

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



CÓDIGO:
SF-CP-001

FECHA DE ELABORACIÓN:
26/10/2015

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
14/03/2016

VERSIÓN: 2

PAGINA: 1 DE 2

PROCESO: SERVICIO FARMACÉUTICO

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador del servicio farmacéutico o quien haga sus veces.

OBJETIVO Proveer una atención oportuna y segura desde el servicio farmacéutico mediante la organización del recurso humano, físico y el cumplimiento de la normatividad, apoyando la planeación de la atención y ejecución del tratamiento farmacológico determinado para prevenir, diagnosticar, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.

ALCANCE Inicia con la elaboración del plan operativo anual para el Servicio farmacéutico y termina con la elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Direccionamiento Institucional	Plataforma estratégica. Planes operativos anuales Políticas de gestión organizacional (Políticas de Compras) Código de Ética Modelo de Procesos Estructura orgánica Acuerdos de Gestión	Elaborar plan operativo anual para el Servicio farmacéutico.	Plan operativo anual	Proceso Direccionamiento Institucional
Proceso de Control Interno	Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados	Establecer los recursos necesarios que garanticen la prestación segura, continua, integral, pertinente y humanizada del servicio (recurso humano, dotación de equipos, insumos).	Necesidades de Talento Humano Cuadros de turnos Necesidades para el plan de compras Necesidades para el Plan de mantenimiento preventivo Necesidades para el plan de aseo y limpieza de las áreas	Proceso de gestión administrativo
Proceso de Gestión Jurídica	Normativa vigente en Salud y Gestión pública Conceptos jurídicos	Realizar autoevaluación del componente único de Habilitación.	Listado básico de medicamentos	Proceso de Planeación y Gestión de Calidad
EAPB, Proceso de prestación de servicios de urgencias, proceso de prestación de servicios quirúrgicos, Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención, proceso de prestación de servicios de internación médica.	Órdenes médicas (Fórmulas de medicamentos medicamentos y/o dispositivos médicos)	Definir el modelo de atención para la prestación del servicio.	Modelo de gestión del servicio farmacéutico.	Procesos Misionales Proceso de vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística
Planeación y gestión de la calidad.	Asesoría para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y del Sistema de Control Interno. Plan de comunicaciones Modelo para la documentación de procesos Mapa de riesgos. Programa de seguridad del paciente	Ejecutar el modelo de gestión del servicio farmacéutico	Comunicados con novedades en medicamentos y dispositivos médicos. Programa de Farmacovigilancia. Investigaciones relacionadas con el uso de medicamentos y dispositivos médicos. Programa de educación a la comunidad hospitalaria y usuarios.	Usuarios, Procesos misionales, proceso de gestión administrativa, Proceso de docencia, Proceso de investigación e innovación, Proceso de vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística, EAPB
Proveedor externo	Medicamentos y/o dispositivos médicos Fichas técnicas Políticas de cambio y devolución.	Diseñar, implementar, evaluar y mejorar el programa de Tecnovigilancia	Residuos de medicamentos, dispositivos e insumos. Acta de entrega de medicamentos y/o dispositivos medicos para destrucción. Registros de notificación de eventos de interés en salud pública.	Empresa autorizada para destrucción y/o disposición final de medicamentos y dispositivos medicos. Proceso de vigilancia epidemiológica y estadística
Proceso de atención al usuario	Resultados de encuestas de satisfacción Registros de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).		Formatos no POS con documentación soporte	Proceso de Gestión Financiero
Proceso Gestión administrativa	Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aseo, entre otros) Directrices institucionales para la elaboración de cuadros de turno. Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios Programa de Tecnovigilancia Documento del contrato Aprobación de las pólizas Certificación de legalización Documento de Liquidación del contrato	Definir el perfil farmacológico de la institución.	Reportes de tecnovigilancia. Circulares de tecnovigilancia.	Procesos misionales.
Invima	Comunicados e información relacionada con medicamentos y dispositivos médicos.	Diseñar, implementar, evaluar y mejorar el programa de Farmacovigilancia.	medicamentos y dispositivos médicos. Perfil Farmacológico Política de Uso y Reuso Reporte de RAM Y Eventos adversos.	Procesos Misionales Proceso de vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística Proceso de planeación y gestión de la calidad. Invima
Proceso de Gestión Financiera	Informe de analisis de costos	Participar en el diseño, implementación y mejoramiento del programa de Tecnovigilancia.	Programa de Tecnovigilancia. Reporte de eventos o incidentes adversos.	Procesos misionales

