

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
ÁREA DE FARMACIA EN LA UNIDAD MÉDICA DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL  
SEGURO SOCIAL DEL BARRIO SAN JUAN EN LA CIUDAD DE SANTA ANA”.**

PRESENTADO POR:

JACOBO GUTIERREZ, CARLOS ANTONIO  
MARROQUÍN ARGUETA, HENRY ARNOLDO  
MARROUÍN VALLADARES, DAVID ANTONIO  
QUEZADA TORRES, ADRIANA LIZETH

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE DIRECTOR:

LICENCIADO: LUIS ROLANDO HURTADO GUERRERO

FEBRERO 2018

SANTA ANA      EL SALVADOR      CENTRO AMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES



RECTOR

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICE-RECTOR ACADÉMICO

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

ING. AGR. NELSON BERNABÉ GRANADOS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL

LCDO. CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

MSC. CLAUDIA MARÍA MELGAR DE ZAMBRANA

FISCAL GENERAL

LCDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



DECANO

MSC. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICE-DECANO

ING. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA

SECRETARIO DE LA FACULTAD

LCDO. DAVID ALFONSO MATA ALDANA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LCDO. WALDEMAR SANDOVAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

TRIBUNAL CALIFICADOR DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE



PRESIDENTE

LCDO. WALDEMAR SANDOVAL

SECRETARIO

LCDO. LUIS ROLANDO HURTADO GUERRERO

VOCAL

LCDO. EDUARDO ZEPEDA GUEVARA

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPITULO I “ANTECEDENTE DE LOS MANUALES”</b> .....	1
1.1. ANTECEDENTES .....	2
1.1.1. Aspectos Generales de los Manuales .....	2
1.1.1.1. Los manuales administrativos .....	2
1.2.1. Manual de Funciones.....	8
1.3.1. Manual de Procedimientos .....	10
1.4.1. Cómo elaborar un manual administrativo .....	13
Elaboración de Manuales Administrativos .....	13
1.5.1. Herramienta para el análisis de procesos.....	17
1.5.1.1. Flujograma .....	17
1.5.1.2. Utilidades del flujograma .....	17
1.5.1.3. Tipos de flujogramas.....	17
1.5.1.4. Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas .....	18
<b>CAPITULO II “GENERALIDADES DE LA UNIDAD MÉDICA DEL ISSS EN LA CIUDAD DE SANTA ANA”</b> .....	20
2.1. Generalidades de la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana.....	21
2.1.1. Misión y Visión de la Unidad Médica del ISSS en la ciudad de Santa Ana. ....	21

2.1.2.	Datos Históricos de la Unidad Médica del ISSS .....	22
2.1.3.	Aspectos generales del Área de Farmacia en la Unidad Médica del ISSS.....	34
2.1.4.	Antecedentes.....	34
2.1.5.	Misión y Visión .....	35
2.1.6.	Normas de Farmacia en la Unidad Médica del ISSS.....	36

**CAPITULO III “DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL ÁREA DE FARMACIA DE LA UNIDAD MÉDICA DEL ISSS DE LA CIUDAD DE SANTA ANA” .....**

3.1.	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1.1.	Objetivo General.....	51
3.1.2.	Objetivos Específicos .....	51
3.2.	METODOLOGÍA .....	52
3.2.1.	Los métodos que se utilizaron en la investigación son:.....	52
3.2.2.	Fases de la Investigación .....	53
3.2.3.	Investigación bibliográfica .....	54
3.2.4.	Investigación de Campo .....	54
3.2.5.	Sujetos de estudio .....	54
3.2.6.	Instrumentos de investigación .....	54
3.3.	Población y Muestra .....	54
3.3.1.	Universo. ....	55

3.3.2. Muestra .....	55
3.4. Investigación interna .....	55
3.5. Investigación Externa .....	55
3.6. Diagnóstico de la Situación Actual.....	57
3.7. Tipos de Recetas: .....	58
▪ Recetas Repetitivas de color amarillo:.....	58
▪ Recetas de entrega única de color blanco: .....	58
▪ Recetas Pediátrica de color celeste: .....	58
▪ Recetas de especialidades: .....	59
▪ Recetas para medicamento controlado: .....	59
3.8. Servicios añadidos a la Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana en los últimos años	59
3.8.1. Servicio de entrega domiciliario:.....	59
3.8.2. Servicio de atención empresarial:.....	60
3.8.3. Inventario de Medicamentos .....	60
3.8.4. Control de calidad de las recetas .....	61
3.9. Descripción Infraestructura de Farmacia Unidad Médica del ISSS .....	63
3.9.1. Descripción Infraestructura de Farmacia Unidad Médica del ISSS .....	64
3.10. Descripción de los Áreas en Farmacia .....	67
3.10.1. Área administrativa.....	67

3.10.2.	Área de Recepción de Recetas .....	68
3.10.3.	Área de Despacho de Recetas .....	69
3.10.4.	Área de Bodega.....	70
3.11.	Procedimientos Actuales en Área de Farmacia.....	70
3.11.1.	Procesos de Recepción de recetas.....	70
3.11.2.	Procesos de Preparación y Armado de paquetes de medicamentos.....	71
3.11.3.	Procesos Despacho de Medicamento.....	72
3.11.4.	Procesos Despacho de receta domiciliar.....	73
3.11.5.	Procesos de Atención Empresarial: .....	74
3.11.6.	Procesos de Control de Calidad .....	75
3.11.7.	Conteo físico de inventario .....	75
3.11.8.	Almacenamiento de Medicamentos:.....	76
3.12.	Descripción de los Puestos de Trabajo.....	78
3.12.1.	Jefe de Farmacia .....	78
3.12.2.	Colaborador de Jefe de Farmacia.....	83
3.12.3.	Técnico de Farmacia .....	88
3.12.4.	Colaborador de Técnico de Farmacia .....	92
3.12.5.	Encargado de Bodega de Farmacia.....	95
3.13.	Procedimientos .....	99
3.14.	Análisis de Datos de Estudio.....	121

3.14.1.	Factor de Evaluación: Perfil de puesto de trabajo (Empleados de Farmacia)	121
3.14.2.	Factor de Evaluación: Procedimientos (Empleados de Farmacia) .....	123
3.14.3.	Factor de Evaluación: Procedimiento (Derechohabiente) .....	125
3.14.4.	Factor de Evaluación: Atención al derechohabiente.....	126
3.14.5.	Factor de Evaluación: Tiempo de Espera (Derechohabiente).....	130
3.14.6.	Factor de Evaluación: Canales de Comunicación (Empleados de Farmacia)	130
3.14.7.	Factor de Evaluación: Normas del Área de Farmacia (Empleados de Farmacia)	131
3.14.8.	Factor de Evaluación: Distribución de Infraestructura (Empleados de Farmacia)	131
3.15.	Niveles de aceptación de la investigación.....	132
3.15.1.	Nivel de aceptación de los Trabajadores .....	132
3.15.2.	Nivel de Satisfacción del derechohabiente .....	133
3.15.3.	Niveles de acceso a la Información .....	135
3.16.	Representación del estudio realizado a los derechohabientes .....	137
3.17.	Representación del Estudio realizado a los empleados del área de Farmacia	140
3.18.	Conclusión General .....	146
3.19.	Recomendaciones.....	148
3.20.	Organigrama de Unidad Médica del ISSS Santa Ana.....	149
3.21.	Organigrama de Farmacia Unidad Médica del ISSS Santa Ana.....	150

<b>CAPITULO IV “MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS”.....</b>	<b>151</b>
.....	154
4.1. IDENTIFICACIÓN .....	154
4.1.1. Objetivos del manual .....	154
4.1.2. Objetivos Específicos: .....	154
4.2. NORMAS PARA USO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	155
4.3. INTRODUCCIÓN .....	156
4.4. Base legal del manual de funciones y procedimientos .....	157
4.4.1. Ley del Seguro Social - Decreto No. 1263 .....	157
4.4.2. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS.....	158
.....	162
4.5 Misión y Visión del manual.....	162
4.5.1 Misión.....	162
4.5.2 Visión .....	162
.....	163
4.6. Fines de Farmacia .....	163
4.7. Funciones de Farmacia .....	163
.....	166
4.9. Estructura Orgánica de Unidad Médica del ISSS Santa Ana .....	166
.....	167

4.10. MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.....	167
.....	168
4.10.1 Descripción de funciones de los puestos de trabajo .....	168
4.10.1.1. Jefe de Farmacia.....	168
.....	173
4.10.1.2. Colaborador del Jefe de farmacia.....	173
4.10.1.3. Técnico de farmacia .....	177
4.10.1.4. Encargado de Bodega.....	181
4.10.1.5. Colaborador de farmacia .....	184
4.10.2. Procedimientos .....	188
.....	213
4.10.3. Anexos.....	213
BIBLIOGRAFIA .....	217
<a href="#">Anexos</a> .....	220
Glosario.....	247

## INTRODUCCIÓN

La salud es uno de los aspectos más importantes en la vida de todo ser humano. Ya que según el artículo 1 de la Constitución de la Republica: “El Estado está obligado a asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y seguridad social”. Y el artículo 65 de esta misma Constitución cita lo siguiente: “La salud de los habitantes de la República constituye un bien público. El Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento”. Lo que significa que el sistema nacional de salud de El Salvador busca constantemente aumentar su efectividad social, por medio de instituciones públicas, privadas, autónomas y sin fines de lucro, mejorando el bienestar colectivo.

