HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
"DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ"

MANUAL DE PROCESOS DE FARMACIA

[PRIMERA VERSION - IMPRESO EN DICIEMBRE DE 2016]

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
25 Av. Norte y Calle Francisco Menéndez
Barrio Santa Anita
San Salvador

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

“DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ”

MANUAL DE PROCESOS DE FARMACIA

PRIMERA VERSION

DICIEMBRE DE 2016

ELABORO	ELABORO	ELABORO Y REVISO
Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	José David Bernal Serrano Asesor Técnico	Licda. Rita Emerita Herrera de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia
15	2 2 DIC 2016	2 2 DIC 2016

PRESENTA	VISTO BUENO	AUTORIZADO POR
Dra. Cristina Rivas de Amaya Jefa de División de Diagnóstico y Apoyo	Dr. José Manuel Beza Jefe de la Unidad de Planificación	Dra. Adelaida Trejo de Estrada Directora
2 2 DIC 2016	2 3 DIC 2016	1 0 ENE 2017

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
"DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ"

Autoridades:

Dra. Adelaida de Lourdes Trejo de Estrada, Directora.

Dr. Carlos Napoleón Amaya Campos, Sub-director

Dra. Cristina Rivas de Amaya, Jefa de División de Diagnóstico y Apoyo

Equipo técnico:

Licda. Rita Emerita Herrera de Guzmán, Jefa del Servicio de Farmacia.

Gerardo Alexander Cea Henríquez, Asesor Técnico

José David Bernal Serrano. Asesor Técnico

[PRIMERA VERSION - IMPRESO EN DICIEMBRE DE 2016]
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
25 Av. Norte y Calle Francisco Menéndez
Barrio Santa Anita
San Salvador

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
"DRA MARIA ISABEL RODRIGUEZ"

Equipo Consultivo:

Dra. Elena Carolina Colorado de Linares, Jefa del Servicio de Anatomía Patológica.

Dra. Ana Elizabeth Olivares Rogel, Jefa del Servicio de Ultrasonografía.

Licda. Berta Margarita Machuca de Castillo, Jefa del Servicio de Laboratorio Clínico.

Licda. Mayra Cecilia Linares de García, Jefa en Funciones del Servicio de Banco de Sangre.

Licda. Miriam Elizabeth de Delbosco, Jefa del Servicio de Banco de Sangre (Hasta Julio 2016).

Licda. Silvia Gloria Barrera Lazo, Jefa del Servicio de Radiología.

Licda. Lilian Elizabeth Rivas Erazo, Jefa del Servicio de Fisioterapia.

Licda. Bessie Veralice de Alonzo, Jefa del Servicio de Nutrición.

Licda. Sonia Margarita Orellana, Jefa del Servicio de Trabajo Social

Licda. Evelyn Guadalupe Díaz, Sub-jefa del Servicio de Farmacia

Licda. Claudia Margarita Criollo, Encargada de Programa de VIH en Farmacia

Dr. José Manuel Beza, Jefe de la Unidad de Planificación.

Dr. Eduardo Manfredo Abrego, Jefe de la Unidad Organizativa de Calidad.

Ing. Roberto Iván Rodas, Colaborador Técnico de la Unidad de Planificación (Hasta Feb. 2016).

[PRIMERA VERSION - IMPRESO EN DICIEMBRE DE 2016]
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
25 Av. Norte y Calle Francisco Menéndez
Barrio Santa Anita
San Salvador

CONTENIDO

CAPITULO 1: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS 6
1.1. INTRODUCCION 6
1.2. USO Y ACTUALIZACION 7
1.3. OBJETIVO DEL MANUAL 7
1.4. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA 8
1.5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO 11
CAPITULO 2: CONTENIDO DEL MANUAL 12
2.1. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS 12
2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCESOS 14
2.3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO 18
2.4. DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO 22
CAPITULO 3: MANUAL DE PROCESOS DEL SERVICIO DE FARMACIA 24
SERVICIO DE FARMACIA. 25
PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA 31
PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA 53
PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS 82
PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH 101
PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES 118
PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES 149
PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS 173
PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DE LA POA 180
PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL 188
PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL 196
PROCESO DE GESTION DE RR.HH. 203
PROCESO DE GESTION DE INSUMOS 212
PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS 223
PROCESO DE GESTION EXTERNA DE MEDICAMENTOS 234
PROCESO DE DESCARTE DE MEDICAMENTOS 242
GLOSARIO 249
ANEXOS 253

CAPITULO 1: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS

1.1. INTRODUCCION

En cumplimiento a la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, en adelante CICGP; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas actividades realizadas en el Hospital Nacional de la Mujer "Dra. María Isabel Rodríguez", en adelante, HNM, es preciso establecer los procesos y sus procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

El presente Manual de Procesos de Farmacia, es un documento que contiene la información básica de las actividades indispensables que deben ejecutarse para la realización y cumplimiento de las funciones asignadas al personal que brinda los servicios hospitalarios a la población salvadoreña.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del HNM. Las revisiones y actualizaciones se realizarán periódicamente y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operará el HNM y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El HNM tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

1.2. USO Y ACTUALIZACION

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del hospital podrán proponer revisiones y correcciones, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación de la Dirección Hospitalaria, anualmente o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- La Unidad de Planificación será responsable de enviar los documentos oficializados a los usuarios, a través del medio que se estime conveniente.

1.3. OBJETIVO DEL MANUAL

El manual de normas y procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Ser de guía para la inducción, capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de las diferentes actividades de los procesos del HNM, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas actividades hospitalarias, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

1.4. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA

Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública – junio 2008

- Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una Gestión por Procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la Gestión Pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido.

- La Gestión por Procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública.

- La dirección estratégica supone un enfoque flexible, que se anticipa y adapta a las necesidades de la sociedad. Permite analizar y proponer soluciones, para orientar a la Administración Pública a una visión u horizonte en un plazo determinado. Dicha visión de futuro supone dotarla de capacidad para dar respuesta a los requerimientos de las diferentes partes interesadas. Para ello, los órganos y entes de la Administración Pública desarrollarán políticas, estrategias, planes, objetivos, metas, estructuras, sistemas y procesos críticos orientados a la consecución de los objetivos.

- La dirección estratégica se basa en el ciclo de mejora: establecimiento de objetivos y planificación, desarrollo de forma sistemática y a través de procesos de las actuaciones planificadas, comprobación de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos establecidos y adaptación continua de la planificación estratégica.

La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:

a. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.

b. La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización: procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos.

c. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.

d. La definición secuencial detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.

e. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados.

f. La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.

g. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio.

h. La implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.

La mejora de la normatividad persigue el establecimiento de un marco normativo sencillo que facilite la eficacia, eficiencia, agilidad y adaptabilidad de los procesos y procedimientos, y, por ende, la mejora en la prestación del servicio a los ciudadanos, así como la productividad nacional.

Política Nacional de Salud 2009 2014.

- Estrategia 9: Política Hospitalaria. Regular e incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de los niveles secundario y terciario (hospitales) como componente relevante de la red integrada de servicios del Sistema Nacional de Salud.
- Línea de acción 9.4: Mejorar la capacidad gerencial de los cuadros directivos de los hospitales como condición para el funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios hospitalarios; institucionalizando y generalizando la implantación de un Sistema de información gerencial que facilite la toma de decisiones.

Estrategia para La Mejora Continua de la Calidad en los Servicios Hospitalarios del MINSAL. (EMCSH)

Actividades para el cumplimiento de los objetivos:

A. Disponer de la estructura que permita el desarrollo integral y permanente de la calidad en los servicios Hospitalarios

- Evaluar integralmente la calidad del proceso asistencial y sus resultados
- Utilizar el enfoque sistémico en la identificación de problemas de calidad, a través del equipo multidisciplinario en la identificación de los pasos de los procesos de atención hospitalaria que afectan la calidad del servicio.
- Evaluar la calidad de atención hospitalaria mediante el análisis de documentos, en especial el expediente clínico.
- Identificar los factores de riesgo para los pacientes que se deriven del proceso asistencial
- Identificación, medición y análisis de los eventos adversos que concurran en los pacientes.
- Evaluar los resultados de la implementación de la mejora a los problemas detectados.
- Realizar investigaciones científicas sobre calidad hospitalaria.

B. Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y familiares respecto a la atención recibida

C. La controlaría social sobre la red hospitalaria y cada uno de los hospitales en particular

D. Divulgar la EMCSH de la institución a todo el personal

E. Definir los principales indicadores y estándares de calidad hospitalarios

- El indicador de resultado como elemento básico del sistema de control de calidad (o monitorización), constituye una guía para evaluar, valorar y controlar la calidad.
- Los indicadores deben cumplir los siguientes requisitos: validez, confiabilidad, sensibilidad y especificidad, deben ser exactos, precisos y fácilmente obtenibles.
- Para el análisis y evaluación de los indicadores, deben ser agrupados por procesos.
- Los indicadores de resultados miden la calidad de los procesos y sus normas (estándar) y de la atención al paciente, de forma directa o indirecta, reflejan criterios clínicos de actuación, grado de utilización de los servicios, habilidad y desempeño.
- El producto del proceso se mide por los indicadores de resultados.
- Constituyen un instrumento para la mejora continua de la calidad, no deben ser considerados un fin en sí mismos y deben estar acompañados de las evaluaciones cualitativas.

1.5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO

El presente manual entra en vigencia a partir de la fecha de su oficialización por parte de la Dirección Hospitalaria

CAPITULO 2: CONTENIDO DEL MANUAL

2.1. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS

En el presente apartado se enfoca la atención a los aspectos de forma y estilo que integraran el documento final; en el entendido de que los lineamientos que aquí se establecen son de carácter oficial, y cuya intención es uniformar la elaboración de los manuales de procesos dentro del ámbito institucional.

El documento debe elaborarse en hojas de papel bond base 20, tamaño carta, la redacción del documento debe realizarse en el sistema de cómputo Microsoft Word o sistemas compatibles, utilizando el tipo de letra Arial 11. Si se dispone de las herramientas e insumos necesarios: en caso contrario deberá cuidarse la semejanza en su elaboración.

El diagrama de flujo podrá realizarse en el paquete que más se adapte a las posibilidades del área que lo elabora, cuidando y respetando la simbología que se establece en el apartado correspondiente de este documento. Se recomienda Microsoft Word para textos y Microsoft Visio para diagramas de flujo.

Bajo estas consideraciones generales, el Manual de Procesos deberá integrarse con el siguiente orden, contenido y características.

Estructura del manual de procesos

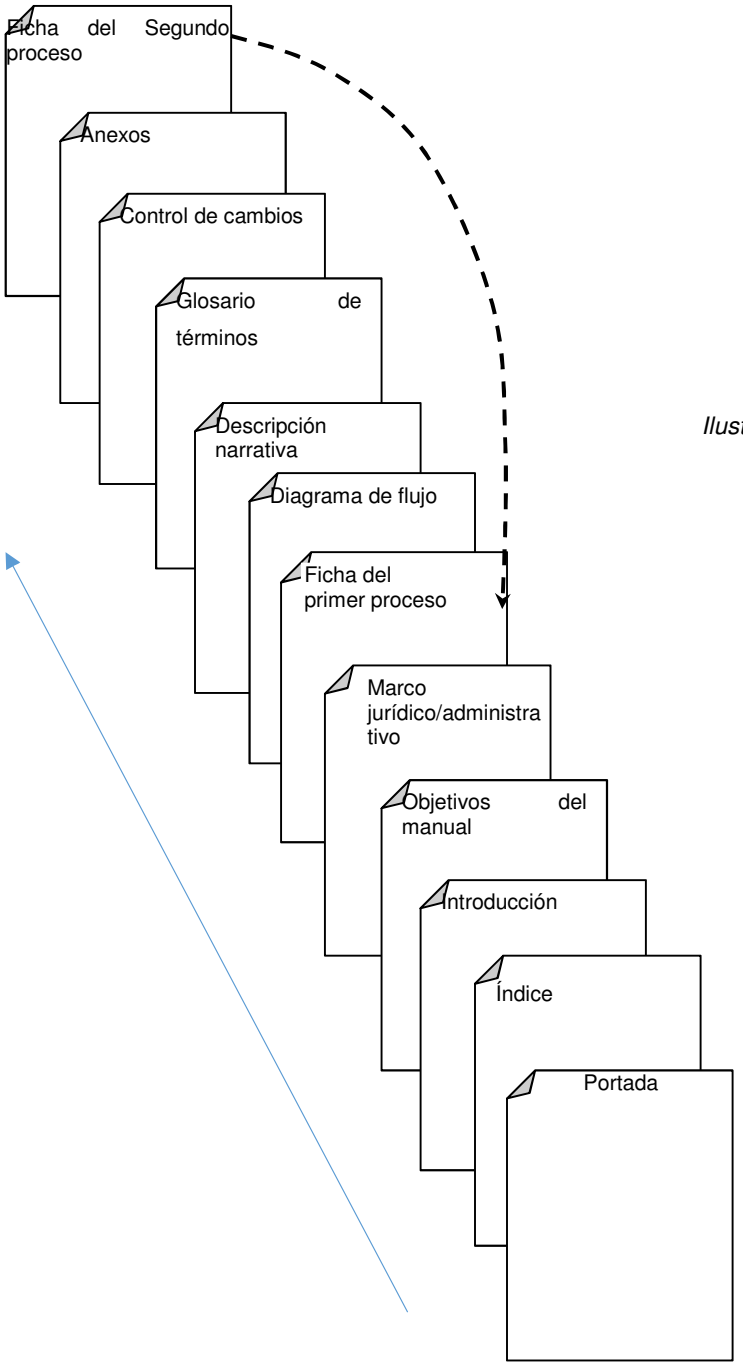


Ilustración 1 Estructura del manual de procesos.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCESOS

A continuación, se describen cada uno de los componentes del Manual de Procesos.

Portada

Es la caratula, esta deberá diseñarse al igual que el resto del documento en las medidas convencionales del papel bond base 20 tamaño carta.

Deberá contemplar:

- Logotipo del Ministerio de Salud, ubicándolo en la esquina superior derecha de la página; además debe ubicarse en la esquina superior izquierda el logotipo del Hospital Nacional de la Mujer.

- En la parte central superior anotar el nombre completo de la institución y en segunda línea anotar el nombre de la división primaria (según la estructura orgánica de la institución) de la cual depende la elaboración del Manual. (División médica, División administrativa, División de servicios de diagnóstico y apoyo, Unidades Asesoras, etc.)

- En la parte central de la hoja se señalará el título del documento, anotando la denominación del servicio o departamento responsable del manual de procedimientos; por ejemplo "Manual de Procedimientos del servicio de Puerperio"

- En la esquina inferior derecha se incluirá la fecha de elaboración (únicamente se anotará mes y año).

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc., que rompa con la originalidad del documento.

Índice

En éste rubro se deberá describir la relación que especifique de manera simplificada y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos.

Introducción

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

En este apartado se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del manual, sus características y ámbito de acción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con que estructura orgánica (vigencia) se está elaborando el manual. También se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

Objetivo del manual

Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del Manual de procesos. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo (Ej. Lograr, Poder, Alcanzar, etc.); señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos, así como redundar en conceptos.

Marco jurídico

Constituye el fundamento legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y aplicar procesos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

Ficha técnica del proceso.

De acuerdo a lo descrito en el apartado 2.4 de este manual.

Código de identificación proceso

Los códigos están construidos para facilitar la ubicación de los procesos en el documento por lo que debe prestar especial atención a su estructura:

Ej. El código APT-1-01-0 debe ser el primer proceso asistencial descrito.

El código APT-2-03-0 Representa al tercer proceso Estratégico descrito.

El código APT -3-04-0 Representa al cuarto proceso de apoyo descrito.

- Sobre la divulgación del contenido y su actualización

1- Cada apartado de la segunda parte (Los manuales de cada servicio) de este documento puede copiarse y utilizarse para la socialización e implementación, sin embargo, es conveniente registrar estas copias y sus destinatarios (en un listado) con el objetivo de recordar que al momento de actualizar el proceso debe enviarse también una copia de la actualización a cada destinatario.

2- La actualización de los procesos descritos en este manual obedece a las necesidades de mejora, modernización o automatización de las actividades que conforman el proceso. En general se establece un periodo de 1 año para la supervisión general de cada proceso, lo que podría resultar o no en la necesidad de actualización del mismo. Sin embargo, para los casos en los que es necesario hacer modificaciones fuera de este periodo, estas pueden hacerse.

3- Para actualizar un proceso es necesario documentar las evidencias que promueven tal iniciativa, evaluarla con los equipos de trajo correspondientes y registrar en el formulario de control de cambios las actualizaciones correspondientes

4- Posterior a la actualización es necesario divulgarla a todos los actores que intervienen.

Políticas de operación, normas y lineamientos.

En dicho espacio se anotan el conjunto de directrices o indicaciones específicas que definen las buenas prácticas para la ejecución de las actividades del proceso. Estas directrices son establecidas según áreas responsables de la ejecución de cada actividad y tienen como propósito regular la interacción entre las personas de una organización y velar por aspectos como el clima laboral, seguridad ocupacional, eficiencia en el desempeño de las actividades, etc.

Descripción narrativa del proceso.

Es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que hay que realizar dentro del proceso, explicando quién, qué, dónde y cuándo se hace, a través de la explicación narrativa de cada actividad.

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO		

FECHA: 02/07/2016	ELABORÓ: Gerardo Cea Henríquez Asesor Técnico	ELABORÓ: José David Bernal Asesor Técnico	ELABORÒ Y VISTO BUENO: Licda. Bessie Veralice de Alonzo Jefa del Servicio de Nutrición	REVISÓ: Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

Sugerencias para un-a buena descripción de procesos

• El nombre de los procesos debe dar idea clara de su contenido

• La descripción del proceso debe redactarse en forma clara y sencilla

• Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, materiales o pacientes, mencione de quien los recibe.

Glosario

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto de descripción del proceso. El glosario, se presenta en orden alfabético, y debe proporcionar la definición de los términos que se estime necesario para una adecuada comprensión del mismo, deberá presentarse en cada proceso.

Control de cambión de versión

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen al proceso en el transcurso del tiempo. Si el documento es elaborado por primera vez, se deberá dejar un formato como el siguiente en blanco.

NOMBRE DEL PROCESO:			**PROPIETARIO:**
PROPÓSITO:			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	16/12/1977	Documento original	**--**
1	15/03/2000	Descripción de la modificación	
2			

a) Número de Revisión: Se anotará el número correspondiente a la revisión del documento.

b) Fecha: Es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del proceso.

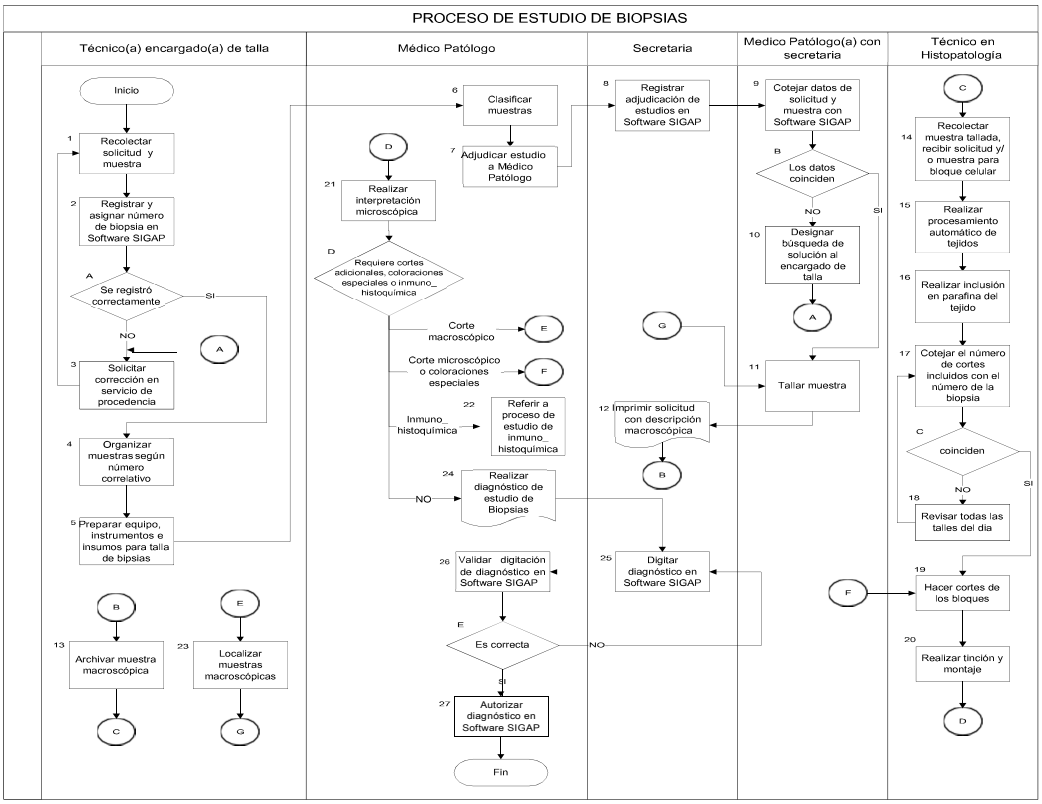
c) Descripción del cambio: Se mencionarán brevemente en qué consiste el cambio y cuáles fueron las razones que motivaron la actualización del proceso.

2.3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, en el que se representa de forma gráfica cada actividad del proceso y las interrelaciones entre sí.

Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.

Uno de los aspectos importantes que deberían recoger estos diagramas es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema "quién-qué", donde en la columna del "quién" aparecen los responsables y en la columna del "qué" aparecen las propias actividades en sí.



En la figura anterior se puede observar cómo es posible llevar a cabo una descripción de las actividades de manera gráfica y vincular cada actividad con el responsable de llevarla a cabo.

Para la representación de este tipo de diagramas[1], el hospital puede recurrir a la utilización de una serie de símbolos que proporcionan un lenguaje común, y que facilitan la interpretación de los mismos.

Es necesario mencionar la existencia de algunas normas como las normas UNE que describen algún tipo de representación simbólica, sin embargo, estas se centran en procesos específicos como procesos industriales de fabricación y control, procesos de instalación o automatización industrial, etc. (pueden revisarse el caso de la norma UNE-EN-ISO 10628:2001 como un ejemplo) o la metodología IDEF0 que es un método diseñado para modelar decisiones, acciones y actividades de una organización o sistema y que es muy para analizar un sistema, promover la comunicación entre el analista y el usuario y se considera especialmente útil para un análisis funcional. En fin, existe una gran variedad de tipos de diagrama y simbologías que pudieran utilizarse. Se deja claro que no existe una norma específica para la

[1] Existe una gran diversidad de programas de computadora para facilitar el trabajo de diseño y construcción de los diagramas de flujo de procesos. En general se trata de programas que tienen como finalidad la elaboración de diversos tipos de dibujo y entre ellos el dibujo de diagramas con la simbología ANSI.

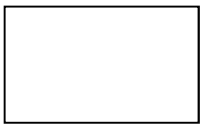
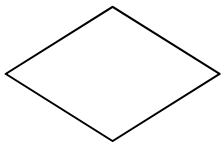
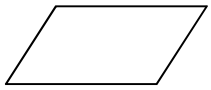
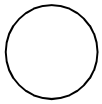
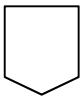
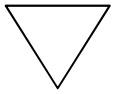
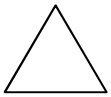
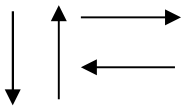
representación simbólica de diagramas de proceso y mucho menos para la representación de procesos hospitalarios.

En la siguiente tabla puede apreciarse diferentes opciones de simbología para la representación de diagramas.

Para el caso del Hospital Nacional de la Mujer, habiendo valorado las ventajas y desventajas de diferentes métodos de representación se ha decidido utilizar diagramas de flujo o "flujogramas" de acuerdo a la simbología ANSI.

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense – ANSI por sus siglas en inglés - es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos – EDP - con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en el cuadro a continuación:

SIMBOLOGIA ANSI PARA LA DIAGRAMACION	
	TERMINAL. (INICIO / FIN) Indica el inicio o terminación de procedimientos.
	OPERACIÓN / ACTIVIDAD. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un proceso
	DECISIÓN O ALTERNATIVA. Índica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos.
	DOCUMENTO. Índica que un documento utilizado, es distribuido en una actividad determinada.
	DATOS Indica la salida y entrada de datos.
	CONECTOR DENTRO DE PAGINA, Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma Página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	CONECTOR DE PÁGINA Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	ARCHIVO DEFINITIVO. Representa un archivo común y corriente, donde se conserva un documento permanentemente.
	ARCHIVO TEMPORAL Representa un archivo provisional. El número índica en que actividad se volverá a utilizar el documento.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.

2.4. DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO

Una Ficha de Proceso se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

La información a incluir dentro una ficha de proceso puede ser diversa y deberá ser decidida por el equipo de trabajo, esta información debería ser la necesaria para permitir la adecuada gestión del proceso.

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	**FICHA TECNICA DE PROCESO**			**Servicio**	**Anatomía Patológica**
				Fecha	**02/07/2016**
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ESTUDIO DE BIOPSIAS			**PROPIETARIO:** JEFE DE ANATOMIA PATOLOGICA	
PROPÓSITO:				**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** APT-1-02-0	
ALCANCE	**INICIA CON**				
	INCLUYE	•			
	FINALIZA CON				
ENTRADAS:	•				
PROVEEDORES:	•				
SALIDAS:	•				
CLIENTES:	•				
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**			
		•			
VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**				
•	**Nombre**	**Forma de calculo**		**Resultado esperado**	**Fuente de datos**
					•
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:					

En la figura anterior se muestra un ejemplo de cómo estructurar la información relevante para la gestión de un proceso a través de una ficha de proceso; lo importante de la misma es el tipo de información incluida más que la forma.

En el ejemplo se aprecia que, además de la identificación del propio proceso y de otra información relevante para el control documental, apare información como el propósito del proceso, el alcance del mismo, las interrelaciones a través de las entradas y salidas, los indicadores y variables de control, etc. asociados a conocimientos esenciales para poder administrarlas actividades que el proceso requiere para su funcionamiento.

En términos generales en el Hospital Nacional de la Mujer se recomienda incluir por lo menos los siguientes rubros en la ficha de proceso:

Propósito del proceso: Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso? La misión o finalidad del proceso debe sugerir los indicadores y tipo de resultados que se necesitara conocer para el control y mejora continua.

Propietario del proceso: Es el cargo (no la persona) a la que se le asigna la responsabilidad del proceso, es decir, el encargado de que el proceso obtenga los resultados esperados. Es necesario que el propietario de los procesos tenga autoridad para actuar ya que es quien debe liderar los esfuerzos integrar el trabajo de los diferentes actores que intervienen.

Límites del proceso: Los límites del proceso están definidos por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas). Esto permite identificar las interrelaciones con el resto de procesos, por lo que es necesario asegurarse de la congruencia con lo definido en el mapa de procesos.

Alcance del proceso: El alcance establece la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener clara la extensión de las actividades que son administradas con solo leer la información de la ficha.

Indicadores del proceso: Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objetivo. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como el desarrollo de planes de mejora del mismo.

Variables de control: Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y

que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede "tocar" en el proceso para controlarlo.

Inspecciones: Se refieren a las inspecciones sistemáticas que deben hacerse en el ámbito de administración del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

Documentos y/o registros: Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. Los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso con otras normativas o lineamientos y de los resultados obtenidos con los requisitos o expectativas.

Recursos: Se pueden reflejar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso.

CAPITULO 3: MANUAL DE PROCESOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

SERVICIO DE FARMACIA.

Nombre del Proceso	Código
Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	FAR-1-01-1
Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de emergencia	FAR-1-02-0
Proceso de distribución de medicamentos a usuarias hospitalizadas	FAR-1-03-0
Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	FAR-1-04-0
Proceso de elaboración de mezclas parenterales	FAR-1-05-0
Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	FAR-1-06-0
Proceso de análisis de información y evaluación de resultados	FAR-2-01-0
Proceso de Elaboración y seguimiento de la PAO	FAR-2-02-0
Proceso de supervisión y evaluación del personal	FAR-2-03-0
Proceso de formación profesional	FAR-2-04-0
Proceso de gestión de RR.HH.	FAR-3-01-0
Proceso de gestión de insumos	FAR -3-02-0
Proceso de gestión de equipos	FAR -3-03-0
Proceso de gestión externa de medicamentos	FAR -3-04-0
Proceso de descarte de medicamentos	FAR -3-05-0

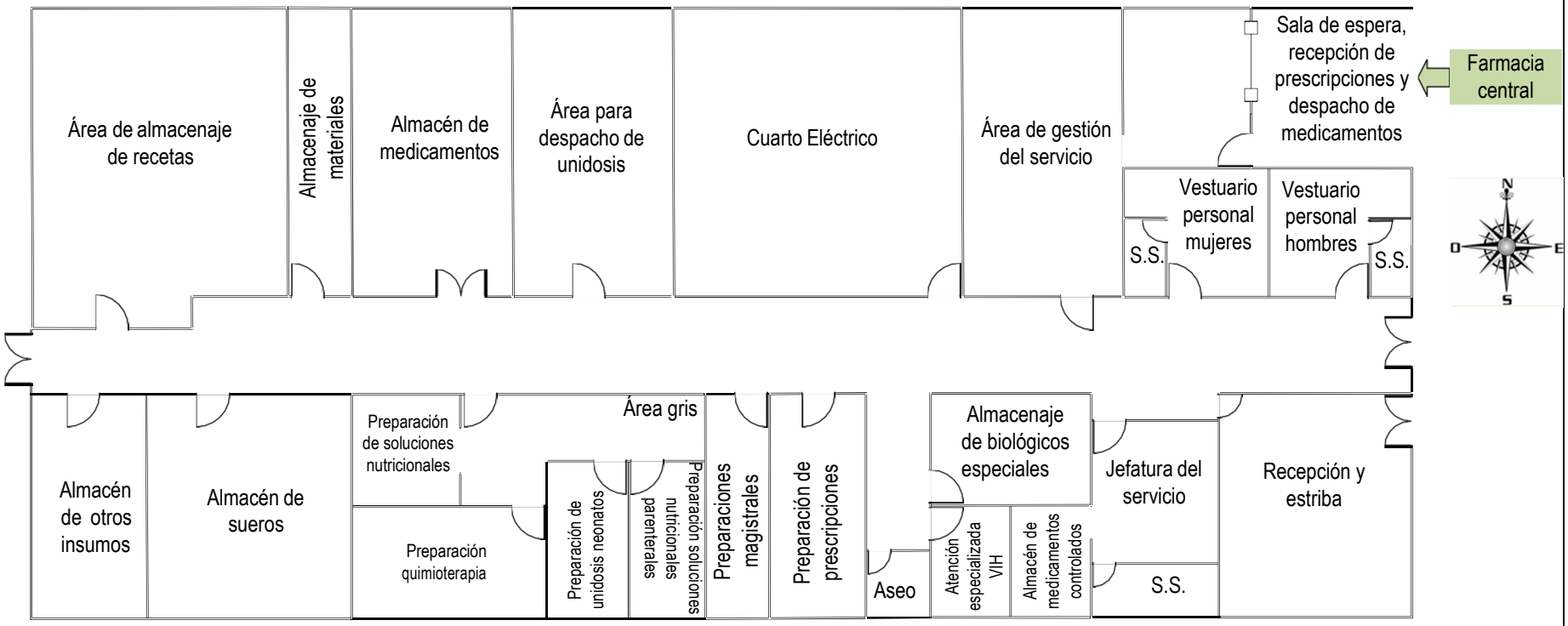
I. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

NOMBRE DEL SERVICIO:	FARMACIA
MISION	Brindar apoyo en la selección, adquisición, almacenamiento, dispensación y control de los medicamentos, así como en la elaboración de fórmulas magistrales requeridas en la institución, garantizando su disponibilidad y accesibilidad en forma oportuna y segura y promoviendo además su uso racional, para dar solución a los problemas de salud de la mujer y el recién nacido.
VISION	Ser una farmacia de especialización en Gineco-Obstetricia-Neonatal, que provea de una atención farmacéutica al binomio madre-hijo; a través del fomento en la participación de actividades de prevención y tratamiento como servicio de apoyo, e incrementar las actividades de formación de profesionales farmacéuticos hospitalarios y promover la investigación sobre la utilización de medicamentos dentro del hospital.
FUNCIONES DEL SERVICIO	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS
	1. Realizar análisis periódicos para verificar abastecimiento y cobertura de medicamentos. 2. Gestionar compra de medicamentos. 3. Abastecer de los medicamentos e insumos necesarios para el buen funcionamiento del servicio cada mes. 4. Registrar en Kardex digital los ingresos y las salidas de medicamentos 5. Gestionar transferencias de forma oportuna para evitar el vencimiento. 6. Elaborar informes mensuales sobre consumos. 7. Supervisar las actividades de cada área. 8. Elaborar programación de trabajo del personal.
	FUNCIONES ASISTENCIALES / OPERATIVAS
	1. Dispensar de medicamentos a paciente de Consulta Externa. 2. Dispensar de medicamentos a pacientes de Emergencia. 3. Dispensar de medicamentos a pacientes Hospitalizadas 4. Brindar atención farmacéutica a pacientes del programa VIH/SIDA 5. Preparar mezclas de Nutrición Parenteral. 6. Preparación de fórmulas magistrales
	FUNCIONES DE DOCENCIA /INVESTIGACION
	• Dar tutoría académica a estudiantes de la Facultad de Química y Farmacia • Brindar educación continua al personal del servicio.

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ"
MAPA DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA

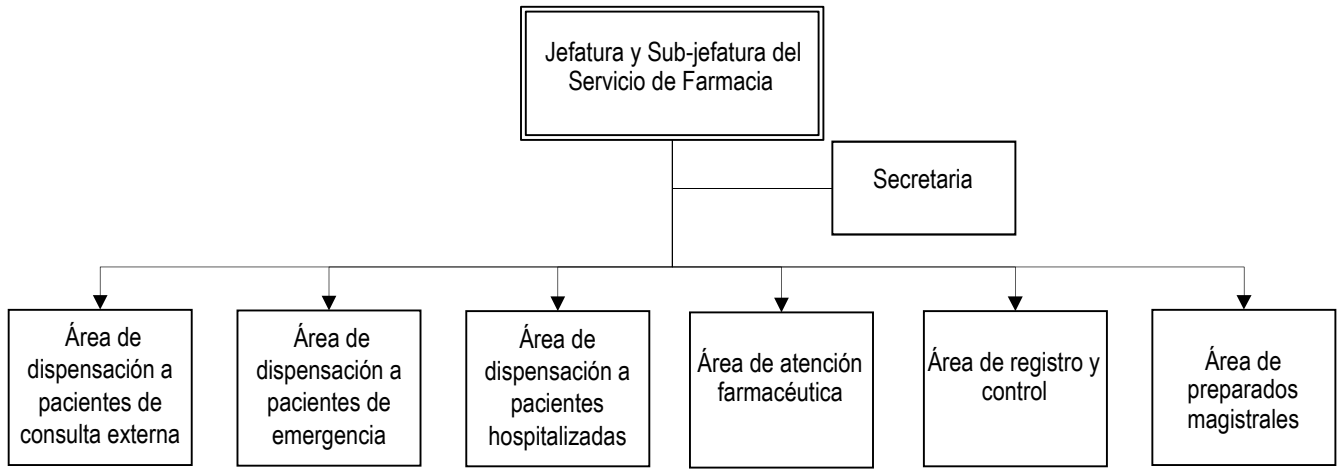
FECHA: 07/10/2016	**ELABORADO POR:** GERARDO ALEXANDER CEA HENRIQUEZ (ASESOR TECNICO) JOSE DAVID BERNAL SERRANO (ASESOR TECNICO)	**VISTO BUENO:** LICDA. RITA GUZMAN JEFA DEL SERVICIO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ"
MAPA DE LA FARMACIA CENTRAL



FECHA: 07/10/2016	**ELABORADO POR:** GERARDO ALEXANDER CEA HENRIQUEZ (ASESOR TECNICO) JOSE DAVID BERNAL SERRANO (ASESOR TECNICO)	**VISTO BUENO:** LICDA. RITA GUZMAN JEFA DEL SERVICIO

I. * ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA



* Este organigrama muestra la desagregación funcional del servicio y no la distribución especifica del personal. El personal del servicio puede verse representado en una o más áreas funcionales.

