

Universidad Técnica del Norte



Facultad Ciencias de la Salud

Escuela de Enfermería



**“ANÁLISIS DEL MANEJO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE LOS PROCESOS
QUE SE CUMPLEN EN EL ÁREA DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DEL
“IESS” DE LA CIUDAD DE IBARRA DURANTE EL PERÍODO ENERO 2012-
JULIO 2012”**

AUTORES:

Jhonny Munala
Saskia Sandoval

DIRECTOR:

Dr. Carlos Vélez

BENEFICIARIOS:

Afiliados al Hospital “IESS” de la ciudad de Ibarra

IBARRA-ECUADOR

1. INTRODUCCION

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar y dispensar medicamentos y suministrar otros productos y servicios para el cuidado de la salud, ayudando a la sociedad a emplearlos de la forma adecuada.

Los servicios farmacéuticos comprenden toda gestión que garantice una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente.

Según la OMS “La farmacia es un centro de salud donde un farmacéutico debidamente capacitado y autorizado brinda atención farmacéutica a la población”.

El Artículo 59 Ley General de Salud dice “Sólo los farmacéuticos podrán despachar recetas de medicamentos, y en todo caso están en la obligación de rechazar el despacho de toda receta que no se conforme a las exigencias científicas, legales y reglamentaria.

El presente estudio de investigación tiene como propósito aplicar una metodología que mida el impacto sobre los usuarios por la falta de aplicar las debidas normas e instrumentos en el área de farmacia del “IESS” de la ciudad de Ibarra.

El fin es identificar si el talento humano de estas unidades de salud conoce sobre la temática. El propósito fundamental del estudio radica en la elaboración de un plan de intervención que facilita la importancia de aplicar todas las normas para asegurar el objetivo del tratamiento contribuyendo a la seguridad de los usuarios y personal q labora en el área de farmacia del “IESS” de la ciudad de Ibarra

2. MATERIALES Y METODOS

La presente investigación se realizó en el Hospital “IESS” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

2.1. MATERIALES Y EQUIPOS

Computador e impresora, Cámara fotográfica, Flash memory, Encuestas, Esferos gráficos, Papel bond, Empastados, anillados, CDS, Copias, Libros, internet.

Recurso humano.- 2 Internos s de enfermería, usuarios atendidos en el Hospital “IESS” de la ciudad de Ibarra, Coordinadora de farmacia del Hospital “IESS”, 1 Director de Tesis y 3 tribunales.

2.2. METODOLOGÍA

2.2.1 Tipo de estudio

Nuestra investigación es de tipo analítica descriptiva de corte transversal ya que se observó, recolecte información sin manipular intencionalmente las variables del material en estudio, y se lo realizo en un tiempo determinado.

2.2.2 Diseño de la investigación

Mi investigación utiliza el método no experimental cuali-cuantitativo por que se recogerá datos e información para obtener resultados, de esta manera se realizó y se elaboró una guía para resolver los problemas encontrados en la investigación. La información fue recolectada mediante la utilización de cuestionarios aplicados a los afiliados y a la Directora de la Farmacia del Hospital del “IESS”.

2.2.3 Población o Muestra

La población elegida para mi investigación son los usuarios y la Coordinadora de farmacia del Hospital “IESS”, que es una institución de tipo privado; está ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

3. RESULTADOS

De acuerdo a toda la información recabada se puede indicar Es pertinente informar que la mayor parte de los usuarios atendidos en el Hospital del Seguro son de género masculino y un menor porcentaje son de género femenino. Así también, las personas que oscilan entre los 30 y 60 años son los que más asisten a esta unidad de atención médica. Por ende, los afiliados son los de tipo Activo, ya que a nivel nacional es la de mayor cantidad en base al (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).

El motivo de consulta es variado, pero los más frecuentes son por: gastritis, politraumatismos e Hipertensión Arterial, por ende las personas atendidas les van a recetar algún medicamento, sea cual sea el motivo deben dirigirse a la farmacia lo que quiere decir que debe estar bien ubicada en un lugar correcto, en el noroeste del Hospital con su respectiva señalética vertical, pero el tiempo que se demoran para entregar los medicamentos es entre 10 y más minutos es casi del 30% lo cual es algo muy preocupante, ya que el porcentaje es muy elevado.

El afiliado debe conocer recibir las explicaciones necesarias o pos consulta para que la receta cumpla el objetivo el cual es curar o mejorar la calidad de vida del usuario y esto se cumple a pesar que las indicaciones está impreso, pero se necesita que se explique, por lo antes mencionado la calidad de atención en el departamento de farmacia es en un 25% regular lo cual el manejo técnica administrativo deja mucho que desear, a pesar que los funcionarios son capacitados y el clamor de los encuestados es que la farmacia atienda las 24 horas y los 365 días del año y la calidad de la administración tiene una calificación de buena lo cual debe revisarse lo que se está haciendo.