Los hospitales son organizaciones que desempeñan el papel de velar por la salud en general. Pero por la complejidad de los servicios que brindan estas instituciones sufren reestructuraciones internas de acuerdo a los avances científicos y tecnológicos que se incorporan al sistema de salud pública del país. Por tal razón es importante que la gestión sanitaria hospitalaria cuente con herramientas administrativas adecuadas que aseguren, apoyen y agilicen el cumplimiento de los programas, planes para el logro de los objetivos establecidos.

La Unidad Médica del ISSS de la Ciudad de Santa Ana, consciente de su responsabilidad de proporcionar los servicios de salud que le demande la población, requiere un enfoque sistemático de las actividades que se realizan en todas las áreas que brindan servicios. Uno de los servicios que se ofrecen es el de Farmacia, este se caracteriza por ser un apoyo clínico muy importante, pero que a su vez se vuelve tan complejo como lo demanda el nivel funcional del hospital.

La farmacia hospitalaria es uno de los servicios más importantes dentro de una institución de salud; ya que selecciona, almacena, distribuye y proporciona información sobre los

medicamentos; que constituyen uno de los medios más utilizados en la práctica médica para alcanzar la recuperación del paciente. Por lo tanto, la atención farmacéutica eficaz, oportuna y eficiente constituye un componente de calidad de este servicio. De modo que promover y fomentar un buen funcionamiento en esta área hospitalaria, disminuye los errores operativos; que se traducirá en un servicio de calidad para los pacientes y otros clientes internos, lo que, además, permitirá iniciar el proceso de mejora constante de la calidad en el desempeño de sus funciones.

Por consiguiente, mejorar y agilizar los servicios farmacéuticos, así como también identificar las funciones que cada empleado desempeña se vuelve indispensable en dicha área, lo que fundamenta la necesidad de contar y elaborar un manual de funciones y procedimientos en el área de farmacia de la Unidad Médica del ISSS de la Ciudad de Santa Ana.

Dicho manual deberá comprender aspectos importantes de este servicio, como son: la descripción de labores en esta área; identificación de procedimientos, actividades y otras funciones obtenidas por recopilación de información a través de instrumentos de recolección de datos.

El Manual de Procedimientos y Funciones será de gran utilidad durante la rotación del personal, y además de un valioso apoyo para el proceso de inducción del recurso humano de reciente incorporación a la farmacia, estableciendo las bases para desarrollar las herramientas de supervisión general, las cuales serán esenciales para los procesos de evaluación del desempeño del recurso humano.

Es por ello que el presente trabajo se estructura de la siguiente manera:

## **CAPITULO I Antecedentes de los Manuales.**

Los manuales son instrumentos que contienen indicaciones de cómo realizar paso a paso una actividad, por lo tanto, en este capítulo se presentan aspectos generales sobre los manuales

iniciando con sus antecedentes, su clasificación, las ventajas y desventajas de la utilización de esta herramienta administrativa entre otros, sin embargo, es importante aclarar que en este capítulo se encuentra información general de los manuales, pero se hace mayor énfasis de los manuales de funciones y procedimientos.

El objetivo del manual es explicar en términos accesibles el porqué de las decisiones, y el cómo se deben aplicar en la práctica, es por ello que se describen los pasos para la elaboración de un manual.

El manual de funciones es un documento que puntualiza de manera clara requerimientos y especificaciones necesarias para el desempeño de un cargo, precisando la acción recíproca que se pueda dar con otros procesos, tanto en el ejercicio de responsabilidades como de funciones.

El manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En este capítulo además se incluye información acerca de los flujogramas, concepto, tipos, simbología, errores frecuentes y los pasos para la elaboración de un flujograma.

## **CAPÍTULO II Generalidades de la Unidad Médica del ISSS en la ciudad de Santa Ana.**

La Unidad Médica del ISSS de Santa Ana, es una institución de seguridad social comprometida a brindar de manera integral atención en salud y prestaciones económicas a los derechohabientes con calidad y calidez basados en los principios de la seguridad social.

Este apartado contempla las generalidades de la Unidad Médica del ISSS, Misión, Visión, Datos históricos sobre el ISSS hasta la creación y puesta en marcha de la Unidad Médica. Además, se muestran aspectos generales del área de Farmacia.

Dentro de los aspectos que se abarcan sobre la Farmacia se encuentran los antecedentes, la misión, visión y las Normas que rigen el actuar de esta área.

### **CAPITULO III Diagnostico sobre la situación actual en el área de Farmacia de la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana.**

Esta sección contiene el diagnóstico de la situación actual del departamento de Farmacia de la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana. Para dicho diagnóstico se elaboraron objetivos tanto general como específicos, se determinó el tipo de investigación, población y muestra, entre otros.

Dentro del diagnóstico se presenta información sobre tipos de receta utilizados en el área de Farmacia, servicios añadido en los últimos años, procedimientos actuales de las actividades llevadas a cabo en el área de Farmacia y la descripción de los puestos de trabajo, etc.

Este apartado contiene además el análisis de datos que hizo posible conocer y mostrar la situación actual del departamento de Farmacia, dicho análisis contempla una evaluación a través de factores de evaluación, niveles de aceptación de la investigación, y la representación del estudio realizado tanto a derechohabientes como a personal de Farmacia.

Al final de este capítulo se puede encontrar conclusiones y recomendaciones obtenidas de acuerdo a los resultados del análisis de datos y el organigrama de la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana, y del departamento de Farmacia.

### **CAPITULO IV Manual de Funciones y Procedimientos.**

Este capítulo constituye la parte medular del presente trabajo en este se desarrolla la propuesta hecha a la unidad médica, la propuesta del Manual de Funciones y Procedimientos permitirá la existencia de una estructura más acorde con su responsabilidad a efecto de mejorar la eficiencia de su administración.

---

# CAPITULO I

“ANTECEDENTES DE LOS MANUALES”

---

## 1.1. ANTECEDENTES

### 1.1.1. Aspectos Generales de los Manuales

#### 1.1.1.1. Los manuales administrativos

Según Terry G. R. “El uso de los manuales administrativos (basados en los registros antiguos), data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante éstos que se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en combate...” (Terry, 1993)

Un manual es un documento que te dice paso a paso cómo realizar una actividad, pero entonces, **¿Qué es un manual administrativo?** Un autor reconocido en la administración señala que “...son registros escritos de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”. (Terry, 1993). De esta manera reforzando lo que menciona el autor, son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución; concentran información amplia y detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades y estos reflejan a la empresa de manera general.

Para Agustín Reyes Ponce: Un manual es un folleto, libro, carpeta, etc. en los que, de manera fácil de manejar, se encuentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa.

Para Gustavo Quiroga Leos: un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre historia, organización, políticas o procedimientos de una organización que se considera necesarios para mejorar la ejecución del trabajo.

Para Guillermo Gómez Ceja: los manuales son instrumentos que contienen información sistémica sobre la historia, objetivos, procedimientos, funciones, estructuras, especificaciones

de puestos y procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que, conocidos por el personal, sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; estos intentos carecían de un perfil técnico, no contaban con un formato preestablecido, simplemente, indicaban las estrategias a realizarse en un combate, pero establecieron la base para los mismos.

Estos primeros modelos que se generaron contenían cantidad de defectos técnicos, pero sin duda alguna, fueron de gran utilidad para el adiestramiento del personal de nuevo ingreso.

Con el paso de los años, los manuales se adaptaron a las necesidades de cada empresa para ser más concisos, claros, prácticos y con mejores argumentos que pudieran orientar al nuevo trabajador sin caer en redundancias e ineficiencias en sus labores.

### ***Objetivos de un manual administrativo***

El objetivo fundamental de los manuales es explicar en términos accesibles el porqué de las decisiones, y el cómo se deben aplicar en la práctica.

Los manuales permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para delimitar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Colabora en la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de medidas de modernización administrativa.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, que facilite su incorporación a las diferentes unidades.
- Promocionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al público.

### *Alcances de los manuales administrativos*

Para resolver los problemas organizacionales las instituciones se ven en la necesidad de introducir nuevas técnicas de organización administrativas.