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SF-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 26/10/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PÁGINA: 2 DE 2	
PROCESO: SERVICIO FARMACÉUTICO					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador del servicio farmacéutico o quien haga sus veces.			
OBJETIVO	Proveer una atención oportuna y segura desde el servicio farmacéutico mediante la organización del recurso humano, físico y el cumplimiento de la normatividad, apoyando la planeación de la atención y ejecución del tratamiento farmacológico determinado para prevenir, diagnosticar, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.				
ALCANCE	Inicia con la elaboración del plan operativo anual para el Servicio farmacéutico y termina con la elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso Gestión de Control Interno Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal	Informe de auditoría al Proceso de servicio farmacéutico Informe(s) de auditoría a la administración del riesgo en los procesos de la entidad. Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento de habilitación.	Monitorizar y evaluar el desarrollo del plan operativo y del SOGCS. Monitorizar el cumplimiento de las normas del modelo de gestión del servicio farmacéutico. P H V A Medir la adherencia a la implementación del modelo de gestión del servicio farmacéutico. Recolectar la información para la elaboración de los indicadores de producción. Elaborar y establecer mecanismos de control en el inventario del servicio farmacéutico. Elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora.	Informes de gestión Informe de adherencia a los procesos Informe de producción Informe de resultados de Inventario del servicio farmacéutico Autoevaluación, resultados de indicadores y planes de mejoramiento de los procesos	Proceso de planeación y gestión de la calidad. Proceso de Control Interno Proceso de planeación y gestión de la calidad. Proceso de Control interno	
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)	REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS	
Manual de procedimientos del servicio farmacéutico (Código SF-MN-001) Procedimiento del servicio farmacéutico (Código SF-PR-001) Procedimiento para la Desnaturalización y Disposición Final de Medicamentos y Dispositivos Biomédicos (Código SF-PR-002) Procedimiento para el manejo de medicamentos de control especial (Código SF-PR-003) Procedimiento para Realizar Inventario Final (Código SF-PR-004) Procedimiento para la Custodia y Administración de Medicamentos Oncológicos de Consulta Externa (Código SF-PR-005) Programa de Farmacovigilancia (Código SF-PG-001) Programa de Tecnovigilancia (Código SF-PG-002)	Documento de normas y restricciones del servicio farmacéutico Documento del modelo de gestión del servicio farmacéutico. Documento de plan operativo anual Documento de plan anual de compras Documento plan de compras. Informe de medicamentos de control especial. Ver procedimiento Ver procedimiento Análisis de RAM y/o problemas relacionado con medicamentos Base de datos Farmacovigilancia	Cumplimiento de plan operativo anual Oportunidad de entrega. Porcentaje de faltantes. Indicador de exactitud de inventarios. Porcentaje de satisfacción Demanda insatisfecha Porcentaje de satisfacción Porcentaje de eventos adversos con dispositivos médicos. Porcentaje global de RAM	<u>VER NORMOGRAMA DEL PROCESO</u>	<u>VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO</u>	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Firma:		Firma:	Firma:		
Nombre: LINA VIVIANA GÚZMAN		Nombre: YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL	Nombre: CLAUDIA ILSE ECHEVERRI ERK		
Cargo: QUÍMICA FARMACÉUTICA		Cargo: PU OFICINA PLANEACIÓN Y CALIDAD	Cargo: SUBGERENTE CIENTÍFICA		