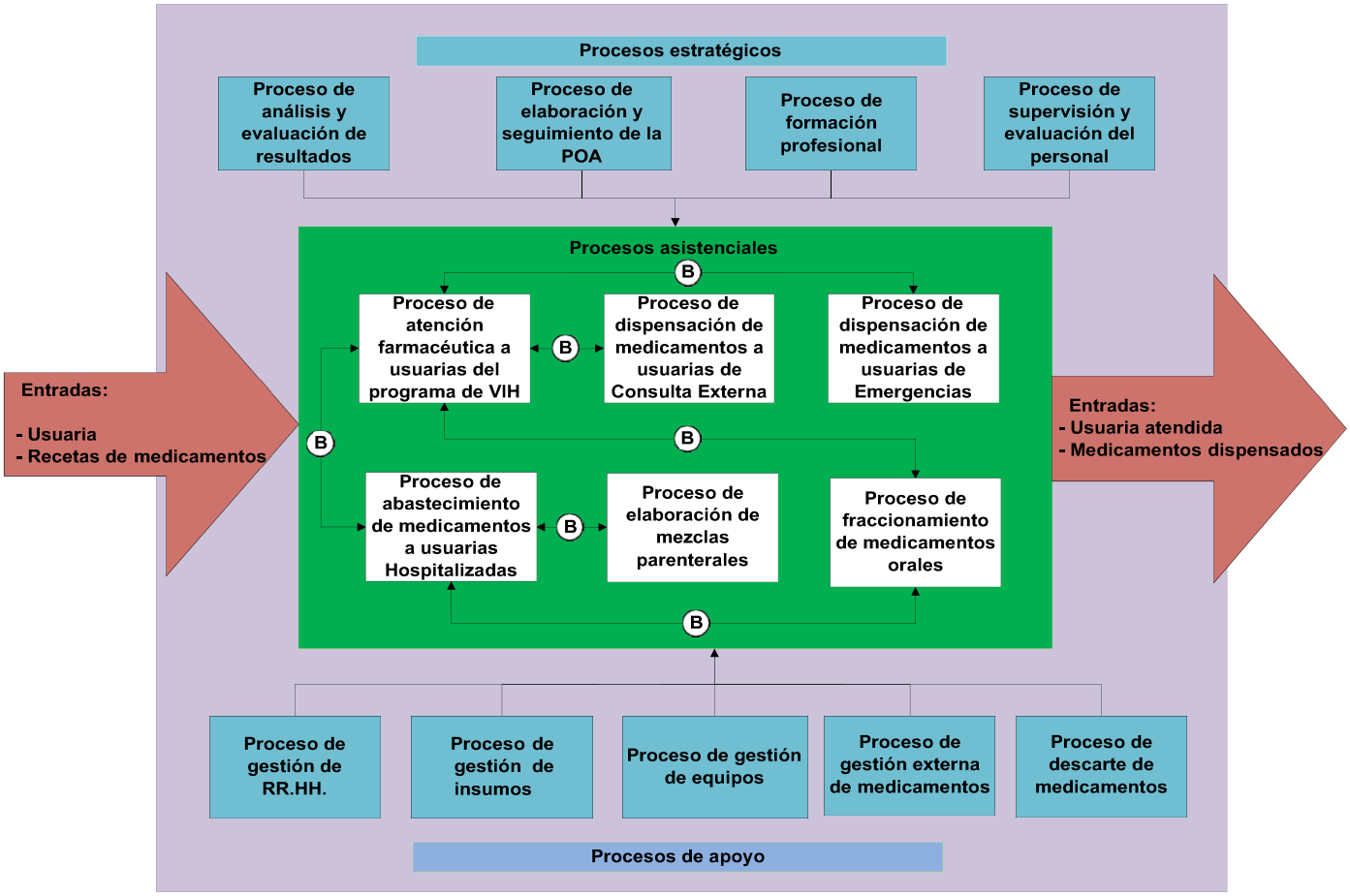
III. PROCESOS IDENTIFICADOS

No.	CLAVE	No	DE APOYO	No	ESTRATÉGICOS
1	Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	7	Proceso de gestión de RR.HH.	12	Proceso de análisis de información y evaluación de resultados
2	Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de emergencia	8	Proceso de gestión de insumos	13	Proceso de elaboración y seguimiento de la POA
3	Proceso de distribución de medicamentos a usuarias hospitalizadas	9	Proceso de gestión de equipos	14	Proceso de supervisión y evaluación del personal
4	Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	10	Proceso de gestión externa de medicamentos	15	Proceso de formación profesional
5	Proceso de elaboración de mezclas parenterales	11	Proceso de descarte de medicamentos		
6	Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales				

IV. MAPA DE PROCESOS

Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	
Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	B
Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Emergencias	B B
Proceso de abastecimiento de medicamentos a usuarias hospitalizadas	B B B
Proceso de elaboración de mezclas parenterales	B B
Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	

CRITERIOS DE RELACION ENTRE LOS PROCESOS ESENCIALES	TIPO DE RELACION
Los procesos se relacionan de forma directa, existe una relación de dependencia entre ambos para lograr la atención completa del paciente	A
Los procesos se relacionan eventualmente, Es una relación beneficiosa pero no indispensable o se trata de una relación ocasional que involucra excepciones	B
Se establece una baja relación entre los procesos. En condiciones ideales no deberían existir relaciones de dependencia	C



PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA

I. FICHA TECNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	FARMACIA
		Fecha	02/07/2016

NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA	**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO: Dispensar los medicamentos a usuarias de Consulta Externa del Hospital Nacional de la Mujer con seguridad y eficacia, para contribuir con el tratamiento de enfermedades.	**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-01-1

ALCANCE	**INICIA CON**	Recibir y analizar receta/s de medicamentos
	INCLUYE	Preparar tratamiento (Verificar existencias, etiquetar y empacar medicamentos)
	FINALIZA CON	Dispensar medicamentos
ENTRADAS:		• Usuarias con receta(s) de medicamentos
PROVEEDORES		• Médico tratante de Consulta Externa
SALIDAS:		• Usuarias con receta(s) de medicamentos dispensada(s) • Usuarias con receta(s) de medicamentos no dispensada(s)
CLIENTES:		• Usuaria del Servicio de Consulta Externa

CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS
Dispensadas: • entre 2500 y 3900 mes • Promedio de: 3200 al mes • Promedio de 150 al día	1 vez al año	• Registro de demanda insatisfecha • Libro de medicamentos controlados • Registro en SICI

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES			
	Nombre	**Forma de cálculo**	**Resultado esperado**	**Fuente de datos**
• Número de recetas dispensadas • Número de recetas no dispensadas • Número de recetas prescrita	Cantidad de recetas dispensadas al día	Suma de recetas dispensadas	150	SICI
	Porcentaje de recetas no dispensadas al día	(Suma de recetas no dispensadas/ Total de recetas) x 100	10%	• SICI Registro de demanda insatisfecha
	Número de recetas prescritas al día	Recetas dispensadas + recetas no dispensadas	165	
	Porcentaje de medicamentos dispensados por mes	$\frac{\text{Numero de recetas de medicamentos dispensados al dia}}{\text{Total de recetas de medicamentos prescritos al dia}} \times 100$	90%	• SICI • Libro de demanda insatisfecha

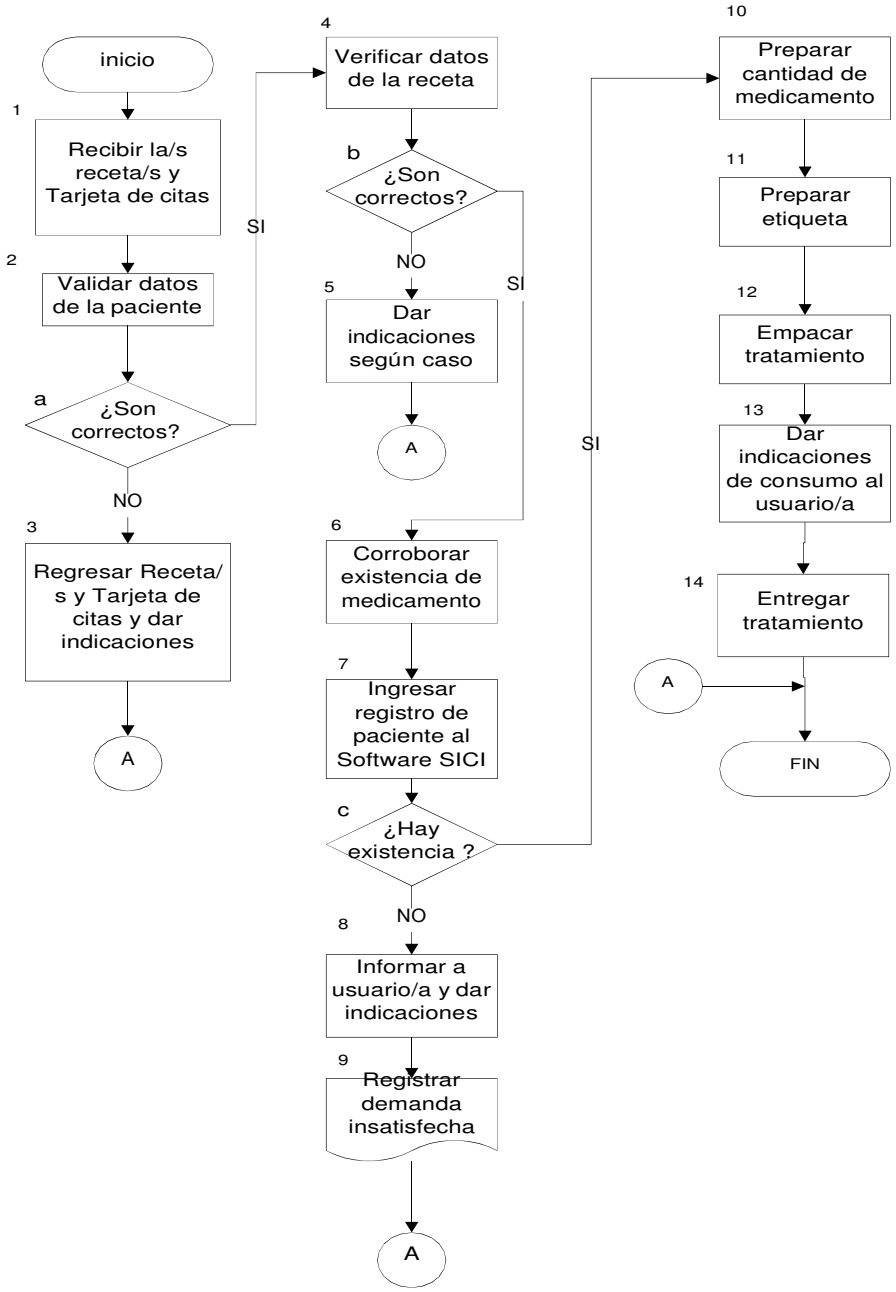
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Ley Nacional de Medicamentos
- Normas de prescripción de medicamentos
- Guía para las buenas prácticas de prescripción
- Guía de Buenas prácticas de Almacenamiento
- Listado oficial de medicamentos del Hospital Nacional de la Mujer

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA

Profesional Químico Farmacéutico



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia cuando el médico de Consulta Externa da un tratamiento a la usuaria y con este una o varias recetas de medicamentos	T	• Personal de Consulta Externa	
1	Recibir la/s receta/s de medicamentos y Tarjeta de citas	La paciente y/o familiar de la paciente que presente la Receta/s de Medicamentos **(VER ANEXO 2**) junto con la Tarjeta de citas de la usuaria deberá entregar: 1) Pueden ser una o más Recetas de Medicamentos 2) Únicamente se recibe formularios emitidos por Médico Tratante de Consulta Externa con todos sus requerimientos. 3) Para análisis del proceso se analizará receta individualizada	C	Profesional Químico Farmacéutico	Normas de operación: Receta valida por 48 horas Observaciones: La receta no debe estar rota, sucia y/o arrugada.
2	Validar los datos de la usuaria	Cotejar los datos de la tarjeta de cita con las recetas para saber si pertenecen a la misma usuaria. Si pertenecen al mismo usuario se procede a verificar los datos de receta, caso contrario se dan indicaciones pertinentes	C	Profesional Químico Farmacéutico	

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
a	¿Son correctos?	En caso que los datos no sean correctos ir a actividad 3 y en caso que s sean correctos los datos ir a actividad 4	C	Profesional Químico Farmacéutico	
3	Regresar Receta/s y Tarjeta de citas y dar indicaciones	Enviar usuaria nuevamente a Consulta Externa para resolver el problema	T	Profesional Químico Farmacéutico	
4	Verificar datos de la receta	• Únicamente se recibe formularios emitidos por Médico Tratante de Consulta Externa con todos sus requerimientos. (**VER ANEXO 2)** • La/s receta/s de medicamentos debe contener: - Fecha - Nombre de la usuaria - Número de registro - Nombre genérico - Forma Farmacéutica - Concentración - Vía de administración - Frecuencia - Total de unidades prescritas - Firma y sello del médico y sello del servicio	C	Profesional Químico Farmacéutico	Documentos de referencia: Normas de prescripción de medicamentos

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
b	¿Son correctos?	En caso que los datos de la receta sean incorrectos ir a actividad 5, caso contrario a actividad 6	C	Profesional Químico Farmacéutico	
5	Dar indicaciones según caso	Enviar usuaria nuevamente a Consulta Externa para resolver el problema	P	Profesional Químico Farmacéutico	
6	Corroborar existencia de medicamento	Verificar stock de medicamentos en Farmacia de Consulta Externa y Farmacia Central	C	Profesional Químico Farmacéutico	Normas de operación: consultar SICI
7	Ingresar registro de usuaria al Software SICI	Ingresar datos personales de la usuaria al Software SICI y descargar medicamentos	P	Profesional Químico Farmacéutico	
c	¿Hay existencia?	En caso de inexistencia de medicamentos ir a la actividad 8, caso contrario a la actividad 9	C	Profesional Químico Farmacéutico	
8	Informar a usuario/a y dar indicaciones	Caso que no haya stock de inventario se le informa al usuario que no hay medicamento y que dependiendo el caso puede regresar después o debe comprar el medicamento	P	Profesional Químico Farmacéutico	
9	Registrar de demanda insatisfecha	Registrar cada receta que no se dispenso con fecha, medicamento, especialidad,	C	Profesional Químico Farmacéutico	Documentos de referencia: Lista oficial de

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		cantidad de medicamento, entre otros datos.			Medicamentos del HNM
10	Preparar cantidad de medicamento	Contar la cantidad de medicamento prescrita y prepararla	P	Profesional Químico Farmacéutico	
11	Preparar etiqueta	Escribir indicaciones de consumo en etiqueta	P	Profesional Químico Farmacéutico	
12	Empacar tratamiento	Se puede hacer de dos maneras: • Si el medicamento está en caja se pega la etiqueta a esta • Si medicamento no está en caja se usa una bolsa plástica y se engrapa la viñeta a la bolsa	P	Profesional Químico Farmacéutico	
13	Dar indicaciones de consumo al usuario/a	Se da las indicaciones de consumo de medicamento al usuario/a	P	Profesional Químico Farmacéutico	
14	Entregar tratamiento	Se entrega el medicamento al usuario/a	P	Profesional Químico Farmacéutico	
--	Fin				

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Dispensar los medicamentos a usuarias de Consulta Externa del Hospital Nacional de la Mujer con seguridad y eficacia, para contribuir con el tratamiento de enfermedades.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGNTE:** FAR-1-01-1
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	25/01/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1	02/07/2016	Revisión de diagrama de flujo y modelado IDEF 0	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
10			

V. ANEXOS DEL PROCESO

ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	A0	Consiste en que el farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico de Consulta Externa junto a la información necesaria para su uso racional.	Ninguno	• Recibir y analizar receta de medicamentos • preparar tratamiento • Dispensar medicamento	- El proceso inicia con: Recepción y análisis de receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** - El proceso finaliza con: Entrega de medicamento e informar al usuario de su correcta utilización.
Recibir y analizar receta de medicamentos	A1	Consiste en que el profesional en Química y Farmacia debe realizar lo siguiente: 1. Comprobar que el formulario o los formularios de receta de medicamentos pergeñen a Consulta Externa del Hospital Nacional de la Mujer	Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	Ninguno	Nota: Si algo de lo anterior no se verifica no se entrega medicamento, debe remitirse al paciente a Consulta Externa para solventar toda deficiencia que posea la receta. - Se puede dar el caso de que el

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		2. Verificar si es medicamento disponible en Farmacia de Consulta Externa o si es un fármaco que paciente debe comprar 3. Comprobar los siguientes datos: - Fecha - Nombre de la paciente - Número de registro - Nombre genérico - Forma Farmacéutica - Concentración - Vía de administración - Frecuencia - Total de unidades prescritas - Firma y sello del médico y sello del servicio			medicamento no exista en farmacia, entonces se le indica al paciente que debe comprar el medicamento.
Preparar tratamiento	A2	Consiste en acondicionar el	Proceso de dispensación	• Verificar existencias	

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		medicamento para ser dispensado para ello se realiza lo siguiente: - Consultar en Farmacia Central existencia de dicho medicamento ya sea para solicitar abastecimiento inmediato o enviar usuario a Farmacia Central - Reportar inexistencia de medicamentos	de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	Etiquetado y empaquetado de medicamento	
Dispensar medicamento	A3	Consiste en la entrega de medicamentos y dar indicaciones sobre la correcta utilización del medicamento.	Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de Consulta Externa	Ninguno	
Verificar existencias	A21	Consiste en:	Preparar tratamiento	Ninguno	

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		Comprobar existencias de cada medicamentoantes de servir la cantidad solicitada. a) En caso de existencia de medicamento servir el pedido completo b) En caso de instancia de medicamento se realiza lo siguiente: - Consultar en Farmacia Central existencia de dicho medicamento ya sea para solicitar abastecimiento inmediato o enviar usuario a Farmacia Central - Reportar inexistencia de medicamentos			
Etiquetado y empaquetado de medicamento	A22	Consiste en:	Preparar tratamiento	Ninguno	

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		1. Priorizar medicamentos seleccionando los de caducidad más próxima para mantener una correcta rotación de medicamentos. 2. Preparar la cantidad correcta de tratamiento y etiquetarlo con indicaciones de uso. 3. Empaquetar medicamentos.			

DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

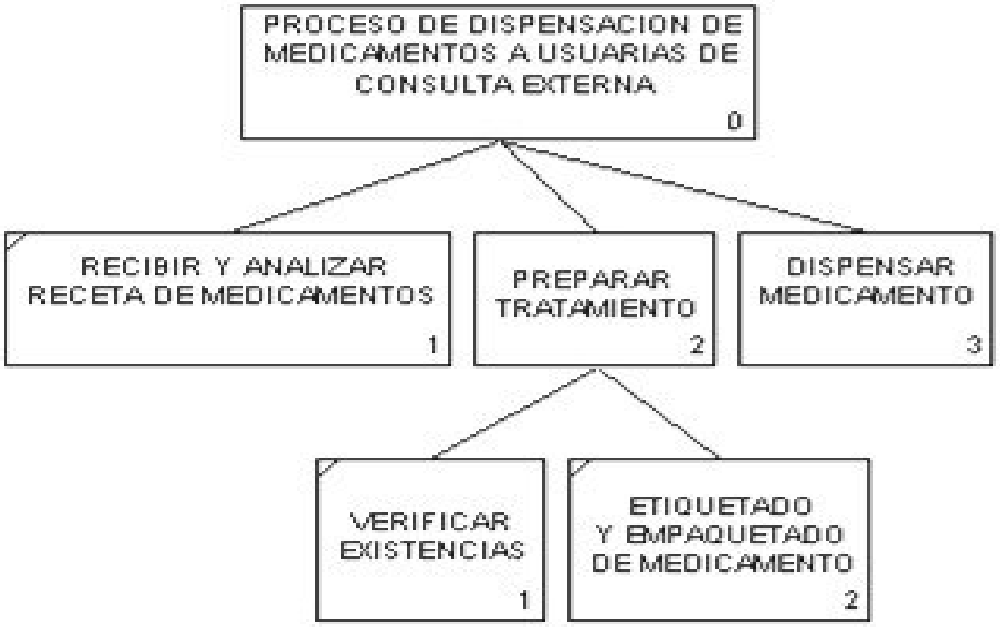
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción	Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción, MINSAL, El Salvador. 2009	
Infraestructura, equipo e insumos para el manejo de medicamentos	Equipo: - Computadora con Software SICI (Sistema Integrado de Control de Inventarios) - Impresora (producir viñetas) - Refrigerador para medicamentos (temperatura entre 2ºC y 8ºC) Herramientas - Calculadora - Tijera - Engrapadora - Saca grapas Insumos -Medicamentos - Papel bond para viñetas -Grapas -Pegamento -Bolsa plástica de 1 lb -Otros insumos de oficina (Bolígrafo, tirro, corrector, etc.)	
Ley Nacional de Medicamentos	Que mediante el Decreto Legislativo Nº 1008, de fecha 22 de febrero del 2012, publicado en el Diario Oficial Nº 43, Tomo Nº 394, del 2 de marzo del mismo año, se emitió la presente Ley de Medicamentos	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Libro de Medicamentos Controlados	Lleva registros de consumos y existencias de los medicamentos controlados por la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM)	
Medicamento empaquetado	Es el medicamento etiquetado y en su empaque (bolsa plástica) respectivo	
Medicamentos	MEDICAMENTO: Es la combinación de uno o más fármacos con otras sustancias farmacológicamente inactivas llamadas excipientes, que sirven para darle volumen a la presentación farmacéutica y que facilitan la producción, el transporte, el almacenamiento, la dispensación y la administración de los fármacos; los medicamentos se identifican por la denominación común internacional (DCI) o nombre genérico del fármaco que contienen y mediante un nombre comercial o de marca que escoge libremente cada fabricante.	
Normas de prescripción de medicamentos	Es un conjunto de reglas bajo las cuales se deben realizar los procedimientos del Servicio de Farmacia.	NOTA: Elaborada en el Hospital Nacional de la Mujer, marzo 2013
Profesional Químico Farmacéutico	Es el profesional académicamente formado por cualquiera de las Universidades legalmente constituidas en El Salvador o debidamente incorporado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Educación Superior, autorizado para su ejercicio por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica	
Receta aprobada	Es toda receta que cumple con los requisitos	
Receta de medicamentos existentes	Es la receta o recetas de los medicamentos que han sido preparados y empaquetados para su posterior dispensación.	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Receta para registro	Todas las recetas dispensadas al día se recolectan para su registro diario	
Registro de demanda insatisfecha	Este libro contiene: descripción de medicamentos, cantidad de medicamentos y código de especialidad de Consulta Externa.	
Sistema Integrado de Control de Inventarios	Sistema informático diseñado especialmente para el Hospital Nacional de la Mujer	
Usuario/a con receta/s de medicamentos	Es la paciente y o familiar de la paciente que presente la Receta/s de Medicamentos junto con la Tarjeta de identificación de la paciente.	1) Pueden ser una o más Recetas de Medicamentos **2)** Únicamente se recibe formularios emitidos por Médico Tratante de Consulta Externa con todos sus requerimientos. **(VER ANEXO 2)** 3) Para análisis del proceso se analizará receta individualizada 4) La/s receta/s de medicamentos debe contener: - Fecha

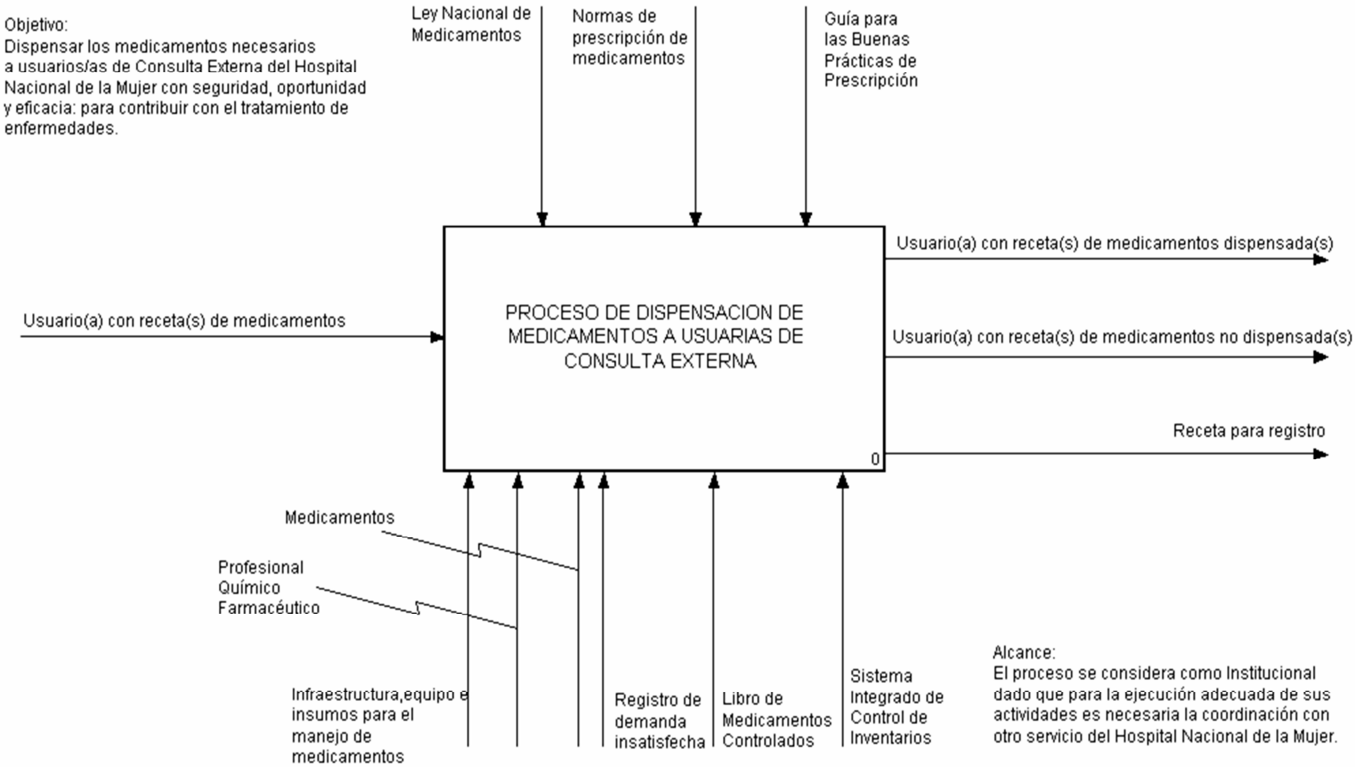
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
		- Nombre de la paciente - Número de registro - Nombre genérico - Forma Farmacéutica - Concentración - Vía de administración - Frecuencia - Total de unidades prescritas - Firma y sello del médico y sello del servicio
Usuario/a con receta/s de medicamentos dispensada/s	Son la/s receta/s médicas que fueron dispensadas (entregadas con sus instrucciones de consumo al usuario/a)	
Usuario/a con receta/s de medicamentos no dispensada/s	Receta de medicamentos puede no ser dispensada por: 1) Formulario incorrecto 2) Deficiencia en el correcto llenado de la receta 3) Desabastecimiento de Medicamento/s	

A-0 PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA							
USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



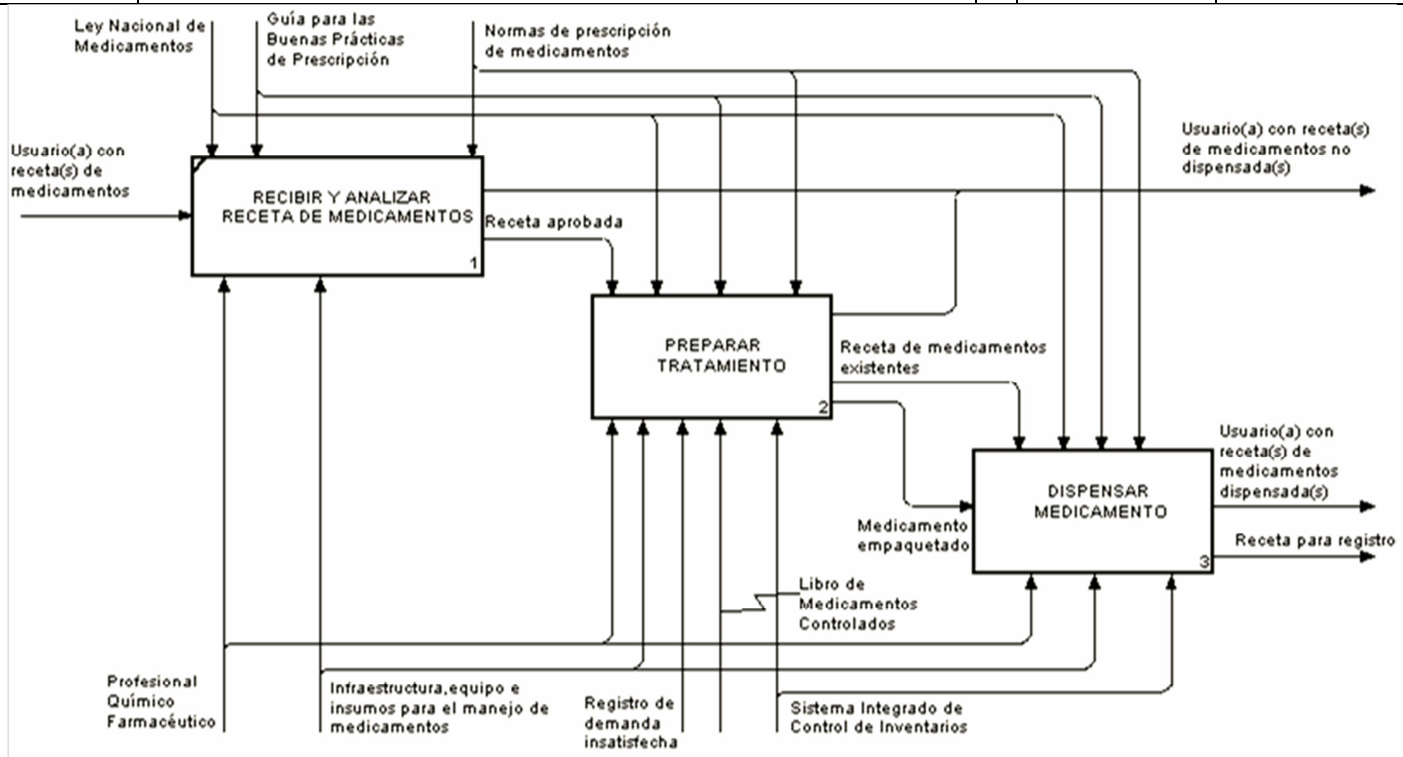
NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
Diagrama de Árbol de Nodos	**PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA**	**FAR-1-01-1**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



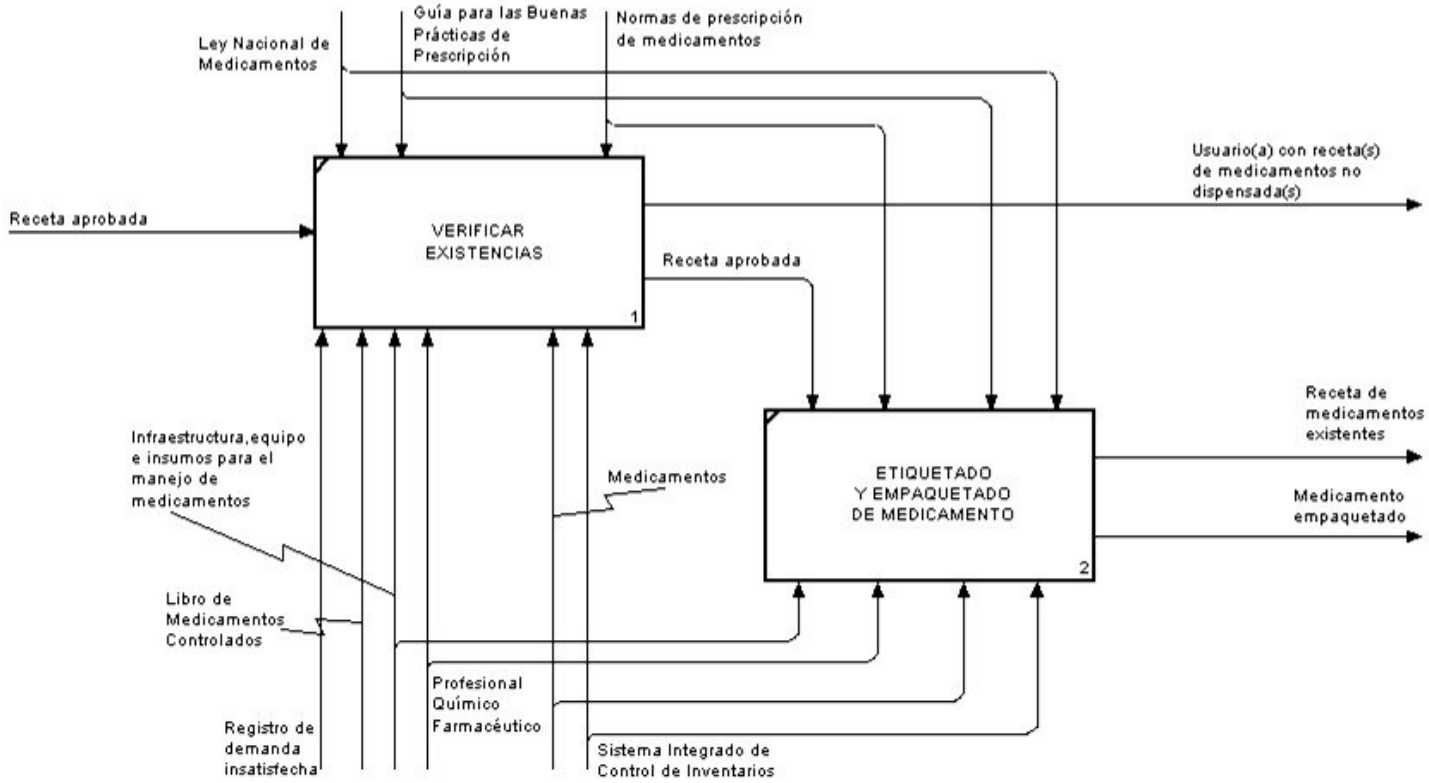
NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A-0	**PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA**	**FAR-1-01-1**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A0	**PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA**	**FAR-1-01-1**

USADO EN: Servicio de Farmacia	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A-2	**PREPARAR TRATAMIENTO**	**FAR-1-01-1**

PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	Farmacia
		Fecha	17-06-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar la dispensación de medicamentos a usuarias y el abastecimiento de los stocks del servicio de emergencia del hospital nacional de la mujer de manera segura, oportuna y eficaz para contribuir con el tratamiento de enfermedades			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-02-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Recepción de receta de medicamentos
	INCLUYE	• Verificación de las existencias en los stocks, preparación de la cantidad de medicamentos, traslado de los medicamentos • Verificación de las existencias de medicamentos, preparación de la cantidad de medicamentos
	FINALIZA CON	• Abastecimiento de stocks de medicamentos en Servicio de Emergencia • Dispensación de medicamentos a usuarios del Servicio de Emergencia
ENTRADAS:		• Usuario • Receta de medicamentos • Tarjeta de citas
PROVEEDORES:		• Médicos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional de la Mujer
SALIDAS:		• Usuario con medicamentos dispensados • Stocks de medicamentos reabastecidos • Recetas para registro de producción
CLIENTES:		• Usuarios de emergencia • Servicio de Emergencia del Hospital Nacional de la Mujer

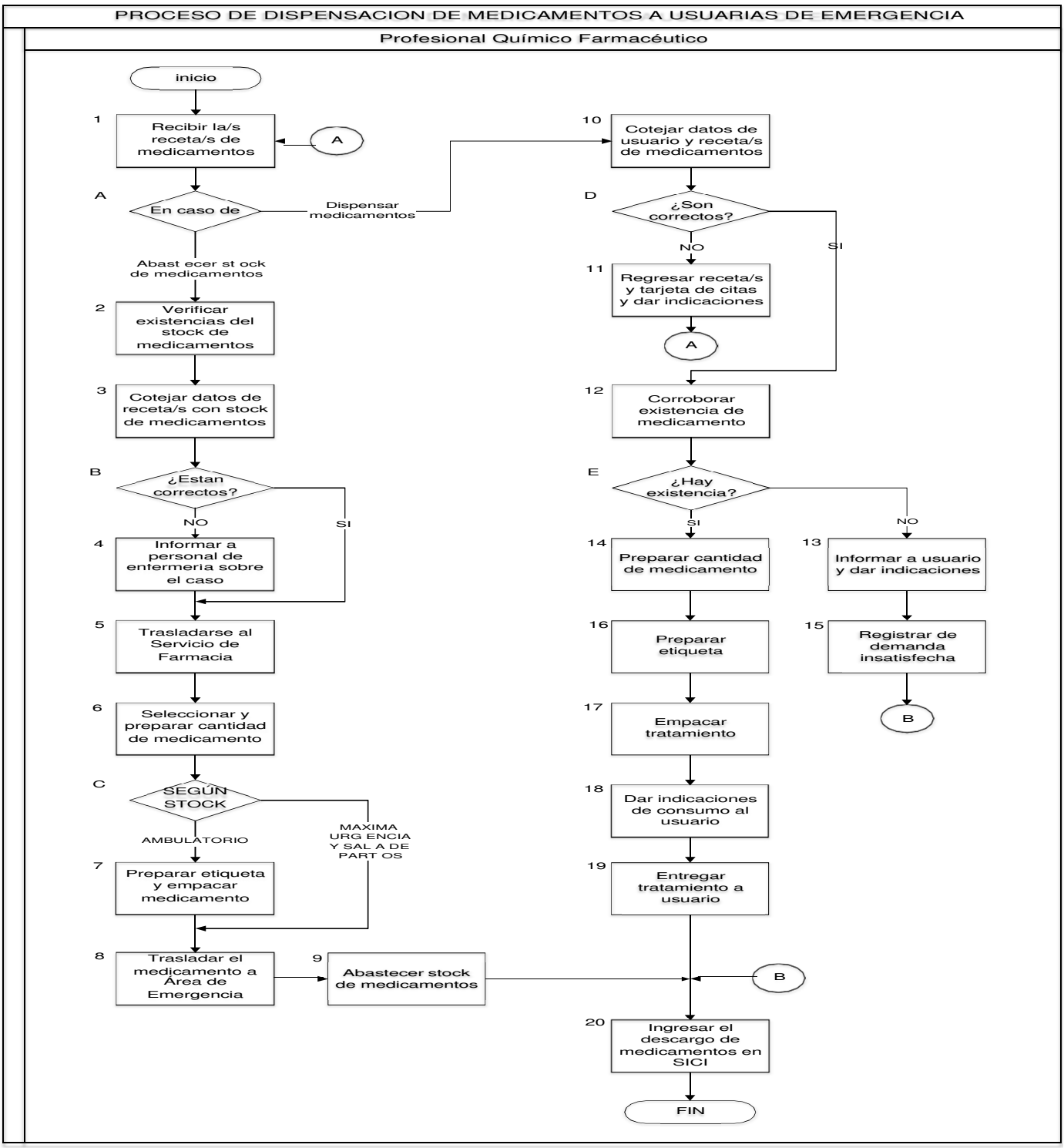
CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS
	Anual	• Libro para revisión de stock de medicamentos • Registro en SICI