A raíz de la importancia de estos cambios se han diseñado muchas técnicas para investigación de las organizaciones, sean estas públicas o privadas, con el fin de colaborar a la solución de una multiplicidad de problemas que las aquejan.

Los manuales son muy importantes, tanto para los dirigentes, para los empleados por varias razones: por un lado, orientan y uniforman la conducta que se desea dentro del grupo humano que desempeñan labores operativas dentro de la empresa, y por otro, permiten al dirigente obtener la oportunidad de dedicar su tiempo para atender los problemas más importantes de la empresa y no distraerse en aspectos rutinarios.

Por mucho tiempo se ha enfatizado que no existe una norma universal en cuanto a la mejor forma de hacer las cosas en todos los casos; mucho menos en una unidad de organización, pero los manuales se convierten en herramientas valiosas para buscar la mejor forma de normar la conducta hacia objetivos deseados.

Es claro que una empresa se constituye de determinadas subunidades y secciones, para las cuales se deben formular manuales de actuación; sin embargo, el alcance de los manuales se define en función de unidades específicas o de toda la organización. Es recomendable, generalmente, que se diseñen manuales para cada una de las subunidades en que se divida la organización, ya que toda subunidad persigue objetivos diferentes pero que debe en concordancia con los objetivos de toda la organización.

Como se sabe, en una empresa existen objetivos:

- Generales (Incluyen toda la empresa).
- Departamentales (incluyen los departamentos).
- Divisionales (incluyen secciones de los departamentos).
- Individuales (incluyen los puestos de una sección).

Basado en esta diversidad de objetivos, resulta útil, diseñar manuales que cubran esa diversidad de objetivos, de tal manera que el alcance de los mismos estará determinado por el área para el que se diseñan.

### ***Clasificación de los manuales administrativos***

Existen diversos tipos de manuales, primeramente se encuentran los que están de acorde a su contenido como los Manuales históricos, Manuales de organización, que se dividen en General y específico de Organización, también se derivan los Manuales de políticas y Manuales de contenido múltiple, pero de igual manera existen manuales por su función específica, tal es el caso de los que se elaboran según las necesidades de cada departamento, como compras, ventas, producción, finanzas, entre otros, de igual manera se mencionan los Manuales de procedimientos, integrados por Generales y Específicos, están los Manuales de personal que

como los anteriores, también se agrupan en General de personal y Específico de reclutamiento y por último se encuentran los Manuales específicos de auditoría interna.

El anterior fue un panorama general acerca de cómo se agrupan los manuales administrativos, y para eso daremos una breve referencia de lo que es cada uno:

***El Manual de Historia*** tiene como propósito proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

***El Manual de Organización*** es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la empresa en su conjunto o parte de ella, además define concretamente las funciones de cada una de las áreas que integran la institución. Éstos a su vez se desglosan en dos tipos:

***El Manual General de Organización*** Refleja la estructura orgánica a partir del primer nivel.

***El Manual Específico de la Organización*** Comprende las funciones y responsabilidades de un área específica. Los apartados que debe contener este manual son:

- Portada
- Índice
- Presentación
- Antecedentes
- Marco Jurídico
- Atribuciones
- Estructura Orgánica
- Descripción de Puestos
- Directorio
- Firmas de autorización.

*El Manual de políticas* contiene una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

*Un Manual de procedimientos* es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia. Sirve de guía (de cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientarlo en caso de que sea de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar su trabajo.

Los lineamientos que deben contener los manuales de procedimientos son:

- Carátula del manual
- Contenido del manual
- Documentación de aprobación técnica y registro del manual
- Documento de actualización
- Introducción del manual
- Objetivo del manual
- Portada
- Índice del procedimiento
- Objetivo del procedimiento
- Normas de operación
- Descripción narrativa del procedimiento
- Diagramas de flujo
- Anexos (Formatos o instructivos de llenado)
- Glosario
- Participantes en la elaboración del manual

### **1.2.1. Manual de Funciones**

Definición:

El manual de funciones es un documento que puntualiza de manera clara requerimientos y especificaciones necesarios para el desempeño de un cargo, precisando la acción recíproca que se puede dar con otros procesos, tanto en el ejercicio de responsabilidades como de funciones.

(Álvarez Torres, 1996) Aporta el siguiente comentario: “Un diccionario define la palabra “MANUAL” como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los Manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones. Los manuales son unas de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo, manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, consolidar su inventario tecnológico aplicado, asegurando liderazgo y posición competitiva.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación mediante la sistematización de sus procesos. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización, dándole estabilidad y solidez.

Los manuales son a la organización, lo que los cimientos son a un edificio. El tenerlos, facilita y soporta el crecimiento; no tenerlos, limita las cargas a soportar y, con ello, el número de pisos que el edificio podría soportar.

### ***Descripción***

***Nombre del puesto:*** Designación o nombre dado al puesto; la persona que se desempeñe en él se le asigna ese título; por ejemplo: Coordinación Académica, el titular del cargo se le denominará Coordinador Académico.

***Descripción genérica:*** Es la justificación del puesto, proporciona una argumentación que válida su existencia; define su propósito u objetivo fundamental.

***Funciones:*** Describe los desempeños y responsabilidades que la persona debe asumir en su puesto de trabajo. Las funciones deben declararse en infinitivo; por ejemplo: supervisar, operar, administrar, etc.

***Tareas:*** Describe las actividades a ejecutar y que tienen correspondencia con cada función; por ejemplo: programa itinerario de visitas.

### ***Puestos***

#### ***Relación de los puestos:***

***Internas.*** Relaciones de interdependencia funcional de trabajo de un puesto con otros que pueden estar ubicados en diferentes áreas; por ejemplo: el guía turístico con su agente de viajes.

***Externas.*** Relaciones necesarias para coordinar esfuerzos y compartir intereses de un puesto de trabajo con otros, sean estas relaciones con entidades o personas que están fuera de la empresa; por ejemplo: el guía turístico con el chalupero del río.

***Líneas de autoridad:*** Es la relación de dependencia del puesto. Nivel de autoridad basada en la subordinación jefe - subalterno.

Resulta muy importante considerar, que ante la relevancia de sustento y apoyo que representa para toda institución el manual de funciones, éste debe permanecer actualizado a acuerdo a los requerimientos reales de cada puesto de trabajo, garantizando con ello un funcionamiento eficaz y adecuado a sus fines.

### **1.3.1. Manual de Procedimientos**

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.

- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

### ***Ventajas de contar con manuales administrativos dentro de una empresa***

Para Terry G.R. “Muchos patronos sienten que es importante darle a los empleados información con respecto a la historia de la compañía comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actuales”. (Terry, 1993)

Como analizamos anteriormente, siempre existe un tipo de manual según las necesidades de la empresa, ya sea de manera general o específico, sin embargo, es muy importante contar con ellos, porque nos permiten instruir y proporcionar información referente a la organización a nuestros empleados de nuevo ingreso en la realización de sus actividades, así como el evitar la ineficiencia de los mismos.

¿Qué ventajas proporcionan los manuales a una empresa al contar con ellos?

Las ventajas que proporciona un manual a una empresa se mencionan a continuación:

- Logran y mantienen un plan de organización.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles en la empresa.
- Facilitan el estudio de los problemas de organización.

- Sistematizan la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evitan conflictos jurisdiccionales y de funciones.
- Ponen en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilitan una delegación efectiva, debido que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Sirven como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias.

- Auxilian en las labores de auditoría administrativa.

#### ***Desventajas de la Utilización de Manuales.***

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
- Algunas consideran que son demasiado caro, limitativos y laboriosos preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

#### **1.4.1. Cómo elaborar un manual administrativo**

##### Elaboración de Manuales Administrativos

1.4.1.1. Para elaborar un manual administrativo, cualquiera que sea, se deben desarrollar una serie de fases. Estas fases o etapas se explican brevemente a continuación:

#### ***1.- Planificación del Trabajo.***

En esta etapa se conforma un grupo de trabajo encargado de la elaboración de los manuales, este puede ser conformado por un representante de cada una de las unidades administrativas de la institución o por un grupo de funcionarios determinado por el jerarca. Se deberá nombrar un coordinador o responsable quién conducirá el trabajo del grupo con el fin de mantener homogeneidad en el contenido y la presentación de la información.

También se establecen en esta fase, cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información para elaborar los manuales, el tipo de información que se va a requerir y el cronograma de las actividades a desarrollar para la elaboración de los manuales.

### ***2.- Búsqueda de la Información.***

Una vez que se tiene la planificación del trabajo, se comienza a recabar la información necesaria para la elaboración de los manuales, según las herramientas metodológicas establecidas previamente y las técnicas investigativas seleccionadas. La búsqueda de esta información se puede realizar mediante:

Investigación documental: trata de buscar todos aquellos documentos impresos o electrónicos en los cuales se obtenga información relevante para la elaboración del manual respectivo, ya sea normativa, estudios técnicos que respalden un proceso de reorganización administrativa, manuales anteriores de procedimientos, informes de labores, manuales de servicio, memorias institucionales, entre otros.