En base a la encuesta se puede decir que los procesos de farmacia no son aplicados correctamente ya que no existe un documento el cual valida las actividades que se realizan, las reuniones en el comité de farmacia no están planificados, existe desconocimiento de los servicios que existen en la farmacia, no cuentan con una planificación estratégica, manual de procedimientos, programa anual de compras, no existe capacitación periódica, desconocimiento para manejar stock, pueden existir problemas por un mal manejo de los medicamentos, existen problemas con las receta por errores humanos pero según la personas responsable del área se capacitan diariamente.

Por lo antes mencionado, se evidencia que los procesos técnicos administrativos no son los más adecuados, ya que los funcionarios no están debidamente capacitados en atención al cliente, conocimientos sobre inventarios o stock de los medicamentos, esto genera algunos inconvenientes en los usuarios o personas que son atendidas en el Hospital del IESS de Ibarra, es por esto que los errores deben ser disminuidos lo más pronto posible.

4. CONCLUSIONES

Luego de terminar la presente investigación se llegó a concluir lo siguiente:

- ✓ La ubicación de la Farmacia del Hospital del IESS de la ciudad de Ibarra es la adecuada por su fácil accesibilidad y visibilidad, esto lo afirma el 93%, es decir 175 usuarios encuestados de un total de 188 encuestas realizadas para esta investigación.
- ✓ En la farmacia del Hospital del IESS no se brinda una consejería post medica con relación a cómo deben ser administrados los medicamentos aquí expendidos esto nos confirma 57%(107) usuarios que asisten a esta institución, de un total de 188 encuestas aplicadas.
- ✓ Falta de información con respecto al horario de atención de la Farmacia del Hospital del IESS, por que un 66% es decir 124 usuarios de 188 encuestas aplicadas no conocen que la farmacia está disponible las 24 horas.
- ✓ Falta de colaboración y desorganización por parte del jefe de farmacia del Hospital del IESS, al aplicarle la encuesta, ya que no supo responder todas las interrogantes para la realización de esta investigación y no mostro ningún documento de respaldo que afiancen las mismas respuestas.

- ✓ En el Hospital del IESS no existe un programa anual de compras debido a que no se constata el mismo al ir a encuestar al jefe del servicio de farmacia.
- ✓ Falta de capacitación por parte del personal que trabaja en farmacia ya que no existe un cronograma del mismo, se nos mencionó que no hay tiempo para realizar una capacitación formal, cabe mencionar que este personal no es 100% profesional, se nos indicó que se los contrata por experiencia laboral.

5. RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido con esta investigación se presenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ . Brindar consejería post medica ya que en algunos casos la forma, horario de ser administrada la medicación a los usuarios no les queda claro.
- ✓ Informar a los afiliados del Hospital del IESS que el servicio de farmacia funciona las 24 horas ya que por los resultados obtenidos se ve un desconocimiento con respecto al funcionamiento.
- ✓ Es necesario periódicamente actualizar la documentación necesaria para el buen manejo del servicio de Farmacia, como el programa anual de compras del Hospital del IESS, poseer un manual de normas y procedimientos de farmacia.
- ✓ Mantener un cronograma de actividades con respecto a las capacitaciones brindadas al personal de Farmacia del Hospital IESS, para evidenciar que las mismas capacitaciones se cumplan, la capacitación periódica seria lo

idóneo ya que el personal que labora en este servicio no es 100% profesional.

6. RESUMEN

El Sistema de Salud del Ecuador se caracteriza por su segmentación. Como en otros países andinos de la zona, un sistema de seguridad social financiado por cotizaciones de los trabajadores del sector formal coexiste con sistemas privados para la población de mayor poder adquisitivo y con intervenciones de salud pública y redes asistenciales para los más pobres

El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

Los directivos, funcionarios, servidores y trabajadores del IESS están sujetos a las reglas de responsabilidad propias del servicio público, en lo relativo al manejo y la administración de los fondos, bienes y recursos confiados a su gestión, cualquiera sea la naturaleza jurídica de su relación de servicio. (LEY SE SEGURIDAD SOCIAL)

El servicio de Farmacia es un servicio de apoyo clínico-administrativo, integrado funcional y jerárquicamente en el grupo de servicios que dependen de la Dirección General del Hospital.