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
• Número de recetas dispensadas • Número de recetas no dispensadas • Número de recetas prescrita	Porcentaje de recetas no dispensadas al mes	$\left(\frac{\text{Suma de recetas no dispensadas}}{\text{Recetas prescritas}}\right) x100$		- SICI - Libro de demanda insatisfecha
	Porcentaje de recetas dispensadas al mes	$\frac{\text{Número de recetas de medicamentos dispensados por mes}}{\text{Total de recetas de medicamentos (prescritos por mes)}} x100$		- SICI - Libro de demanda insatisfecha

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Normativas de prescripción de medicamentos
- Guía para las buenas prácticas de prescripción
- Guía para las buenas prácticas de almacenamiento
- Ley Nacional de Medicamentos
- Lista oficial de medicamentos del Hospital Nacional de la Mujer

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia cuando el médico indica un tratamiento al usuario de emergencia y con este una o varias recetas/s.	T	• Médico de Emergencia • Enfermera	
1	Recibir la/s receta/s de medicamentos	Consiste en recibir la receta/s de medicamentos, esta recepción se puede dar en dos áreas: Farmacia Central y Servicio de Emergencia. Dependiendo del lugar en donde se reciban la receta/s así será el manejo que se dará: FARMACIA CENTRAL. El usuario presenta la receta/s de medicamentos junto con la Tarjeta de citas. Se deberá tener en cuenta lo siguiente: 1) Pueden ser una o más Recetas de Medicamentos 2) Para análisis del proceso se analizará receta individualizada SERVICIO DE EMERGENCIA. Aquí se debe trasladar el Profesional Químico Farmacéutico al servicio en cuestión, ahí recibe	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		la receta/s para abastecer el stock de medicamentos del servicio. Estos stocks son los siguientes: • Stock de Usuarios Ambulatorios • Stock de Máxima Urgencia • Stock de Sala de Partos			
A	En caso de	En esta decisión se determinará qué acción se ejecutará. Existen dos alternativas para este caso: • Abastecer stock de medicamentos, en este caso el proceso continuara con la actividad 2. • Dispensar medica-mentos, en este caso el proceso continuara con la actividad 10.		• Profesional Químico Farmacéutico	
2	Verificar existencias del stock de medicamentos	Se verifican los medicamentos que se encuentran en existencia en los stocks de medicamentos.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**
3	Cotejar datos de receta/s con stock de medicamentos	Se cotejan los datos de la receta/s con el stock de medicamentos. Aquí se determinarán los medicamentos que no se encuentran en el stock.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**, Libro para revisión de stock de medicamentos

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Puede darse el caso de que no se encuentre el medicamento ni la receta/s de medicamentos, lo que se hará es registrar en el Libro para Revisión de Stock y posteriormente se informa al Personal de Enfermería.			
B	¿Están correctos?	Esta decisión se toma en base al cotejo que se dio en la actividad anterior. Existen dos alternativas: • SI están correctos los datos, se continúa en la actividad 5. • NO están correctos los datos, se continuará en la actividad 4.		• Profesional Químico Farmacéutico	
4	Informar a personal de enfermería sobre el caso	Se informa al personal de enfermería sobre el problema que surgió después del cotejo de datos.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
5	Trasladarse al Servicio de Farmacia	Consiste en trasladarse desde el Servicio de Emergencia hasta Farmacia Central para preparar los medicamentos con los que se abastecerán los stocks.	T	• Profesional Químico Farmacéutico	
6	Seleccionar y preparar cantidad de medicamento	Consiste en seleccionar el medicamento con el cual se abastecerán los stocks del Servicio de Emergencia.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Documentos de referencia:**

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Después se procede a realizar el cálculo de la cantidad de medicamento seleccionado que se requiere.			Guía de buenas prácticas de almacenamiento, Ley Nacional de Medicamentos
C	SEGÚN STOCK	Según el stock que se abastecerá, se escogerá entre dos alternativas: • AMBULATORIO, se continuará el proceso en la actividad 7. • MAXIMA URGENCIA Y SALA DE PARTOS, se continuará el proceso en la actividad 8.		• Profesional Químico Farmacéutico	
7	Preparar etiqueta y empacar medicamento	Esta actividad se realiza solamente para el medicamento con el cual se abastecerá el Stock de Ambulatorios, y consiste en que el Profesional Químico Farmacéutico escribe las indicaciones de consumo en la etiqueta. Posteriormente se empaca el medicamento para poder trasladarlo.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**
8	Trasladar el medicamento al Servicio de Emergencia	Consiste en trasladar los medicamentos al Servicio de Emergencia para abastecer los stocks de medicamentos.	T	• Profesional Químico Farmacéutico	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
9	Abastecer stock de medicamentos	Se abastecen los stocks respectivos con los medicamentos que se han trasladado desde Farmacia Central.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** Cuando los medicamentos son entregados se solicita la firma de recibido por parte de personal de enfermería. **Formularios utilizados:** Receta de medicamentos
10	Cotejar datos de usuario y receta/s de medicamentos	Consiste en cotejar los datos de la tarjeta de cita con las recetas para saber si pertenecen al mismo usuario. Si pertenecen al mismo usuario se procede a verificar los datos de la receta, esto servirá para establecer si todo está correcto.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** , Tarjeta de Citas
D	¿Son correctos?	Después de cotejar los datos se procede a tomar una decisión. Se tienen dos alternativas: • SI esta correcto todo, el proceso continúa en la actividad 12. • NO están correctos los datos, el proceso continúa en la actividad 11.		• Profesional Químico Farmacéutico	
11	Regresar receta/s y tarjeta de citas y dar indicaciones	Se regresan la/s receta/s al usuario y se le brindan indicaciones para solucionar el problema que se ha dado.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**, Tarjeta de Citas
12	Corroborar existencia de medicamento	Verificar en el stock de medicamentos en Farmacia Central la existencia del medicamento solicitado.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
E	¿Hay existencia?	Después de verificar la existencia de medicamentos se tomará una decisión. Esta brinda dos alternativas que son: • SI se encuentra el medicamento en el stock, entonces se pasa a la actividad 15. • NO se encuentra en existencia el medicamento, entonces se pasa a la actividad 13.		• Profesional Químico Farmacéutico	
13	Informar a usuario y dar indicaciones	En el caso que el medicamento no se encuentre en el stock de medicamentos se le informa al usuario y se brindan indicaciones sobre el caso.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
14	Registrar de demanda Insatisfecha	Consiste en registrar los datos de cada receta que no se dispenso. Estos datos son: fecha, medicamento, especialidad, cantidad de medicamento, entre otros datos.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**, Registro de demanda insatisfecha **Documentos de referencia:** Lista oficial de medicamentos del HNM **Indicadores de interés para el proceso:** Número de recetas no dispensadas al día
15	Preparar cantidad de medicamento	Esta actividad consiste en realizar el cálculo de la cantidad de medicamento prescrita y después se procede a preparar la misma.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Ley Nacional de Medicamentos Normas de prescripción de medicamentos.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
16	Preparar etiqueta	Se escriben las indicaciones de consumo en la etiqueta.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
17	Empacar tratamiento	Se puede hacer de dos maneras: • Si el medicamento está en caja se pega la etiqueta a esta. • Si el medicamento no está en caja se usa una bolsa plástica y se engrapa la viñeta a la bolsa.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
18	Dar indicaciones de consumo al usuario	Se dan las indicaciones de consumo de medicamento/s al usuario.	PC	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**
19	Entregar tratamiento a usuario	Consiste en entregar el medicamento/s al usuario. Después de esto se almacena la receta/s de medicamento/s para su posterior registro en el sistema SICI.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Indicadores de interés para el proceso:** • Cantidad de recetas dispensadas al día
20	Ingresar el descargo de medicamentos en SICI	Consiste en ingresar datos de usuario y el descargo de medicamentos ha realizado. Esto se hace en el sistema SICI.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**, Registro en SICI

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
-	Fin	El proceso finaliza después de atender la solicitud de medicamento/s por parte de usuarios de emergencia.			

FECHA: 02/07/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar la dispensación de medicamentos a usuarias y el abastecimiento de los stocks del servicio de emergencia del hospital nacional de la mujer de manera segura, oportuna y eficaz para contribuir con el tratamiento de enfermedades		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-02-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	25/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

V. ANEXOS DEL PROCESO

ANEXO 1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF 0

Actividades					
Nombre	**No**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de emergencia	A0	Este proceso consiste en realizar la dispensación de medicamentos a usuarias y el abastecimiento de los stocks de medicamentos, ambos del Servicio de Emergencia.	Ninguno	Dispensar medicamentos a usuarias ambulatorias Controlar y abastecer stocks de medicamentos en emergencia	
Dispensar medicamentos a usuarias ambulatorias	A1	Consiste en que el Profesional Químico Farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico del Servicio de Emergencia a la usuaria, junto a la información necesaria para su uso racional.	Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de emergencia	Recibir y analizar receta de medicamentos Preparar tratamiento Dispensar tratamiento	
Controlar y abastecer stocks de medicamentos en emergencia	A2	Consiste en realizar un control de los medicamentos en existencia en los stocks de medicamentos del Servicio de Emergencia. En base a este	Proceso de dispensación de medicamentos a usuarias de emergencia	Verificar y validar recetas con stocks de medicamentos	

Actividades					
Nombre	**No**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		control se podrá realizar el abastecimiento de los medicamentos.		Preparar stock Abastecer medicamentos a emergencia	
Recibir y analizar receta de medicamentos	A11	Consiste en que el Profesional Químico Farmacéutico debe realizar lo siguiente: 1. Comprobar que el formulario o los formularios de receta de medicamentos pertenezcan a Emergencia del Hospital Nacional de la Mujer (VER ANEXO 1 y 2) 2. Verificar si es medicamento disponible en Farmacia Central o si es un fármaco que usuaria debe comprar 3. Comprobar los siguientes datos: - Fecha - Nombre de la usuaria - Número de registro - Nombre genérico - Forma farmacéutica	Dispensar medicamentos a usuarias ambulatorias	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**No**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		- Concentración - Vía de administración - Frecuencia - Total, de unidades prescritas - Firma y sello del médico y sello del servicio			
Preparar tratamiento	A12	Consiste en acondicionar el medicamento para ser dispensado para ello se realiza lo siguiente: - Consultar la existencia del medicamento solicitado - Reportar inexistencia de medicamentos	Dispensar medicamentos a usuarias ambulatorias	Verificación de existencias Etiquetado y empaquetado de medicamentos	
Dispensar tratamiento	A12	Consiste en la entrega de medicamentos y dar indicaciones sobre la correcta utilización del medicamento	Dispensar medicamentos a usuarias ambulatorias	Ninguno	
Verificar y validar recetas con stocks de medicamentos	A21	Se debe verificar y validar las recetas que se reciben en las Áreas de Stocks de Medicamentos del Servicio de Emergencia. Estas recetas ayudaran a verificar los medicamentos que no se encuentran en los stocks y que	Controlar y abastecer stocks de medicamentos en emergencia	Verificación de receta de medicamentos Validación de receta de medicamentos	

Actividades					
Nombre	**No**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		por tanto es necesario abastecer.			
Preparar stock	A22	Consiste en preparar los medicamentos con los cuales se realizará el abastecimiento de los stocks de medicamentos.	Controlar y abastecer stocks de medicamentos en emergencia	Ninguno	
Abastecer medicamentos a emergencia	A23	Se realiza el abastecimiento de los stocks de medicamentos. Todos los medicamentos con los que se realizara el abastecimiento han sido trasladados desde el Servicio de Farmacia.	Controlar y abastecer stocks de medicamentos en emergencia	Ninguno	
Verificación de existencias	A121	Consiste en comprobar existencias de cada medicamento antes de servir la cantidad solicitada. Se pueden dar los siguientes casos: a) En caso de existencia de medicamento servir el pedido completo	Preparar tratamiento	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**No**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		b) En caso de inexistencia de medicamento se realiza lo siguiente: - Reportar inexistencia de medicamentos			
Etiquetado y empaquetado de medicamentos	A122	Consiste en: 1. Priorizar medicamentos seleccionando los de caducidad más próxima para mantener una correcta rotación de medicamentos. 2. Preparar la cantidad correcta de tratamiento y etiquetarlo con indicaciones de uso. 3. Empaquetar medica-mentos.	Preparar tratamiento	Ninguno	
Verificación de receta de medicamentos	A211	Consiste en verificar que los datos de las recetas de medicamentos estén correctos.	Verificar y validar recetas con stocks de medicamentos	Ninguno	
Validación de receta de medicamentos	A212	Se debe hacer la validación de todos los datos que posee la receta de medicamentos. Estos son los siguientes:	Verificar y validar recetas con	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**No**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		- Nombre de usuaria - Nombre de medicamentos - Cantidad utilizada	stocks de medicamentos		

DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Auxiliar del servicio	Personal de limpieza con capacitación brindada por el Servicio de Farmacia para realizar labores auxiliares.	
Cumplimiento de medicamentos a usuarios de emergencia	Son todos los medicamentos que han sido suministrados a los usuarios del Servicio de Emergencia.	
Guía para las buenas prácticas de almacenamiento	Es una guía en la cual se encuentran todas las recomendaciones para realizar un almacenamiento adecuado de medicamentos.	
Guía para las buenas prácticas de prescripción	Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción, MINSAL, El Salvador, 2009.	
Infraestructura	Las áreas del Servicio de Farmacia que se ven involucradas son las siguientes: • Área de dispensación del Servicio de Farmacia Las áreas del Servicio de Emergencia que se ven involucradas son las siguientes: • Stock de usuarios ambulatorios	

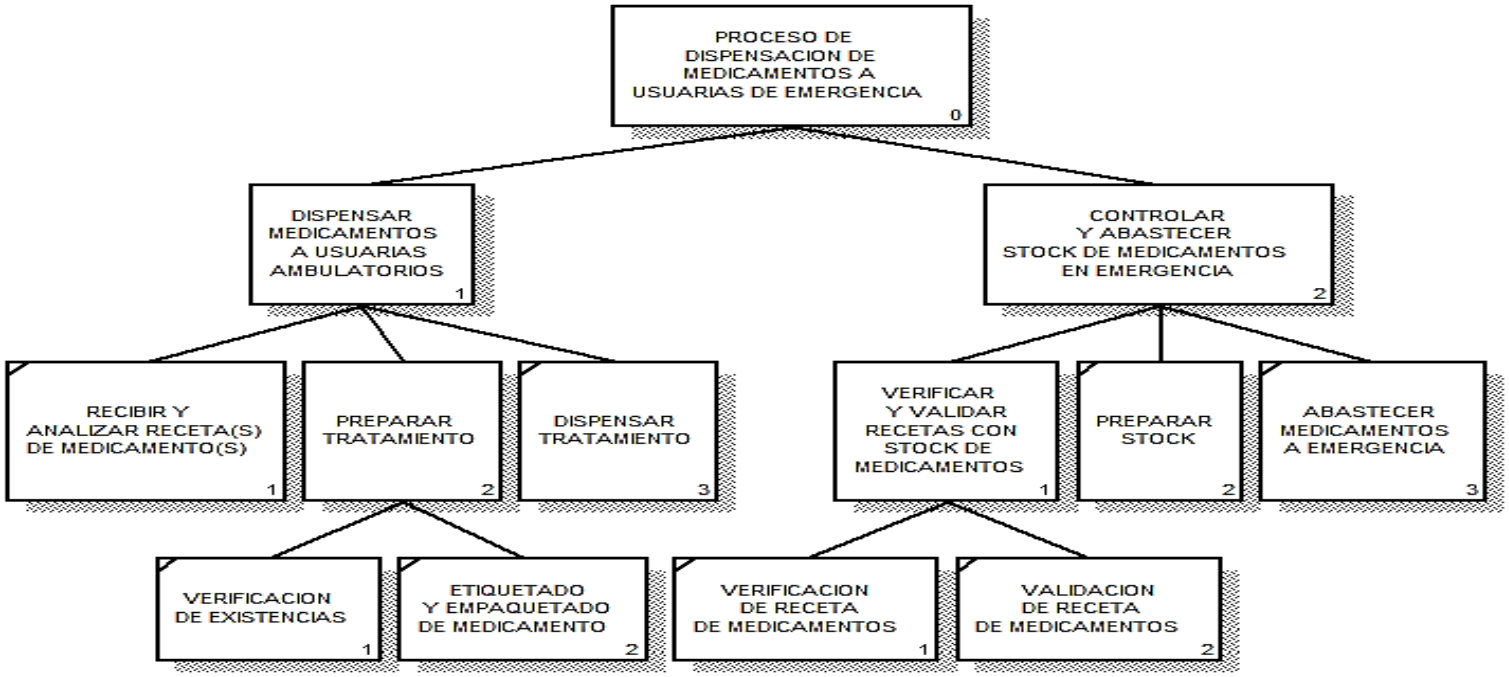
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	• Stock de Recién Nacidos • Stock de Sala de Partos	
Ley Nacional de Medicamentos	Que mediante el Decreto Legislativo Nº 1008, de fecha 22 de febrero del 2012, publicado en el Diario Oficial Nº 43, Tomo Nº 394, del 2 de marzo del mismo año, se emitió la presente Ley Nacional de Medicamentos.	
Libro de medicamentos controlados	Lleva registros de consumos y existencias de los medicamentos controlados por la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM)	
Medicamento empacado	Es el medicamento etiquetado y en su empaque (bolsa plástica) Respectivo	
Medicamentos	MEDICAMENTO: Es la combinación de uno o más fármacos con otras sustancias farmacológicamente inactivas llamadas excipientes, que sirven para darle volumen a la presentación farmacéutica y que facilitan la producción, el transporte, el almacenamiento, la dispensación y la administración de los fármacos; los medicamentos se identifican por la denominación común internacional (DCI) o nombre genérico del fármaco que contienen y mediante un nombre comercial o de marca que escoge libremente cada fabricante.	
Medicamentos para re-abastecimiento	Son los medicamentos que están listos para ser traslados al Servicio de emergencia para reabastecer los stocks.	
Normas de prescripción de medicamentos	Es un conjunto de reglas bajo las cuales se deben realizar los procedimientos del Servicio de Farmacia.	
Profesional Químico Farmacéutico	Es el profesional académicamente formado por cualquiera de las Universidades legalmente constituidas en El Salvador o	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	debidamente incorporado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Educación Superior, autorizado para su ejercicio por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica.	
Receta aprobada	Es toda receta que cumple con los requisitos.	
Receta de medicamentos	Es el medio por el cual se puede solicitar algún tipo de medicamento en específico.	
Receta de medicamentos cotejada	Es la receta a la cual se le han verificado los datos necesarios. Esta se considera como una receta valida.	
Receta de medicamentos existentes	Es la receta o recetas de los medicamentos que han sido preparados y empaquetados para su posterior dispensación.	
Recetas para registro de producción	Todas las recetas dispensadas al día se recolectan para su registro diario.	
Software SICI	Sistema Integrado de Control de Inventarios, es un sistema informático diseñado especialmente para el Hospital Nacional de la Mujer.	
Stock de medicamentos	Es un listado utilizado para llevar un control de los stocks de medicamentos.	
Stock de medicamentos re-abastecido	Son los stocks a los cuales se ha abastecido con medicamento proveniente de Farmacia Central.	
Usuario	Es el usuario que solicita medicamentos al Servicio de Farmacia, dicha solicitud se realiza por medio de receta de medicamentos.	
Usuario con medicamentos dispensados	Son la/s receta/s médicas que fueron dispensadas (entregadas con sus instrucciones de consumo al usuario/a).	
Usuario con receta/s de medicamentos no dispensada/s	Receta de medicamentos puede no ser dispensada por: 1) Formulario incorrecto	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	2) Deficiencia en el correcto llenado de la receta 3) Desabastecimiento de medicamento/s	

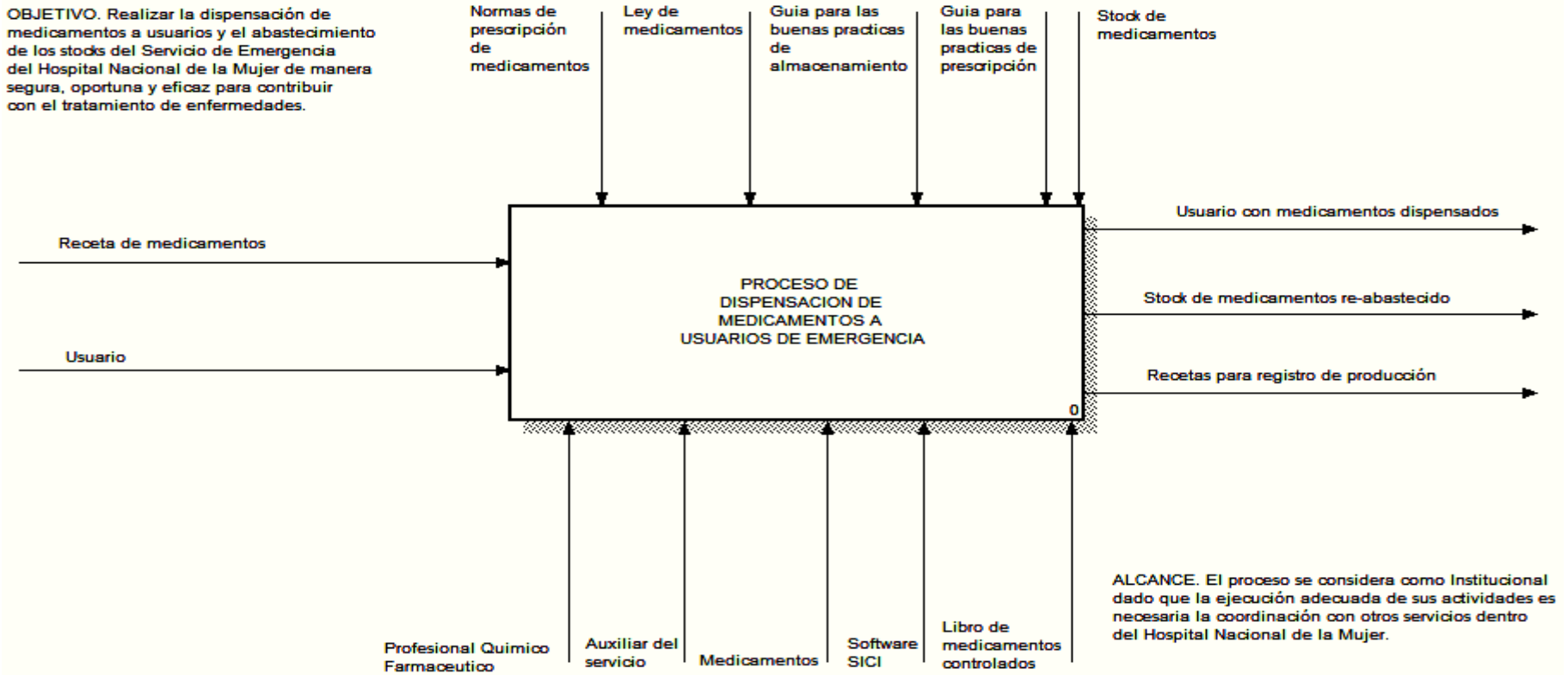
A-0 PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	DIC 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		



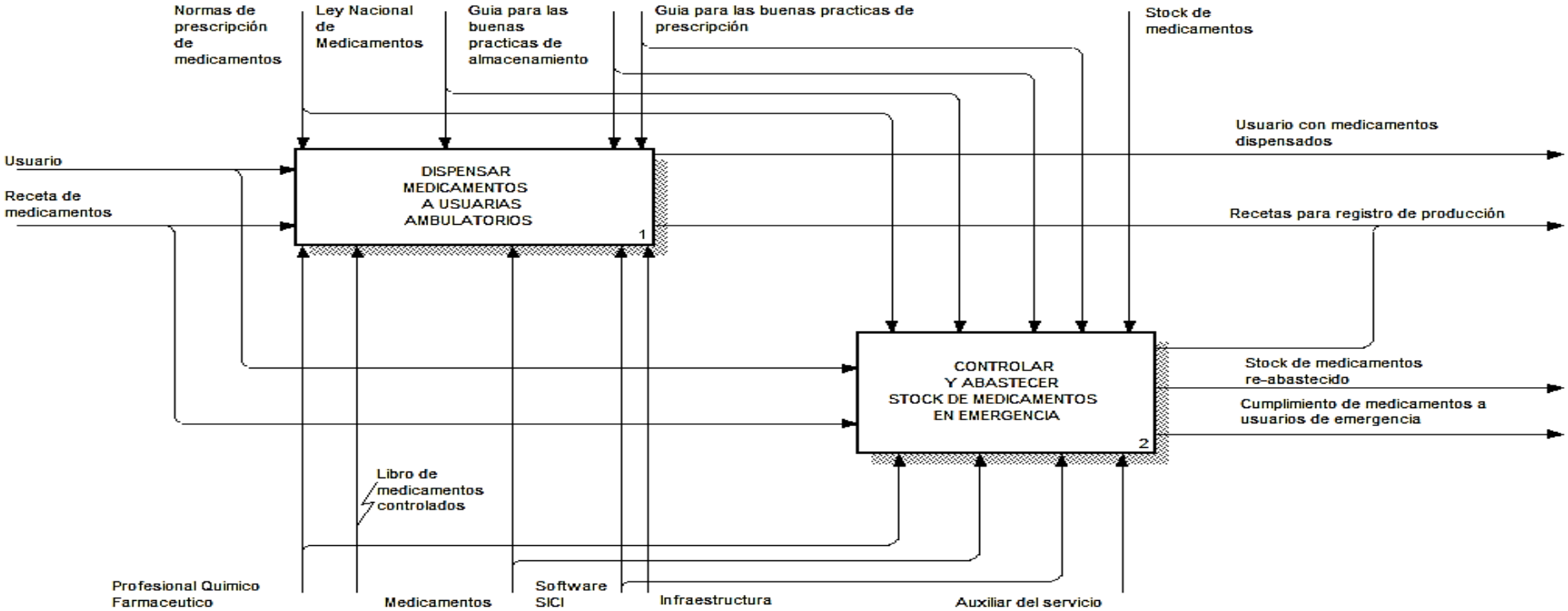
NODO Diagrama de Árbol de Nodos	TITULO: **PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-02-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	DIC 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



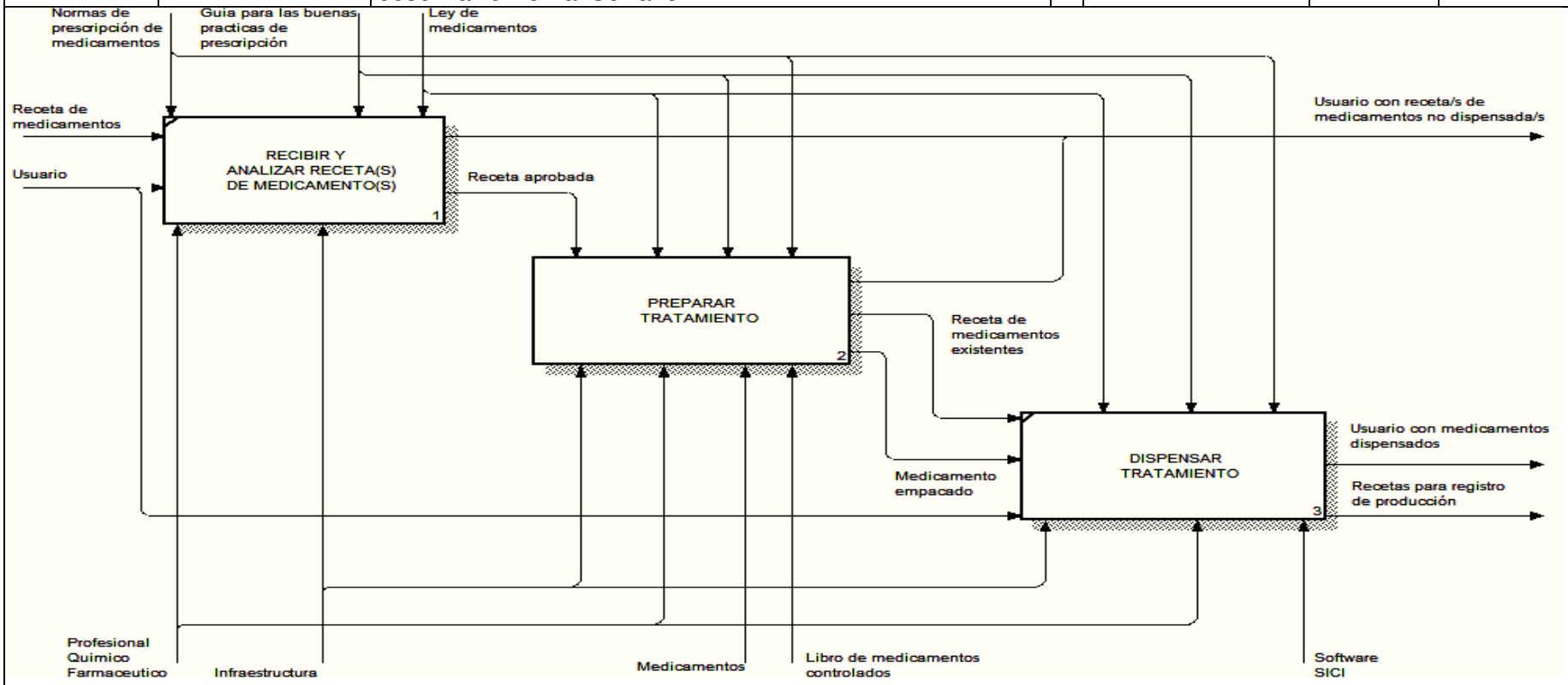
NODO	TITULO: **PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA**	CODIGO DEL PROCESO
A-0		**FAR-1-02-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	DIC 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



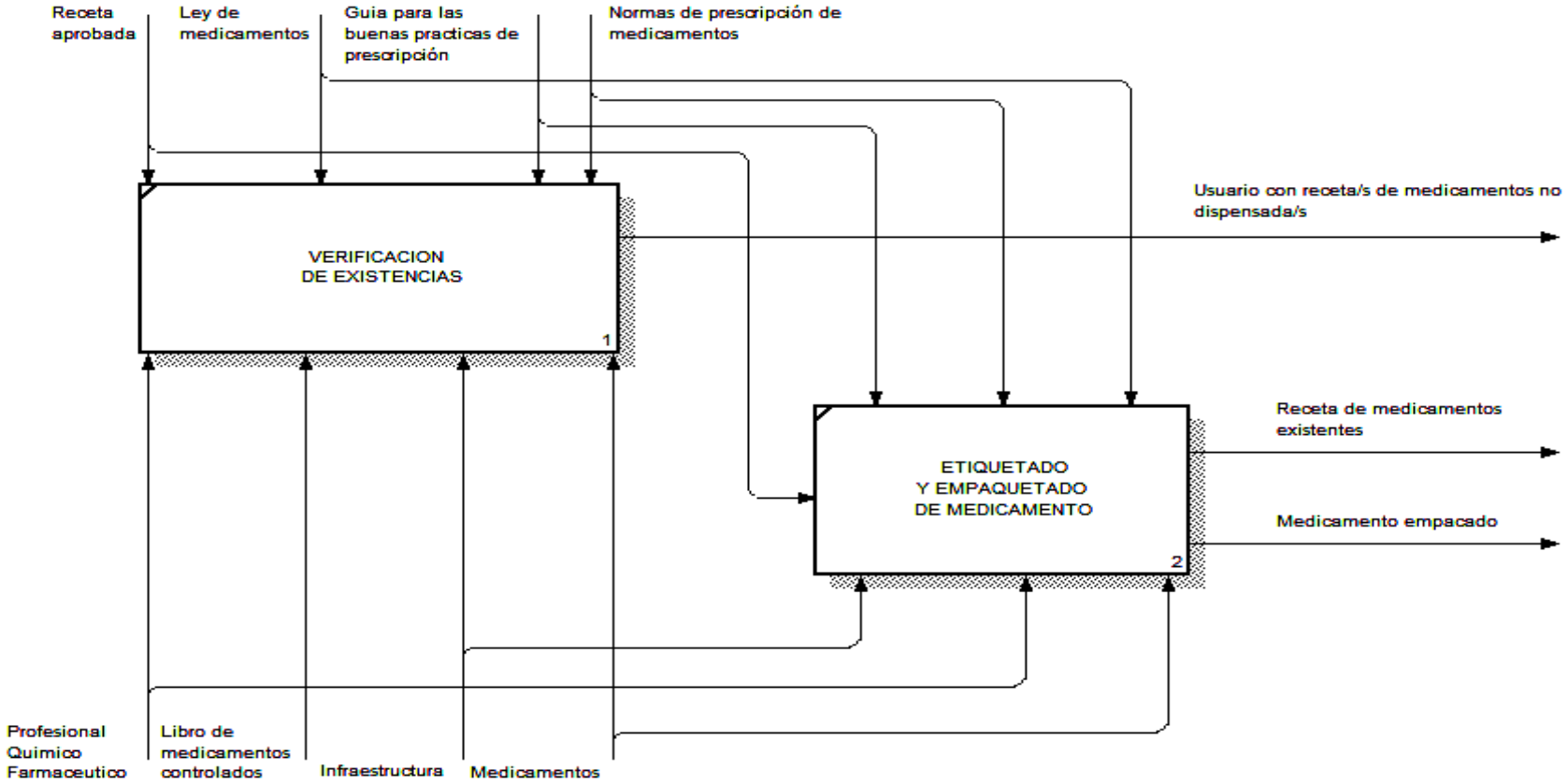
NODO	TITULO: **PROCESO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS DE EMERGENCIA**	CODIGO DEL PROCESO
A0		**FAR-1-02-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	DIC 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



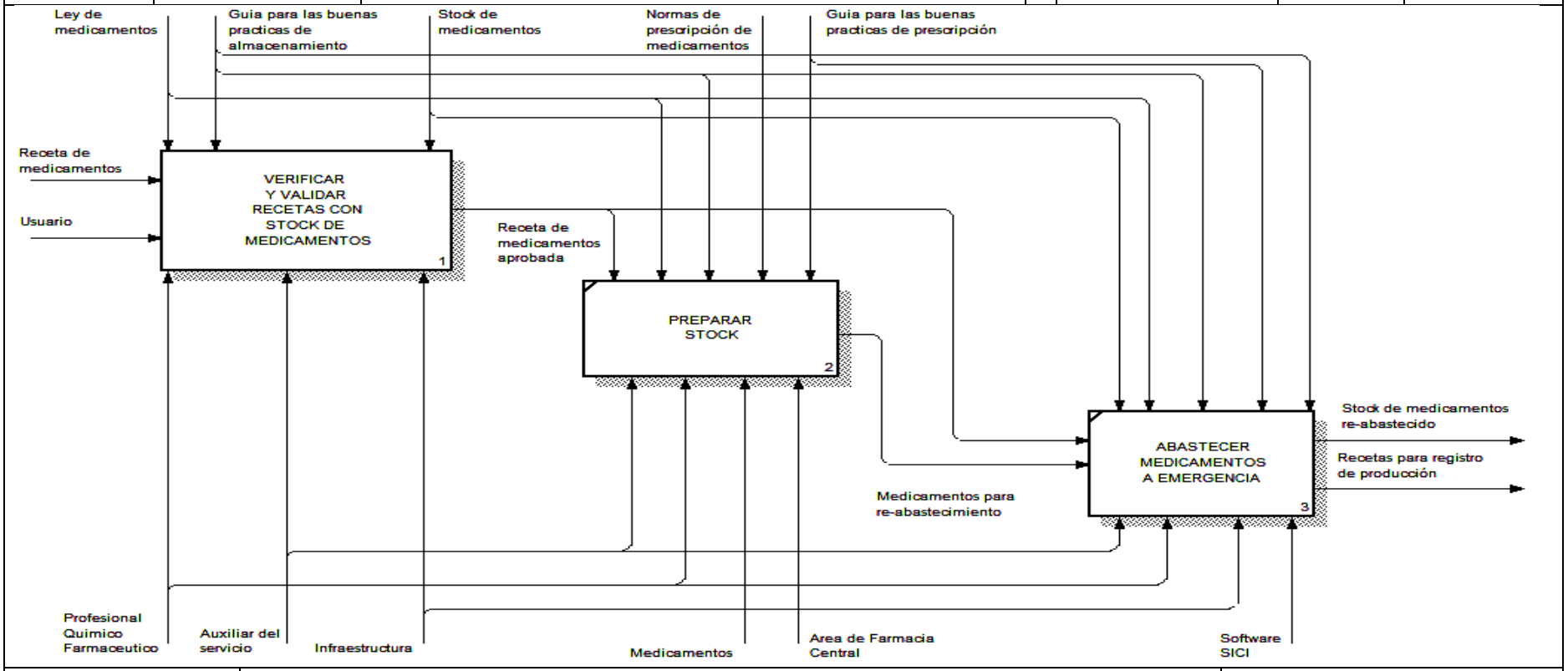
NODC	TITULO: **DISPENSAR MEDICAMENTOS A USUARIAS AMBULATORIAS**	CODIGO DEL PROCESO
A-1		**FAR-1-02-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	DIC 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



