

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



---

**MANUAL DE TIEMPOS ESTÁNDAR DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE  
MEDICAMENTOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y A PACIENTES  
AMBULATORIOS.**

DGCI

SEPTIEMBRE 2020



## ÍNDICE

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL .....	2
2.	HOJA DE APROBACIÓN.....	2
3.	INTRODUCCIÓN .....	3
4.	USO Y ACTUALIZACIÓN.....	3
5.	OBJETIVOS DEL MANUAL .....	4
6.	BASE LEGAL.....	4
7.	ALCANCE.....	5
8.	VIGENCIA.....	5
9.	TIEMPOS ESTÁNDAR DE ATENCIÓN.....	5
9.1	TIEMPOS ESTÁNDAR DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	5
9.2	TIEMPOS ESTÁNDAR DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS A PACIENTES AMBULATORIOS.....	6
9.3	TIEMPOS ESTÁNDAR DE PREPARACION DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTE ENTREGA DOMICILIAR.....	6
10.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	7



## 1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Lic. Alicia E. Rivas de Magaña	Depto. de Monitoreo de redes integrales e integradas de salud
Lic. William I. Herrera Amaya	Depto. de Monitoreo de redes integrales e integradas de salud
Lic. Antonieta M. Anaya von Beck	Regente de Farmacias a nivel nacional
Dr. Edwin Roberto Salmerón Hernández	Jefe Depto. de Monitoreo de redes integrales e integradas de salud
<b>Elaborado por:</b>	
Ing. William Ernesto Cornejo Rivas	Sección Fortalecimiento y mejora Continua

## 2. HOJA DE APROBACIÓN

 	 	 
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dr. Carlos Mauricio Rubio Sub Director de Salud	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Revisó</b>	<b>Autorizo</b>	<b>Oficializó</b>



### **3. INTRODUCCIÓN**

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social tiene la misión de proveer servicios de salud y prestaciones económicas en forma integral a los derechohabientes, para lograrlo es necesario implementar controles a los procesos relacionados con la atención a los usuarios.

Como parte del enfoque de mejora de procesos, es necesario establecer Indicadores de tiempo estándar, que permitan conocer el rendimiento de cada uno de los procesos, a fin de que cada empleado desde su puesto de trabajo conozca el rango de tiempo en él debe realizarlo; además de permitir la optimización y supervisión del rendimiento, en cumplimiento con las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República, específicas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Los tiempos estándar para la DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS se han establecido de acuerdo a los procedimientos por tipo de paciente que se atiende: hospitalizado, ambulatorio y domiciliar. La fuente de información utilizada son los registros de tiempo realizados en las farmacias Institucionales en diferentes estudios de carga laboral entre los años 2015 al 2020, por el personal del Departamento de Gestión de la Calidad Institucional.

### **4. USO Y ACTUALIZACIÓN**

- 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 Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



## **5. OBJETIVOS DEL MANUAL**

El manual de tiempos estándar ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir al Instituto como herramienta de supervisión del rendimiento de los recursos para establecer medidas correctivas que contribuyan a la mejora del proceso.
- Evaluar la carga laboral de las áreas o servicios que ejecutan los procesos, para determinar si la capacidad instalada está acorde a la demanda del servicio.
- Facilitar el control del desarrollo de los procesos y operaciones, permitiendo comparar el plan anual de trabajo establecido, con los resultados que se obtienen.

## **6. BASE LEGAL**

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
  - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
    - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
    - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
    - Responsables del Sistema de Control Interno Art.5
  - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
    - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
    - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
    - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
  - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
    - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84



## 7. ALCANCE

En el presente manual se incluyen los tiempos estándar de las actividades que conlleva los procedimientos “**DISPENSAR MEDICAMENTOS A PACIENTES AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS**” y “**ENTREGA DE MEDICAMENTO DOMICILIAR**” realizados en el servicio de Farmacia de los centros de atención y farmacias generales, donde se incluye todos los puestos operativos involucrados en los mismos: Técnicos de Farmacia, colaboradores de Farmacia, digitadores, entre otros. Como un valor agregado y a solicitud de la División de Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud, se incluyen estándares de producción diaria.

## 8. VIGENCIA

La presente actualización del MANUAL DE TIEMPOS ESTÁNDAR DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y A PACIENTES AMBULATORIOS entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

## 9. TIEMPOS ESTÁNDAR DE ATENCIÓN

### 9.1 TIEMPOS ESTÁNDAR DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS.

Actividad	Tiempos de la actividad (minutos y segundos por receta)		
	Mínimo	Promedio	Máximo
Revisión de prescripciones en expediente clínico	00:32	<b>00:57</b>	02:12
Digitación de Receta Médicas de pacientes Hospitalizados en sistema informático	00:20	<b>00:31</b>	01:14
Preparación de medicamentos prescritos	00:40	<b>00:58</b>	01:25
Entrega de medicamentos a servicio de hospitalización	00:05	<b>00:25</b>	01:04
Registro de despacho en sistema	00:10	<b>00:18</b>	00:30
<b>Dispensación de medicamento a paciente hospitalizado</b>	<b>02:13</b>	<b>03:10</b>	<b>05:10</b>



## 9.2 TIEMPOS ESTÁNDAR DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS A PACIENTES AMBULATORIOS.

Actividad	Tiempos de la actividad (minutos y segundos por receta)		
	Mínimo	Promedio	Máximo
Recepción de recetas en sistema informática	00:17	<b>00:28</b>	00:40
Preparación de medicamentos prescritos	00:24	<b>00:39</b>	01:07
Entrega de medicamentos a paciente ambulatorio	00:17	<b>00:27</b>	00:38
<b>Dispensación de medicamento a paciente ambulatorio</b>	<b>01:08</b>	<b>01:35</b>	<b>2:10</b>

## 9.3 TIEMPOS ESTÁNDAR DE PREPARACION DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTE ENTREGA DOMICILIAR

Actividad	Tiempos de la actividad (minutos y segundos por receta)		
	Mínimo	Promedio	Máximo
Recepción de Fichas de Inscripción de derechohabientes y Recetas Médicas de Uso Repetitivo.	00:05	<b>00:06</b>	<b>00:08</b>
Digitar recetas Médicas de Uso Repetitivo en SAFISSS (Tipo: RD)	00:17	<b>00:18</b>	<b>00:20</b>
Emisión de ticket	00:12	<b>00:15</b>	<b>00:18</b>
Organizar recetas según orden de impresión de tickets	00:34	<b>00:39</b>	<b>00:45</b>
Imprimir comprobante de entrega	00:25	<b>00:35</b>	<b>00:50</b>
Preparar medicamentos y codificar Recetas	00:55	<b>01:00</b>	<b>01:05</b>
Cerrar ticket	00:15	<b>00:17</b>	<b>00:20</b>
Empaquetar y adjuntar comprobante	00:45	<b>00:47</b>	<b>00:50</b>
Pesar paquete	00:05	<b>00:06</b>	<b>00:10</b>
<b>Preparación de medicamentos a paciente para entrega domiciliar</b>	<b>03:34</b>	<b>04:05</b>	<b>04:46</b>



## 10. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
Departamento Gestión de Calidad Institucional	Departamento Gestión de Calidad Institucional	Sub Dirección de Salud
Fecha: Mayo 2020	Fecha: Agosto 2020	Fecha: Septiembre 2020