La prestación de servicios farmacéuticos de apoyo clínico-administrativo de alta calidad, que promueven y aseguren la distribución racional y almacenamiento adecuado de los medicamentos y contribuya de esta manera a mejorar y mantener la salud de la población.

Las farmacias deben atender al público mínimo doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la autoridad sanitaria nacional. Requieren obligatoriamente para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional

químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada

En el primer capítulo se identifica y formula el problema, los objetivos, y la justificación los cuales tiene relación con nuestra especialidad. El problema se presenta como un proyecto factible y viable de realizarlo además contribuirá al mejoramiento de la atención que brinda el área de farmacia a los usuarios a asisten al “IESS” de la ciudad de Ibarra.

En el segundo capítulo consta el Marco Teórico que se basa en la Ley Orgánica de Salud, Sistema de Seguridad Social, normas según la OMS, que se deben cumplir en la farmacia., también esta investigación destaca generalidades sobre la farmacia.

El tercer capítulo contiene todo lo referente a la metodología aplicada para esta investigación, presentada en un proceso que se debe cumplir para lograr los objetivos propuestos; se explica el tipo de investigación que se va realizar, se menciona en forma clara la población y se dará a conocer los procedimientos de muestreo, sus posibles limitaciones; se especifica los instrumentos a utilizar y la razón de su selección; se pone en evidencia la forma de valorar estos instrumentos y se establecen los procedimientos para determinar la confiabilidad de los mismos.

El cuarto capítulo contiene el análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

El quinto capítulo se refiere a las conclusiones y recomendaciones a las que sea llega al final del proceso investigativo.

.
El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial comprobar la eficiencia del cumplimiento en los procesos técnico-administrativos en el servicio de Farmacia del Hospital “IESS” de la ciudad de Ibarra, durante el período Enero 2012-Julio 2012.

El resultado de la investigación servirá como material para los directivos, profesionales de la salud (personal administrativo, y trabajadores) y se constituyen una herramienta de apoyo para los usuarios externos que ocupan

la farmacia en esta entidad de salud. Este trabajo está sustentado en los fundamentos científicos, en los paradigmas cognitivo contextual y constructivista, y también en la utilización de las normas.

Se pretende a través de este estudio lograr que el talento humano del hospital amplíe su conocimiento y prácticas referentes al tema. La razón que motivo a la realización del presente estudio es hacer que los profesionales de los Hospitales IESS posean el suficiente conocimiento acerca de que permita mejorar los procesos técnico-administrativos en el área de farmacia del Hospital "IESS" en la ciudad de Ibarra, garantizando la calidad en la prestación de servicios al usuario.

El proyecto concluye en el Hospital "IESS" a través de la socialización del Plan de Intervención con la finalidad de mejorar el grado de conocimiento que poseen el personal que labora en el área de farmacia del Hospital "IESS" de la ciudad de Ibarra con relación al manejo técnico- administrativo y a su vez el grado de satisfacción de los usuarios y afiliados que asisten a esta Institución; de esta manera poder ofrecer un servicio eficiente y oportuno hacia el usuario y afiliado ya que este es el principio y razón de ser de la institución en vista que por medio de sus aportes esta puede funcionar y por ende se merece una atención de calidad y calidez.

7. ABSTRACT

The health system of Ecuador is characterized by segmentation. As in other Andean countries of the area, a social security system financed by contributions from workers in the formal sector coexists with private systems to the more affluent population and public health interventions and care networks for the poorest

Mandatory General Insurance is part of the social security system and, as such, its organization and operation are based on the principles of solidarity, obligation, universality, equity, efficiency, subsidiarity and adequacy.

Managers, officials, servants and employees are subject to IESS own accountability rules of the public service, in terms of the management and administration of the funds, assets and resources entrusted to their management, whatever the legal nature of their relationship service. (LAW TO SOCIAL SECURITY)

The service is a service pharmacy clinical and administrative support, integrated functionally and hierarchically in the group of services that depend on the General Hospital.

Providing clinical pharmacy services and administrative support high quality, that promote and ensure rational distribution and proper storage of drugs and thus contribute to improving and maintaining the health of the population.

Pharmacies must serve the public at least twelve hours a day, uninterrupted and comply necessarily shifts set by the national health authority. Statutorily required to operate the technical and professional responsibility of a pharmaceutical chemist or biochemist pharmacist, who will provide specialized pharmaceutical care

In the first chapter identifies and formulates the problem, objectives, and rationale of which is related to our specialty. The problem arises as a feasible and viable project do also contribute to improving the care provided by the pharmacy area users to attend the "IESS" city of Ibarra.