Investigación monumental: trata de toda aquella información que no se encuentra escrita en algún documento y ante lo cual se debe recurrir a entrevistas, encuestas, observaciones, test, entre otros, para obtener dicha información por parte de los funcionarios que la conocen.

### ***3.- Análisis de la Información.***

Una vez que se haya obtenido la información necesaria para la elaboración del manual, esta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del manual. Para guiar el proceso de ordenar la información, pueden ser utilizadas las siguientes preguntas:

¿Qué trabajo o actividad se hace?	¿Quién es el responsable de realizarlo? O en determinado caso si no se posee el dato del responsable, se hace la pregunta ¿Quién lo hace?
¿Cuáles son los medio que posee para hacer el trabajo?	¿Para qué se realiza el trabajo?
¿Cómo se ejecuta o realiza el trabajo?	¿Cuándo o en qué momento se hace?
¿Por qué se hace?	

Estas preguntas facilitan el trabajo de análisis de la información y permiten conocer las actividades de la institución, explicar su comportamiento, identificar las relaciones que se presentan entre cada hecho, comprender el funcionamiento de la institución y mantener la secuencia y lógica de la información.

#### ***4.- Elaboración del Manual.***

Se establece, en esta fase, el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual administrativo, para ello se debe considerar:

- La redacción del documento, analizar a quienes va dirigido el manual, para manejar un vocabulario claro, preciso y comprensible para todos los usuarios del mismo
- La elaboración de diagramas, ya sea diagramas de flujo, de distribución de espacio físico, estructura organizacional, mapa de procesos, entre otros.
- El formato, asegurándose de que la información presentada guarde una secuencia lógica, que haya uniformidad de letra, y que su redacción sea comprensible, entre otros aspectos de forma.

### ***5.- Validación del Manual.***

Una vez que se tiene elaborado el manual administrativo, el mismo se debe presentar al jerarca y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y actividades que le corresponde realizar tanto a la Institución; como a la o las unidades administrativas a las que va dirigido el manual.

### ***6.- Autorización del Manual.***

Cuando se cuente con la validación del manual se debe formalizar el mismo. En este punto, el Jerarca Institucional o el responsable de la unidad administrativa correspondiente, deberá autorizar el manual, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución del mismo a nivel institucional en general o de las unidades administrativas correspondientes.

### ***7.- Difusión y distribución del Manual.***

Una vez validado y autorizado un manual, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico de la Institución, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la institución.

### ***8.- Revisión y Actualización del Manual.***

Los Manuales son objeto de revisiones periódicas, por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la Institución, para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones de los mismos, con el fin de que se mantengan apegados a la realidad institucional.

Es importante dejar claro, que no existe un único modelo establecido para realizar un Manual Administrativo.

### **1.5.1. Herramienta para el análisis de procesos**

#### 1.5.1.1. Flujograma

Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

#### 1.5.1.2. Utilidades del flujograma

*Las principales utilidades del flujograma son (Pardo 2012):*

- El proceso se entiende más fácilmente que leyendo un texto, incluso para personas no familiarizadas con él.
- Los agentes involucrados al observar visualmente el proceso pueden llegar más fácilmente a un acuerdo sobre los métodos a seguir.
- Se puede utilizar para mejorar, identificar problemas, establecer recursos, coordinar acciones, delimitar tiempos, entre otros.
- Deja bien definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de los agentes que intervienen.
- Es útil para establecer indicadores operativos.
- Facilita el diseño de nuevos procesos.
- Apoya en la formación personal.
- Permite mejorar la gestión de la organización.

#### 1.5.1.3. Tipos de flujogramas

Los flujogramas pueden ser de tipo matricial o de tipo lineal:

***Tipo matricial:***

Los agentes que intervienen en el proceso aparecen en la cabecera del dibujo y las actividades desempeñadas se encuentran subordinadas a ellos. Se pueden construir de arriba abajo o de izquierda a derecha. Se recomiendan los primeros.

***Tipo lineal:***

Las actividades del proceso aparecen secuenciadas una debajo de la otra. Es más fácil de construir y es recomendable si los agentes de proceso son mayores a seis, pero aporta menos información.

1.5.1.4. Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas

***Los principales símbolos utilizados en los flujogramas se muestran en la Tabla***

***1. Construcción de un flujograma***

Para construir adecuadamente un flujograma se deben realizar los siguientes pasos:

- Listar las actividades que conforman el proceso.
- Describir las actividades uniformemente y anotar puntos de decisión y actividades que deriven de las alternativas.
- Identificar los agentes que ejecutan cada actividad.
- Dibujar la secuencia de actividades.
- Añadir entradas y salidas.
- Revisión final y reflexión.
- Retroalimentación para mejora del proceso.

***Errores frecuentes***

Los errores más frecuentes a la hora de construir un flujograma y que habría que evitar son:

- Flujograma incompleto.
- No hay armonía en la presentación de los símbolos.
- Definir actividad sin incluir un verbo de acción.
- No comenzar o terminar con el símbolo adecuado.
- Utilizar entradas y salidas como si fueran actividades.
- Flujograma en sube-baja.
- Entrecruzar líneas.
- Olvidarse de las flechas.

---

# **CAPITULO II**

## **“GENERALIDADES DE LA UNIDAD MÉDICA DEL ISSS EN LA CIUDAD DE SANTA ANA”**

---

## **2.1. Generalidades de la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana**

### **2.1.1. Misión y Visión de la Unidad Médica del ISSS en la ciudad de Santa Ana.**

#### ***Misión***

"Somos una Institución de seguridad social comprometida a brindar de manera integral atención en salud y prestaciones económicas a los derechohabientes con calidad y calidez basados en los principios de la seguridad social."

#### ***Visión***

"Ser una institución modelo en atención en salud, moderna, eficiente y orientada hacia la protección social universal".

#### ***Valores Institucionales***

- Eficiencia
- Ética
- Humanización
- Identidad
- Responsabilidad

### **2.1.2. Datos Históricos de la Unidad Médica del ISSS**

La creación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social se origina en la llamada “Época Oro de El Salvador”, cuando el desarrollo urbano y económico hacía florecer a la “pequeña gran ciudad” que ahora conocemos como San Salvador.

Como todo nacimiento, el ISSS tuvo que superar varios obstáculos para que los trabajadores salvadoreños contaran en esa época con los servicios de una institución de seguridad social que trabajara por suplir las necesidades médicas y otras prestaciones.

#### ***2.1.2.1. Surgimiento Del ISSS***

Primeras reuniones para la creación del ISSS sucedieron en 1923, donde representantes de varios países latinoamericanos se reunieron en la capital estadounidense para analizar asuntos continentales, y entre otros se mencionó la creación de los Institutos de Seguridad Social al más corto plazo. El Salvador fue signatario de este acuerdo.

Sin embargo, transcurrieron 22 años para que, mediante reformas a la Constitución de 1886, el Legislativo introdujera una norma en el artículo 57 que rezaba: “UNA LEY ESTABLECERÁ EL SEGURO SOCIAL CON EL CONCURSO DEL ESTADO, DE LOS PATRONOS Y DE LOS TRABAJADORES”.

Así pasaron tres años más, y en 1948 el gobierno designó una comisión que se encargó de elaborar el Proyecto de Ley del Seguro Social. Esta Comisión, meses más tarde, se llamó Consejo Nacional de Planificación de Seguridad Social.

El 28 de septiembre de 1949 se decretó la primera Ley del Seguro Social (decreto 329). Luego, el 23 de diciembre del mismo año fue creado definitivamente nuestro Instituto. El primer director general del ISSS fue el Dr. Gregorio Ávila Agacio, quien fungió como tal desde mayo de 1950 a enero de 1952.

## **Servicios Al Público**

Los primeros pasos que dio el Seguro Social luego de su creación fue en el área administrativa, utilizando para ello el edificio “Gadala María”, situado en la 1ª. Calle Oriente y 4ª. Avenida Norte, en el corazón de San Salvador, el cual en la actualidad es arrendado a varias oficinas particulares.

En esa época el director general (enero 1952) era el Dr. Miguel Ángel Gallardo, hijo de don Recaredo Gallardo, quien era oriundo de La Libertad y una de las personas con mayor solvencia económica.

Pero no fue sino hasta el 14 de mayo de 1954, que se dio inicio a los servicios médicos, cuando era Presidente Constitucional de la República el Coronel Oscar Osorio, quien particularmente mostraba entusiasmo porque el hecho de que El Salvador contara con un Seguro Social, ya que eso indicaba que el país daba un paso más hacia su modernización.