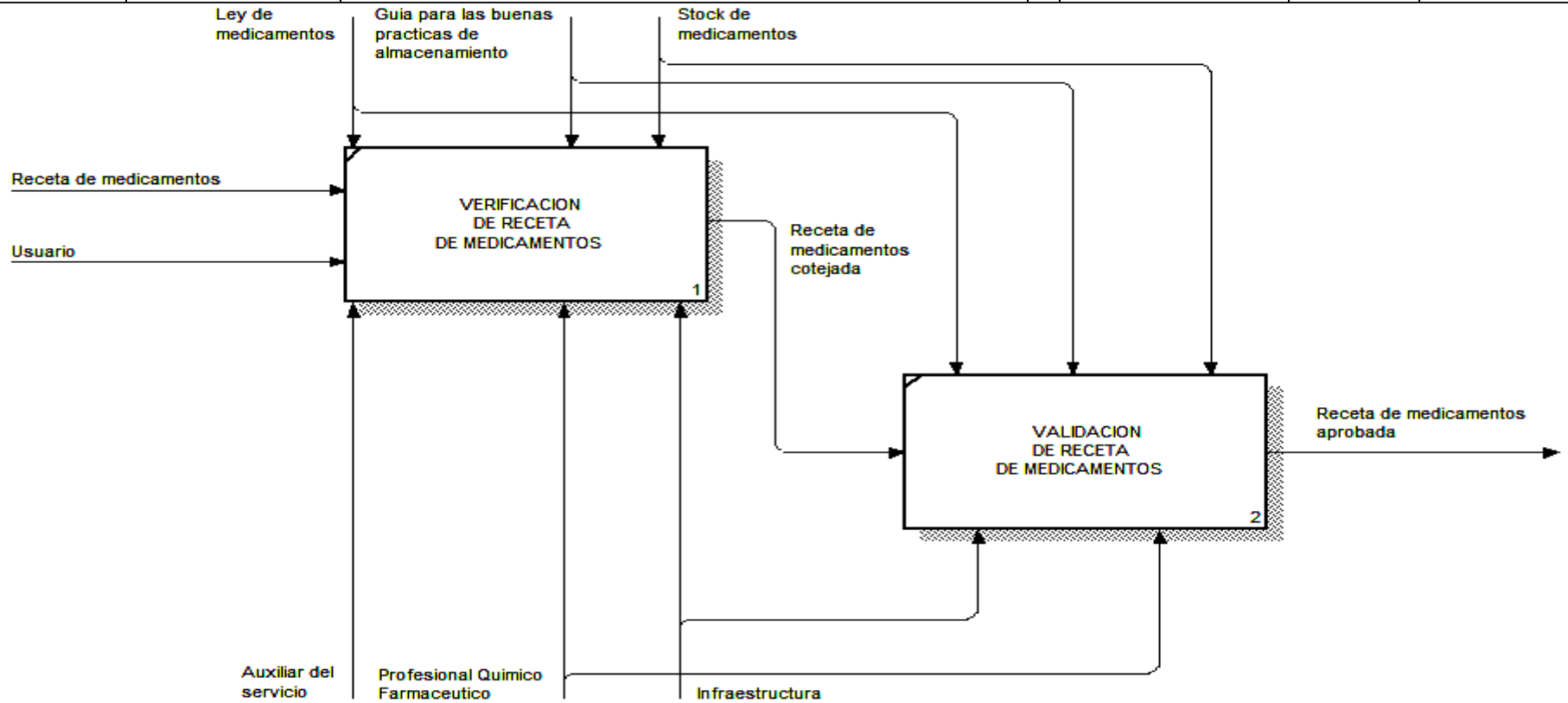
NODC	TITULO: **PREPARAR TRATAMIENTO**	CODIGO DEL PROCESO
A-12		**FAR-1-02-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	DIC 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODC	TITULO: **CONTROLAR Y ABASTECER STOCK DE MEDICAMENTOS EN EMERGENCIA**	CODIGO DEL PROCESO
A-2		**FAR-1-02-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Julio 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODC **A-22**	TITULO: **VERIFICAR Y VALIDAR RECETAS CON STOCK DE MEDICAMENTOS**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-02-0**

PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS

I. FICHA TECNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	FARMACIA
		Fecha	02/07/2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS	PROPIETARIO: Jefatura del Servicio	
PROPÓSITO: Abastecer los medicamentos necesarios a las usuarias de los servicios de Hospitalización del Hospital Nacional de la Mujer con seguridad, oportunidad y eficacia para contribuir con el tratamiento de enfermedades		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: FAR-1-03-0	

ALCANCE	INICIA CON	Recepción y análisis de recetas
	INCLUYE	Preparar medicamentos
	FINALIZA CON	Entregar medicamentos
ENTRADAS:		• Recetas de medicamentos • Usuarias
PROVEEDORES:		• Servicios de Hospitalización
SALIDAS:		• Medicamentos entregados • Recetas para registro
CLIENTES:		• Servicios de Hospitalización

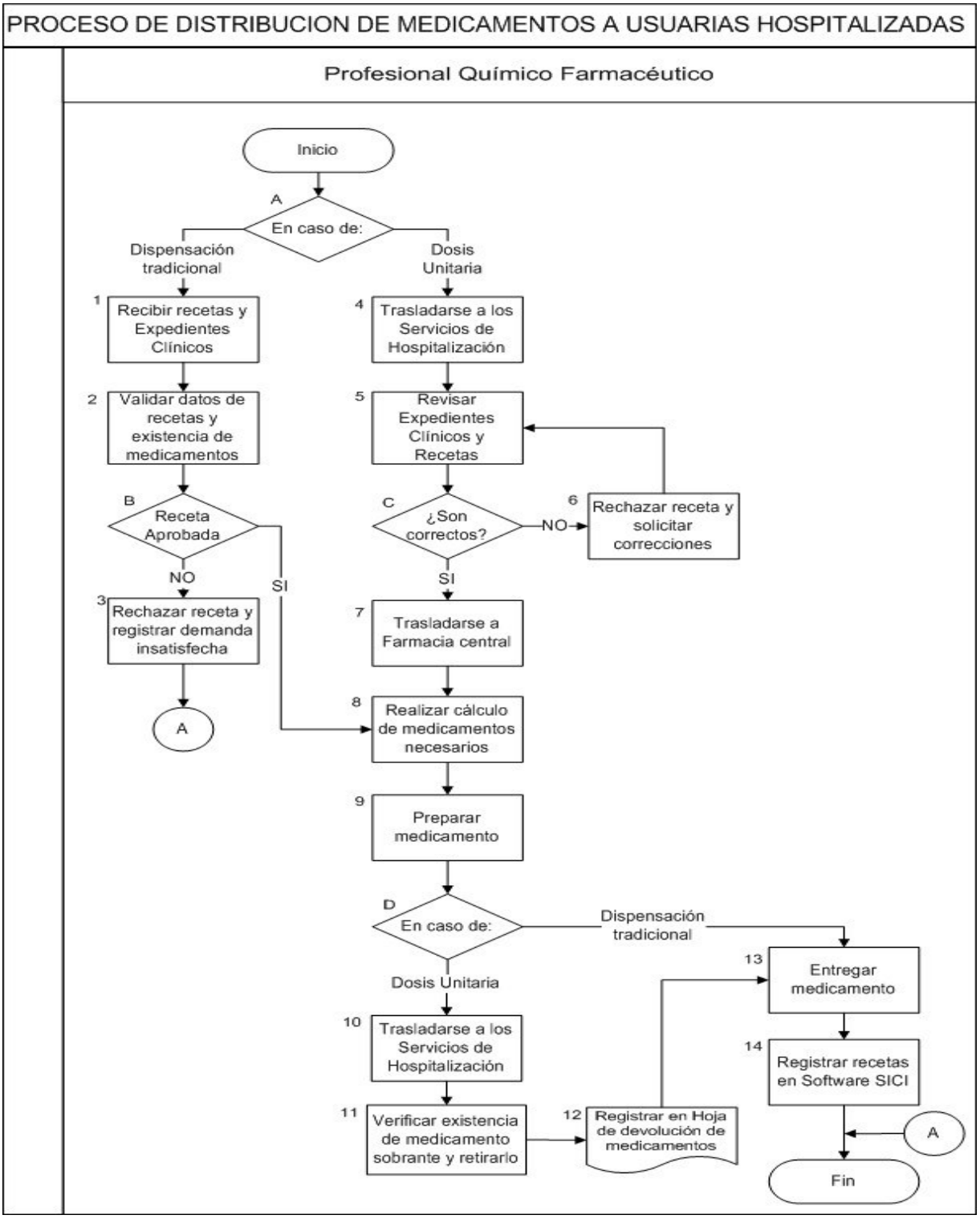
CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS
	Anual	•Registro de demanda insatisfecha •Software SICI •Libro de medicamentos controlados

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES			
	Nombre	**Forma de calculo**	**Resultado esperado**	**Fuente de datos**
• No de recetas dispensadas • Cantidad de recetas de dispensación tradicional al día • Cantidad de recetas de dosis unitaria al día • Porcentaje Número de recetas no dispensadas	Porcentaje de recetas dispensadas Cantidad de recetas de dispensación tradicional al mes	Recetas dispensadas/ recetas prescritas x 100 Suma de recetas de dispensación tradicional al mes		SICI
	cantidad de recetas de dosis unitaria al mes	Suma de recetas de dosis unitaria al mes		SICI
	Porcentaje de recetas no dispensadas al mes	(Suma de recetas no dispensadas/ Total de recetas) x 100		• SICI • Registro de demanda insatisfecha
	Número de recetas prescritas al mes	Recetas dispensadas + recetas no dispensadas		• SICI • Registro de demanda insatisfecha

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Ley Nacional de Medicamentos
- Normas de prescripción de medicamentos
- Lineamientos internos del HNM y del MINSAL
- Guía para las buenas prácticas de prescripción
- Lista oficial de medicamentos del Hospital Nacional de la Mujer
- Entre otros

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	Médico tratante de servicios de Hospitalización genera receta de medicamentos	TP	• Profesional Químico Farmacéutico	
A	En caso de:	Existen dos métodos de entrega de medicamentos de pacientes hospitalizadas: 1. Dispensación tradicional 2. Dosis Unitaria En caso de: • Dispensación tradicional: ir a actividad 1 • Dosis unitaria: ir a actividad 4	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
1	Recibir recetas y expedientes clínicos	Recibir las recetas con los Expedientes Clínicos de las usuarias en Servicios de Hospitalización	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Indicadores de interés para el proceso:** Recetas recibidas
2	Validar datos de recetas y existencia de medicamentos	• Únicamente se recibe formularios emitidos por Médico Tratante de los servicios de Hospitalización con todos sus requerimientos.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		• Verificar existencia de medicamentos • La/s receta/s de medicamentos debe contener: 1) Fecha 2) Nombre de la usuaria 3) Número de registro 4) Nombre genérico 5) Forma Farmacéutica 6) Concentración 7) Vía de administración 8) Frecuencia 9) Total de unidades prescritas 10) Firma y sello del médico y sello del servicio			
B	Receta aprobada	En caso de existir medicamentos y los datos de la receta son correctos ir a actividad 8, caso contrario ir a actividad 3	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
3	Rechazar receta y registrar demanda insatisfecha	Se rechaza la receta y se solícita corrección de los datos al médico tratante Registrar cada receta que no se dispenso con fecha, medicamento, especialidad,	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		cantidad de medicamento, entre otros datos.			
4	Trasladarse a los servicios de hospitalización	Desplazarse a cada uno de los servicios de hospitalización	T	• Profesional Químico Farmacéutico	
5	Revisar Expedientes Clínicos y recetas	Revisar cada uno de los Expedientes Clínicos y recolectar recetas, verificando el cumplimiento a las normas de prescripción y que los medicamentos estén indicados en el expediente clínico. Verificar que las recetas recolectadas fueron documentadas en el Expediente Cínico	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**
C	¿Son correctos?	Si las recetas y/o Expediente Clínico no cumplen con los requisitos de la actividad 5 ir a actividad 7, caso contrario ir a actividad 6	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
6	Rechazar receta y solicitar correcciones	Si las recetas y/o Expediente Clínico no cumplen con los requisitos de la actividad 5 se informa al médico tratante y se	C	• Profesional Químico Farmacéutico	

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		solicita la corrección en la receta y/o indicaciones medicas en Expediente Clínico Caso que no haya stock de inventario se le informa al usuario que no hay medicamento y que dependiendo el caso puede regresar después o debe comprar el medicamento			
7	Trasladarse a Farmacia Central	Desplazarse a la Farmacia Central	T	• Profesional Químico Farmacéutico	
8	Realizar cálculo de medicamentos necesarios	Realizar el cálculo de los medicamentos en base a dosis frecuencia y para un periodo de 24 horas.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
9	Preparar medicamento	Esta se realiza de dos maneras: 1) En caso de Dispensación tradicional el medicamento se coloca en un depósito para todos los pacientes 2) En caso de Dosis Unitaria el medicamento se coloca en un depósito	P	• Profesional Químico Farmacéutico	

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		individual para cada paciente			
D	En caso de:	En caso de dispensación tradicional ir a actividad 13, caso contrario ir a actividad 10	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
10	Trasladarse al Servicio correspondiente	Trasladarse con el medicamento al servicio o los servicios de hospitalización para entregar medicamentos	T	• Profesional Químico Farmacéutico	
11	Verificar existencia de medicamento y retirarlo	Verificar existencia de medicamento no cumplido y retirarlo	CP	• Profesional Químico Farmacéutico	
12	Registrar en Hoja de devolución de medicamentos	Registrar medicamento no cumplidos en hoja de devolución de medicamentos	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Hoja de devolución de medicamentos **(VER ANEXO 1)**
13	Entregar medicamento	Entregar medicamento y solicitar firma de recibido	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Indicadores de interés para el proceso:** Recetas de medicamentos entregados en hospitalización

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
14	Registrar recetas en Software SICI	Registrar cada receta en Software SICI	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**
--	Fin	Usuaria de los servicios de hospitalización con medicamentos			

FECHA: 02/07/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO	Abastecer los medicamentos necesarios a las usuarias de los servicios de Hospitalización del Hospital Nacional de la Mujer con seguridad, oportunidad y eficacia para contribuir con el tratamiento de enfermedades		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGNTE:** FAR-1-03-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	02/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

V. ANEXOS DEL PROCESO

ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Proceso de distribución de medicamentos a usuarias hospitalizadas	A0	Consiste en que el farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico de Servicios de Hospitalización ya sea por dispensación tradicional o dosis unitaria.	Ninguno	• Recibir y Analizar recetas • Preparar medicamentos • Entregar medicamentos	
Recibir y analizar recetas	A1	Consiste en que el profesional en Química y Farmacia debe realizar lo siguiente: • Comprobar que el formulario o los formularios de receta de medicamentos del Hospital Nacional de la Mujer • Verificar si es medicamento disponible en Farmacia central. • Comprobar los siguientes datos: ✓ Fecha ✓ Nombre de la paciente ✓ Número de registro ✓ Nombre genérico ✓ Forma Farmacéutica ✓ Concentración ✓ Vía de administración	Proceso de distribución de medicamentos a usuarias hospitalizadas	Ninguno	

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		✓ Frecuencia ✓ Total de unidades prescritas ✓ Firma y sello del médico y sello del servicio			
Preparar medicamentos	A2	• Consiste en realizar el cálculo de las dosis necesarias para 24 horas, rotular el medicamento y ubicar en los depósitos correspondientes por paciente en caso de Dosis Unitaria y por el método tradicional se coloca todo el medicamento en un mismo depósito.	Proceso de distribución de medicamentos a usuarias hospitalizadas	Ninguno	
Entregar medicamentos	A3	Este puede ser: • Por dispensación tradicional en Farmacia Central • Por dosis unitaria en Servicios de hospitalización	Proceso de distribución de medicamentos a usuarias hospitalizadas	Ninguno	

DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Expediente Clínico	Es el conjunto de documentos básicos escritos de manera específica, exacta y ordenada que representan una evidencia del protocolo de un paciente(usuario), de su historial médico, así como de los tratamientos impartidos y los resultados obtenidos	
Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción	Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción, MINSAL, El Salvador. 2009	
Infraestructura, equipo e insumos para el manejo de medicamentos	Equipo: - Computadora con Software SICI (Sistema Integrado de Control de Inventarios) - Impresora (producir viñetas) - Refrigerador para medicamentos (temperatura entre 2ºC y 8ºC) Herramientas - Calculadora - Tijera - Engrapadora - Saca grapas Insumos -Medicamentos - Papel bond para viñetas	

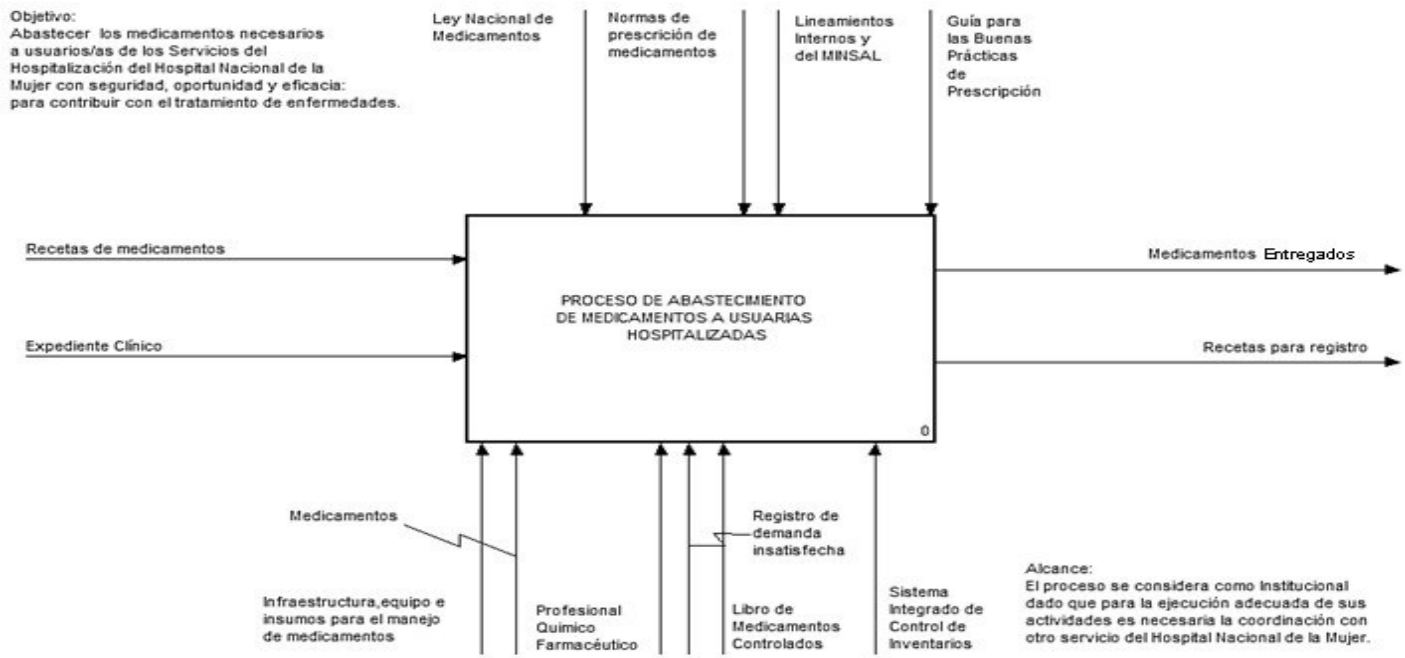
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	-Grapas -Pegamento -Bolsa plástica de 1 lb -Otros insumos de oficina (Bolígrafo, tirro, corrector, etc.)	
Ley Nacional de Medicamentos	Que mediante el Decreto Legislativo Nº 1008, de fecha 22 de febrero del 2012, publicado en el Diario Oficial Nº 43, Tomo Nº 394, del 2 de marzo del mismo año, se emitió la presente Ley de Medicamentos	
Libro de Medicamentos Controlados	Lleva registros de consumos y existencias de los medicamentos controlados por la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM)	
Lineamientos Internos y del MINSAL	Directrices establecidas por las jefaturas o por la dirección de HNM, así como del MINSAL	
Medicamentos	MEDICAMENTO: Es la combinación de uno o más fármacos con otras sustancias farmacológicamente inactivas llamadas excipientes, que sirven para darle volumen a la presentación farmacéutica y que facilitan la producción, el transporte, el almacenamiento, la dispensación y la administración de los fármacos; los medicamentos se identifican por la denominación común internacional (DCI) o nombre genérico del fármaco que contienen y mediante un nombre comercial o de marca que escoge libremente cada fabricante.	
Medicamentos Entregado	Medicamento entregado	
Medicamentos preparados	Medicamento empacado, rotulado y listo para ser entregado	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Normas de prescripción de medicamentos	Es un conjunto de reglas bajo las cuales se deben realizar los procedimientos del Servicio de Farmacia.	
Profesional Químico Farmacéutico	Es el profesional académicamente formado por cualquiera de las Universidades legalmente constituidas en El Salvador o debidamente incorporado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Educación Superior, autorizado para su ejercicio por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica	
Recetas de medicamentos	La receta médica es el documento legal por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del farmacéutico	
Recetas para registro	Todas las recetas dispensadas al día se recolectan para su registro diario	
Recetas verificadas	Es toda receta que cumple con los requisitos establecidos por la DNM	
Registro de demanda insatisfecha	Este libro contiene: descripción de medicamentos, cantidad de medicamentos y código de especialidad.	
Sistema Integrado de Control de Inventarios	Sistema informático diseñado especialmente para el Hospital Nacional de la Mujer	

A-0 PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS							
USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		

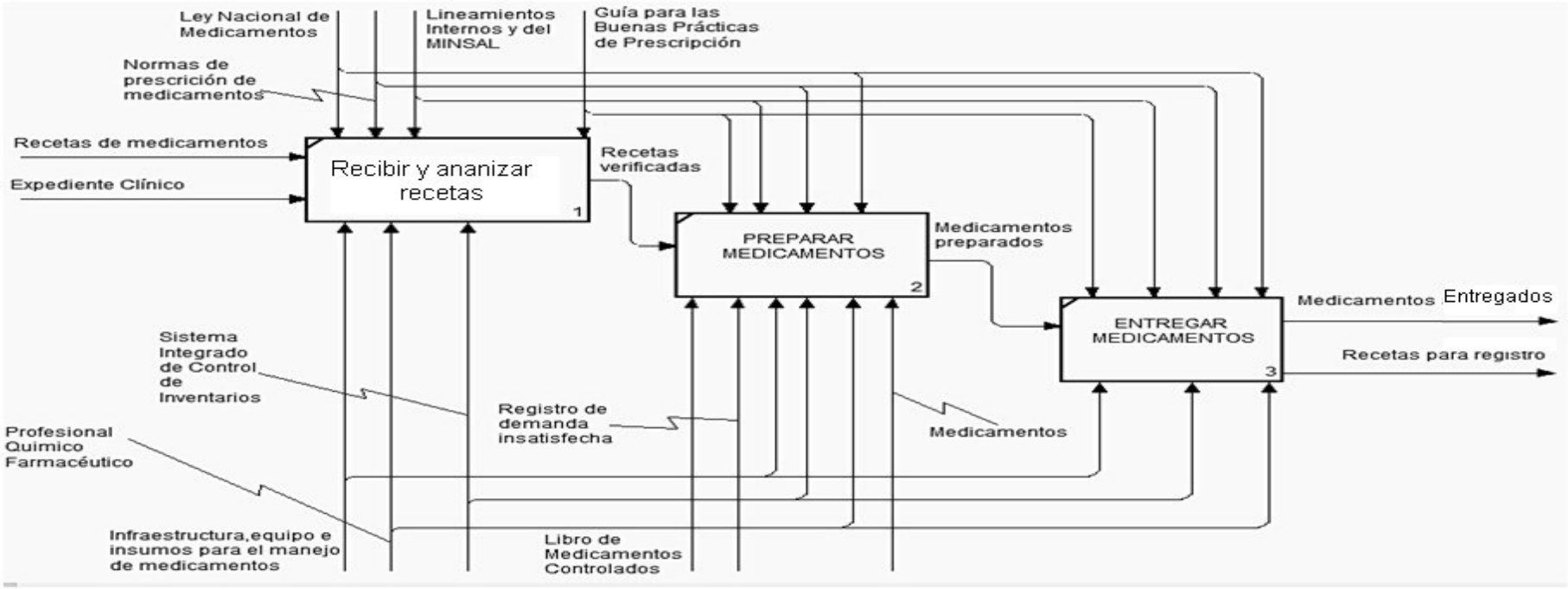
NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
Diagrama de Árbol de Nodos	**PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS**	**FAR-1-03-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO **A-0**	TITULO: **PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-03-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A-0	**PROCESO DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS A USUARIAS HOSPITALIZADAS**	**FAR-1-03-0**

PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH

I. FICHA TECNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	**FICHA TECNICA DE PROCESO**	**Servicio**	**FARMACIA**
		Fecha	**02/07/2016**
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH	**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio	
PROPÓSITO: Brindar atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH del Hospital Nacional de la Mujer con seguridad, oportunidad y eficacia para contribuir con su tratamiento		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-04-0	

ALCANCE	**INICIA CON**	Recibir usuaria u hoja de interconsulta
	INCLUYE	• Realizar entrevista • Preparar medicamento
	FINALIZA CON	Entregar medicamento
ENTRADAS:		• Usuaria y/o hoja de interconsulta
PROVEEDORES:		• Servicios de Hospitalización • Consulta Externa • Unidad de Emergencias
SALIDAS:		• Medicamento dispensado • Recetas para registro
CLIENTES:		• Servicios de Hospitalización • Consulta Externa • Unidad de Emergencias

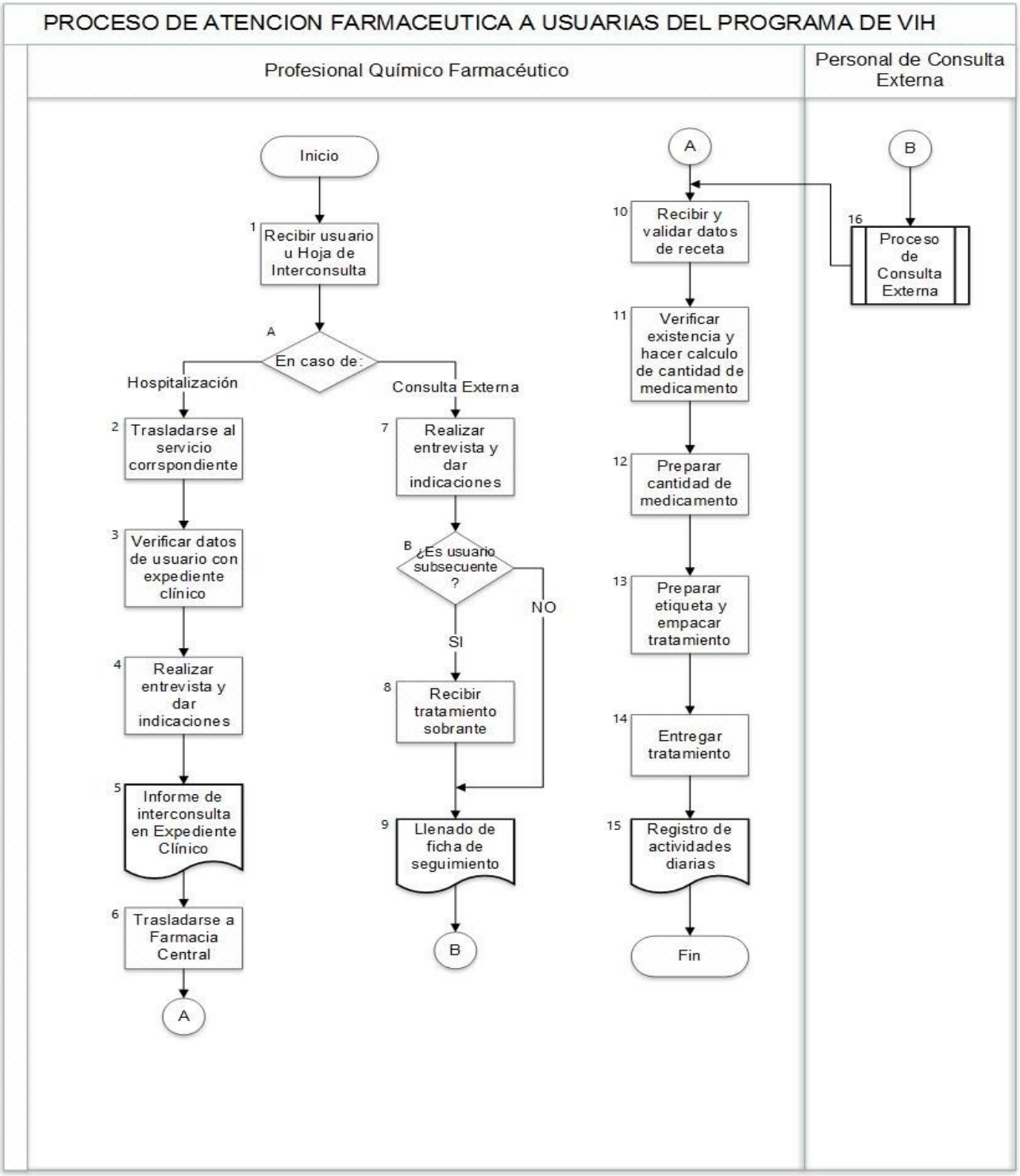
CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS
	Anual	• Expediente Clínico • Software SICI • Tabulador diario de actividades de Farmacia

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
• Cantidad de medicamento prescrito • Cantidad de medicamento sobrante • Cantidad de medicamento dispensado • Numero de interconsultas atendidas • Numero de usuarias atendidas	**Nombre**	**Forma de calculo**	**Resultado esperado**	**Fuente de datos**
	Adherencia al tratamiento	Medicamento entregado - medicamento devuelto/ medicamento prescrito x 100		Tarjeta de seguimiento
	Numero de interconsultas atendidas al mes	Sumatoria de hojas de interconsulta		SICI
	Numero de usuarias atendidas al mes	Sumatoria de registro diario de actividades		SICI
	Cantidad de recetas dispensadas al mes	Sumatoria de recetas dispensadas al mes		SICI

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos técnicos de seguridad y salud ocupacional
- Lineamientos técnicos sobre bioseguridad del MINSAL
- Guía de seguridad de Bioseguridad para los laboratorios clínicos del MINSAL
- Manual de Organización y funciones
- Manual de puestos de trabajo
- Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
- Ley y reglamento de prevención y control de la infección provocada por el VIH
- Guía clínica para la atención integral en salud de las personas con VIH
- Ley Nacional de Medicamentos
- Normas de prescripción de medicamentos
- Guía para las buenas prácticas de prescripción
- Lista oficial de medicamentos del Hospital Nacional de la Mujer
- Entre otros

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	Médico tratante elabora hoja de Interconsulta o Recibe usuaria del Programa de VIH en Consulta Externa	C		
1	Recibir usuaria u hoja de interconsulta	Recolectar hoja de interconsulta en Libro de Interconsultas (en la Secretaría de la División Medica)	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Hoja de referencia, retorno e interconsulta **(VER ANEXO 3)**
A	En caso de:	• En caso de usuarias de Hospitalización ir a actividad 2 • En caso de usuarias de Consulta Externa ir a actividad 3	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
2	Trasladarse al servicio correspondiente	Trasladarse al servicio de hospitalización de la interconsulta	T	• Profesional Químico Farmacéutico	
3	Verificar datos de usuaria con expediente clínico	Verificar datos personales de la Usuaria con Expediente Clínico	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
4	Realizar entrevista y dar indicaciones	Dar entrevista y brindar indicaciones a la usuaria	P	• Profesional Químico Farmacéutico	

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
5	Informe de interconsulta en Expediente Clínico	Completar informe de interconsulta en Expediente Clínico	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
6	Trasladarse a Farmacia Central	Desplazarse a Farmacia Central	T	• Profesional Químico Farmacéutico	
7	Realizar entrevista y dar indicaciones	Realizar entrevista y dar indicaciones a usuaria	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
B	¿Es usuaria subsecuente?	Es usuaria subsecuente ir a actividad 8 caso contrario ir a actividad 9	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
8	Recibir tratamiento sobrante	En caso de usuarias subsecuente recibir el medicamento sobrante (únicamente si hay)	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
9	Llenado de ficha de seguimiento	Llenar ficha de seguimiento en Expediente Clínico	C	• Profesional Químico Farmacéutico	
10	Recibir y validar datos de recetas	• Únicamente se recibe formularios emitidos por Médico Tratante de Consulta Externa con todos sus requerimientos. (VER ANEXO 2a)	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		• La/s receta/s de medicamentos debe contener: ✓ Fecha- ✓ Nombre de la usuaria ✓ Número de registro ✓ Nombre genérico ✓ Forma Farmacéutica ✓ Concentración ✓ Vía de administración ✓ Frecuencia ✓ Total de unidades prescritas ✓ Firma y sello del médico y sello del servicio			
11	Verificar existencia y hacer cálculo de cantidad de medicamento	Verificar stock de medicamentos en Farmacia y Farmacia Central	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
12	Preparar cantidad de medicamento	Contar la cantidad de medicamento prescrita y prepararla	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
13	Preparar etiqueta y empacar tratamiento	• Escribir indicaciones de consumo en etiqueta • Se puede hacer de dos maneras: A. Si el medicamento está en caja se pega la etiqueta a esta	P	• Profesional Químico Farmacéutico	

ACTIVIDADES DEL PROCESO				ACTORES	OBSERVACIONES
NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		B. Si medicamento no está en caja se usa una bolsa plástica y se engrapa la viñeta a la bolsa			
14	Entregar tratamiento	• Se da las indicaciones de consumo de medicamento al usuario/a • Se entrega el medicamento al usuario/a	P	• Profesional Químico Farmacéutico	
15	Registro de actividades diarias	Registrar cada receta dispensada con fecha, medicamento, especialidad, cantidad de medicamento, entre otros datos.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**
16	Proceso de Consulta Externa	Proceso de atención a usuarias en Consulta Externa	PD	• Profesional Químico Farmacéutico	
--	Fin	Proceso finaliza cuando la usuaria tiene el medicamento dispensado			

FECHA: 02/07/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO	Brindar atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH del Hospital Nacional de la Mujer con seguridad, oportunidad y eficacia para contribuir con su tratamiento		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGENTE:** FAR-1-04-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	02/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

V. ANEXOS DEL PROCESO

ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	A0	Brindar atención farmacéutica a las usuarias del programa de VIH ya sea en Consulta Externa y Hospitalización	Ninguno	• Recibir usuaria u hoja de interconsulta • Realizar entrevista • Preparar medicamento • Entregar medicamento	
Recibir usuaria u hoja de interconsulta	A1	Recolectar hoja de interconsulta en Libro de Interconsultas (en la Secretaría de la División Medica)	Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	Ninguno	
Realizar entrevista	A2	Realizar entrevista y dar indicaciones a usuaria	Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	Ninguno	

ACTIVIDADES					
Nombre	**N°**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Preparar medicamento	A3	• Escribir indicaciones de consumo en etiqueta • Se puede hacer de dos maneras: A. Si el medicamento está en caja se pega la etiqueta a esta B. Si medicamento no está en caja se usa una bolsa plástica y se engrapa la viñeta a la bolsa	Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	Ninguno	
Entregar medicamento	A4	• Se da las indicaciones de consumo de medicamento al usuario/a • Se entrega el medicamento al usuario/a	Proceso de atención farmacéutica a usuarias del programa de VIH	Ninguno	

