diagnóstico de la organización y funcionamiento de los servicios farmacéuticos adscritos a la E.S.E se efectuó la revisión de la bibliografía pertinente para los Servicios Farmacéuticos, además de tener en cuenta la normatividad

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

vigente (ley 100/1993, ley estatutaria en salud 1751/2015, Decreto Único Reglamentario en Salud 780/2016, Decreto 4725/2005, Decreto 2266/2004, Resolución 1403/2007, Resolución 2003/2014, Resolución 1478/2006, Resolución 1164/2002, Resolución 256/2016, todos expedidos por el Ministerio de Salud de Colombia, la Política Farmacéutica Nacional CONPES 155)<sup>(1, 2, 3, 4, 5, 7, 11, 12, 13, 14, 15)</sup>, con la cual se construyó un instrumento tipo cuestionario de 85 ítems alusivo a la organización y funcionamiento del Servicio Farmacéutico relacionado con el manejo de medicamentos y dispositivos médicos en la institución y aplicado con el fin de establecer el grado de cumplimiento del Servicio Farmacéutico frente a la normatividad vigente.

La información recolectada en el cuestionario se logró a través de la verificación de la documentación, entrevistas al personal del centro de atención y de la observación directa de la ejecución de los diferentes procesos. Los resultados obtenidos fueron objeto de análisis y posteriormente se construyó la matriz DOFA en la cual se evidenció lo siguiente:

### **Debilidades**

Hay 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 del director técnico, emisión del concepto técnico, modalidad de contratación del recurso humano).

Existe una demanda insatisfecha de productos farmacéuticos, especialmente durante el primer trimestre del año. Se evidencia falta de coherencia en la asignación de las funciones asignadas al talento humano de los Servicios Farmacéuticos en los centros de atención y en el nivel central de la E.S.E.

En cuanto a la infraestructura física los Servicios Farmacéuticos no cumple con todos los aspectos requeridos en la normatividad vigente, la dotación propia de los servicios se encuentra incompleta y algunas en mal estado además los recursos bibliográficos son inexistentes lo que no permite la consulta de información confiable y verídica sobre medicamentos (farmacocinética, farmacodinamia, estabilidad de medicamentos entre otros).

El sistema de información para el manejo de inventarios es ineficiente

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

el cual contribuye a la demanda insatisfecha de medicamentos, dispositivos médicos y a problemas en el control de inventarios siendo un punto crítico para la entidad.

Se identifica la ejecución parcial de los procesos del Servicio Farmacéutico (selección, adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación, distribución, destrucción y desnaturalización de residuos generados de la prestación del servicio, fármaco y Tecnovigilancia) con riesgo de ocurrencia de eventos adversos y aumento de costos en salud.

Por otro lado es evidente la falta de cursos de actualización y capacitación por parte de la empresa al personal de los servicios farmacéuticos.

Se logra percibir que existe una comunicación no asertiva en las diferentes áreas de la institución tanto a nivel central como local y no se evidencia el flujo adecuado de la información. En cuanto al Comité de Farmacia y Terapéutica se observa que no es completamente funcional, hay incumplimiento de las funciones propias de dicho comité ya que no se encuentran evidencias documentadas de la formulación de políticas sobre medicamentos, no

hay evidencia ni claridad del proceso para la inclusión o exclusión de medicamentos y dispositivos médicos, además no se observó la emisión de conceptos sobre guías de manejo de patologías frecuentes y la no reglamentación de un sistema de distribución adoptado por la E.S.E.

Con lo anterior queda demostrado que los Servicios Farmacéuticos de los dos Centros de Atención adscritos a la Empresa Social del Estado de la Región de la Orinoquia 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.

### **Oportunidades**

Fortalecimiento del equipo multidisciplinario de salud según MIAS, que incluya acciones promotoras del uso adecuado de medicamentos.

Fortalecimiento del portafolio de servicios de la institución que incluya la prestación del Servicio Farmacéutico.

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

La Empresa Social del Estado a través de los Servicios Farmacéuticos tiene la posibilidad de trabajar en redes de 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, además de alianzas estratégicas con la academia.