Antes de poner en marcha la asistencia médica a la población salvadoreña se realizaron una serie de acciones para contar con la infraestructura necesaria para montar una red de hospitales del ISSS.

En esa época don Orlando De Sola p., quien era propietario del hospital “La Merced” situado fuera de la zona hospitalaria (25 Avenida Norte y Calle Arce) donó al Seguro Social casi todo el material médico quirúrgico, mobiliario y hasta una ambulancia que facilitó el traslado de los primeros pacientes que recibieron atención en el Consultorio No.1 del Instituto, que estuvo ubicado sobre la Alameda Roosevelt, donde hoy se encuentra “Almacenes SURISSA”.

Edificio donde el ISSS inicio sus servicios medico hospitalarios Era entonces un edificio de tres plantas, construido de madera. Allí comenzó el ISSS a prestar los servicios médico-hospitalarios. Se atendía farmacia, laboratorio, enfermería, emergencia y consulta externa.

En la inauguración del primer centro de atención médica del ISSS el Coronel Oscar Osorio dijo: “Este primer consultorio externo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social constituye, por decirlo así, la primera expresión material de un nuevo Estado de Justicia que conducirá a un nuevo “contrato social”, que marcará una nueva vida de relación entre la clase patronal, la clase asalariada y el Estado. Esta expresión se llama, en sus aspectos generales, “Justicia Social” y en el aspecto específico, al que debo referirme en este instante, “Asistencia Social”. En nombre del Gobierno de la República doy por inaugurado el primer consultorio externo del Seguro Social Salvadoreño. Gracias”.

### **Crecimiento Del ISSS**

A medida que la ciudad crecía en la zona de Ilopango y Boulevard del Ejército, donde se iniciaron muchas empresas industriales, el ISSS abrió un consultorio en el año 1958, que actualmente continúa trabajando.

Así sucesivamente se fue acrecentando la Institución con Unidades localizadas en el interior del país.

Asimismo, el 1 de mayo de 1969 fueron inauguradas las instalaciones del ex Hospital General, edificio con capacidad para 400 camas, considerado uno de los más grandes de Centroamérica. En este nosocomio estaba centralizada la mayoría de servicios médicos.

### **Expansión Del Seguro Social**

Indudablemente, los servicios médicos demandaban cada vez mejores instalaciones, más personal y mayores especialidades.

Al llegar la década de los 80, cuando ya el modernismo marcaba una nueva faceta en el quehacer diario de este país y paradójicamente en medio de un sangriento conflicto armado, la nación creció en diferentes ámbitos y la salud no fue la excepción.

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social siempre se preocupó por contar con locales o infraestructura adecuada para prestar sus servicios. Desde 1981, sus oficinas funcionan en la llamada Torre Administrativa, para que todo trámite se realizara en un mismo lugar.

Es indudable que el Seguro Social se ha convertido en una institución indispensable en nuestra sociedad, no sólo porque conlleva una filosofía de protección al trabajador en el ámbito de salud y laboral, sino porque en el mismo hay tres principios fundamentales que respetar: Universalidad, Solidaridad y Equidad.

Durante los años 90 el Instituto Salvadoreño del Seguro Social se perfilaba como una institución de enorme demanda y de gran función de servicio.

Asimismo, el Seguro Social cobra gran importancia en un país como el nuestro, donde se da un acelerado crecimiento de la población y, por ende, se requiere de nuevos programas encaminados a garantizar la salud del ciudadano, como una mejor y ágil atención, gente profesional con especialización en sus respectivas áreas y, sobre todo, que reconozcan su deber para con los derechohabientes.

El derechohabiente ha recibido muchos beneficios de parte de la Institución a lo largo de los años, tanto en lo administrativo como en lo médico. Dentro del primer aspecto podemos mencionar la creación del sistema de Facturación Directa, cuyo objetivo principal es brindar facilidades a los patronos en los trámites correspondientes a planillas. Igualmente, hacer cita de los diferentes programas que se ejecutan en beneficio social, entre otros el de atención a la Tercera Edad.

En cuanto a las prestaciones económicas, la Institución siguió trabajando para mejorar los beneficios para la familia salvadoreña, como por ejemplo el incremento del beneficio a la ayuda de auxilio de sepelio a pagar a los beneficiarios y familiares de los empleados asegurados al ISSS.

## **El Seguro Social De Hoy**

Durante el año 2005, y con el objetivo de mejorar la atención a los derechohabientes y a su grupo familiar, el Seguro Social inició la implementación de una serie de estrategias para realizar el cambio del modelo tradicional de provisión de servicios de salud bajo un modelo de atención preventivo de Salud Familiar.

En cuanto a la infraestructura de salud, en el 2005 se iniciaron las labores para la construcción, mejoramiento, readecuación y equipamiento de 9 centros de atención cuya inversión asciende a \$78, 182,145 dólares, con los cuales se espera beneficiar a 1.3 millones de derechohabientes.

Los proyectos inaugurados en el periodo 2007- 2008 fueron los siguientes:

- Hospital Regional Sonsonate.
- Unidad Médica Soyapango.
- Unidad Médica Quezaltepeque.
- Hospital Policlínico Arce.
- Unidad Médica de Chalchuapa.
- Unidad Médica 15 de Septiembre.
- Unidad Médica de San Miguel.
- Unidad Médica de Ilopango.

A partir de junio de 2009, con la llegada de un nuevo gobierno al país, llega también para el ISSS un nuevo modelo y forma de gestión y convivencia a cargo del Dr. Oscar Kattán Milla, como Director General y el Dr. Ricardo Cea Rouanet, como Sub Director General. Ambos titulares llegaron con un pensamiento estratégico institucional: “impulsar acciones enmarcadas

en un cambio de actitud por parte de los empleados, mediante lo cual se espera generar los espacios de participación y responsabilidad compartida a todo nivel en la institución.

Ya durante 2010 la Institución continua con las labores en pro de los pacientes, con el apoyo de otras instituciones, por ello se realizó la firma del Convenio sobre Derechos Laborales y Seguridad Social , el cual se efectuó el 28 de enero e incluye a las instituciones del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Hacienda, Superintendencia de Pensiones y el ISSS.

Con dicho documento las instituciones suscritas pueden coordinar, compartir información y ejecutar acciones encaminadas a la protección de los trabajadores y trabajadoras en lo relativo a los derechos de la legislación laboral y de seguridad social.

Y como parte del proceso de modernización del ISSS, que beneficien de manera directa a los usuarios de la institución, se implementó el proyecto Cumplimiento de Obligaciones Laborales (COL).

Este sistema permitirá la modernización del proceso de afiliación, recaudación y el otorgamiento de beneficios económicos para los derechohabientes y las empresas en las que laboran, haciendo uso de servicios web y de comunicación.

Esta nueva administración se ha planteado varios compromisos institucionales tales como completar la cobertura establecida en la Ley del Seguro Social, mejorar la calidad de atención mediante la humanización en la provisión de servicios de salud, transparencia en la gestión, universalizar y garantizar la dispensación de medicamentos esenciales.

También, fortalecer el financiamiento del régimen de salud, disminuyendo la evasión, la mora patrona, la pérdida de trabajadores cotizantes y patronos.

Por todo lo anterior, aseguramos que el Instituto Salvadoreño del Seguro Social ha trabajado arduamente desde su nacimiento en 1954, y continúa trabajando, diseñando y creando nuevas

estrategias encaminadas a legar a las futuras generaciones una Institución de mucho valor humano y social.

### **2.1.2.2. *Historia Unidad Médica de Santa Ana***

### **2.1.2.3. *Dirección Médica***

La Unidad Médica Santa Ana (UMSA) se encuentra ubicada en Calle José Matías Delgado entre 6ta Calle Poniente y 8va Calle Poniente.

La Unidad Médica brinda sus servicios de Atención en los siguientes horarios:

- Consulta Externa 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- Farmacia General Y Local de 07:00 a.m. a 06:00 p.m.

Teléfono: 2890 0802

Los servicios que brinda a los derechohabientes, los realiza bajo el siguiente eslogan:

“Con una Visión más humana al servicio de su salud”

### **Unidad Médica Santa Ana**

La Unidad Médica de Santa Ana surge como una necesidad de abrir espacios en el Hospital (lugar donde funcionaba desde 1979).

En los últimos años la creciente demanda de atención medica experimentada en la Unidad Médica como en el Hospital Regional de Santa Ana (nosocomio de referencia de la zona occidental) originó que las autoridades dirigieran su atención en mejorar la calidad de los servicios de salud prestados en dichos centros, por lo que en el año 2010 El Instituto Salvadoreño del Seguro Social decide readecuar y ampliar la Unidad Médica de Santa Ana, lo que permitiría la readecuación del antiguo Colegio San José (propiedad del ISSS) en instalaciones médicas adecuadas para la atención de consulta externa de la población derechohabiente y su grupo familiar.