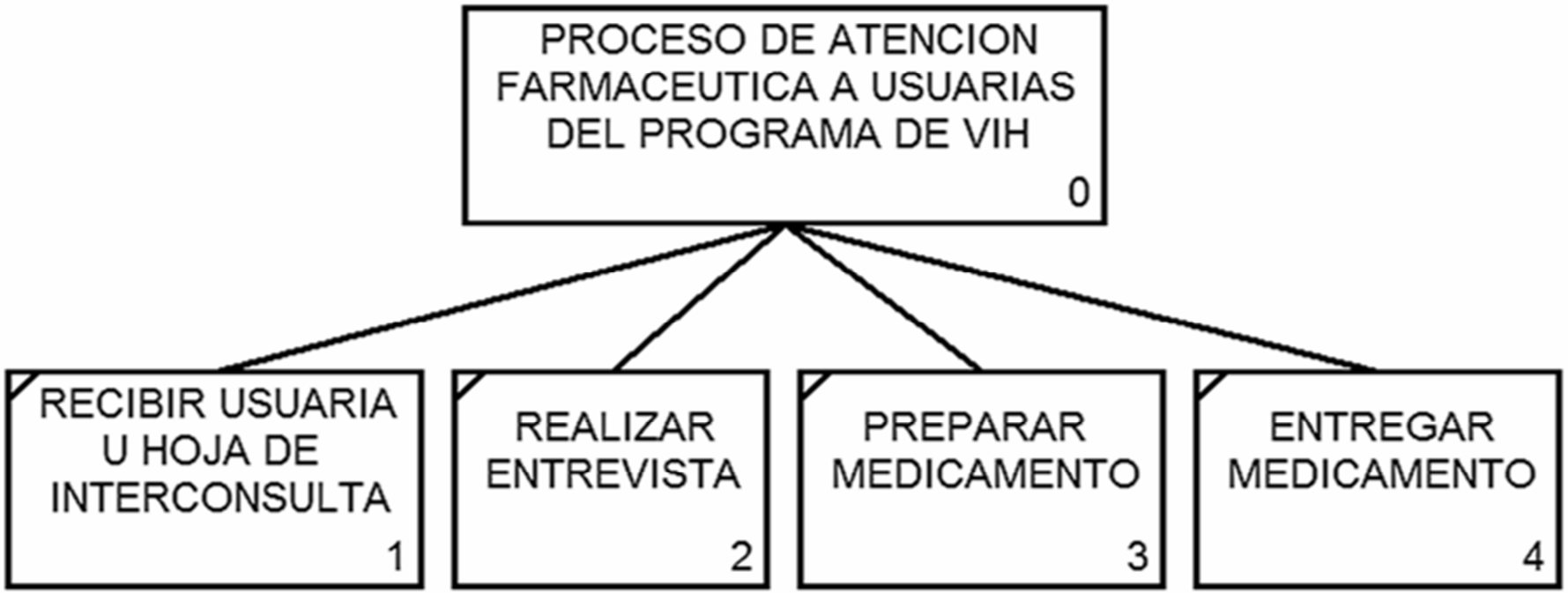
DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción	Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción, MINSAL, El Salvador. 2009	
Infraestructura, equipo e insumos para el manejo de medicamentos	Equipo: - Computadora con Software SICI (Sistema Integrado de Control de Inventarios) - Impresora (producir viñetas) - Refrigerador para medicamentos (temperatura entre 2ºC y 8ºC) Herramientas - Calculadora - Tijera - Engrapadora - Saca grapas Insumos -Medicamentos - Papel bond para viñetas -Grapas -Pegamento	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	-Bolsa plástica de 1 lb	
Ley Nacional de Medicamentos	Que mediante el Decreto Legislativo Nº 1008, de fecha 22 de febrero del 2012, publicado en el Diario Oficial Nº 43, Tomo Nº 394, del 2 de marzo del mismo año, se emitió la presente Ley de Medicamentos	
Lineamiento Internos y del MINSAL	Directrices establecidas por las jefaturas o por la dirección de HNM, así como del MINSAL	
Medicamento dispensado	Medicamento entregado con las indicaciones de consumo a la usuaria	
Medicamento preparado	Medicamento empacado y listo para ser entregado	
Medicamentos	MEDICAMENTO: Es la combinación de uno o más fármacos con otras sustancias farmacológicamente inactivas llamadas excipientes, que sirven para darle volumen a la presentación farmacéutica y que facilitan la producción, el transporte, el almacenamiento, la dispensación y la administración de los fármacos; los medicamentos se identifican por la denominación común internacional (DCI) o nombre genérico del fármaco que contienen y mediante un nombre comercial o de marca que escoge libremente cada fabricante.	
Normas de prescripción de medicamentos	Es un conjunto de reglas bajo las cuales se deben realizar los procedimientos del Servicio de Farmacia.	
Profesional Químico Farmacéutico	Es el profesional académicamente formado por cualquiera de las Universidades legalmente constituidas en El Salvador o debidamente incorporado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Educación Superior,	

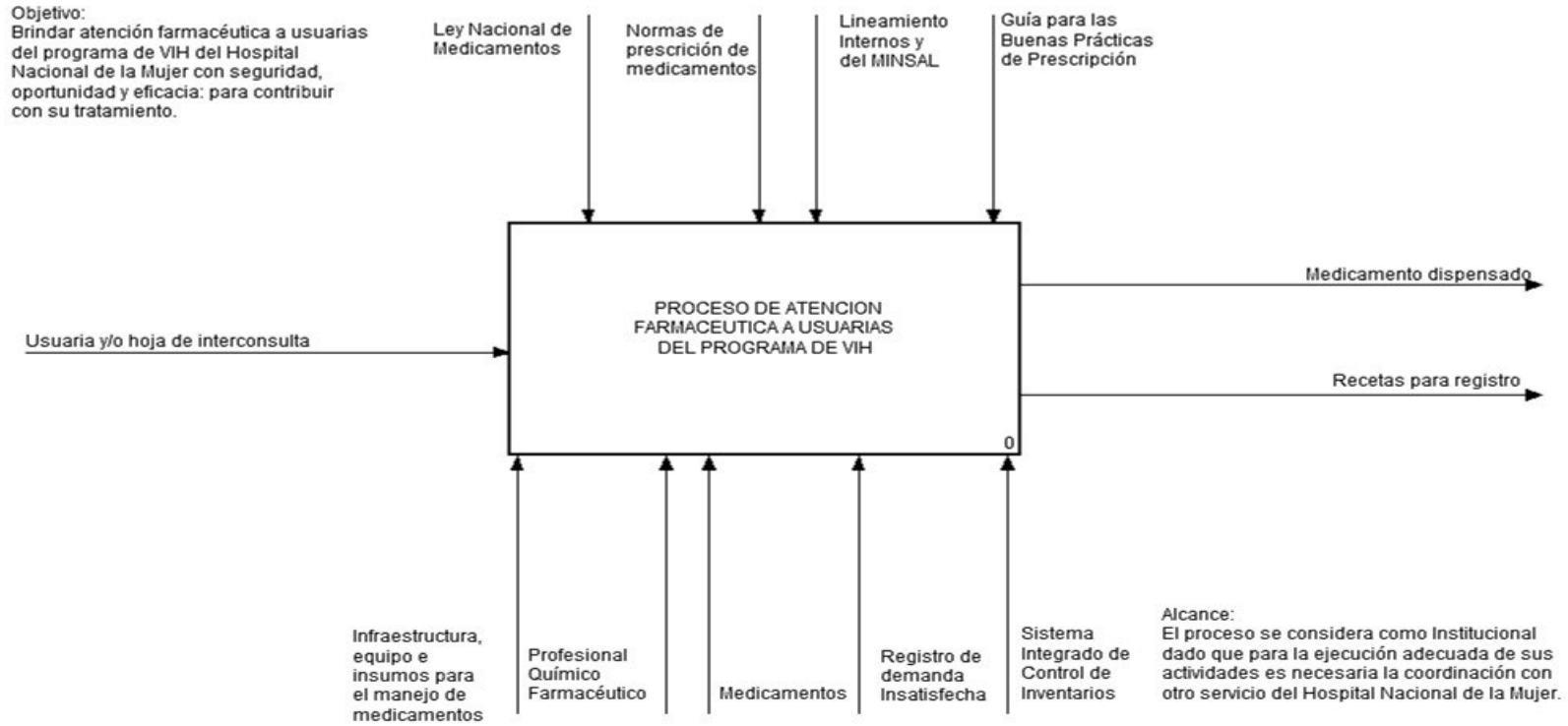
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	autorizado para su ejercicio por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica	
Recetas para registro	Todas las recetas dispensadas al día se recolectan para su registro diario	
Registro de demanda Insatisfecha	Este libro contiene: descripción de medicamentos, cantidad de medicamentos y código de especialidad.	
Sistema Integrado de Control de Inventarios	Sistema informático diseñado especialmente para el Hospital Nacional de la Mujer	

A-0 PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH							
USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



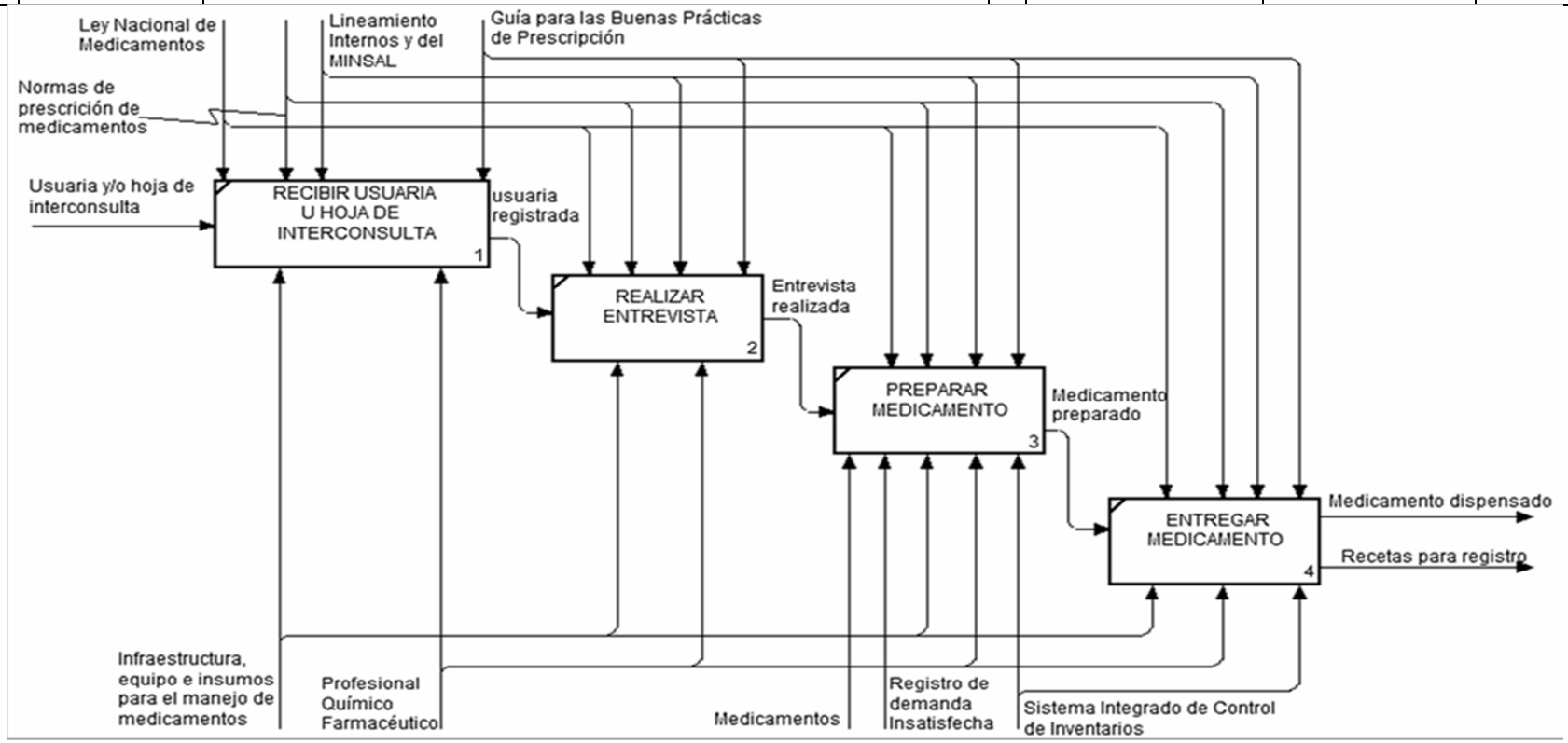
NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
Diagrama de Árbol de Nodos	**PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH**	**FAR-1-04-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO**	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO	TITULO:	CODIGO DEL PROCESO
A-0	**PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH**	**FAR-1-04-0**

USADO EN: Servicio de Farmacia	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/2016	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
	PROYECTO	Levantamiento de Manual de procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/2016		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO **A-0**	TITULO: **PROCESO DE ATENCION FARMACEUTICA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE VIH**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-04-0**

PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	Farmacia
		Fecha	17-06-2016
NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES			**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar la preparación de mezclas parenterales que cuenten con la garantía de estabilidad y esterilidad para poder apoyar en la alimentación de los usuarios hospitalizados.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-05-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Recepción de la orden para alimentación parenteral
	INCLUYE	Preparación de las mezclas parenteral, empaquetado de las mezclas, traslado de las mezclas parenterales
	FINALIZA CON	Entrega de las mezclas parenterales en los servicios solicitantes
ENTRADAS:		• Usuario • Orden para alimentación parenteral
PROVEEDORES:		• Médico tratante del Hospital Nacional de la Mujer
SALIDAS:		• Mezclas parenterales entregadas • Datos para registro de producción
CLIENTES:		• Usuarios en el Servicio de Hospitalización del Hospital Nacional de la Mujer

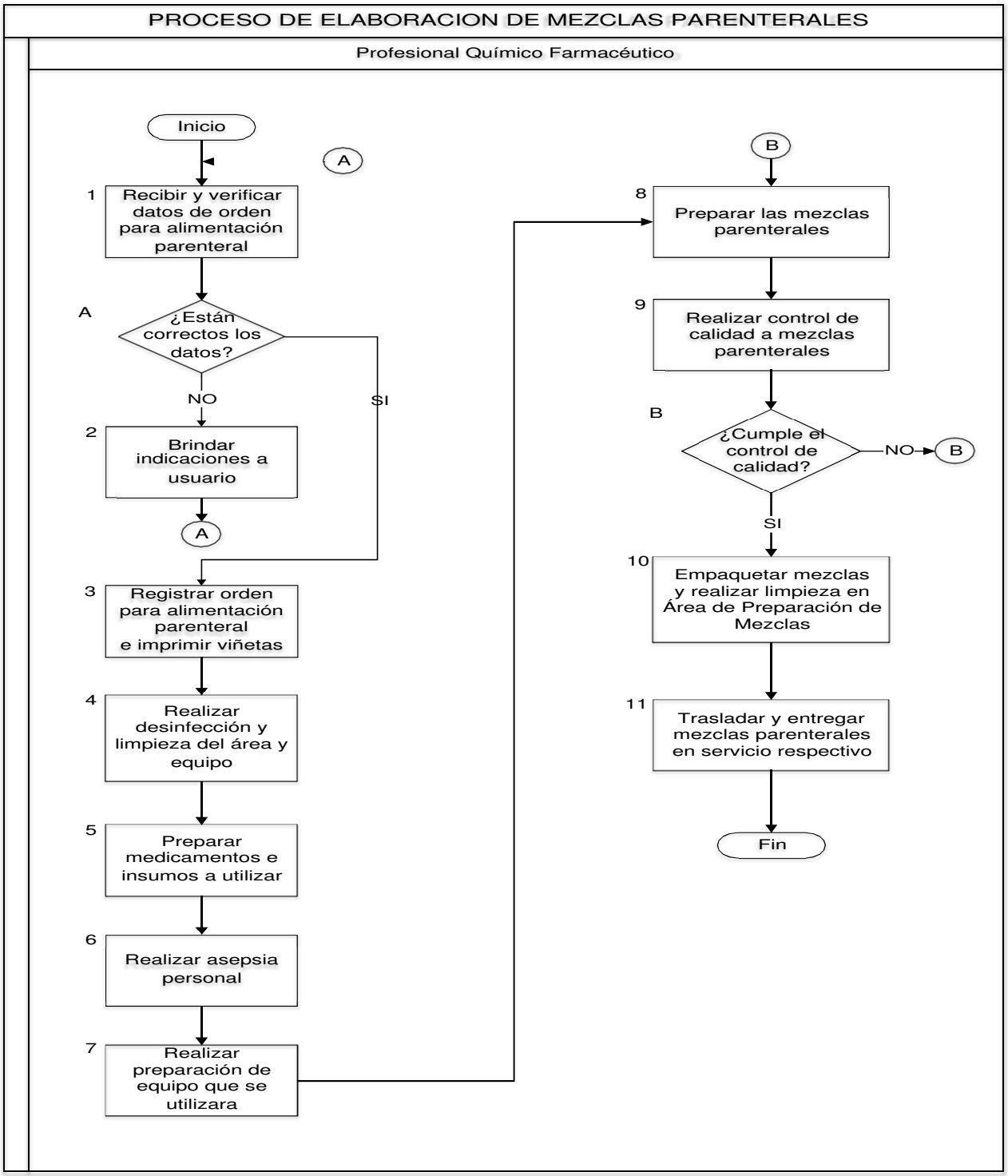
CICLOS DE EJECUCIÓN	CICLO DE SUPERVISION	REGISTROS
	1 vez al año	• Libro de registro de entregas • Tabulador de días preparados de nutrición parenteral • Software PINNACLE • Control de limpieza diario del área de soporte nutricional y cabina de flujo laminar

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
• Cantidad de mezclas parenterales preparadas por mes	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
	Numero de órdenes recibidas y preparadas por mes	Suma de todas las órdenes recibidas		Tabulador diario

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
- Normas de Bio-seguridad
- Ley Nacional de Medicamentos

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que el médico tratante extiende una Orden para alimentación parenteral. Esta orden llega al Servicio de Farmacia para que sean las mezclas parenterales.		• Médico tratante del HNM	
1	Recibir y verificar datos de orden para alimentación parenteral	Consiste en recibir la orden para alimentación parenteral y posteriormente realizar una verificación de los datos que contiene.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** La recepción se hace en el siguiente horario: 7:00 a.m. – 9:00 a.m. **Formularios utilizados:** Orden para alimentación parenteral **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Ley Nacional de Medicamentos **Indicadores de interés para el proceso:** Número de órdenes recibidas durante un mes

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
A	¿Están correctos los datos?	Se debe decidir en base a la actividad anterior si los datos de la orden están correctos. Se pueden dar las siguientes alternativas: • NO están correctos los datos, se pasa a la actividad 2. • SI están correctos los datos, se pasa a la actividad 3.		• Profesional Químico Farmacéutico	
2	Brindar indicaciones a usuario	Consiste en devolver la orden y brindar indicaciones al usuario para que el médico tratante corrija.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
3	Registrar orden para alimentación parenteral e imprimir viñetas	Ahora se procede al registro de la orden en el software PINNACLE. Esto se hace de la siguiente manera: • Digitar la información de la orden para alimentación	PC	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Orden para alimentación parenteral, Software PINNACLE, Libro de registro de entrega, Tabulador de días de preparados de nutrición parenteral **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		parenteral del usuario en el software • Buscar el archivo de cada usuario en el software. • Crear un archivo y llenar con los datos que el software solicita para identificar al usuario nuevo. • Digitar las cantidades nutrición parenteral especificas • Guardar los cambios de cada archivo • Verificar la información digitada • Imprimir la etiqueta de cada usuario, firmar y sellar las que corresponden a las bolsas de nutrición parenteral			

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
4	Realizar desinfección y limpieza del área y equipo	Consiste en realizar una preparación previa a la manipulación de medicamentos e insumos. Esta se realiza de la siguiente manera: • Limpieza y desinfección diaria del área de nutrición parenteral Se debe hacer limpieza y desinfección de las áreas críticas, disminuyendo la contaminación microbio-lógica que puede ser un potencial contaminante para la producción de la Mezcla Parenteral. Esto se realiza al inicio y final de la sesión de trabajo. • Colocación de la vestimenta estéril	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Control de limpieza diario del área de soporte nutricional y cabina de flujo laminar **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Normas de Bio-seguridad

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Consiste en el uso de vestimenta estéril por parte del Profesional Químico Farmacéutico que trabaja en el área de nutrición parenteral. • Desinfección de complementos nutricionales e insumos Se debe disminuir la contaminación adherida a los complementos nutricionales, así como a los insumos por el polvo del medio ambiente como otras fuentes de contaminación que son de riesgo en la preparación de la mezcla de la nutrición parenteral.			
5	Preparar medicamentos e insumos a utilizar	Consiste en la preparación de todos los medicamentos e insumos necesarios.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Ley

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					Nacional de Medicamentos, Normas de Bio-seguridad
6	Realizar asepsia personal	Se debe realizar desinfección de manos de acuerdo al protocolo para lavado quirúrgico. Esta asepsia se realiza de la siguiente manera: • Humedecer las manos con agua • Aplicar una cierta cantidad de jabón yodado • Extender y frotar vigorosamente durante un minuto • Enjuagar las manos con suficiente agua potable • Secar completamente las manos con un campo estéril	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Normas de Bio-seguridad

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		

7	Realizar preparación de equipo que se utilizara	Este se realiza de la siguiente manera:
		• Encender la cabina de flujo laminar horizontal
		• Encender el equipo para mezclas parenterales:
		  • Encender la bomba del equipo
		  • Encender el panel de control
		  • Realizar calibración de celda de carga
		• Desinfecte la cabina de flujo laminar con alcohol al 70%
		• Secar la cabina de flujo laminar con un campo estéril en forma horizontal
			P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Normas de Bio-seguridad

8	Preparar las mezclas parenterales	Consiste en preparar las mezclas parenterales.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Etiquetas de trabajo

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
		Esto se realiza de la siguiente manera: • Conectar el equipo de transferencia al equipo para mezclas parenterales • Ingresar los frascos de macro nutrientes en el equipo mezclador • Calibrar la bomba llenadora del equipo mezclador • Retirar la tapa de la cánula del set descartable de la bolsa EVA e introduzca en el filtro del equipo de transferencia • Colgar la bolsa EVA del brazo/soporte de la bomba llenadora del equipo mezclador • Leer y verificar los datos de la orden			**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Ley Nacional de Medicamentos, Normas de Bio-seguridad **Indicadores de interés para el proceso:** Número de mezclas preparadas en un mes

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		médica utilizando el lector de código QR para chequear el número de identificación de la orden de la NP, el número del expediente del usuario, el volumen de cada componente, así como el número de la bolsa EVA • Iniciar el llenado de los macronutrientes en el siguiente orden: los ácidos grasos 20%, amino ácidos 6%, dextrosa 50%, agua destilada • Colocar en la bolsa de forma manual y utiliando jeringas, los electrolictos y micronutrientes • Retirar la bolsa EVA del brazo del equipo mezclador. Cierre la			

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		llave de la bolsa EVA y retire la cánula del filtro del equipo de transferencia • Repetir este proceso para cada una de las Mezclas Parenterales a preparar			
9	Realizar control de calidad a mezclas parenterales	Consiste en realizar un control de calidad a las mezclas parenterales para determinar si estas se prepararon de manera correcta. Este se realiza de la siguiente manera: • Realizar un control visual de todas las bolsas EVA que contienen la mezcla. • Realizar control de la integridad de las bolsas. • Realizar control gravimétrico de las bolsas.	PC	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** Se realiza un control de calidad de manera mensual de las mezclas parenterales y del ambiente de trabajo. **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Ley Nacional de Medicamentos, Normas de Bio-seguridad **Indicadores de interés para el proceso:** Número de mezclas parenterales que no cumplen con el control de calidad durante un mes

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
B	¿Cumple el control de calidad?	Se debe decidir si la mezclar parenteral cumple con el control de calidad. Se pueden dar las siguientes alternativas: • NO cumple con el control de calidad, se pasa a la actividad 8. • SI cumple con el control de calidad, se pasa a la actividad 10.		• Profesional Químico Farmacéutico	
10	Empaquetar mezclas y realizar limpieza en Área de Preparación de Mezclas	Consiste en empaquetar las mezclas y realizar limpieza del área de trabajo. Esto se hace de la siguiente manera: • Colocar las mezclas protegidas en un campo estéril Antes de realizar el traslado se debe realizar una limpieza del Área de	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Ley Nacional de Medicamentos, Normas de Bio-seguridad

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Preparación de Mezclas.			
11	Trasladar y entregar Mezclas parenterales en servicio respectivo	Consiste en trasladar las mezclas parenterales hacia los servicios solicitantes. Entregar las parenterales a la enfermera responsable en cada servicio y solicitar firma de recibido. En el momento de la entrega se corrobora con el encargado del servicio la información escrita de la orden médica, verificando uno a uno los porcentajes de nutrientes para su correcta identificación. Tanto el Profesional Químico Farmacéutico como el médico o enfermera deben firmar en el Registro de Control	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Orden para alimentación parenteral, Libro de registro de entregas **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Ley Nacional de Medicamentos, Normas de Bio-seguridad

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
		de la Entrega de la Mezcla Parenteral			
-	Fin	El proceso finaliza cuando las mezclas parenterales han sido entregadas en los servicios de hospitalización que las solicitaron.			

FECHA: 02/07/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar la preparación de mezclas parenterales que cuenten con la garantía de estabilidad y esterilidad para poder apoyar en la alimentación de los usuarios hospitalizados.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-05-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	25/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

IV. ANEXOS DEL PROCESO

ANEXO 1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF 0

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Proceso de elaboración de mezclas parenterales	A0	Este proceso consiste en la elaboración de Mezclas de Nutrición Parenteral. Estas son elaboradas por el Servicio de Farmacia a solicitud de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional de la Mujer.	Ninguno	Recibir y registrar orden Preparar mezclas parenterales Distribuir mezclas parenterales	
Recibir y registrar orden	A1	Consiste en recibir la orden para alimentación parenteral y realizar una verificación de los datos que contiene. Posteriormente se procede al registro de la orden en el software PINNACLE. Esto se hace de la siguiente manera: • Digitar la información de la orden para	Proceso de elaboración de mezclas parenterales	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		alimentación paren-teral en el software • Buscar el archivo de cada usuario en el software. • Crear un archivo y llenar con los datos que el software solicita para identificar al usuario nuevo. • Digitar las cantidades nutrición parenteral especifi-cas • Guardar los cambios de cada archivo • Verificar la información digitada • Imprimir la etiqueta de cada usuario, firmar y sellar las que corresponden a las bolsas de mezclas			

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		de nutrición parenteral			
Preparar mezclas parenterales	A2	Consiste en preparar las mezclas parenterales. Esto se realiza de la siguiente manera: • Conectar el equipo de transferencia al equipo para mezclas parenterales • Ingresar los frascos de macro nutrientes en el equipo mezclador • Calibrar la bomba llenadora del equipo mezclador • Retirar la tapa de la cánula del set descartable de la bolsa EVA e introduzca en el filtro del equipo de transferencia • Colgar la bolsa EVA del brazo/soporte de	Proceso de elaboración de mezclas parenterales	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		la bomba llenadora del equipo mezclador • Leer y verificar los datos de la orden médica utilizando el lector de código QR para chequear el número de identificación de la orden de la NP, el número del expediente del usuario, el volumen de cada componente, así como el número de la bolsa EVA • Iniciar el llenado de los macronutrientes en el siguiente orden: el ácido graso 20%, amino ácidos 6%, dextrosa 50%, agua destilada • Terminar de llenar la bolsa EVA cuando todos los macronutrientes			

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		programados son bombeados • Retirar la bolsa EVA del brazo del equipo mezclador. Cierre la llave de la bolsa EVA y retire la cánula del filtro del equipo de transferencia • Repetir este proceso para cada una de las Mezclas Parenterales a preparar			
Distribuir mezclas parenterales	A3	Consiste en trasladar las mezclas parenterales hacia los servicios solicitantes. Posteriormente se hace la entrega, estas serán entregadas solo al médico o enfermera encargada del servicio. En el momento de la entrega se corrobora con el encargado del servicio la información	Proceso de elaboración de mezclas parenterales	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		escrita de la orden médica, verificando uno a uno los porcentajes de nutrientes para su correcta identificación. Tanto el Profesional Químico Farmacéutico como el médico o enfermera deben firmar en el Registro de Control de la Entrega de la Mezcla Parenteral			

DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Control de limpieza diario del área de soporte nutricional y cabina de flujo laminar	Es un registro en el que se lleva el control de la limpieza realizada en la cabina de flujo laminar.	
Datos para registro de producción	Son todos los datos que se generan al realizar este proceso.	
Equipo, herramientas e insumos	El equipo utilizado en la preparación de las mezclas parenterales es el siguiente: • Cabina de flujo laminar • Computadora con software PINNACLE • Bomba mezcladora • Refrigeradora (con una temperatura entre 2-8 Celsius) Los instrumentos e insumos utilizados para preparar mezclas parenterales son: - Jeringas de diferentes calibres (60cc, 20cc, 10cc, 5cc, 3cc, 1cc) - Guante estéril de diferentes tallas, (No 61/2, No 7, No 71/2, No 8) - Bolsa EVA, 500mL y de 2000ml - Descartable macro/micro para bomba de infusión - Mascarilla descartable - Gasas - Agujas - Gorros	Bolsa EVA (etilvenila-cetato). Son bolsas estériles en las que se preparan las mezclas.

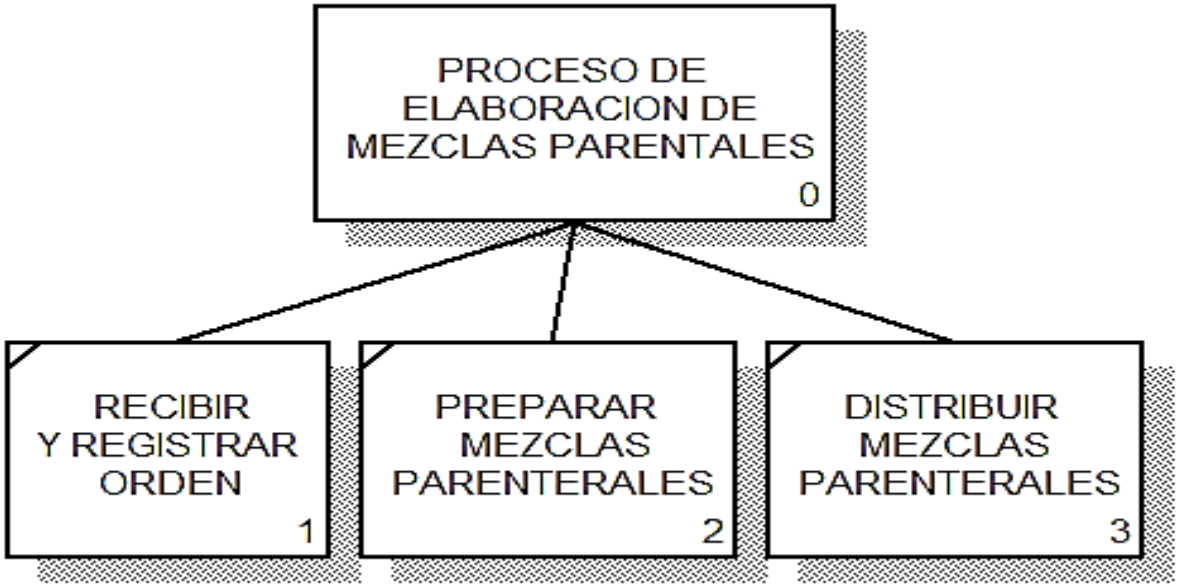
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	- Zapateras - Desinfectantes Instrumentos e insumos utilizados para realizar la limpieza del área de trabajo son: - Trapeador - Esponja - Limpiadores (no desprende partículas) - Cubeta - Aspersor(atomizador) - Mango de trapeador - Desinfectante de rotación (hipoclorito de Sodio 0.5%, 2.5%) - Sanitizante (alcohol 70%, alcohol isopropílico 60-90%) - Mascarilla - Gorro - Zapateras - Bata estéril - Campos estériles	
Hoja de trabajo	Es la información referente a la mezcla parenteral que se debe preparar en el Servicio de Farmacia. Esta contiene la siguiente información: - Nombre de usuaria - Número de registro - Nombre de medicamentos para mezcla parenteral - Concentración	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Infraestructura	Las áreas involucradas son las siguientes: • Área de dispensación de medicamentos • Área de Preparación de Prescripción • Área de Mezclas Parenterales	
Ley Nacional de medicamentos	Que mediante el Decreto Legislativo Nº 1008, de fecha 22 de febrero del 2012, publicado en el Diario Oficial Nº 43, Tomo Nº 394, del 2 de marzo del mismo año, se emitió la presente Ley Nacional de Medicamentos	
Lineamientos internos del Servicio de Farmacia	Son todas aquellas directrices que el personal del Servicio de Farmacia debe seguir para realizar su trabajo de manera adecuada.	
Mezcla de nutrición parenteral	Son formas farmacéuticas en las que se debe garantizar la estabilidad y esterilidad en su preparación, así como su posterior conservación y dispensación.	
Mezcla de nutrición parenteral distribuida	Son las mezclas de nutrición parenteral que han sido distribuidas.	
Normas de Bio-seguridad	El propósito de estas normas es presentar la metodología a seguir para desarrollar los procedimientos de bioseguridad, en una forma estandarizada. Para proteger la salud del personal, usuarios y el medio ambiente.	
Nutrientes para mezclas parenterales	Es todo aquello que es necesario para realizar la preparación de la mezcla parenteral. Los que se utilizan son los siguientes: - Dextrosa 50%, Bolsa de 50cc - Dextrosa 50%, frasco 500 cc - Agua destilada, bolsa de 1000cc - Solución de aminoácidos 6%, Frasco vial de 500cc - Emulsión de lípidos 20%, Frasco vial de 500cc	mEq/ml: Mili equivalentes por mililitro.