### **Fortalezas**

Dentro de las fortalezas identificadas en los Servicios Farmacéuticos de la E.S.E se encuentran:

El personal de los Servicios Farmacéuticos realiza seguimiento a los medicamentos y dispositivos médicos que ingresan al servicio diariamente en el formato FR-15, además cuentan con talento humano comprometido con la institución.

La institución goza de la implementación de una política de seguridad del paciente generalizada para todos los servicios de la entidad, además cuentan con una guía de manejo adecuado de antibióticos que se encuentra publicada en la página web al alcance de propios y extraños.

Cuentan con un sistema de gestión de residuos hospitalarios actualizado que garantiza la clasificación, recolección y disposición final de dichos residuos.

Los diferentes Servicios Farmacéuticos de los centros de atención cuentan con el acompañamiento de una Regente de Farmacia desde nivel central que facilita el desarrollo de los procesos.

El Servicio Farmacéutico se encuentra incluido dentro del plan de acción de la institución, priorizando las necesidades del servicio en aras de procurar la mejora continua del servicio.

### **Amenazas**

Dentro de las amenazas identificadas que pueden afectar el funcionamiento de los Servicios Farmacéuticos de los centros de atención adscritos a la E.S.E se encuentran:

Existencia de droguerías que pueden convertirse en servicios farmacéuticos independientes.

Desabastecimiento de algunos medicamentos y dispositivos médicos que afectan la prestación adecuada del servicio.

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)



Distribución de medicamentos y dispositivos médicos fraudulentos o adulterados en el territorio nacional.

## **IMPACTO**

El anterior panorama ofrece a la E.S.E una línea base para el diseño e implementación de un plan de mejora para dar cumplimiento a los requerimientos mínimos de habilitación y por ende mejorar la prestación del servicio generando la satisfacción de los usuarios de la entidad.

Cabe resaltar que el desarrollo de la pasantía en los Servicios Farmacéuticos adscritos a la E.S.E, fortalecen las habilidades y conocimientos adquiridos en el proceso académico y que son parte esencial para el logro de las competencias propias en el ejercicio de la profesión.

Con relación al impacto que genera para la Universidad de los Llanos el desarrollo de la pasantía en la elaboración del diagnóstico de la organización y funcionamiento de los Servicios Farmacéuticos de los dos centros de atención adscritos a la E.S.E, se puede decir que la institución a través de las estudiantes del programa de Tecnología en Regencia de

Farmacia, articulan los esfuerzos para el fortalecimiento del conocimiento teórico-práctico, además de demostrar la voluntad de participar en la mejora continua de los diferentes procesos de las entidades públicas que tienen gran impacto en la salud de la población llanera.

## **CONCLUSIONES**

Con la ejecución de la pasantía para el desarrollo del diagnóstico de la organización y funcionamiento de los Servicios Farmacéuticos adscritos a la Empresa Social del Estado se logró la 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 adscritos a la E.S.E.

Los Servicios Farmacéuticos adscritos a los dos Centros de Atención 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

7

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

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.

Y finalmente 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.

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)



## BIBLIOGRAFIA

- 1) 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).
- 2) 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.
- 3) 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).
- 4) 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).
- 5) 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).
- 6) 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).
- 7) Ministerio de Salud y Protección Social [Página principal en internet], Bogotá: Política de Seguridad del Paciente; 2016 [Actualizada en Octubre 09 de 2017; acceso 09 Octubre 2017]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Seguridad-del-Paciente.aspx>
- 8) Por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a

1. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co](mailto:Lina.romero.agudelo@unillanos.edu.co)
2. Estudiante de Tecnología en Regencia de Farmacia de sexto semestre de la Universidad de los Llanos. [Jenny.velasquez@unillanos.edu.co](mailto:Jenny.velasquez@unillanos.edu.co)

fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son Monopolio del Estado. Resolución 1478/2006 de mayo 10 Diario oficial, N°46292, (2006)

- 9) Por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano. Decreto 4725/2005 de diciembre 26 Diario oficial, N° 46134, (2005)
- 10) Por el cual se reglamentan los regímenes de registros sanitarios, y de vigilancia y control sanitario y publicidad de los productos fitoterapéuticos. Decreto 2266/2004 de julio 15 Diario oficial, N°45610, (2004)
- 11) Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares. resolución 1164/2002 de septiembre 06 Diario oficial, N°45009, (2002)
- 12) 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)