Este proyecto de ampliación y mejora ya era una necesidad apremiante para atender a la población derechohabiente de Santa Ana, Metapán y Ahuachapán que requieren de una atención integral cercana a sus hogares y centros de trabajo.

El Dr. Óscar Kattán, director general del ISSS, detalló “Nuestro propósito es dotar a la institución de nuevas y mejores capacidades en el quehacer médico, ya que no sólo se contará con una nueva infraestructura para la Unidad Médica, sino que esta inversión además nos permitirá mejorar la atención que se brinda en el hospital, que por años ha tenido que trabajar sin las condiciones adecuadas para los pacientes que tienen que ser hospitalizados y que va en aumento”, momentos antes de colocar la primera piedra de la obra.

La inversión de la edificación fue de \$663,564, los cuales fueron destinados para la readecuación y equipamiento de 21 consultorios médicos del centro de segundo nivel de atención, que beneficiará a más de 160 mil usuarios.

Entre las especialidades que se atenderán en las nuevas instalaciones están Medicina General, Odontología General, Ginecología, Fisioterapia, Salud Mental y Pediatría; así como los servicios de farmacia, terapia respiratoria, curaciones, entre otros.

Sin embargo, fue hasta en 2012 un 22 de febrero que se decidió su traslado al lugar que ocupaba el Ex Colegio San José; su primer Director fue el Dr. Fausto Campos, Médico Internista que estuvo hasta julio de 2015 a septiembre de 2015. Fungió como Director en Funciones el Dr. José Arnoldo Salguero Magaña, Médico Ginecólogo y desde el 26 de septiembre de 2015 a la fecha funge como Director del Centro de Atención el Dr. Miguel Ángel Hernández Zaldaña, Médico General, Médico Salubrista, Epidemiólogo Clínico.

La Unidad Médica de Santa Ana, tiene bajo su responsabilidad programática:

La Atención de 2 Clínicas Comunales:

1. San Rafael

2. Santa Bárbara.

La Atención de 10 Clínicas Empresariales:

1. ANDA
2. Lenor
3. Pettenati
4. PNC
5. Órgano Judicial
6. Hospital San Juan de Dios de Santa Ana
7. Arnecon
8. Red Fox
9. Recursos San José
10. AES / CLESA

La Unidad Médica Santa Ana tiene entre sus funciones brindar apoyo a la Región Occidental zona Norte con las especialidades que en esta se brindan según su portafolio de servicio.

En la actualidad cuenta con una población asignada de 83825 Derechohabientes.

Su portafolio de servicios está constituido por los siguientes:

#### **Servicios Médicos / Consultas**

- Medicina General.
- Medicina Interna
- Medicina del Trabajo (2 veces x semana)
- Odontología General.
- Cirugía General
- Cirugía Maxilofacial

- Cirugía Vascul ar periférica (consulta)
- Cirugía Plástica (Consulta)
- Dermatología.
- Endocrinología
- Endodoncia
- Neumología
- Nefrología
- Neurología
- Neurocirugía
- Traumatología y Ortopedia
- Urología
- Gastroenterología (Gastroenterólogo en formación se incorporará 2018; cubierto por Mil)
- Ginecología y Obstetricia
- Infectología
- Pediatría General

#### **Visita Domiciliar Medicina Interna**

#### **Procedimientos Médicos**

- Electrocardiograma.
- Escleroterapias
- Valoración Preoperatoria
- Colposcopias

#### **Servicios de Apoyo Diagnóstico y Tratamiento**

- Farmacia Local y Farmacia General.
- Entrega Domiciliar de Medicamentos
- Curaciones.
- Cambio de sondas vesicales
- Terapias respiratorias.

### **Programas Preventivos**

- Atención Integral Infantil.
- Atención Integral a la Mujer.
- Programa del Adulto Mayor.
- Clínica Metabólica.
- Odontología Preventiva.

### **Programas Complementarios**

- Epidemiología
- Programa del VIH/SIDA
- Programa de Tuberculosis.
- Programa OLDD
- Programa Visita Domiciliar
- Salud Ocupacional.

### **Servicios Administrativos**

- Recepción de citas.
- Recepción de Laboratorio clínico.
- Archivo Clínico Adultos y Niños.
- Documentos Médicos.

- Certificaciones médicas e incapacidades.
- Referencias Médicas y Odontológicas.
- Servicio de ambulancias trasladados al Hospital.
- Comité de CLECA.
- Comité de Farmacoterapia y Vigilancia Farmacológica.
- Comité de Educación continúa a Médicos y Clínicas Empresariales.
- Supervisión Clínicas Empresariales

### **2.1.3. Aspectos generales del Área de Farmacia en la Unidad Médica del ISSS**

#### **2.1.4. Antecedentes**

La farmacia general se encuentra en las instalaciones del ex colegio San José desde el 2012 y surge a raíz de huelgas médicas esto generaba que los pacientes no pudieran reclamar sus recetas y recibir sus medicamentos, y para solventar esta necesidad se crea esta farmacia general, que cuenta con prioridad de despacho con el objetivo de no hacer esperar a los pacientes

El 22 de febrero del 2012 se creó la unidad médica para descentralizar la consulta externa y especializada del área hospitalaria fusionándose con la farmacia general lo que la convierte en una farmacia híbrida. (Para la creación de la farmacia y unidad médica fue a través de acuerdo en junta directiva)

Existe una dualidad de mando ya que el jefe de farmacia debe responder ante el director de la unidad médica y también directamente ante la jefatura de farmacia en la torre administrativa del ISSS. Y junto con la aglomeración de pacientes y largos tiempos de espera son los principales problemas que se identifican en el área de farmacia de la unidad médica

En abril del 2012 se crea el sistema domiciliario se hace una alianza estratégica con Correos de El Salvador para el envío de medicina a los derechohabientes que soliciten este servicio. En noviembre del 2008 se implementó el sistema SAP método computarizado con el cual realizan las funciones en el departamento de farmacia.

### **2.1.5. Misión y Visión**

#### ***Misión***

En la Farmacia General Santa Ana del Instituto Salvadoreño del Seguro Social estamos comprometidos a brindar a los pacientes una dispensación oportuna de sus medicamentos a través de las recetas con la calidad, eficiencia ética, profesionalismo, y honradez que se merecen.

#### ***Visión***

Contribuir a la mejora de la salud del paciente mediante la dispensación oportuna de sus medicamentos.

## **2.1.6. Normas de Farmacia en la Unidad Médica del ISSS**

### *Normas Generales*

#### ***RELATIVAS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN (HOSPITALES, UNIDADES MEDICAS Y CLINICAS COMUNALES Y FARMACIAS GENERALES)***

1. La dispensación de medicamentos a los derechohabientes del ISSS se hará a través de Recetas Médicas.
2. El Técnico o Colaborador de Farmacia que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que la misma esté completa, libre de enmendaduras, que lleve el nombre completo y los dos apellidos del Paciente si los tuviere; que cumpla con las normas para la prescripción de medicamentos en el ISSS establecidas (Sello del servicio del Centro de Atención al que pertenece, nombre y número de afiliación del Derechohabiente, nombre genérico, concentración, dosificación, forma farmacéutica, vía de administración y cantidad del medicamento prescrito, período en el caso de repetitivas, fecha de emisión, fecha de despacho, Sello de Médico u Odontólogo donde se declare nombre y número de Junta de Vigilancia de la Profesión Médica u Odontológica, según corresponda y firma original).
3. El Técnico o Colaborador de Farmacia deberá mantener actualizada y en un lugar visible, lista de Médicos y Odontólogos con su firma, datos (Número de Empleado en el ISSS) y sello de Junta de Vigilancia de la Profesión Médica u Odontológica respectivamente, para comprobar que la Receta Médica esté debidamente autorizada. También es válido utilizar el registro electrónico.

4. Las Recetas Médicas se clasifican según el tratamiento del Paciente en: Normales, Repetitivas, Pediátricas, para Pacientes Hospitalizados, y de Estupefacientes y Barbitúricos.
5. El Técnico o Colaborador de Farmacia será el responsable de verificar que la firma y el sello que autoriza la Receta Médica estén correctos y sean originales.
6. La Jefatura de Farmacia deberán notificar al personal médico del Centro de Atención o servicios, sobre la inexistencia temporal de un medicamento específico y su posible alternativa farmacológica si la hubiere.
7. Cuando se reciba el medicamento inexistente temporalmente, la Jefatura de Farmacia deberá informar a los médicos o servicios para que pueda ser prescrito nuevamente.
8. El Técnico o Colaborador de Farmacia deberá registrar en el sistema informático de farmacia, la demanda insatisfecha de aquellas recetas que no puedan ser dispensadas a los Pacientes por carecer temporalmente de ellos, debiendo la Jefatura de Farmacia informarlo al Jefe Inmediato Superior o al Director del Centro de Atención semanal o periódicamente; con el objeto de gestionar el abastecimiento oportuno y sea considerado dentro del consumo mensual del centro de atención.
9. El Técnico o Colaborador de Farmacia General deberá registrar en el sistema informático de farmacia, la demanda insatisfecha de aquellas recetas prescritas en el Consultorio de Especialidades (a partir de la 2º receta repetitiva) o del Hospital Regional de Santa Ana (Farmacia General de Santa Ana) o de la UM San Miguel (Farmacia General de San Miguel) que no puedan ser dispensadas a los Pacientes por carecer temporalmente de ellos.