In the second chapter is the theoretical framework that is based on the Law on Health, Social Security System, according to WHO standards, which must be met at the pharmacy., This research also highlights overview of the pharmacy.

The third chapter contains everything related to the methodology used for this research, presented in a process that must be met to achieve the proposed objectives, explains the type of research to be done, clearly mentioned in the population and will to know the sampling procedures, possible limitations, specified the instruments used and the reason for their selection, it becomes evident how to value these instruments and procedures for determining the reliability thereof.

The fourth chapter contains the analysis and interpretation of research results.

The fifth chapter deals with the conclusions and recommendations that it reaches the end of the research process.

.

This research aims to test the efficiency of primary fulfillment in technical and administrative processes in the service of Hospital Pharmacy "IESS" city of Ibarra, during the period January 2012-July 2012.

The result of the research will serve as material for managers, health professionals (administrators and workers) and constitute a support tool for external users occupying the pharmacy in this state of health. This work is supported by the scientific, cognitive paradigms and constructivist context, and also in the use of standards.

It aims to achieve through this study that human talent hospital expand their knowledge and practices relating to the topic. The reason why the realization of this study is to make professionals IESS hospitals possess enough knowledge about it to improve technical and administrative processes in the area of Hospital Pharmacy "IESS" in the city of Ibarra, ensuring quality in the provision of services to the user.

The project concludes in the Hospital "IESS" through socialization Intervention Plan in order to improve the level of knowledge possessed by the personnel working in the area of Hospital Pharmacy "IESS" city of Ibarra in relation the technical and administrative management and in turn the degree of satisfaction of users and members attending this institution, in this way to provide efficient and timely service to the user and member since the beginning and this is the reason for the institution in view of their contributions through this can work and therefore deserves quality care and warmth.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Departamento de mantenimiento IESS. (20102). *Áreas en el IESS*. Ibarra: s/n.
2. farmaciaytecnologia.blogspot.es. (s.f.). Recuperado el 18 de Diciembre de 2012, de <http://farmaciaytecnologia.blogspot.es/1267227601>
3. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Información General*. Quito: s/n.
4. LEXIS S.A. (s/f). *Silec, Sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana Lexis S.A.* Recuperado el 18 de Diciembre de 2012, de Resolución del IESS : AtencionClientes@lexis.com.ec - Suscripciones@lexis.com.ec
www.lexis.com.ec - www.lexis.com.ec
5. Ley Orgánica de Salud. (22 de Diciembre de 2006). Recuperado el 18 de Diciembre de 2012
6. Ley Orgánica de Seguridad Social. (s.f.). *Calidad de la Atención*. Quito: s/n.
7. LEYES DEL SISTEMA DE SALUD. (1998). *DECRETOS*. S/N: S/N.
8. Ministerio de Salud Pública. (2002). *Consejo Nacional de Salud: Marco de la Reforma Estructural de la Salud en el Ecuador*. Ecuador: s/n.
9. Ministerio de Salud Pública. (2002). *Marco de la Reforma Estructural de la Salud en el Ecuador*. Ecuador: Consejo Nacional de Salud.
10. Organización Mundial de la Salud. (s/f). *Concepto de Farmacia*. s/n: s/n.
11. Departamento de mantenimiento IESS. (20102). *Áreas en el IESS*. Ibarra: s/n.
12. farmaciaytecnologia.blogspot.es. (s.f.). Recuperado el 18 de Diciembre de 2012, de <http://farmaciaytecnologia.blogspot.es/1267227601>
13. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Información General*. Quito: s/n.
14. LEXIS S.A. (s/f). *Silec, Sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana Lexis S.A.* Recuperado el 18 de Diciembre de 2012, de Resolución del IESS : AtencionClientes@lexis.com.ec - Suscripciones@lexis.com.ec
www.lexis.com.ec - www.lexis.com.ec

15. Ley Orgánica de Salud. (22 de Diciembre de 2006). Recuperado el 18 de Diciembre de 2012
16. Ley Orgánica de Seguridad Social. (2009). *Calidad de la Atención*. Quito: s/n.
17. LEYES DEL SISTEMA DE SALUD. (1998). *DECRETOS*. S/N: S/N.
18. Ministerio de Salud Pública. (2002). *Consejo Nacional de Salud: Marco de la Reforma Estructural de la Salud en el Ecuador*. Ecuador: s/n.
19. Ministerio de Salud Pública. (2002). *Marco de la Reforma Estructural de la Salud en el Ecuador*. Ecuador: Consejo Nacional de Salud.
20. Organización Mundial de la Salud. (s/f). *Concepto de Farmacia*. s/n: s/n.
21. Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos. R.O. 513 – 23. (2009).