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	- Gluconato de calcio 50%, Ampolla de 10cc - Cloruro de potasio 20 mEq/ml, Ampolla de 10cc - Sulfato de magnesio, 50% ampolla 10 cc - Cloruro de sodio 20%, ampolla 10 cc - Multivitaminas parenterales pediátricas, Frasco vial de 5cc - Oligoelementos parenterales, Frasco vial de 10-20cc	
Orden para alimentación parenteral	Es un documento donde el médico describe el tratamiento para el usuario, la concentración de los componentes nutricionales y el tiempo de duración del tratamiento.	
Profesional Químico Farmacéutico	Es el profesional académicamente formado por cualquiera de las Universidades legalmente constituidas en El Salvador o debidamente incorporado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Educación Superior, autorizado para su ejercicio por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica	
Software PINNACLE	Esta compuesto por: - TPN Manager - PINNACLE Label Print	
Tabulador de días preparados de nutrición parenteral	Es un registro que se lleva con toda la información de las mezclas que se preparan a diario.	
Viñetas de trabajo	Se generan tres tipos de viñeta: - Hoja de trabajo (esta queda en los registros del Servicio de Farmacia) - Hoja de que se adhiere a la bolsa (esta es la que se pega a la bolsa EVA) - Hoja de Expediente Clínico (esta queda en el expediente clínico del usuario)	

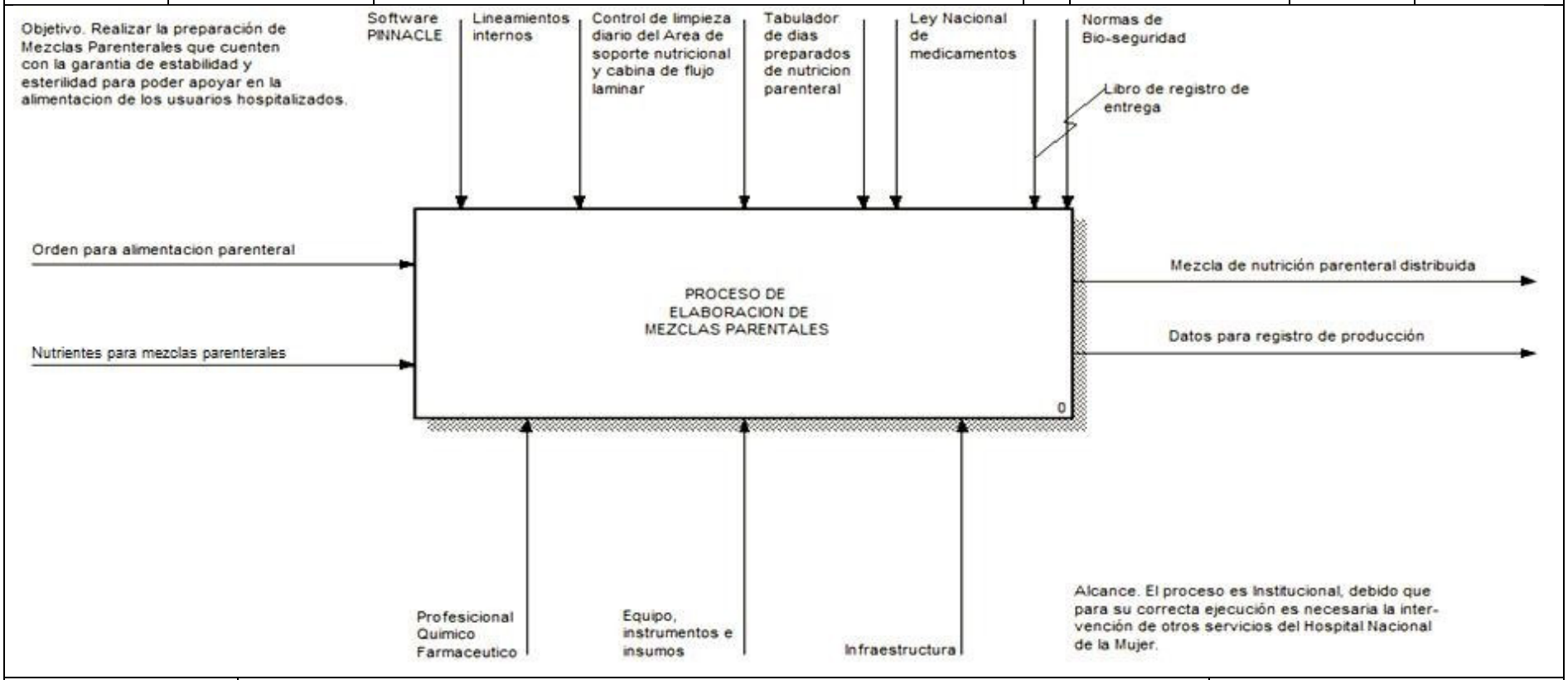
A-0 PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		



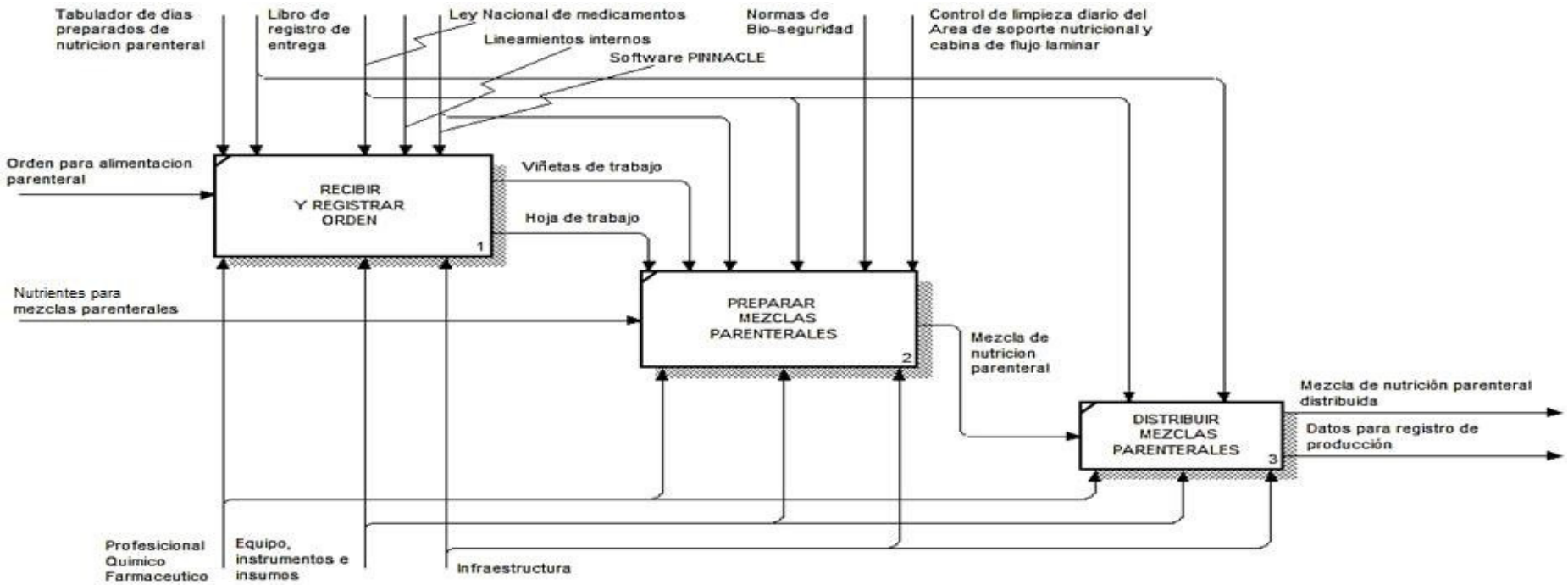
NODC Diagrama de Árbol de Nodos	TITULO: **PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-05-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



NODO **A-0**	TITULO: **PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-05-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO PUBLICADO		



NODO	TITULO: **PROCESO DE ELABORACION DE MEZCLAS PARENTERALES**	CODIGO DEL PROCESO
A0		**FAR-1-05-0**

PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	Farmacia
		Fecha	17-06-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: REALIZAR EL FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES CUMPLIENDO CON NORMAS DE SEGURIDAD PARA ABASTECER A LOS USUARIOS QUE LOS REQUIEREN			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-06-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Recepción de la receta de medicamentos
	INCLUYE	Verificación de los datos de la receta, cálculo de la cantidad de medicamentos, fraccionamiento de medicamentos, identificación de medicamentos fraccionados
	FINALIZA CON	Usuario con medicamentos fraccionados
ENTRADAS:		• Usuario • Receta de medicamentos
PROVEEDORES:		• Servicios médicos del Hospital Nacional de la Mujer
SALIDAS:		• Medicamentos fraccionados • Usuario con medicamentos fraccionados • Datos para registro de producción
CLIENTES:		• Usuarios del Hospital Nacional de la Mujer

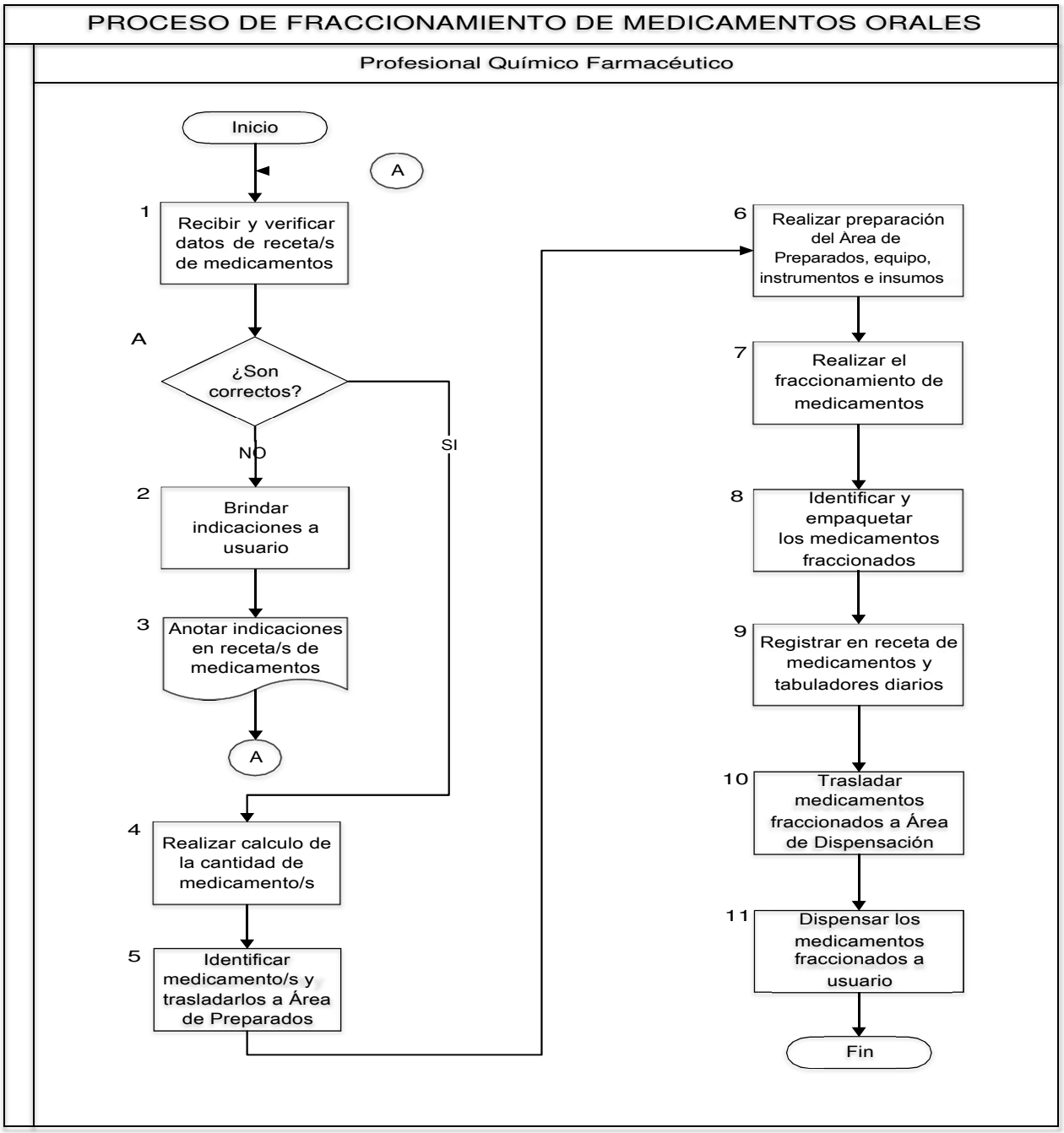
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	• Tabulador de sobres preparados

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
• Cantidad de sobres preparados por mes	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
	Cantidad de sobres preparados	Suma de los sobres preparados para cada servicio en un mes.		Tabulador de sobres preparados

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Medidas de Bio-seguridad
- Lineamientos internos del Servicio de Farmacia

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia desde que el usuario se traslada a Farmacia Central con la receta/s de medicamentos para solicitar medicamentos fraccionados.		• Médico Tratante	
1	Recibir receta/s de medicamen-tos y verificar datos de receta/s de medicamentos	Se recibe la receta o requisición de medicamentos, esta es traída por el usuario. Después se deben verificar los datos que contiene la receta. Estos datos son: • Nombre del medicamento a fraccionar • Concentración • Dosis • Cantidad	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** Se puede dar el caso de rechazo de la receta por los siguientes motivos: • Medicamento que no se puede fraccionar • Concentraciones muy pequeñas • Datos incompletos **Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Documentos de referencia:**

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
					Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
A	¿Son correctos?	Aquí se toma la decisión en base a la verificación que se hizo en la actividad anterior. Se pueden dar cualquiera de los siguientes casos: • SI están correctos los datos de la receta, entonces se pasa a la actividad 5. • NO están correctos los datos de la receta, entonces se pasa a la actividad 3.		• Profesional Químico Farmacéutico	
2	Brindar indicaciones a usuario	Se explica al usuario el problema que existe con la receta o requisición de medicamentos. Además, se le dan indicaciones para poder solucionar el problema.		• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
3	Anotar indicaciones en receta/s de medicamentos	Se anota en la receta la indicación por la cual no se puede recibir la receta/s de medicamentos.	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** Esta receta será presentada por el usuario al médico tratante

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					Formularios utilizados: Receta de medicamentos
4	Realizar cálculo de la cantidad de medicamen-to/s	Consiste en realizar el cálculo de la cantidad de medicamento que se necesita para realizar el fraccionamiento de los mismos.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
5	Identificar medicamento/s y trasladarlo a Área de Preparados	El Profesional Químico Farmacéutico identifica los medicamentos que necesita para realizar el fraccionamiento. Posteriormente los traslada al Área de Preparados.	CT	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
6	Realizar preparación de Área de Preparados, equipo,	Consiste en realizar una limpieza del área de trabajo. Esto se hace limpiando la mesa que se utilizara para colocar los medicamentos,	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia,

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
	instrumentos e insumos	pasando una torunda de algodón con alcohol al 70% sobre la mesa. Después se ubica el mortero y pistilo para colocarlos sobre la mesa. Se prepara el papel previamente cortado para elaborar sobre.			Manual de bio-seguridad
7	Realizar el fraccionamiento de medicamen-tos	Consiste en realizar el fraccionamiento e identificación de los medicamentos, el procedimiento que se sigue es el siguiente: 1. Se toma el medicamento y se tritura en el mortero con ayuda de un pistilo, esto se debe realizar hasta obtener un polvo uniforme. 2. Se realiza una estimación de la cantidad de polvo que se colocara en cada papel, esta estimación se hace de manera visual y con ayuda de una espátula.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** Para el caso del medicamento Misoprostol el manejo es el siguiente: 1. Se pesa la tableta entera y se divide el peso entre 4 2. Se tritura la tableta y se coloca el polvo obtenido en cuatros papeles 3. Se doblan los papeles hasta formar un sobre

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		3. Se coloca una cantidad de polvo en cada papel y se pesa en una báscula digital. Después de realizar el pesaje se distribuye el polvo que resulta de la trituración del medicamento, esto se hace a manera de que exista una distribución equitativa en cada uno de los papelitos. Este paso se hace en caso de ser necesario. 4. Ahora se procede a doblar cada uno de los papeles hasta formar un sobre.			4. Se etiqueta con los datos necesarios 5. Los sobres que se han obtenido se colocan adentro de un pastillero **Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Manual de bio-seguridad **Indicadores de interés para el proceso:** Tiempo promedio para el fraccionamiento de

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
					los medicamentos en un mes
8	Identificar y empaquetar los medicamentos fraccionados	Aquí se identificará cada sobre de medicamentos fraccionados. Los datos que se deben colocar son los siguientes: • Nombre del medicamento • Concentración Ahora estos sobres ya identificados se colocan en una bolsa plástica para poder ser entregados. Se debe anotar en la receta de medicamentos el descargo de lo utilizado para realizar el fraccionamiento de medicamentos.	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Manual de bio-seguridad
9	Registrar en receta de medicamentos y tabuladores diarios	Consiste en anotar en la receta de medicamentos los siguientes datos: • Servicio que solicito el fraccionamiento de medicamentos	C	• Profesional Químico Farmacéutico	**Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)** , Tabulador de sobres preparados

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		• Medicamentos utilizados para realizar el fraccionamiento • Tiempo que duro el procedimiento de fraccionamiento (hora de inicio y hora de finalización)			**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
10	Trasladar medicamentos fraccionados a Área de Dispensación	Ahora se trasladan los medicamentos fraccionados al Área de Dispensación de Farmacia Central.	T	• Profesional Químico Farmacéutico	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
11	Dispensar los medicamentos fraccionados a usuario	Se entregan los medicamentos fraccionados al usuario en Farmacia Central. Los usuarios pueden ser los siguientes: • Usuario del Servicio de Hospitalización • Usuario del Servicio de Consulta Externa	P	• Profesional Químico Farmacéutico	**Normas de operación:** Al usuario del Servicio de Consulta Externa se le brindan indicaciones para la toma de los medicamentos fraccionados. **Formularios utilizados:** Receta de medicamentos **(VER ANEXO 2)**

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
					Documentos de referencia: Lineamientos internos del Servicio de Farmacia **Indicadores de interés para el proceso:** Número de recetas dispensadas en un mes
-	Fin	El proceso finaliza cuando se ha brindado atención al usuario que solicito el fraccionamiento de medicamentos.			

FECHA: 02/07/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar el fraccionamiento de medicamentos orales cumpliendo con normas de seguridad para abastecer a los usuarios que los requieren		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-1-06-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	25/07/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

V. ANEXOS DEL PROCESO

ANEXO 1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF 0

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	A0	Este proceso consiste en realizar el fraccionamiento de medicamentos que son suministrados por vía oral. Los medicamentos que son fraccionados son solicitados por medio de receta de medicamentos.	Ninguno	Recibir y verificar receta de medicamentos Realizar cálculo de cantidad e identificar medicamentos Trasladar medicamentos y preparar área de trabajo Fraccionar e identificar medicamentos Entregar medicamentos	
Recibir y verificar receta de medicamentos	A1	Consiste en recibir y verificar la receta de medicamentos que trae el usuario. Esto se hace de la siguiente manera:	Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		1. Comprobar que el formulario o losformularios de receta de medicamentos pertenezcan al delHospital Nacional de la Mujer 2. Verificar si es medicamento que se encuentra disponible en Farmacia Central. 3. Comprobar los siguientes datos: - Nombre del medicamento a fraccionar - Concentración - Dosis - Cantidad			
Realizar cálculo de cantidad e identificar medicamento	A2	Se realiza el cálculo de la cantidad de medicamentos a utilizar por el Profesional Químico Farmacéutico para realizar el fraccionamiento.	Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	Ninguno	
Trasladar medicamentos y preparar área de trabajo	A3	Consiste en identificar y trasladar el medicamento que se utilizara durante el fraccionamiento.	Proceso de fraccionamiento de	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		Posteriormente se realiza la preparación del área de trabajo, equipo, instrumentos e insumos necesarios para el fraccionamiento. Esto se realiza de la siguiente manera: - Realizar una limpieza del área de trabajo. Esto se hace limpiando la mesa que se utilizara para colocar los medicamentos, pasando una torunda de algodón con alcohol al 70% sobre la mesa. - Ubicar el mortero y pistilo para colocarlos sobre la mesa. - Colocar sobre la mesa los cuadrados hechos de papel que servirán para hacer los sobres en los que se colocarán los medicamentos fraccionados.	medicamentos orales		

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Fraccionar e identificar medicamentos	A4	Consiste en realizar el fraccionamiento e identificación de los medicamentos, el procedimiento que se sigue es el siguiente: 1. Se toma el medicamento y se tritura en el mortero con ayuda de un pistilo, esto se debe realizar hasta obtener un polvo uniforme. 2. Se realiza una estimación de la cantidad de polvo que se colocara en cada papel, esta estimación se hace de manera visual y con ayuda de una espátula. 3. Se coloca una cantidad de polvo en cada papel y se pesa en una báscula digital. Después de realizar el pesaje se distribuye el polvo que resulta de la trituración del medicamento, esto se hace a manera de que exista una distribución	Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	Ninguno	

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
		equitativa en cada uno de los papelitos. Este paso se hace en caso de ser necesario. 4. Ahora se procede a doblar cada uno de los papeles hasta formar un sobre. Ahora se procede a la identificación de cada sobre de medicamentos fraccionados. Los datos que se deben colocar son los siguientes: - Nombre del medicamento - Concentración Ahora estos sobres ya identificados se colocan en una bolsa plástica para poder ser entregados. Se debe anotar en la receta de medicamentos el descargo de lo utilizado para realizar el fraccionamiento de medicamentos.			

Actividades					
Nombre	**Número**	**Definición**	**Padres**	**Hijos**	**Notas**
Entregar medicamentos	A5	Se entregan los medicamentos fraccionados al usuario en Farmacia Central. Los usuarios pueden ser los siguientes: - Usuario del Servicio de Hospitalización - Usuario del Servicio de Consulta Externa	Proceso de fraccionamiento de medicamentos orales	Ninguno	

DESCRIPCION DE LAS FLECHAS

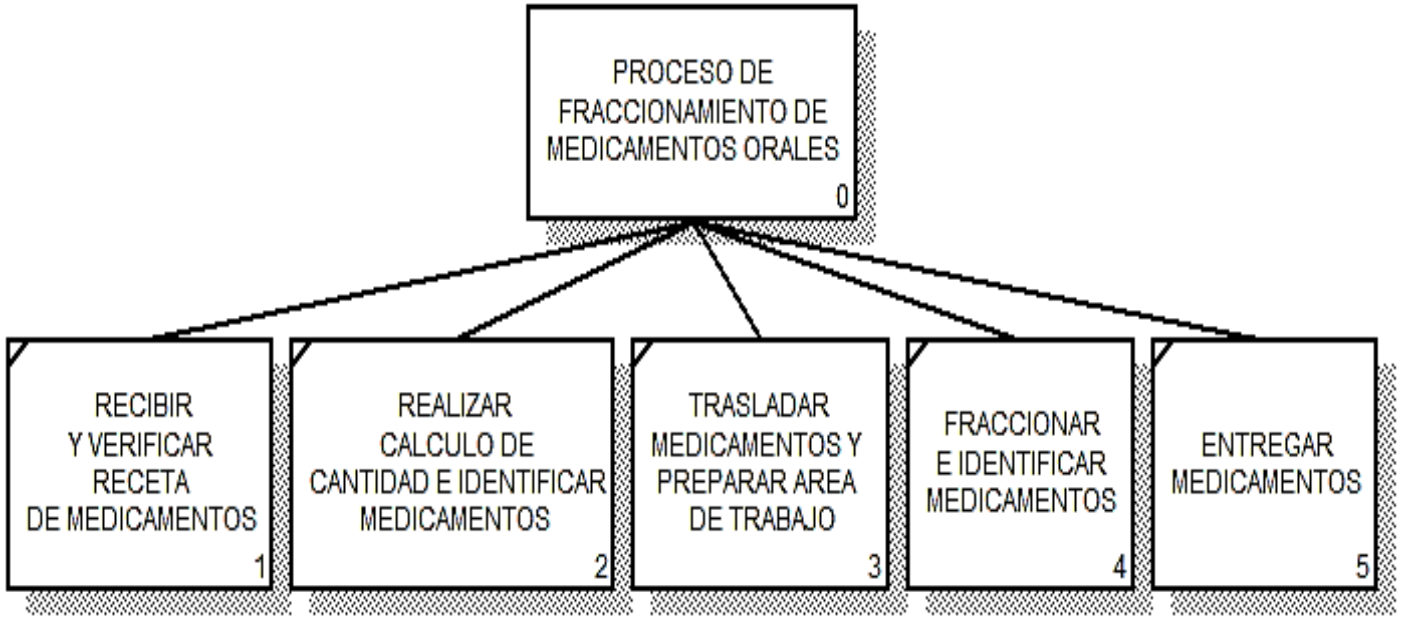
Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
Datos para registro de producción	Son todos los datos que resultan tras haberse realizado el fraccionamiento de medicamentos por parte del Servicio de Farmacia.	
Equipo, instrumentos e insumos	El equipo utilizado parar este proceso es el siguiente: • Balanza analítica digital Los instrumentos e insumos son los siguientes: • Mortero • Pistilo • Espátula • Algodón • Alcohol al 70% • Gorro • Mascarilla • Papel • Frasco pastillero • Bolsas de plástico • Mesa de trabajo • Silla • Escritorio para balanza • Lapicero • Cinta adhesiva	
Infraestructura	Las áreas del Servicio de Farmacia que se ven involucradas son las siguientes:	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	• Área de dispensación • Área de preparados magistrales	
Lineamientos internos del Servicio de Farmacia	Son todas aquellas directrices que el personal del Servicio de Farmacia debe seguir para realizar su trabajo de manera adecuada.	
Medicamento fraccionado	Es el medicamento que ha sido solicitado y se ha fraccionado.	
Medicamentos	MEDICAMENTO: Es la combinación de uno o más fármacos con otras sustancias farmacológicamente inactivas llamadas excipientes, que sirven para darle volumen a la presentación farmacéutica y que facilitan la producción, el transporte, el almacenamiento, la dispensación y la administración de los fármacos; los medicamentos se identifican por la denominación común internacional (DCI) o nombre genérico del fármaco que contienen y mediante un nombre comercial o de marca que escoge libremente cada fabricante.	
Medicamentos identificados	Son los medicamentos que se utilizaran para realizar el fraccionamiento. Para estos medicamentos se ha realizados el cálculo de la cantidad necesaria a utilizar.	
Medicamentos ubicados	Son los medicamentos que han sido trasladados al área de trabajo.	
Normas de Bio-seguridad	El propósito de estas normas es presentar la metodología a seguir para desarrollar los procedimientos de bioseguridad, en una forma estandarizada. Para proteger la salud del personal, usuarios y el medio ambiente.	
Profesional Químico Farmacéutico	Es el profesional académicamente formado por cualquiera de las Universidades legalmente constituidas en El Salvador o debidamente incorporado, de acuerdo a lo estipulado en la Ley	

Flecha		
Nombre	**Definición**	**Notas**
	de Educación Superior, autorizado para su ejercicio por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica.	
Receta de medicamentos	Es el medio por el cual se puede solicitar algún tipo de medicamento en específico.	
Receta no validada	Es la receta a la que se le han verificados todos los datos y no cumple para continuar con el proceso.	
Receta validada	Es la receta a la que se le han verificados todos los datos y cumple para continuar con el proceso.	
Tabulador de sobres preparados	Es el registro que se lleva de todos los medicamentos que han sido fraccionados por el Servicio de Farmacia.	
Usuario	Es el usuario que solicita medicamentos al Servicio de Farmacia, dicha solicitud se realiza por medio de receta de medicamentos.	
Usuario con medicamentos fraccionados	Es el usuario al cual se le han entregados los medicamentos ya fraccionados.	

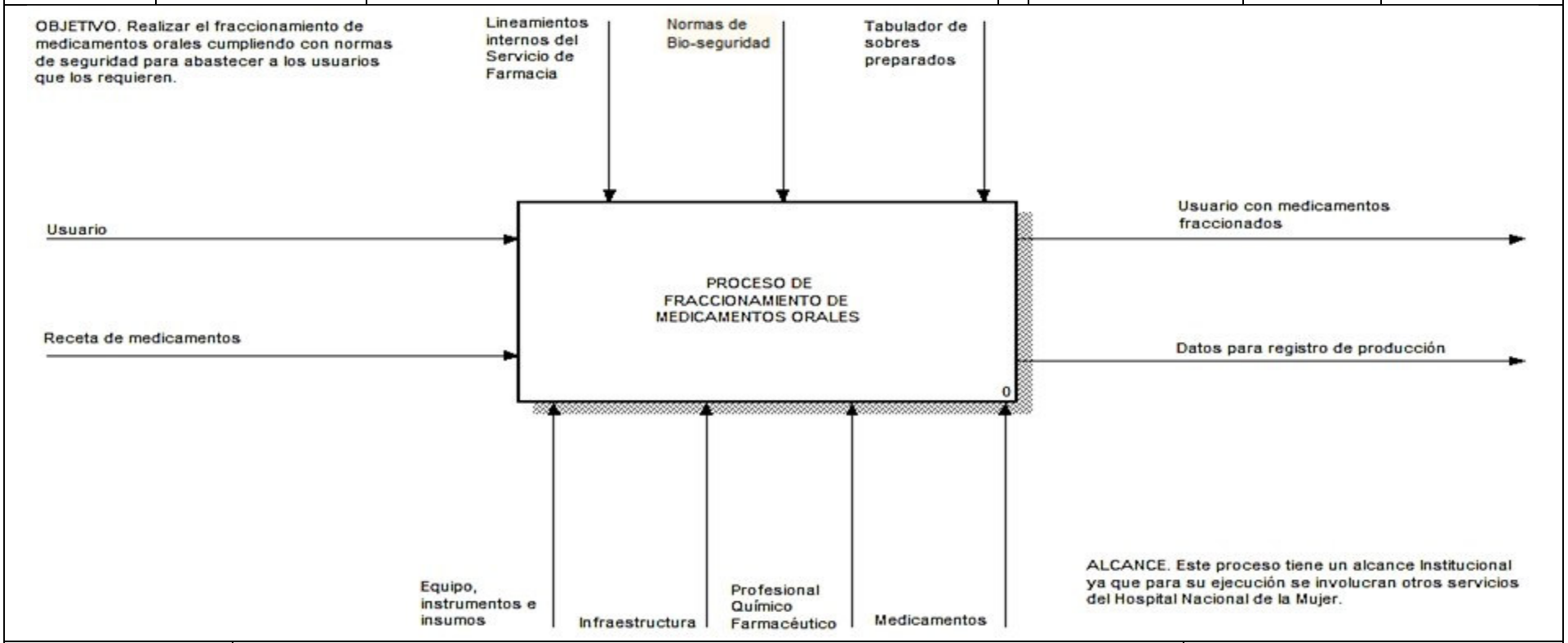
A-0 PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		



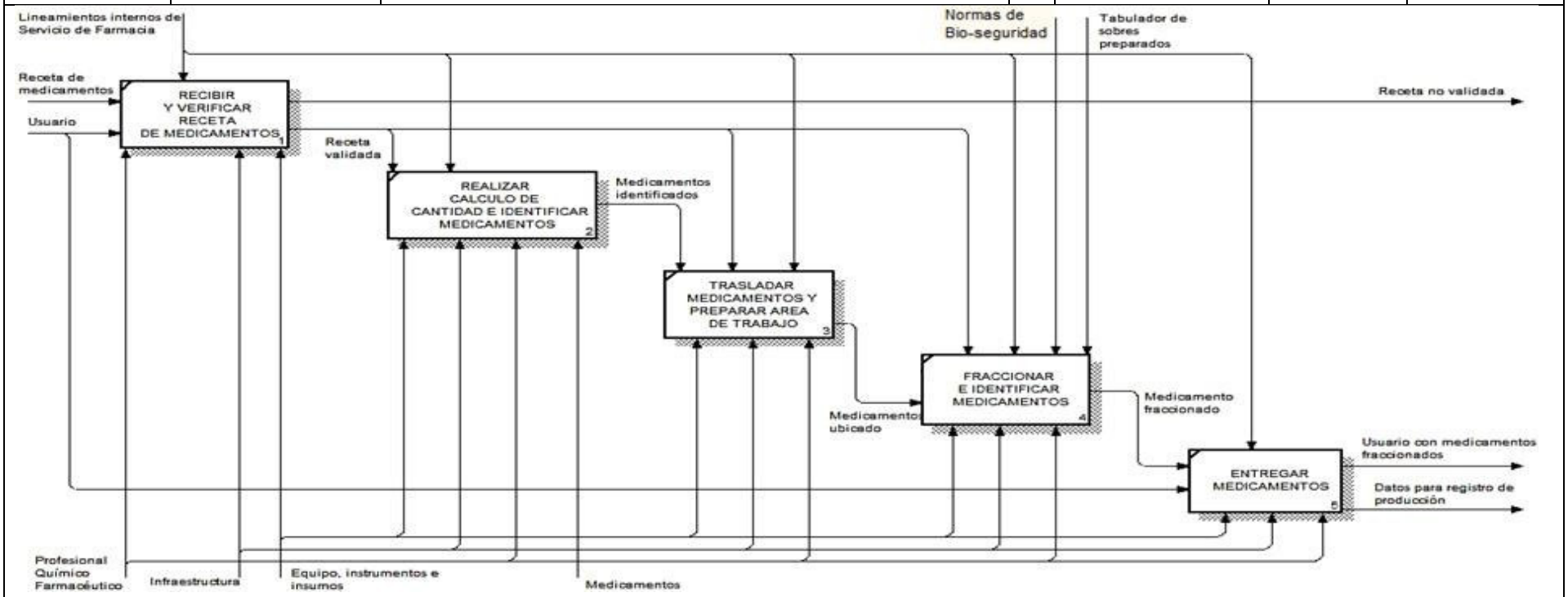
NODC Diagrama de Árbol de Nodos	TITULO: **PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES**	CODIGO DEL PROCESO **FAR-1-06-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Diciembre 20177	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO	TITULO: **PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES**	CODIGO DEL PROCESO
A-0		**FAR-1-06-0**

USADO EN:	**AUTOR:**	Licda. Rita Guzmán	**Elaborado:** 02/07/16	**X**	MÉTODO ACTUAL	**Próxima revisión**	CONTEXTO
Servicio de Farmacia	**PROYECTO:**	Levantamiento de Manual de Procesos del Servicio de Farmacia	**Última revisión:** 02/07/16		BORRADOR	Diciembre 2017	
	CON APOYO DE:	Gerardo Alexander Cea Henríquez José David Bernal Serrano			RECOMENDADO		
					PUBLICADO		



NODO	TITULO: **PROCESO DE FRACCIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS ORALES**	CODIGO DEL PROCESO
A0		**FAR-1-06-0**

PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	04/11/2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar un análisis y evaluación de los registros de producción que son generados para así poder tener un panorama concreto del trabajo realizado en el servicio en un periodo de tiempo.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-01-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Recopilación de registros de producción
	INCLUYE	Ordenamiento y clasificación de registros de producción, elaboración de informes consolidados, análisis de informes consolidados
	FINALIZA CON	Entrega de informes consolidados a ESDOMED
ENTRADAS:		- Registros de producción
PROVEEDORES:		- Áreas de trabajo del servicio
SALIDAS:		- Informes consolidados de resultados
CLIENTES:		- Unidad de ESDOMED

CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	- Registros de producción - Formulario para registro de producción

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos

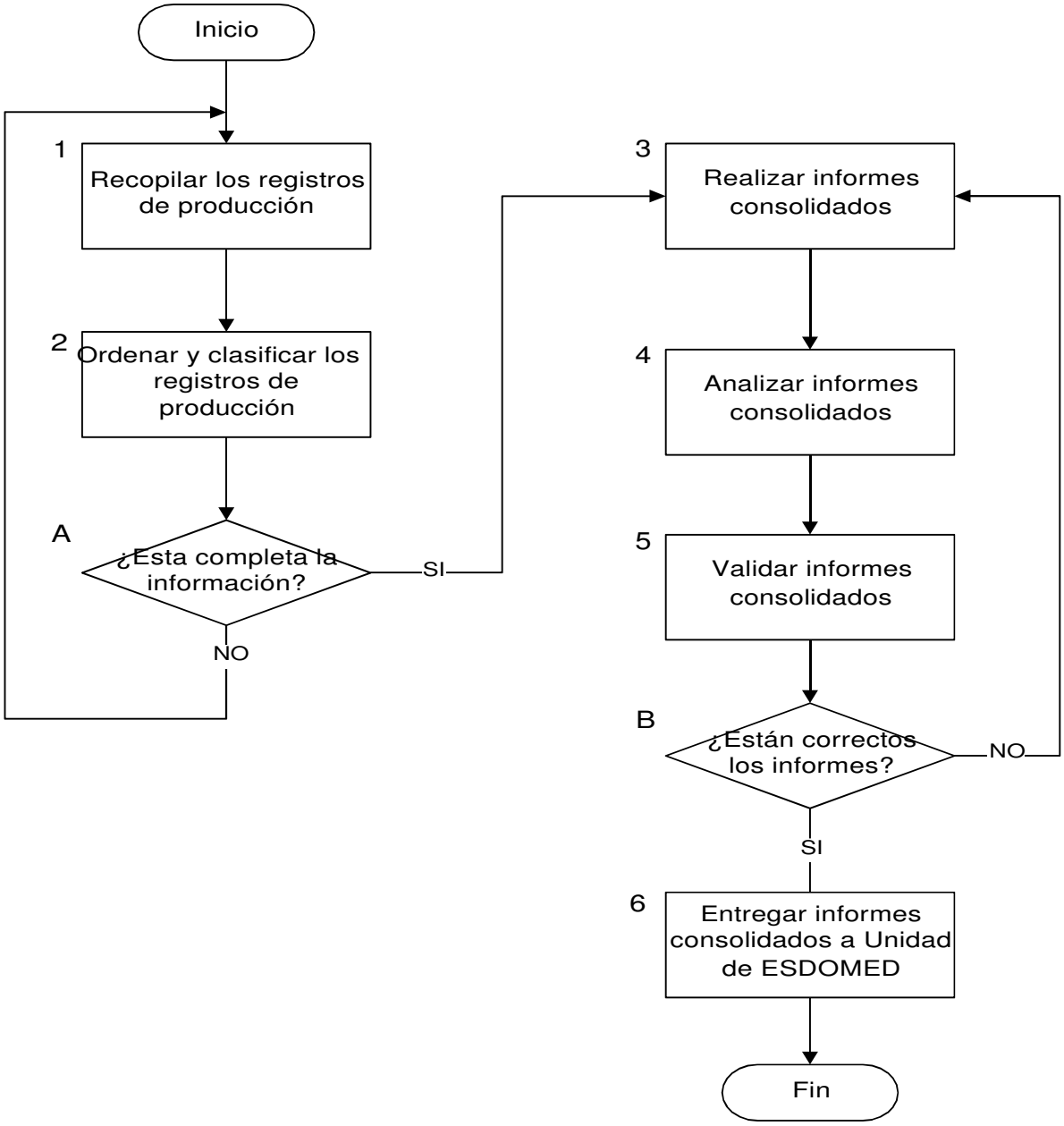
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos de Unidad de ESDOMED

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

PROCESO DE ANALISIS DE INFORMACION Y EVALUACION DE RESULTADOS

Jefatura del Servicio



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se solicitan los registros de producción a cada área del servicio.		- Jefatura del Servicio	
1	Recopilar los registros de producción	Esta actividad consiste en la recopilación de todos los registros de producción que se generan en el servicio.	C	- Jefatura del Servicio	**Normas de operación:** Dichos registros son de un periodo de tiempo determinado. **Formularios utilizados:** Registros de producción **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
2	Ordenar y clasificar los registros de producción	Los registros de producción deben ser ordenados y clasificados según el tipo de información que contengan.	C	- Jefatura del Servicio	**Formularios utilizados:** Registros de producción **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
A	¿Está completa la información?	Consiste en determinar si la información está completa. Se tienen las siguientes alternativas. - SI está completa, se continúa en la actividad 3. - NO está de acuerdo, se continúa en la actividad 1.	C	- Jefatura del Servicio	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
3	Realizar informes consolidados	Se elaborarán informes consolidados con la información. Estos informes estarán clasificados según el tipo de información.	PC	- Jefatura del Servicio	**Formularios utilizados:** Formularios para Registros de Producción **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
4	Analizar informes consolidados	Se analizará toda la información que ha sido consolidada.		- Jefatura del Servicio	
5	Validar informes consolidados	Esta actividad consiste en validar los informes que han sido analizados previamente.	TC	- Jefatura del Servicio	**Formularios utilizados:** Formularios para Registros de Producción **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
B	¿Están correctos los informes?	Consiste en determinar si están correctos los informes. Se tienen las siguientes alternativas. - SI están correctos, se continúa en la actividad 7. - NO están correctos, se continúa en la actividad 3.	C	- Jefatura del Servicio	
7	Entregar informes consolidados a Unidad de ESDOMED	Se deben entregar los informes consolidados de resultados a la Unidad de ESDOMED.	CT	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
-	Fin	El proceso finalizara después de haber entregado los informes consolidados de resultados a la Unidad de ESDOMED.			