10. Será responsabilidad del Jefe de Farmacia o a quién él delegue, verificar y anotar dos veces al día la temperatura de los equipos de refrigeración en la Hoja de Control de cadena de frío; así como el control del mantenimiento preventivo.
11. Farmacia entregará los medicamentos e insumos médico quirúrgico a través de Requisición de Uso de Servicio y Requisición Interna respectivamente según lo establecido oficialmente (Instructivo para la Entrega de Medicamentos e Insumos Médicos Quirúrgicos a través de Requisición de Uso de Servicio e Interna).
12. Los insumos Médico Quirúrgico que sean prescritos para uso exclusivo de un paciente (bastones, muletas, corsé, etc.), serán solicitados en Vale de Consumo por Médico prescriptor y con autorización de la Dirección local o de quien este delegue, debiendo solicitar Farmacia al paciente en el momento de la entrega del producto, la tarjeta de afiliación para verificar el nombre y número de afiliación descrito en el vale y la firma de recibido del paciente, en aquellas farmacias que aplique.
13. Periódicamente, el Jefe o Encargado de Farmacia deberá realizar inventarios aleatorios o en su totalidad de las existencias físicas de medicamento e insumos médico quirúrgico, para verificarlo contra el saldo del sistema informático de farmacia, debiendo informar el resultado a su jefatura inmediata superior.
14. Los Centros de Atención que solicitan Preparados Magistrales que se elaboran únicamente en la Unidad Médica Atlacatl, deberán solicitarlos para el período de un mes y a la dirección electrónica establecida para tal efecto, con copia a cada Director local.

15. El responsable de elaborar los Preparados Magistrales deberá revisar, analizar y en consecuencia realizar los ajustes que fueren necesarios a cada solicitud; antes de iniciar el proceso de elaboración del medicamento.
16. La entrega de los Preparados Magistrales se hará a través del documento de “Transferencia”, la cual será firmada por el Jefe de Farmacia que recibe, por el Director de Unidad Médica Atlacatl y Encargado de Preparados Magistrales a nivel nacional, quien entrega.
17. Se prohíbe el ingreso a Farmacia de cualquier persona ajena a dicho servicio, sin previa autorización de la Jefatura de Farmacia.
18. Debe atenderse la alerta de poli consulta que da el sistema informático de Farmacia cuando se digita el número de afiliación del paciente y código del medicamento a efecto de anular la receta, si el paciente aun cuenta con medicamento por entregas previas en la misma farmacia o en otro centro de atención; debiendo devolverla “Anulada” al paciente.
19. Cuando se reciban recetas de medicamentos prescritos fuera del nivel de uso y regulaciones establecidas en el ISSS, estas deberán ser justificadas al reverso con el diagnóstico, firma y sello del médico u odontólogo prescriptor.
20. En los casos de Recetas con incumplimiento a las normas establecidas tales como ausencia en: El período de los meses, la cantidad a dispensar, concentración del medicamento y dosificación, si es repetitiva la receta; ausencia de fechas de emisión y despacho, prescripciones con nombre comercial, posologías escuetas o abreviaturas, o cualquier en las normas de prescripción de medicamentos establecidas en el Listado oficial de medicamentos se deberá registrar en el Sistema Informático de Farmacia la receta, fotocopiar esta y reportarla al Jefe Inmediato

Superior o Director del Centro de Atención, a fin de informar la falta de cumplimiento a las normas y brindar el servicio al Derechohabiente y que a nivel local se apliquen las medidas correctivas de acción correspondiente.

21. El medicamento dispensado a los pacientes deberá estar previamente envasado y enviñetado con el código de barra correspondiente, que contiene: Código de Medicamento, Lote, Fecha de Vencimiento y Cantidad.
22. A más tardar el quinto día calendario de cada mes, la Jefatura de Farmacia deberá remitir al Departamento Control de Farmacias e Insumos vía correo electrónico, el Informe de Consumos Mensual de Medicamentos e Insumo Médico Quirúrgico, Medicamentos Sobre abastecidos, medicamentos próximos a vencer.
23. El Informe de los medicamentos críticos y a cero del Centro de Atención deberán remitirse al Departamento de Control Farmacias e Insumos en forma semanal.
24. Los bloques de recetas ordenadas para archivo deberán identificarse con la fecha de despacho de la receta y número de ticket de ésta; para poder determinar el período comprendido y cantidad de recetas contenidas.
25. Todos los ingresos y egresos de medicamentos deberán documentarse en el sistema Informático de Farmacia en tiempo real.
26. El personal técnico de Farmacia será responsable de tener rotulada, ordenada y abastecida su área de preparación de medicamentos (recetario).
27. Los jefes o encargados de farmacia, deberán tener un Plan de Acción, cuando se presenten casos no predecibles con el recurso humano, como incapacidades, faltas de asistencia, permisos personales y vacaciones.

28. El personal de farmacia deberá de abstenerse del uso de distractores (celulares, aparatos de sonido, audífonos para escuchar música u otros dispositivos) ya que estos afectan la adecuada atención al paciente.

***NORMAS ESPECÍFICAS RELATIVA A LA RECEPCIÓN, PREPARACIÓN Y ARCHIVO DE RECETAS***

1. Previo a la recepción de recetas el Técnico o Colaborador de Farmacia deberá solicitar al Paciente la Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente para verificar los datos de las recetas presentadas, contra los documentos antes mencionados.
2. En la fase de recepción de recetas deberá incluirse la digitación de los datos contenidas en las mismas y la generación de ticket de control en aquellos centros de atención que cuenten con el equipo tecnológico requerido.
3. En la etapa de rotulación y empaque incluir la codificación de las recetas, el etiquetado, la inscripción de indicaciones (dosis, nombre de Médico u Odontólogo prescriptor), nombre del medicamento de no declararlo el empaque primario y la colocación de los medicamentos para la entrega al paciente.
4. La preparación de recetas incluirá la extracción de los medicamentos de los recetarios o estantes en la cantidad indicada en cada receta.
5. La entrega de medicamentos incluirá el llamado del paciente, digitación del centro logístico, número de ticket, código del técnico que preparo el medicamento en sistema informático de farmacia. La contabilización o salida del medicamento, se podrá realizar en forma manual o con la utilización de lector óptico.
6. El procedimiento Dispensación de Dosis Unitarias de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados es aplicable únicamente en aquellos Centros de Atención donde se brinde dicho servicio.

7. En casos especiales en que el paciente no se presente dentro de los tres días posteriores estipulados en la receta, se realizara el recorte correspondiente en la cantidad de medicamento prescrito. El recorte no aplica para las Recetas de Psicotrópicos y Estupefacientes, las cuales deberán ser actualizadas por el Médico Prescriptor o Médico asignado.
8. Es atribución del Digitador ordenar, clasificar, digitar, identificar, archivar y verificar que los datos de la receta estén correctamente ingresados en el sistema informático de farmacia, en los centros de atención donde este nombrado.
9. El ingreso de las recetas al Sistema Informático de Farmacia debe realizarse durante la etapa de recepción al paciente, solamente que no se cuente con el Sistema Informático de Farmacia por cualquier índole, las recetas se digitaran posteriormente al restablecerse el mismo.

#### ***RELATIVA A LA SOLICITUD DE MEDICAMENTOS A ALMACENES***

1. Toda Requisición Envío de Suministros o Requisición Emergente de medicamentos deberá ser firmada por el Jefe o Encargado de Farmacia y autorizada por el Jefe inmediato Superior o Director del Centro de Atención involucrado.
2. La liberación de Requisiciones Envío de Suministros o Vales Emergentes en el Sistema Informático de Farmacia será responsabilidad del Jefe Inmediato Superior o del Director del Centro de Atención o quién éste delegue en casos excepcionales podrán ser liberados por el Departamento Control de Farmacias e Insumos.
3. Es atribución del Auxiliar de Estantería recibir, revisar y almacenar adecuadamente los medicamentos del almacén, pre envasar, enviñetar con código de barras las cajas de medicamentos que no la tengan y colocar los medicamentos en los estantes

respectivos, tomando en cuenta la fecha de vencimiento, en aquellos centros de atención que este nombrado dicho personal.