FECHA: 04/11/2016	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar un análisis y evaluación de los registros de producción que son generados para así poder tener un panorama concreto del trabajo realizado en el servicio en un periodo de tiempo.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-01-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	04/11/2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Elaborar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual del servicio para que sirva de herramienta en la coordinación de las actividades tanto estratégicas como operativas.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-02-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Recepción de lineamientos para elaboración del POA
	INCLUYE	Elaboración de cronograma de actividades, análisis de informes y programación de metas, evaluación y autorización del POA
	FINALIZA CON	Seguimiento del POA en el servicio.
ENTRADAS:		- Lineamientos para elaboración del POA
PROVEEDORES:		- Unidad de Planificación
SALIDAS:		- Plan Operativo Anual
CLIENTES:		- Unidad de Planificación - Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo

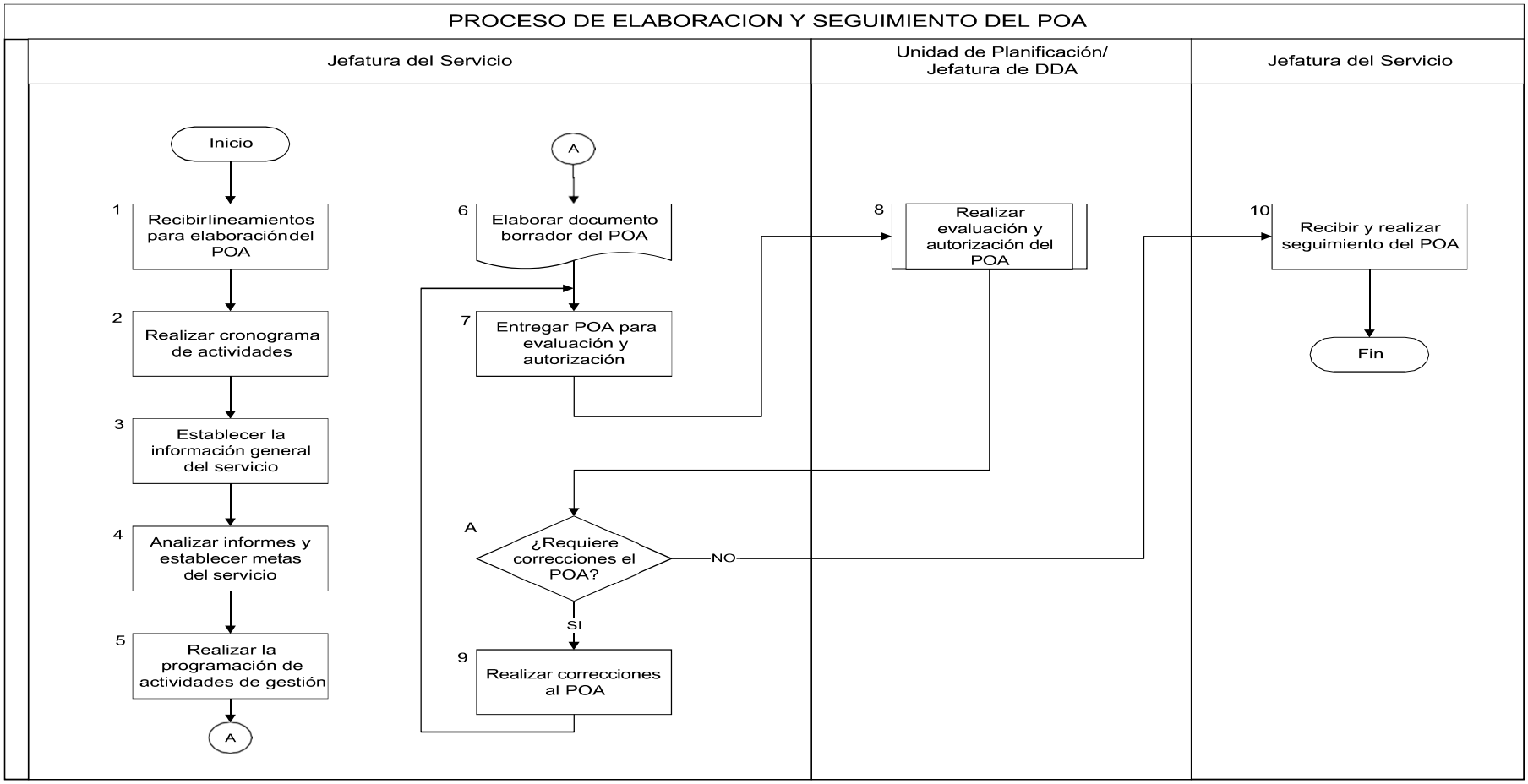
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	Mensual	- Informes del servicio

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
- Informes mensuales - Número de equipos funcionales - Proyección de Programación Anual				

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos de la Unidad de Planificación
- Manual de Organización y Funciones del servicio

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que los lineamientos para elaboración del POA son recibidos en el servicio.		- Unidad de Planificación - Jefatura del Servicio	
1	Recibir lineamientos para elaboración del POA	Se reciben los lineamientos que brinda la Unidad de Planificación para elaborar el POA. El POA es un documento que contiene la planificación estratégica y ejecución operativa que realizara el servicio para un periodo de tiempo específico.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
2	Realizar cronograma de actividades	Se realiza una programación de las actividades que se llevaran a cabo para elaborar el POA.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
3	Establecer la información general del servicio	Consiste en establecer toda aquella información que identifica al servicio. Esta información es la siguientes: - Misión - Visión - Objetivos - Funciones del servicio - Catálogo de servicios ofertados -	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
4	Analizar informes y establecer metas del servicio	Se debe hacer un análisis de todos los informes del servicio. Con el análisis realizado se podrá hacer una comparación entre metas programadas y realizadas. En base a dicho análisis se establecen las metas de producción del servicio para el periodo próximo. Estas metas deben ser cuantificadas y evaluadas en periodos mensual, trimestral, semestral y anual por parte del responsable del servicio.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
5	Realizar la programación de actividades de gestión	Se realizará una programación de las actividades de gestión que realizará el servicio para el próximo periodo de vigencia del POA.	PC	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
6	Elaborar documento borrador del POA	Consiste en la elaboración de un primer documento del POA, este contendrá toda la información requerida. Además, servirá como base para correcciones o modificaciones del mismo.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
7	Entregar POA para evaluación y autorización	Se entregará el POA para su evaluación y posterior autorización.	T	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:**

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Esto se hará a través de dos filtros: - Unidad de Planificación - Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo En ambos casos se realizará la evaluación del documento y posterior autorización del mismo.			Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
8	Realizar evaluación y autorización del POA	Consiste en realizar una evaluación del documento entregado por el servicio y hacer observaciones al mismo. En caso que el documento posea observaciones estas se harán saber al Jefatura del Servicio en cuestión para que se corrijan. De lo contrario el POA será autorizado y entregado al Jefatura del Servicio para que este pueda dar un manejo específico al documento en cuestión.	PC	- Unidad de Planificación - Jefe de DDA	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
A	¿Requiere correcciones el POA?	Consiste en determinar si el POA requiere alguna corrección. Se tienen las siguientes alternativas. - SI se requieren correcciones, se			

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
		continúa en la actividad 9. - NO se requieren correcciones, se continúa en la actividad 10.			
9	Realizar correcciones al POA	Se recibe el documento y se realizan todas las correcciones sugeridas ya sea por la Unidad de Planificación o por la Jefatura de la División de Diagnóstico y Apoyo. Posteriormente se entrega nuevamente el documento para su evaluación.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
10	Recibir y realizar seguimiento del POA	Se recibirá el POA autorizado y se implementaran acciones de mejora en el servicio. En base a esa implementación se realizará el seguimiento del cumplimiento de las metas del POA	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación.
-	Fin	El proceso finaliza cuando el POA del servicio ha sido autorizado para el periodo próximo a su elaboración.			

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Elaborar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual del servicio para que sirva de herramienta en la coordinación de las actividades tanto estratégicas como operativas.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-02-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	04/11/2016

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL	**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar una supervisión del trabajo realizado por el personal del servicio y evaluar los resultados obtenidos en relación a los esperados para llevar un control especifico que ayude a corregir y mejorar la atención brindada por el servicio a las usuarias.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-03-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Recepción de formularios para evaluación del personal
	INCLUYE	Programación de fechas para evaluación, evaluación de cada empleado del servicio
	FINALIZA CON	Elaboración de informe consolidado
ENTRADAS:		- Personal del servicio - Formulario de evaluación del desempeño del personal
PROVEEDORES:		- Unidad de RR. HH.
SALIDAS:		- Empleado con evaluación realizada - Informe consolidado de evaluaciones
CLIENTES:		- Unidad de RR. HH. - Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo

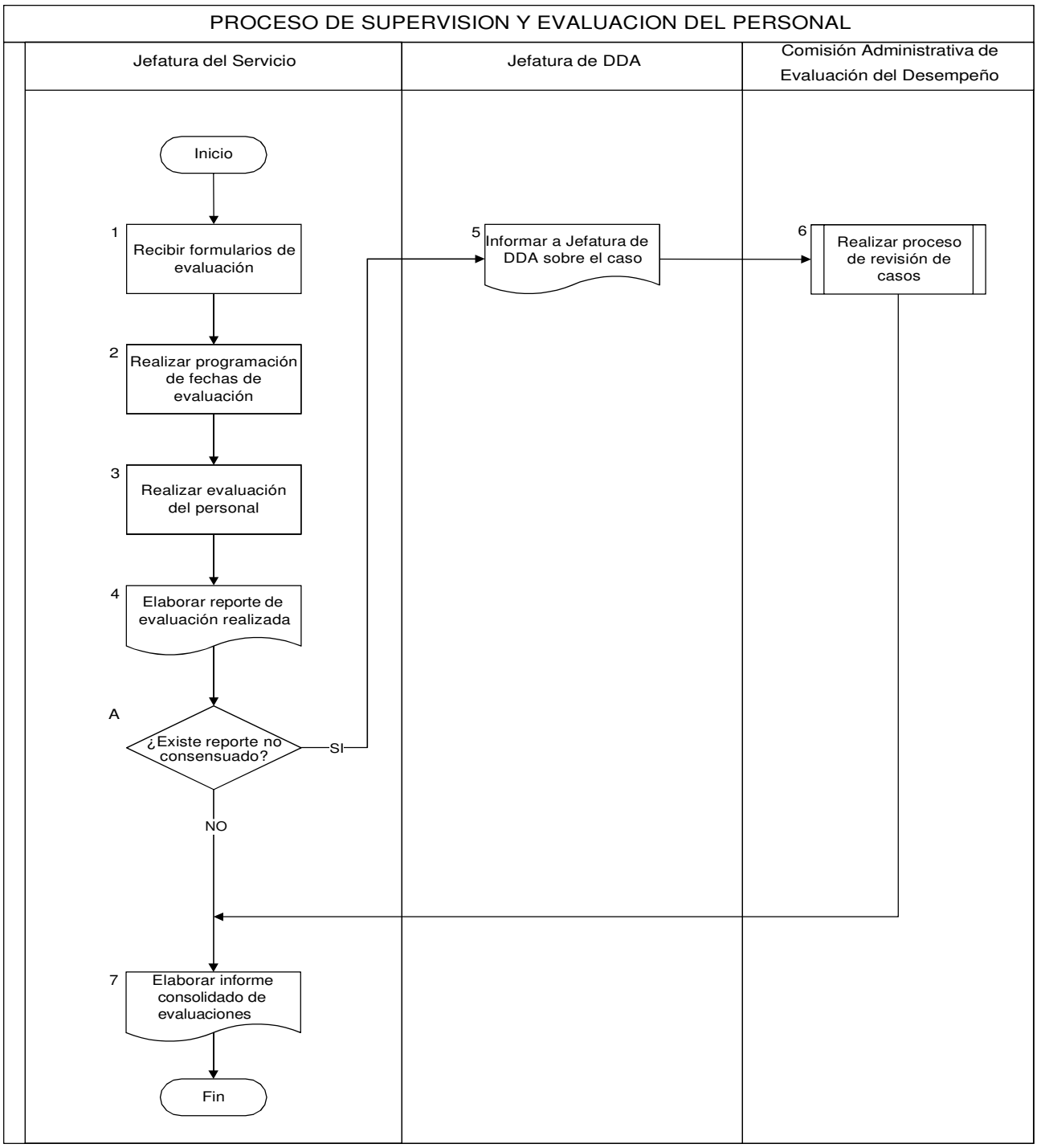
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	- Informes de control del personal

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
Cantidad de evaluaciones a realizar	Número de empleados evaluados	Sumatoria de todas las evaluaciones realizadas en el servicio		

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM
- Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL
- Ley de creación del escalafón del MINSAL

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que son entregados al Jefatura del Servicio los formularios para evaluar al personal.		- Unidad de RR. HH. - Jefatura del Servicio	
1	Recibir formularios de evaluación	Se reciben los formularios que elabora la Unidad de RR. HH. del Hospital Nacional de la Mujer, con estos se harán las evaluaciones al personal del servicio.	C	- Jefatura del Servicio	**Formularios utilizados:** Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM.
2	Realizar programación de fechas de evaluación	Se realiza la programación de fechas específicas para evaluar al personal del servicio.	C	- Jefatura del Servicio - Unidad de RR.HH.	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
3	Realizar evaluación del personal	Consiste en llevar a cabo la evaluación a cada empleado que forma parte del servicio. En dicha evaluación se toman aspectos como: - Informes de producción por empleado. - Entre otros.	P	- Jefatura del Servicio	**Formularios utilizados:** Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
4	Elaborar reporte de evaluación realizada	Después de realizada la evaluación, se elaborará un reporte de la evaluación. Este reporte debe ser firmado por el Jefatura del Servicio y por el empleado que ha sido evaluado.	PC	- Jefatura del Servicio	**Formularios utilizados:** Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL
A	¿Existe reporte no consensuado?	Consiste en determinar si el empleado está de acuerdo con la evaluación que le han realizado. Se tienen las siguientes alternativas. - SI está de acuerdo, se continúa en la actividad 7. - NO está de acuerdo, se continúa en la actividad 5.		- Jefatura del Servicio	
5	Informar a Jefatura de DDA sobre el caso	Se informará por medio escrito a la Jefatura de la División de Diagnóstico y Apoyo sobre la inconformidad por parte del empleado del servicio en su evaluación. Posteriormente a esto se hará del conocimiento del director/a del hospital sobre el caso.	TC	- Jefatura del Servicio - Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo - Director/a	**Formularios utilizados:** Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
6	Realizar proceso de revisión de casos	El procedimiento que sigue para este tipo de casos es el siguiente: - Se conformará una comisión para evaluar el caso. Dicha comisión estará conformada por: Jefatura del Servicio, Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo, Jefe de RR. HH., entre otros. - Se programará fecha de reunión para evaluar el caso. - Se informará al empleado sobre la fecha y hora en que se realizará la reunión para evaluar el caso. - Se realizará la reunión en la cual se evaluará y se dará resolución al caso del empleado especifico.	P	- Jefatura del Servicio - Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo - Unidad de RR.HH.	**Formularios utilizados:** Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL
7	Elaborar informe consolidado de evaluaciones	Consiste en realizar un informe consolidado de todas las evaluaciones realizadas en el servicio. Dicho informe será entregado a la Unidad de RR.HH. del Hospital Nacional de la Mujer.	CT	- Jefatura del Servicio - Unidad de RR.HH.	**Formularios utilizados:** Informes de control del personal Formulario de evaluación del desempeño **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
					interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL
-	Fin	El proceso finalizara después de haber entregado el informe consolidado de evaluaciones a la Unidad de RR. HH.			

FECHA: 04/11/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Sonia Margarita Orellana Jefa del Servicio de Trabajo Social	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar una supervisión del trabajo realizado por el personal del servicio y evaluar los resultados obtenidos en relación a los esperados para llevar un control especifico que ayude a corregir y mejorar la atención brindada por el servicio a las usuarias.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-03-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	04/11/2016

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Contribuir al desarrollo profesional continuo de los empleados del servicio, mediante la identificación de las necesidades de formación y desarrollo de actividades formativas para mantener y mejorar la competencia profesional individual de cada uno de ellos.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-04-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Elaboración del perfil educativo del servicio
	INCLUYE	Evaluación y autorización del perfil educativo, realización de la formación profesional interna, realización de formación profesional externa
	FINALIZA CON	Realización de monitoreo y control del perfil educativo.
ENTRADAS:		- Personal del servicio - Requerimiento de formación profesional
PROVEEDORES:		- Servicio - Unidad de Desarrollo Profesional
SALIDAS:		- Perfil educativo actualizado - Personal capacitado
CLIENTES:		- Servicio - Hospital Nacional de la Mujer

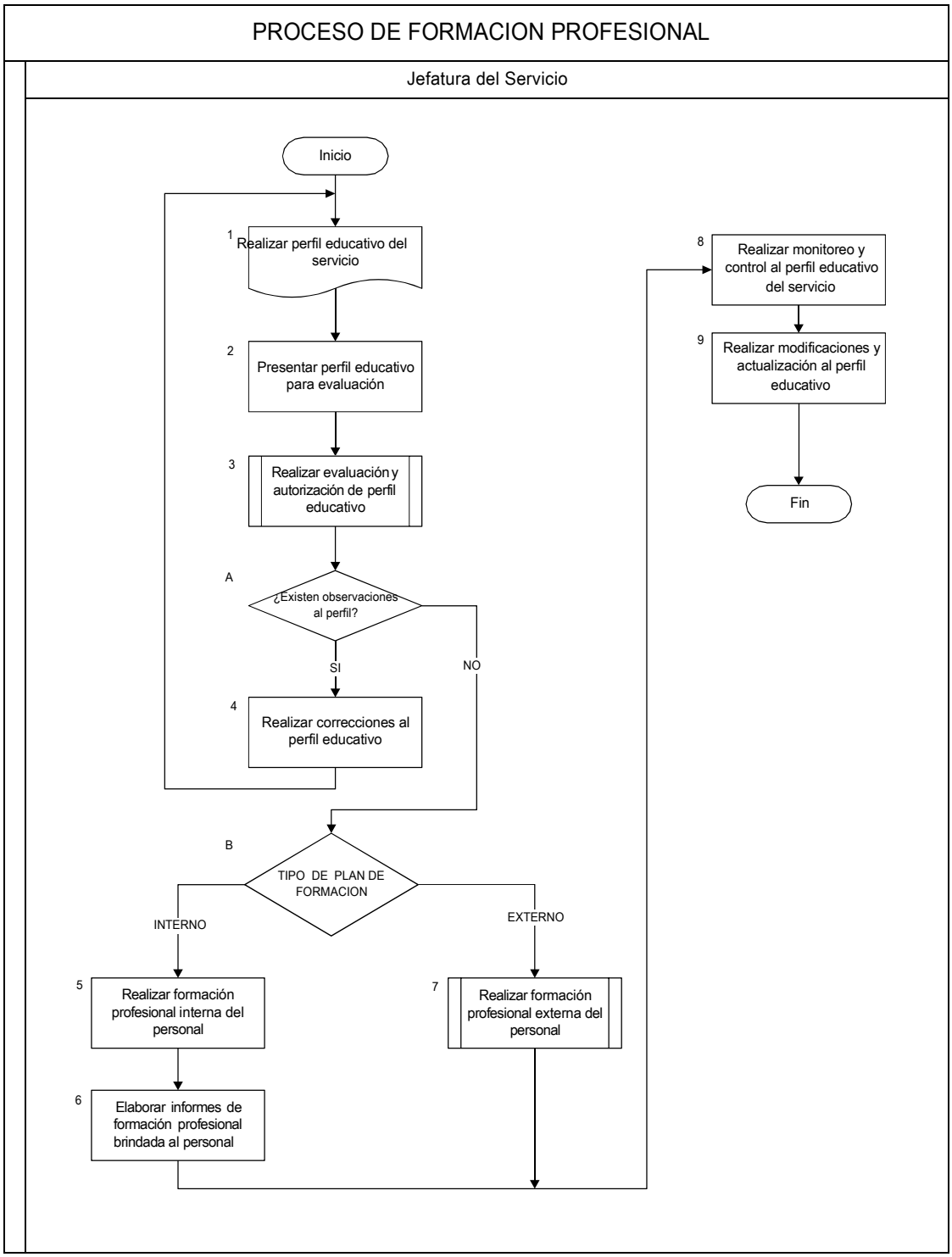
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Política Nacional de Salud
- Planes de Desarrollo Profesional

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que existe el requerimiento de formación profesional del personal en temas específicos.			
1	Realizar perfil educativo del servicio	Se elaborará un perfil educativo, en este se detallan todos los temas educativos a impartir en jornadas especificas al personal del servicio.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
2	Presentar perfil educativo para evaluación	Se debe presentar el perfil educativo a la Unidad de Desarrollo Profesional para ser: - Evaluado y, - Autorizado.	TC	- Jefatura del Servicio - Unidad de Desarrollo Profesional	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
3	Realizar evaluación y autorización de perfil educativo	Este proceso consiste en realizar la evaluación del perfil educativo, y en base a dicho evaluación se podrán sugerir correcciones. En el caso de no existir observaciones al perfil educativo este será autorizado por la unidad y podrá implementarse en el servicio respectivo.	P	- Unidad de Desarrollo Profesional	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
A	¿Existen observaciones al perfil?	Consiste en determinar si el perfil educativo posee observaciones. Se tienen las siguientes alternativas. - SI posee observaciones, se	C	- Jefatura del Servicio	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		continúa en la actividad 4. - NO posee observaciones, se continúa en la decisión B.			
4	Realizar correcciones al perfil educativo	Se realizarán las correcciones sugeridas al perfil educativo del servicio y se entregara nuevamente a la Unidad de Desarrollo Profesional.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
B	TIPO DE PLAN DE FORMACION	Consiste en determinar el tipo de plan de formación que se brindara. Se tienen las siguientes alternativas. - El plan de formación es INTERNO, se continúa en la actividad 5. - El plan de formación es EXTERNO, se continúa en la actividad 7.	C	- Jefatura del Servicio	
5	Realizar formación profesional interna del personal	Se brindará formación profesional al personal que labora en el servicio. Esta formación estará enfocada en abarcar temas de interés y aplicación específicos para el servicio.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
6	Elaborar informes de formación profesional brindada al personal	Se elaborarán informes de ejecución de la formación profesional brindada en el servicio.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
		Dichos informes serán de gran ayuda para la mejora en el servicio.			
7	Realizar formación profesional externa del personal	Consiste en brindar formación profesional de manera externa al personal que labora en los servicios. Esta formación estará enfocada en abarcar temas de interés y aplicación específicos para el hospital Nacional de la Mujer.	P	- Jefatura del Servicio - Unidad de Desarrollo Profesional	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
8	Realizar monitoreo y control al perfil educativo del servicio	Se realizará un monitoreo y control al perfil educativo con el afán de realizar mejoras al mismo.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
9	Realizar modificaciones y actualización al perfil educativo	En base al monitoreo y control se realizarán modificaciones y actualizaciones al perfil educativo.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
-	Fin	El proceso finaliza cuando el personal ha recibido la formación profesional interna y/o externa.			

FECHA: 04/11/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Contribuir al desarrollo profesional continuo de los empleados del servicio, mediante la identificación de las necesidades de formación y desarrollo de actividades formativas para mantener y mejorar la competencia profesional individual de cada uno de ellos		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-2-04-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	04/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE GESTION DE RR. HH.

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	11-11-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTION DE RR. HH.		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Obtener el máximo aprovechamiento del talento humano mediante el desarrollo de actividades que favorezcan al bienestar laboral y que contribuyan a brindar servicios con mayor calidad.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-01-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Evaluación de la necesidad de recurso humano
	INCLUYE	Elaboración de pedimento de recurso humano, proceso de divulgación y convocatoria de plazas, proceso de selección de personal, proceso de contratación del personal, inducción en el puesto de trabajo
	FINALIZA CON	Ejecución y supervisión del plan de trabajo
ENTRADAS:		Necesidad de recurso humano Plan de trabajo sin actualización
PROVEEDORES:		Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo
SALIDAS:		Personal contratado Plan de trabajo actualizado y ejecutado
CLIENTES:		Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	

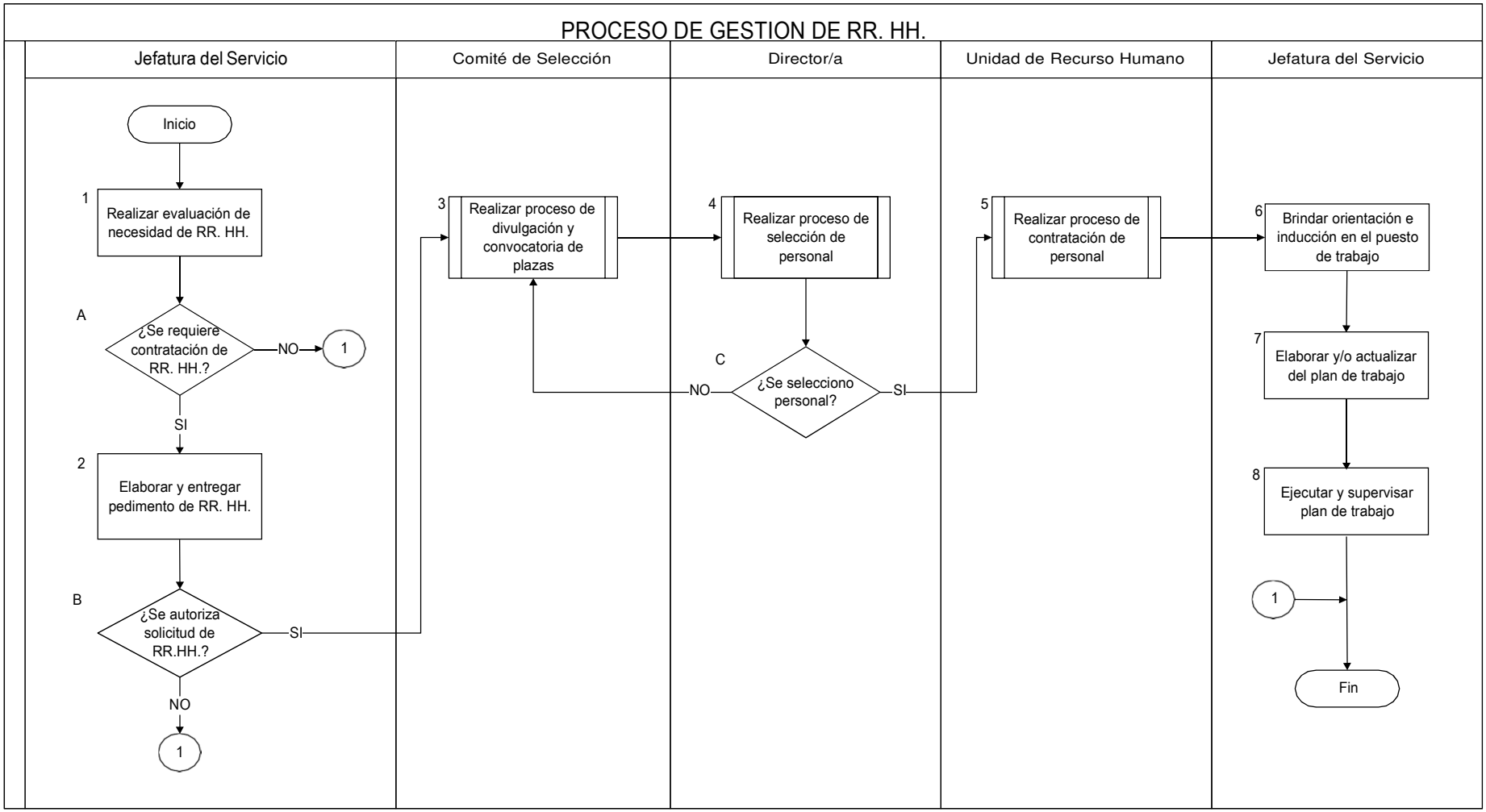
VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
- Distribución de personal por área - Cantidad de accidentes de trabajo - Numero de ausencias del personal	% de distribución por área	$\frac{Nodepersonasporáreaespecifica}{Nototaldepersonasvinculadas}x100$		
	% de ausentismo en el mes	$\frac{Nodehorasdeausentismoenelmes}{Nototaldehorascontratadasenelmes}x100$		
	% de accidentes de trabajo en el mes	$\frac{Nodeaccidentesdetrabajoenelmes}{Nodepersonasquelaboranenelmes}x100$		

	Índice de frecuencia de accidentes de trabajos en el mes	$\frac{Nodeaccidentesdetrabajoenelmes}{Nodehorascontratadasenelmes} x100$		
	Índice de frecuencia de enfermedad profesional en el mes	$\frac{Nodesuspensionesporenfermedadenelmes}{Nodehorastrabajadasenelmes} x100$		

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos de la Unidad de Recursos Humanos
- Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer
- Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se realiza algún tipo de gestión que involucre RR. HH., en el servicio.			
1	Realizar evaluación de necesidad de RR. HH.	Se realizará una evaluación en el servicio sobre la necesidad de personal en alguna área específica del servicio.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
A	¿Se requiere contratación de RR. HH.?	Existen las siguientes alternativas: - SI se requiere, se continúa en la actividad 2. - NO se requiere, el proceso finalizara en ese momento.	C	- Jefatura del Servicio	
2	Elaborar y entregar pedimento de RR. HH.	Consiste en elaborar un documento de pedimento de recurso humano para el servicio. Posteriormente este será entregado para ser autorizado.	PT	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
B	¿Se autoriza solicitud de RR. HH.?	Existen las siguientes alternativas: - SI se autorizó, se continúa en la actividad 3. - NO se autorizó, el proceso finaliza en ese momento.	C		

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
3	Realizar proceso de divulgación y convocatoria de plazas	Este proceso consiste en realizar la divulgación de la plaza que se está solicitando por parte de un servicio específico. Posteriormente se realiza la convocatoria de candidatos al puesto de trabajo. A los candidatos se les realizaran una serie de evaluaciones a las cuales se les otorga un porcentaje específico. En base a lo anterior, se sugerirá de entre la terna de candidatos al que obtenga la mejor evaluación, para que este opte al puesto de trabajo.	P	- Comité de Selección	
4	Realizar proceso de selección del personal	Este proceso consiste en seleccionar a la persona para el puesto de trabajo, dicha selección se hará por parte de la máxima autoridad del establecimiento.	P	- Director/a	
4C	¿Se seleccionó personal?	Existen las siguientes alternativas: - SI se seleccionó al personal para el puesto de trabajo, se continuará en la actividad 5. - NO se seleccionó al personal para el puesto de trabajo, debido a incumplimiento de algún criterio básico	C		

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		establecido por la máxima autoridad por lo cual se reiniciará el proceso. Por tanto, se continuará en la actividad 3.			
5	Realizar proceso de contratación de personal	Este proceso consiste en realizar la contratación o nombramiento del personal que se seleccionó para el puesto de trabajo.	P	- Unidad de Recurso Humano	
6	Brindar orientación e inducción en el puesto de trabajo	Consiste en brindar al personal una orientación e inducción sobre el trabajo a realizar en el servicio. Se hará del conocimiento del personal, información general del servicio y especifica del puesto de trabajo en donde desempeñará sus labores.	C	- Jefatura del Servicio	**Normas de operación:** La Unidad de Recursos Humanos brindara una primera inducción general a la persona contratada. **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
7	Elaborar y/o actualizar el plan de trabajo	Esta actividad consiste en elaborar el plan de trabajo que se llevara a cabo durante el mes en el servicio. Dicho plan contiene: - Programación de horarios de trabajo - Ubicación del personal por áreas - Asignación de funciones al personal - Asignación de vacaciones anuales.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
8	Ejecutar y supervisar plan de trabajo	Consiste en realizar la ejecución del plan de trabajo mensual en el servicio. Además, se supervisará el control de asistencias del personal. Esto permitirá registrar y verificar la puntualidad y asistencia del personal para desempeñar las labores asignadas en el servicio. Se realizará un informe consolidado de las asistencias y permanencias por parte del personal en el servicio específico. Dicho informe se realizará en forma independiente para cada empleado del servicio.	PC	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
-	Fin	El proceso finalizara cuando se den las siguientes situaciones: - Se ha contratado al personal solicitado - No se autoriza solicitud de pedimento de RR. HH.			

FECHA: 04/11/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE GESTION DE RR. HH.**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Obtener el máximo aprovechamiento del talento humano mediante el desarrollo de actividades que favorezcan al bienestar laboral y que contribuyan a brindar servicios con mayor calidad.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-01-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	11/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE GESTION DE INSUMOS

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	11-11-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTION DE INSUMOS		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar gestión para el abastecimiento y control de los insumos necesarios en cada uno de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-02-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Realizar control de existencias de insumos
	INCLUYE	Verificar existencias de insumos en SICI, realizar abastecimiento interno, elaborar y entregar solicitud de compra, proceso de compra y adquisición de insumos
	FINALIZA CON	Realizar registro interno de los insumos
ENTRADAS:		Requerimiento de insumos
PROVEEDORES:		Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo
SALIDAS:		Insumos adquiridos
CLIENTES:		Servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo

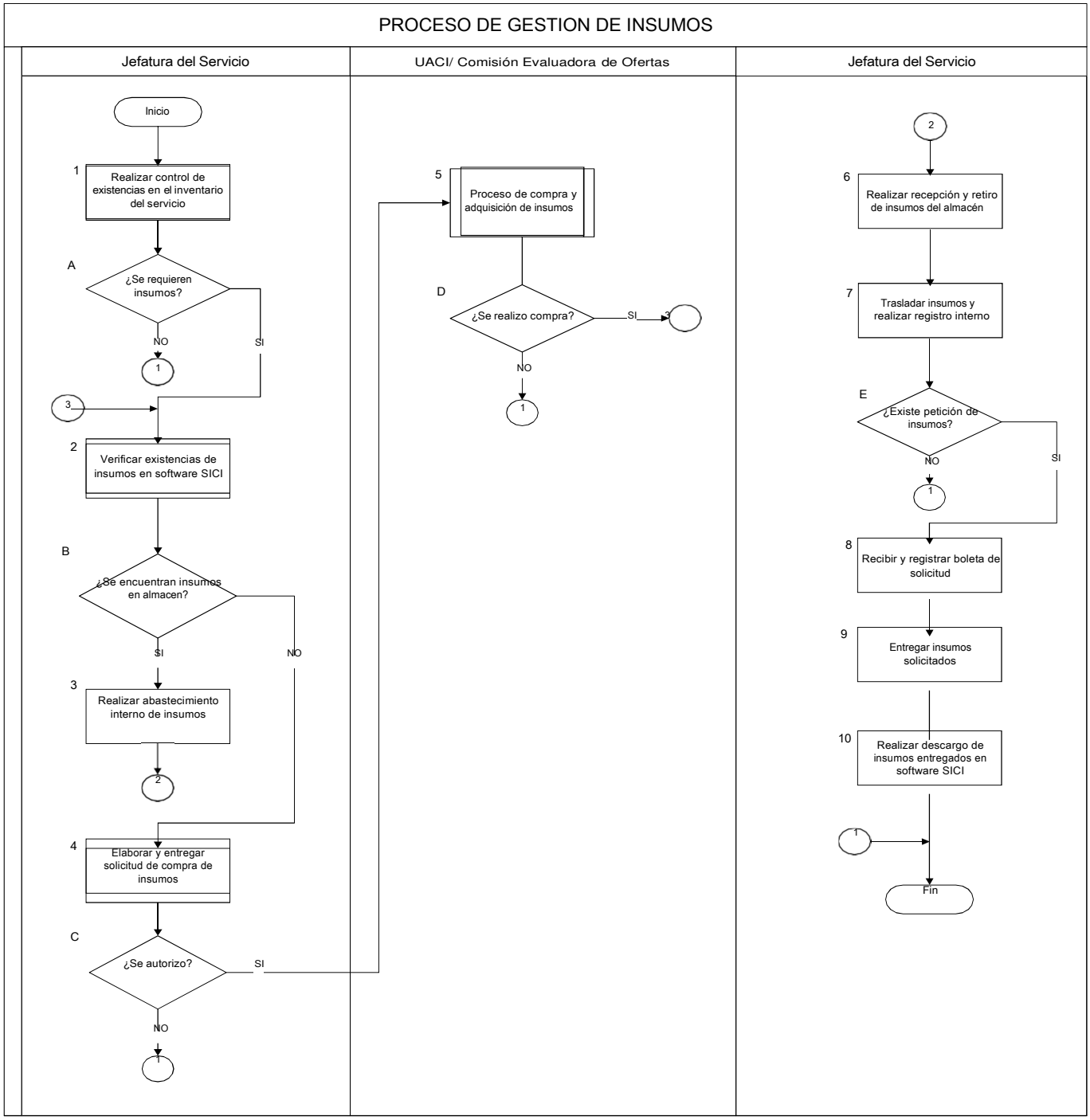
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	- Requisición de abastecimiento de insumos - Solicitud de compra de insumos - Software SICI

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
Tiempo promedio para el proceso de compra y adquisición de insumos	Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de insumos			
	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de compras de insumos	(Cantidad de procesos de compra insumos ejecutados/ Cantidad de procesos solicitados de compra programados según el POA) X 100		

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Lineamientos del MINSAL

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se procede a realizar un control de las existencias de insumos en el stock del servicio.		- Jefatura del Servicio	
1	Realizar control de existencias en el inventario del servicio	Se realizará un control de las existencias de insumos en el servicio. Este control se realizará cada cierto periodo de tiempo.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
A	¿Se requieren insumos?	Se debe decidir en base al control de previo, si existe la necesidad de insumos en el servicio. Se pueden dar las siguientes alternativas: - SI se requieren insumos, se continúa en la actividad 2. - NO se requieren insumos, el proceso finaliza en ese momento.	C	- Jefatura del Servicio	
2	Verificar existencias de insumos en software SICI	Se debe verificar en el software SICI la existencia de los insumos en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
B	¿Se encuentran insumos en almacén?	Se debe decidir en base a la verificación previa, si el almacén del Hospital Nacional de la Mujer cuenta en su stock con los insumos que requiere el servicio. Se pueden dar las siguientes alternativas:	C	- Jefatura del Servicio	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		- SI se encuentran los insumos en el almacén, se continúa en la actividad 3. - NO se encuentran los insumos en el almacén, se continúa en la actividad 4.			
3	Realizar abastecimiento interno de insumos	Se realizará una gestión para el abastecimiento de insumos de manera interna. Esto se realiza mediante la elaboración de una requisición para el abastecimiento de insumos. Esta requisición contendrá los siguientes datos: - Nombre del servicio solicitante - Tipo de insumo solicitado - Cantidad - Entre otros.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
4	Elaborar y entregar solicitud de compra de insumos	Consiste en elaborar la solicitud de las adquisiciones y contrataciones de bienes, esta deberá acompañarse de las especificaciones o características técnicas de las mismas, así como toda aquella información que especifique el objeto contractual y que facilite	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		la formulación de las bases de licitación. Posteriormente se imprimirá y se solicitaran autorizaciones para continuar con el proceso.			
C	¿Se autorizó?	Existen las siguientes alternativas: - SI se autorizó, se continúa en la actividad 5. - NO se autorizó, el proceso finalizara en ese momento.	C		
5	Proceso de compra y adquisición de insumos	Se llevará a cabo el proceso de compra y adquisición de insumos. Este se puede dar de la siguiente manera: 1. Por libre gestión. Es aquel procedimiento simplificado por medio del cual las instituciones seleccionan al contratista que les proveerá obras, bienes, servicios. 2. Por licitación o concurso público. Es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas	P	- UACI - Comisión Evaluadora de Ofertas	**Normas de operación:** Si no hubiese ofertas presentadas para un proceso de compra, se cierra el proceso sin seleccionar y se deberá abrir un nuevo proceso de compra.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		interesadas en proporcionar obras, bienes y servicios. 3. Por contratación directa. Es la forma por la cual una institución contrata con una o más personas naturales o jurídicas, manteniendo los criterios de competencia cuando aplique, salvo en los casos que no fuere posible debido a la causal que motiva la contratación, tomando en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas previamente definidas. Se realizará una evaluación de las ofertas recibidas, esto se hará en sus aspectos técnicos y económico-financieros, utilizando para ello criterios de evaluación establecidos previamente. Este proceso finalizara hasta el momento en el cual los insumos se encuentren en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.			
D	¿Se realizó compra?	Existen las siguientes alternativas:	C	- UACI	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		- SI se realizó la compra, se continúa en la actividad 2. - NO se realizó la compra, el proceso finalizara en ese momento.		- Comisión Evaluadora de Ofertas	
6	Realizar recepción y retiro de insumos del almacén	Consiste en trasladarse hasta el almacén y retirar los insumos solicitados.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
7	Trasladar insumos y realizar registro interno	Se realiza el traslado de los insumos hasta el servicio respectivo, y se hace un registro de dichos insumos en el sistema SICI.	T	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
F	¿Existe petición de insumos?	Existen las siguientes alternativas: - SI existe petición de insumos, se continúa en la actividad 8. - NO existe petición de insumos, el proceso finaliza en ese momento.	C	- Jefatura del Servicio	
8	Recibir y registrar boleta de solicitud	Se recibe la boleta en la que se detalla la información del insumo solicitado. Dicha boleta debe ser registrada.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
9	Entregar insumos solicitados	Se ubican los insumos y se entregan a la persona que está solicitando los mismos.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio
10	Realizar descargo de insumos entregados en software SICI	Se realizará el descargo de los insumos que han sido entregados, esto se hace para llevar un control de existencias	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
		de insumos en el servicio. El descargo será realizado en el software SICI.			
-	Fin	El proceso finaliza cuando se de cualquiera de las siguientes situaciones: - Los insumos han sido adquiridos - No se requieren insumos - No se autorizó la compra de insumos			

FECHA: 04/11/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE GESTION DE INSUMOS**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar gestión para el abastecimiento y control de los insumos necesarios en cada uno de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-02-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	11/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	División	Diagnóstico y Apoyo
		Fecha	11-11-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar la gestión para la obtención de equipos y así poder brindar el manejo respectivo según las necesidades de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-01-0

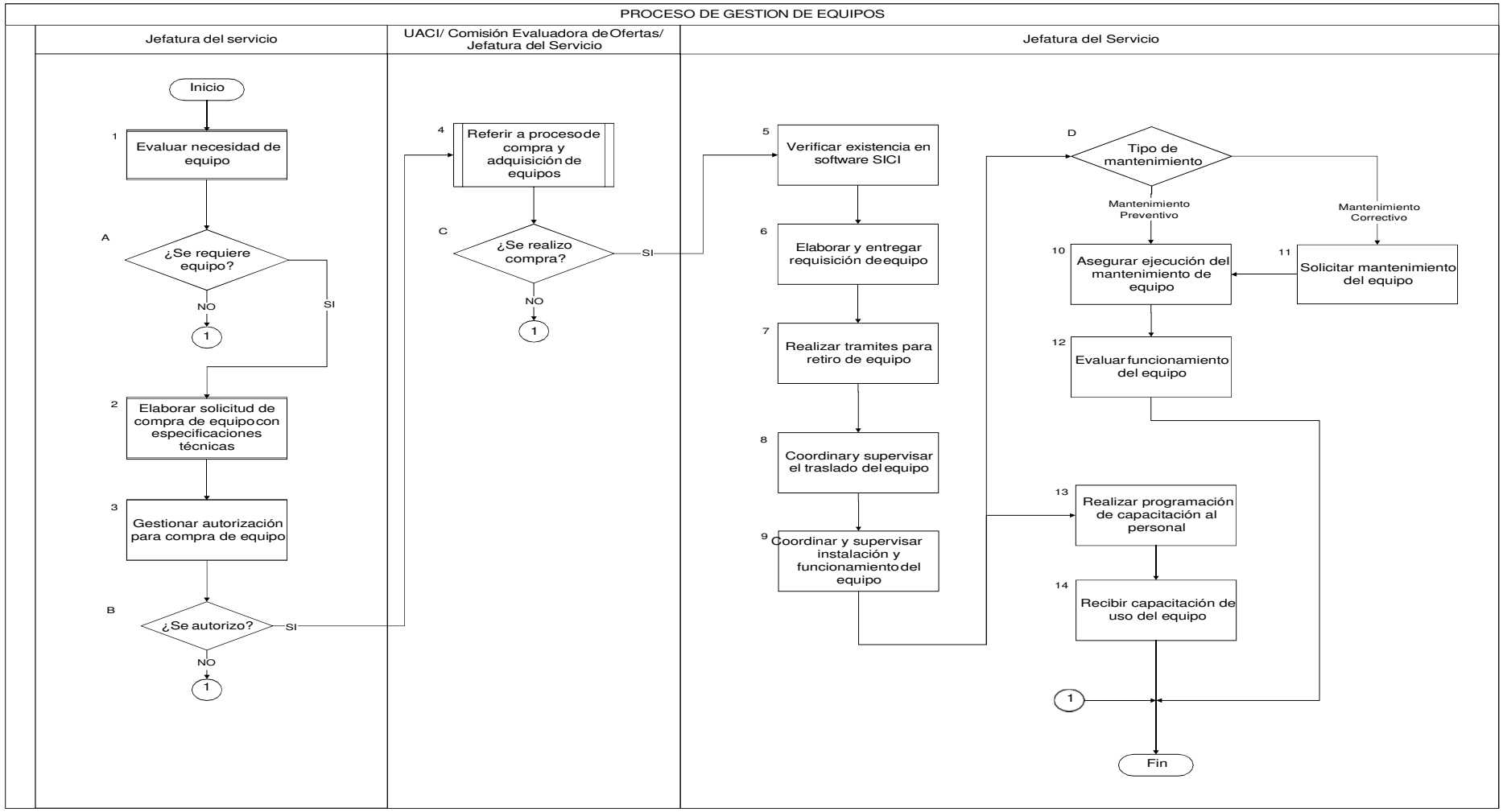
ALCANCE	**INICIA CON**	Evaluación de la necesidad de equipo
	INCLUYE	Elaboración de solicitud de compra, gestión para la autorización de solicitud, proceso de compra y adquisición de equipos
	FINALIZA CON	Supervisión de equipos en funcionamiento.
ENTRADAS:		Necesidad de equipo
PROVEEDORES:		Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo
SALIDAS:		- Equipo adquirido - Equipo descartado
CLIENTES:		Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	- Solicitud de compra de equipo

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de equipos	Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de equipo			
	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de compras de equipo	(Cantidad de procesos de compra de equipo ejecutados/ Cantidad de procesos de compra programados según el POA) X 100		

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del servicio
- Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Lineamientos del MINSAL

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en el cual se realiza una evaluación de la necesidad de equipo en el servicio.		- Jefatura del Servicio	
1	Evaluar necesidad de equipo	Consiste en realizar una evaluación de la necesidad de equipo en el servicio. Posterior a dicha evaluación se podrá tomar la decisión de adquirir o no equipo.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
A	¿Se requiere equipo?	Existen las siguientes alternativas: - SI se requiere equipo, se continuará en la actividad 2. - NO se requiere equipo, el proceso finalizara en este momento.	C	- Jefatura del Servicio	
2	Elaborar solicitud de compra de equipo con especificaciones técnicas	Se debe elaborar una solicitud de compra de equipo, en esta se detallarán todas las especificaciones técnicas del equipo que se está solicitando.	P	- Jefatura del Servicio	**Normas de operación:** Se deberán elaborar las Bases de Licitación para la adquisición de equipos, esta se realizará en Administración del Hospital Nacional de la Mujer. **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
3	Gestionar autorización para compra de equipo	Se debe realizar la gestión de una serie de autorizaciones para que se pueda continuar con el proceso.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
B	¿Se autorizó?	Existen las siguientes alternativas: - SI se autorizó compra, se continuará en la actividad 4. - NO se autorizó la compra, el proceso finalizara en este momento.	C		
4	Referir a proceso de compra y adquisición de equipos	Consiste en referir al proceso de compra y adquisición de equipo. Este se puede dar de las siguientes maneras: 1. Por libre gestión. Procedimiento simplificado por medio del cual las instituciones seleccionan al contratista que les proveerá obras, bienes, servicios. 2. Por licitación o concurso público. Es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas interesadas en proporcionar obras, bienes y servicios. 3. Por contratación directa. Es la forma por la cual una	P	- UACI - Comisión Evaluadora de Ofertas - Jefatura del Servicio	**Normas de operación:** El equipo se podrá adquirir por asignación de comodato, que significa que el equipo será recibido de manera gratuita con la condición de ser entregado a la empresa proveedora al finalizar el contrato.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		institución contrata con una o más personas naturales o jurídicas, manteniendo los criterios de competencia cuando aplique, salvo en los casos que no fuere posible debido a la causal que motiva la contratación, tomando en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas previamente definidas. Se realizará una evaluación de las ofertas recibidas, esto se hará en sus aspectos técnicos y económico-financieros, utilizando para ello criterios de evaluación establecidos previamente. Este proceso finalizara hasta el momento en el cual los insumos se encuentren en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.			
C	¿Se realizó compra?	Existen las siguientes alternativas: - SI se realizó compra, se continuará en la actividad 5. - NO se realizó compra, el proceso finalizara en este momento.	C		

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
5	Verificar existencia en software SICI	Se debe verificar la existencia del equipo en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
6	Elaborar y entregar requisición de equipo	Consiste en elaborar la requisición equipo, con esta se solicitará la entrega del mismo al servicio solicitante. Dicha solicitud contendrá los siguientes datos: - Nombre de equipo - Modelo - Servicio solicitante - Entre otros.	PT	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
7	Realizar trámites para retiro de equipo	Consiste en realizar todos los trámites para el retiro del equipo que se encuentra en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer. Estos trámites aseguraran que se retire el equipo específico que se ha solicitado.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
8	Coordinar y supervisar el traslado del equipo	Se debe coordinar con la empresa proveedora el traslado del equipo desde almacén hasta el servicio respectivo solicitante. Además, se realizará una supervisión del traslado del equipo, esta supervisión será realizada por personal autorizado del servicio solicitante.	CT	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
9	Coordinar y supervisar instalación y funcionamiento del equipo	Se coordinará y supervisará la instalación del equipo en un área específica del servicio. Posteriormente se realizarán pruebas de funcionamiento del equipo, esto se hará con supervisión de personal autorizado del servicio.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
D	Tipo de mantenimiento	Existen las siguientes alternativas: - Mantenimiento Preventivo, se continuará en la actividad 10. - Mantenimiento Correctivo, se continuará en la actividad 11.	C	- Jefatura del Servicio	
10	Asegurar ejecución del mantenimiento de equipo	Consiste en realizar supervisión y control al mantenimiento brindado al equipo del servicio.	C	- Jefatura del Servicio - Jefatura de Biomédica	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
11	Solicitar mantenimiento del equipo	Consiste en solicitar mantenimiento correctivo al equipo, dicha solicitud se hará en base a la necesidad de mantenimiento correctivo que necesite el equipo.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
12	Evaluar funcionamiento del equipo	Se realizará una evaluación del funcionamiento del equipo, esto se realizará posterior al mantenimiento brindado al equipo.	PC	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
13	Realizar programación de capacitación al personal	Se realizará la programación de capacitación al personal del servicio, esta será sobre el manejo del equipo. Esta actividad se realizará en conjunto con la empresa proveedora.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
14	Recibir capacitación de uso del equipo	Consiste en recibir la capacitación sobre el uso del equipo que se ha adquirido.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Lineamientos del MINSAL
-	Fin	El proceso se dará por concluido en las siguientes situaciones: - Cuando se recibe capacitación sobre uso del equipo - No se requiere equipo - No se dio la autorización para realización la gestión de compra de equipo - No se realizó la compra del equipo			

FECHA: 04/11/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar la gestión para la obtención de equipos y así poder brindar el manejo respectivo según las necesidades de los servicios de la División de Diagnóstico y Apoyo.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-03-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	11/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE GESTION EXTERNA DE MEDICAMENTOS

V. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	Farmacia
		Fecha	14-11-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTION EXTERNA DE MEDICAMENTOS		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar anualmente la gestión de medicamentos para el servicio a través del Ministerio de Salud**.**			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-04-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Realizar control de consumos y existencias de medicamentos
	INCLUYE	Determinar el requerimiento de medicamentos, solicitar autorización para realizar requerimiento, verificar existencias de medicamentos en SICI, realizar abastecimiento interno de medicamentos
	FINALIZA CON	Realizar registro interno de los insumos
ENTRADAS:		Requerimiento de medicamentos Asignación financiera
PROVEEDORES:		Servicios de Farmacia
SALIDAS:		Medicamentos adquiridos
CLIENTES:		Servicio de Farmacia Unidad de Abastecimiento de MINSAL

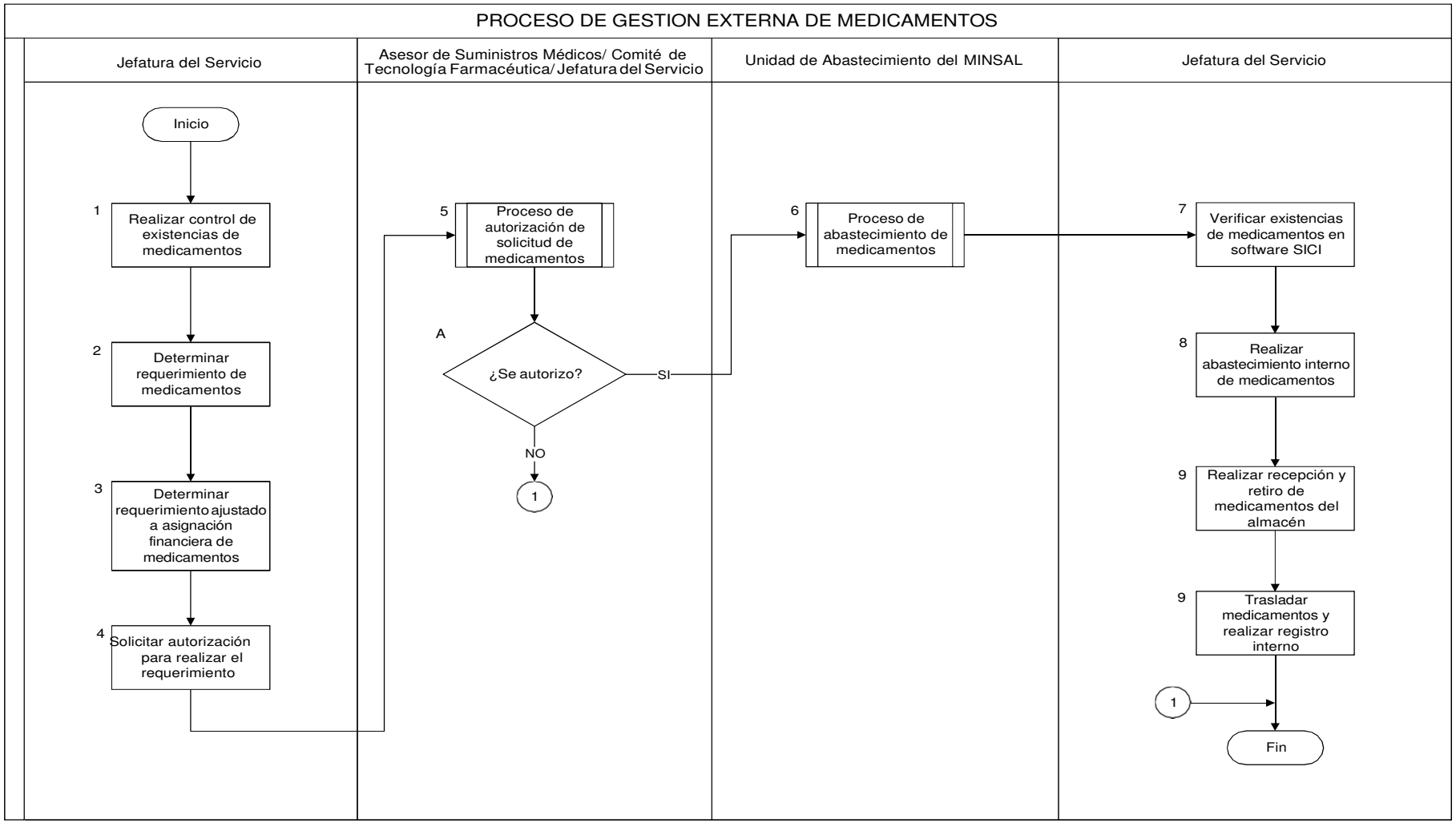
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	- Solicitud de requerimiento de medicamentos - Software SINAB - Software SICI

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
	% de compra de medicamentos	(Requerimiento ajustado/ Requerimiento real) x 100	>80%	SINAB

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
- Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer
- Lineamientos del Ministerio de Salud

VI. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



VII. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se procede a realizar un control de las existencias de medicamentos en el stock del servicio.			
1	Realizar control de consumos y existencias de medicamentos	Se realiza un controlde los consumos y las existencias de medicamentos que se encuentran en el servicio.	C	- Jefatura del Servicio - Medico Asesor de Suministros	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer
2	Calcular requerimiento real de medicamentos	Consiste en determinar el requerimiento de medicamentos que se realizara. Este requerimiento se hará a través del software SINAB del Ministerio de Salud.	PC	- Jefatura del Servicio - Medico Asesor de Suministros	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
3	Determinar requerimiento ajustado a asignación financiera de medicamentos	Consiste en determinar el requerimiento ajustado a la asignación financiera de medicamentos que se realizara. Este requerimiento se hará a través del software SINAB del Ministerio de Salud.	P	- Jefatura del Servicio - Medico Asesor de Suministros	
4	Solicitar autorización para realizar el requerimiento	Se procede a imprimir la hoja de requerimiento y se solicitara la autorización para realizar el requerimiento.	P	- Jefatura del Servicio - Medico Asesor de Suministros	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
5	Proceso de autorización de solicitud de medicamentos	Este proceso consiste en realizar la revisión de la solicitud que ha realizado el servicio.	P	- Asesor de Suministros Médicos	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		Se puede dar el caso que necesite realizar un reajuste al pedido, este se hará en base a la asignación financiera que exista. Posteriormente se autorizara dicha solicitud de medicamentos.		- Comité de Tecnología Farmacéutica - Director/a - Jefatura del Servicio	
A	¿Se autorizó?	Consiste en determinar si se dio la autorización para seguir con la solicitud hecha por el servicio. Existen las siguientes alternativas: - SI se dio la autorización a la solicitud, se continuara en la actividad 5. - NO se dio la autorización a la solicitud, el proceso finalizara en ese momento.	C		
6	Proceso de abastecimiento de medicamentos	Consiste en el proceso que se lleva a cabo en la Unidad de Abastecimiento del MINSAL. Aquí se realizara la adjudicación de medicamentos en base a la solicitud recibida. Los medicamentos adjudicados serán enviados al almacén	P	- Unidad de Abastecimiento del MINSAL	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		del Hospital Nacional de la Mujer.			
7	Verificar existencias de medicamentos en software SICI	Se debe verificar en el software SICI la existencia de los medicamentos en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
8	Realizar abastecimiento interno de medicamentos	Se realizara una gestión para el abastecimiento de medicamentos de manera interna. Esto se realiza mediante la elaboración de una requisición para el abastecimiento de medicamentos. Esta requisición contendrá los siguientes datos: - Nombre del servicio solicitante - Tipo de medicamentos solicitados - Cantidad - Entre otros.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
9	Realizar recepción y retiro de medicamentos del almacén	Consiste en trasladarse hasta el almacén y realizar el retiro de los medicamentos solicitados.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
10	Trasladar medicamentos y realizar registro interno	Se realiza el traslado de los medicamentos hasta el servicio respectivo, y se hace un registro de dichos insumos en el sistema SICI.	TC	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
-	Fin	El proceso finaliza cuando se de cualquiera de las siguientes situaciones: - Los medicamentos han sido adquiridos. - No se autoriza la solicitud de medicamentos.			

FECHA: 04/11/**2016**	**ELABORÓ:** Gerardo Alexander Cea Henríquez Asesor Técnico	**ELABORÓ:** José David Bernal Serrano Asesor Técnico	**ELABORÒ Y VISTO BUENO:** Licda. Rita Emerita de Guzmán Jefa del Servicio de Farmacia	**REVISÓ:** Dr. José Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE GESTION EXTERNA DE MEDICAMENTOS**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar anualmente la gestión de medicamentos para el servicio a través del Ministerio de Salud**.**		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-04-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	14/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PROCESO DE DESCARTE DE MEDICAMENTOS

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER	FICHA TECNICA DE PROCESO	Servicio	Farmacia
		Fecha	14-11-2016
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE DESCARTE DE MEDICAMENTOS		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPOSITO: Realizar el correcto descarte de los medicamentos vencidos y/o deteriorados del Servicio de Farmacia en el Hospital Nacional de la Mujer.			**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-05-0

ALCANCE	**INICIA CON**	Identificación y retiro de los medicamentos vencidos y/o deteriorados
	INCLUYE	Identificación de medicamentos expirados, elaboración de listado con información de medicamentos, proceso de autorización para descarte de medicamentos.
	FINALIZA CON	Gestión para el descarte de medicamentos
ENTRADAS:		Identificación de medicamentos vencidos y/o deteriorados
PROVEEDORES:		Servicio de Farmacia
SALIDAS:		Medicamento descartado
CLIENTES:		Servicio de Farmacia

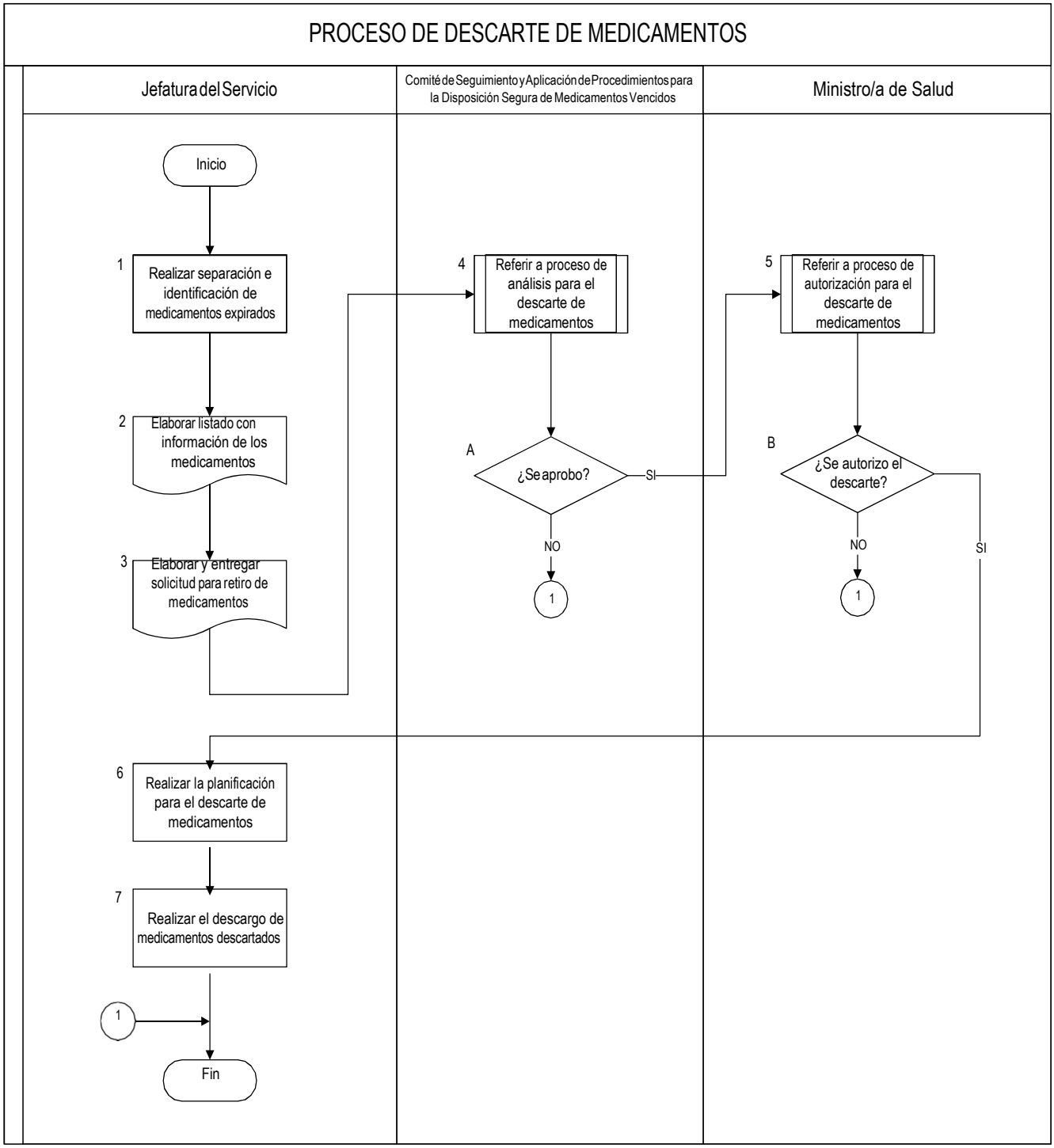
CICLOS DE EJECUCIÓN	**CICLO DE SUPERVISION**	**REGISTROS**
	1 vez al año	

VARIABLES DE CONTROL	**INDICADORES**			
	Nombre	Forma de calculo	Resultado esperado	Fuente de datos
Cantidad de medicamentos descartados en el año	Numero de medicamentos descartados en el año	Sumatoria de medicamentos descartados		

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:

- Lineamientos internos del Servicio de Farmacia
- Lineamientos del Ministerio de Salud
- Plan de prevención y contingencia relativo a medicamentos vencidos y otros químicos peligrosos almacenados

II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
--	Inicio	El proceso inicia en el momento en que se identifican los medicamentos vencidos.			
1	Realizar separación e identificación de medicamentos expirados	Consiste en separar todos aquellos medicamentos que se encuentran con fecha de vencimiento cumplida. Se deben realizar una identificación de estos medicamentos que han sido aislados.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Plan de prevención y contingencia relativo a medicamentos vencidos y otros químicos peligrosos almacenados
2	Elaborar listado con información de los medicamentos	Se debe elaborar un listado con los datos de todos aquellos medicamentos que han sido aislados. Estos datos serán: cantidad de medicamentos, nombre genérico del medicamento, fecha de vencimiento, lote, costo, procedencia, etc. Esta lista ayudara como registro interno para el servicio.	C	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Plan de prevención y contingencia relativo a medicamentos vencidos y otros químicos peligrosos almacenados
3	Elaborar y entregar solicitud para retiro de medicamentos	Se elaborara una solicitud para pedir autorización y llevar a cabo el retiro de los medicamentos expirados. Se justificaran los motivos por los cuales	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Plan de prevención y contingencia relativo a medicamentos vencidos y otros químicos peligrosos almacenados

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO		
		se realizara el descarte de los medicamentos Esta solicitud será entregada a las autoridades correspondientes.			
4	Referir a proceso de análisis para el descarte de medicamentos	Este proceso consiste en toda la evaluación que se debe realizar para el descarte de los medicamentos que han sido aislados en el Servicio de Farmacia.	P	- Comité de Seguimiento y Aplicación de Procedimientos para la Disposición Segura de Medicamentos Vencidos	
A	¿Se aprobó?	Existen las siguientes alternativas: - SI se aprobó, se continúa en la actividad 5. - NO se aprobó, el proceso finaliza en ese momento.	C	- Comité de Seguimiento y Aplicación de Procedimientos para la Disposición Segura de Medicamentos Vencidos	
5	Referir a proceso de autorización para el descarte de medicamentos	Este proceso consiste en toda la gestión que se debe realizar para autorizar el descarte de los medicamentos que han sido aislados en el Servicio de Farmacia. Dichas autorizaciones serán otorgadas por: - Ministro/a de Salud	P	- Ministro/a de Salud	
B	¿Se autorizó el descarte?	Existen las siguientes alternativas: - SI se autorizó el descarte, se continúa en la actividad 6.	C	- Ministro/a de Salud	

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				ACTORES	OBSERVACIONES
No	**NOMBRE**	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO**		
		- NO se autorizó el descarte, el proceso finaliza en ese momento.			
6	Realizar la planificación para el descarte de medicamentos	Consiste en determinar el método que se utilizara para el descarte, el personal que se verán involucrado y los costos que se verán involucrados.	P	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Plan de prevención y contingencia relativo a medicamentos vencidos y otros químicos peligrosos almacenados
7	Realizar el descargo de medicamentos descartados	Se realizara el descargo en el software SICI, de todos aquellos medicamentos que serán descartados.	PC	- Jefatura del Servicio	**Documentos de referencia:** Lineamientos internos del Servicio de Farmacia, Plan de prevención y contingencia relativo a medicamentos vencidos y otros químicos peligrosos almacenados
-	Fin	El proceso finaliza cuando se de cualquiera de las siguientes situaciones: - Se descartan los medicamentos expirados - No se autorizó el descarte de los medicamentos.			

IV. CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	**PROCESO DE DESCARTE DE MEDICAMENTOS**		**PROPIETARIO:** Jefatura del Servicio
PROPÓSITO:	Realizar el correcto descarte de los medicamentos vencidos y/o deteriorados del Servicio de Farmacia en el Hospital Nacional de la Mujer.		**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** FAR-3-05-0
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Nombre y firma de quien actualiza el documento
0	14/11/2016	Documentación de la primera versión del proceso.	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

GLOSARIO

A continuación, se presenta la definición de la terminología más utilizada en la Gestión por Procesos y el en presente manual:

- **ACTIVIDAD:** Son las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana
- **ALCANCE DEL PROCESO:** Identifica los límites del proceso, su inicio, su finalización y su cobertura
- **CICLO DE EJECUCION DEL PROCESO:** Número de veces que se repite el proceso en un periodo de tiempo
- **CICLO DE SUPERVISIÓN:** Es el tiempo requerido para la supervisión y el control del proceso.
- **CLIENTES DEL PROCESO:** Son las personas o entidades que se benefician con las salidas.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Es una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica.
- **DIAGRAMA HIJO:** La función representada en el diagrama top-level puede descomponerse en distintos diagramas hijos de menor nivel. Asimismo, esas sub funciones pueden ser descompuestas en nuevos diagramas hijos de menor nivel. En un diagrama pueden descomponerse todas las funciones, algunas o ninguna de ellas. Cada diagrama hijo contiene cajas hijas y flechas que proporcionas un detalle adicional sobre la caja padre.
- **DIAGRAMA PADRE:** Un diagrama padre es aquel que contiene una o más cajas. Cada diagrama ordinario (que no sea el diagrama contexto) es también a su vez un diagrama hijo dado que por definición detalla una caja padre.
- **ENTRADAS DEL PROCESO:** Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los procesos, en donde invariablemente las entradas deben ser medibles, con la finalidad de establecer si satisfacen los requerimientos del proceso y pueden ser una o varias entradas.
- **GESTION:** Son las acciones o actividades para dirigir la organización y lograr los objetivos. Incluyen la planificación, la ejecución, el control y la mejora.
- **IDEF0:** Esta técnica describe el proceso como una serie de actividades (cajas) definidas en términos de sus entradas, salidas, controles y mecanismos (indicadas a través de flechas).

- **INDICADOR:** Los indicadores son mediciones de las características de un proceso. Sirven para analizar la situación del proceso, establecer objetivos y evaluar objetivamente el trabajo de las personas y equipos implicados. Los indicadores deben ser representativos, fiables, escasos y gestionarse de una manera sólida y sistemática.
- **MACROPROCESO:** Grupos de procesos contienen en sí mismo dos o más procesos
- **MAPA DE PROCESOS:** El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre ellos.
- **PROCEDIMIENTO:** Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **PROCESO:** Es una secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PROCESOS ASISTENCIALES:** También llamados procesos operativos o misionales son como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.
- **PROCESOS DE APOYO:** También llamados procesos de soporte son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con la gestión de los recursos y de las actividades de seguimiento y medición.
- **PROCESOS ESTRATEGICOS:** Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y a otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

- **PROPIETARIO DEL PROCESO:** Es el cargo (no la persona) a la que se le asigna la responsabilidad del proceso, es decir, el encargado de que el proceso obtenga los resultados esperados. Es necesario que el propietario de los procesos tenga autoridad para actuar ya que es quien debe liderar los esfuerzos integrar el trabajo de los diferentes actores que intervienen.
- **PROVEEDORES DEL PROCESO:** Son entidades o personas que proporcionan las entradas, tales como: materiales, información y otros insumos. Pueden ser uno o varios proveedores en un proceso, ya sean internos o externos.

- **SALIDAS DEL PROCESO:** Son los bienes o servicios resultantes de un proceso; por lo tanto, deben ser medibles a fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios. Hay procesos que tienen una salida para cada usuario y otros que tienen una salida que está orientada a varios usuarios.

- **SISTEMA:** Es un conjunto de "elementos" relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos.

- **TAREA:** Es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad

- **VARIABLES DE CONTROL:** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede "tocar" en el proceso para controlarlo.

ANEXOS

Formularios utilizados en el desarrollo del proceso

ANEXO 1. Hoja de devolución de medicamentos

HOSPITAL NACIONAL DE MATERNIDAD
" DR. RAUL ARGUELLO ESCOLAN"

HOJA DE DEVOLUCION DE MEDICAMENTOS

SERVICIO;_____ FECHA:_____

No.	NOMBRE GENERICO	PRESENTACION	CANTIDAD DEVUELTA	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

DEVUELTO POR:_____ RECIBIDO POR:_____
(Nombre) Nombre)

: mcder:Ene.-99

ANEXO 2. Receta de medicamentos

HOSPITAL NACIONAL DE MATERNIDAD
RECETA DE MEDICAMENTOS
CONSULTA EXTERNA

Paciente :_____

Servicio :_____ N^0 Exp :_____

(Nombre Genérico, Concentración, Cantidad e Indicaciones)

Rx.-

Médico : F_____

Sello (JVPM) :_____

Fecha :_____

Nota : Esta receta caduca a las 48 horas de expedición.

FARMACIA HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
ESTUPEFACIENTES Y PSICOTROPICOS

HOSPITAL NACIONAL DE MATERNIDAD

No. 3601

SERVICIO: _____ FECHA: _____

PACIENTE: _____
Apellidos Nombres

No. De Expediente: _____ Edad: _____

Rp.
Medicamento Prescrito: _____

Dosificacion: _____

Cantidad: _____
en números y letras

Firma del Médico: _____

Sello del Médico: _____

Sello del servicio

Despachado por: _____
Recibido por: _____

RECETA VALIDA UNICAMENTE EN EL
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

Año 2016

HOSPITAL NACIONAL DE MATERNIDAD
"DR. RAUL ARGUELLO ESCOLAN"

RECETAS DE MEDICAMENTOS
FARMACIA

PACIENTE : _____ **Nº Exp :** _____
FECHA : _____ **SERVICIO :** _____ **Nº Cama :** _____

CODIGO	Nombre Genérico, Concentracion e Indicaciones del Médico	Cantidad Solicitada	Present.	Cantidad Entregada

PREPARADO POR : _____ **MEDICO : F** _____
RECIBIDO POR : _____ **Sello (JVPM) :** _____

ANEXO 3. Hoja de referencia retorno e interconsulta

MINISTERIO DE SALUD
HOJA DE REFERENCIA e INTERCONSULTA

Referencia☐ Interconsulta☐
Demanda espontánea☐ Emergencia☐ Consulta externa☐

Fecha:_____

Nombre del paciente:_____ Edad:_____ Sexo M☐ F☐
Área de responsabilidad:_____ Expediente: UCSF:_____
Establecimiento de salud que envía referencia o interconsulta:
HOSPITAL NACIONAL ESPECIALIZADO DE MATERNIDAD_____.

Especialidad a la que se le interconsulta o refiere:_____
Establecimiento al que se le interconsulta o refiere: _____
Impresión diagnóstica: _____
Motivo de referencia o interconsulta:

Datos positivos al interrogatorio y examen físico:

Estado actual: Signos vitales: T°:____ FR:____ FC:____ TA:____ Pulso:____
AU:____ FCF:____ Peso:____ Talla:____

Información relevante del paciente (exámenes realizados y resultados)

Tratamiento:

Nombre de la persona que refiere o interconsulta: _____

Cargo:_____ Firma y sello:_____

Visto bueno del Director del establecimiento o del Delegado del Director