4. La jefatura de farmacia o quien ésta delegue, será responsable de verificar que las cantidades entregadas por el almacén respectivo sean verificadas al cien por ciento y comprobar en el Sistema Informático de Farmacia, que dichas cantidades corresponda con las recibidas físicamente y con la documentación respectiva.

#### ***RELATIVA A LA TRANSFERENCIA DE MEDICAMENTOS ENTRE FARMACIAS***

1. El abastecimiento de medicamentos o de insumo médico quirúrgico entre Farmacias del instituto, deberá hacerse por medio del Documento Transferencia.

2. En el caso que un medicamento este por agotarse o este con existencias críticas, y que no existan en los almacenes, el Jefe o Encargado de Farmacia o quien éste delegue, deberá verificar en el sistema informático de farmacias las existencias totales en otros centros de atención, debiendo solicitar transferencia de dichos medicamentos a otra Farmacia que lo posea.

3. La farmacia que entrega transferencia de medicamentos deberán ingresar los datos en el Sistema Informático de Farmacia y generará el número de registro de dicho movimiento y documentación para la firma correspondiente.

4. La farmacia que recibe la transferencia de medicamentos deberá ingresar el número de registro y verificar que las cantidades lotes y vencimientos recibidas en físico correspondan a las plasmadas en el documento generando. Colocando en la esquina superior derecha del Documento físico con firmas y sellos, ese nuevo Número.

5. En las Farmacias se deberá archivar una copia de la transferencia de ingreso de medicamentos, emitida por el sistema Informático de Farmacia debidamente autorizada junto al Documento físico emitido por la Farmacia de donde salió.

6. El Jefe Inmediato o Director del Centro de Atención, deberá autorizar firmando y sellando las Transferencia de salidas de Medicamentos. Los Jefes o Encargados de Farmacia deberán firmar y sellar las transferencias de entrada y devolver una copia de transferencia firmada de recibido, a la farmacia remitente.

### ***RELATIVA AL RETIRO DE MEDICAMENTOS***

1. El paciente deberá presentar para el retiro de medicamentos los documentos siguientes:
  - Recetas, Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente del paciente activo (si es cotizante) y el DUI de quien retira el medicamento (si no es el paciente). En caso de beneficiario de pensionado, deberá presentar también Tarjeta de Pensionado a excepción que este haya fallecido.
  - En el caso que la persona que retira el medicamento no es el paciente detallado en la receta, este deberá al reverso de la receta, anotar nombre y número de DUI, así como firmar de recibido, lo que debe ser corroborado por el Personal de farmacia que recibe los documentos.
  - En caso de que la persona quien retira el medicamento no pudiese firmar, estampará la huella de su pulgar (derecho o izquierdo) y en la farmacia se sacara fotocopia de DUI, anexándolo a la respectiva receta.
  - Ningún medicamento será entregado a menores de edad.
  - Se deberá priorizar la atención de mujeres embarazadas y con niños, personas de la tercera edad y aquellos con capacidades especiales.
2. Todas las instrucciones de interés para el Paciente deberán ser colocadas en rótulos en un lugar visible, en todas las farmacias del ISSS.

3. Para pacientes que retiren medicamentos y estén cesantes laboralmente deberán presentar certificado de cesantía vigente y descrita la especialidad en la cual consulta para poder retirar sus medicamentos.

#### ***RELATIVA AL RECORTE DE MEDICAMENTOS***

1. La receta médica para uso normal color blanco tendrá vigencia de 24 horas, en caso especial de inexistencia temporal de medicamento prescrito, la receta poseerá una validez de 2 días posteriores a la fecha de emisión de la misma, pudiendo ser reclamada por el Paciente en otras farmacias del ISSS.
2. Transcurrido el plazo de validez de la receta normal color blanco (2 días posterior a la fecha de emisión) el paciente tendrá que renovar la receta con fecha actualizada para retirar los medicamentos prescritos en el Centro de Atención en que fue emitida.
3. La receta médica para uso normal color celeste Pediátrica tendrá vigencia 24 horas, en caso especial de inexistencia temporal de medicamento prescrito, la receta poseerá una validez de 5 días posteriores a la fecha de emisión de la misma, pudiendo ser reclamada por el Paciente en otras farmacias del ISSS.
4. La receta médica para uso normal repetitivo tendrá fecha específica para retirar el medicamento, contando con 3 días antes ó 3 días después de esta fecha para el retiro del mismo; después de este lapso de tiempo, le será entregada la cantidad de medicamento proporcional a la fecha de su solicitud pero en caso de no estar de acuerdo el Derechohabiente, deberá éste acudir al Centro de Atención donde le fue extendida la receta y solicitar su actualización. Si no hay en existencia el medicamento prescrito en la Farmacia a la cual acude, la receta tendrá una validez de 8 días posteriores a la fecha de emisión de la misma sin recorte pudiendo ser reclamada en otras farmacias.

5. Posterior al plazo de validez de la receta el medicamento será entregado al paciente con recorte específicamente en lo relativo a tabletas o cápsulas, esta disposición no aplicara para los frascos, tarros, latas, botes la cual pasado los 15 días de la fecha de despacho caducará la receta.
6. En todos los casos de recortes de medicamentos, el Técnico o Colaborador de Farmacia deberá informar al paciente que cantidad de medicamento se le está entregando, debiendo grabar en el sistema informático de farmacia la cantidad a entregar confrontándolo con la cantidad escrita en el campo de unidades despachadas de la receta médica.

#### ***RELATIVA AL SISTEMA INFORMATICO EN FARMACIAS DEL ISSS***

1. Toda receta recepcionada o ingresada al Sistema Informático de Farmacia deberá sellarse con la palabra “Procesada” y “Despachada”.
2. Las recetas procesadas y despachadas deberán guardarse en un lugar seguro.
3. El personal de Farmacia deberá entregar los bloques de recetas despachadas y contabilizadas debidamente selladas al Jefe o Encargado de Farmacia o a quien este delegue, al final de la jornada.
4. Las recetas despachadas y contabilizadas en el Sistema Informático de Farmacia deberán archivarse por un periodo máximo de 5 años, según normativa del ISSS, en un lugar seguro.
5. El personal de Farmacia a quien se le asigne un equipo informático será responsable por la seguridad y buen uso del mismo evitando tener información de índole personal.
6. Las jefaturas o encargados de farmacia podrá asignar personal para verificar la calidad del procesamiento de las recetas, a través de muestreos o revisión diaria de recetas ya procesadas, con el fin de minimizar diferencias al momento de los inventarios.

7. Deberá existir coordinación entre los servicios de farmacia y enfermería en el llenado correcto de las recetas para evitar atrasos al paciente al momento de recepcionar las recetas en el Sistema Informático de Farmacia por falta de sellos, firmas y cualquier inconsistencia en las recetas, etc.
8. Todo empleado deberá resguardar su usuario y contraseña de acceso al sistema Informático de farmacia ya que será su responsabilidad todo procedimiento realizado bajo dicho usuario.
9. Toda diferencia de existencia se deberá desvanecer determinándose las causas que le dieron origen, realizándose el proceso administrativo correspondiente, en el caso de requerir ajuste, éste deberá estar debidamente documentado para su respectiva autorización.
10. Siempre que se detecte una diferencia en los saldos físicos con relación a los saldos del Sistema Informático de Farmacia, la Jefatura de Farmacia o personal asignado determinará cuál es el la causa de dicha diferencia a efecto de corregirla.
11. Todo ajuste a realizarse en el Sistema Informático de Farmacia deberá ser autorizado por la Jefatura o Encargado de Farmacia, con Visto Bueno del Jefe Inmediato o Director local, según corresponda.
12. Todo ajuste interno ocasionado por personal de la Farmacia, deberá ser Notificado al empleado involucrado y éste deberá firmar el ajuste hecho. De ser repetitiva la falta se procederá de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo.

#### ***RELATIVA A SELLOS DE CERTIFICADOS DE DERECHO***

1. Previo a la entrega de medicamentos el Técnico de Farmacia debe verificar que la Certificación de Derechos y Cotización este vigente y cuente con el sello del servicio

donde paso consulta, así como la fecha en la que consultó, caso contrario no dispensará el medicamento hasta que cuente con dichos sellos.

2. En las farmacias que atienden recetas repetitivas, se verificara que el certificación de Derechos y Cotizaciones este vigente cuando se presenten a reclamar el medicamento.

***RELATIVA AL MANEJO, DISTRIBUCION Y CONTROL DE BLOCKS DE RECETAS MEDICAS PARA USO REPETITIVO***

1. La persona designada por la Dirección local para solicitar al Almacén de Artículos Generales a través de sistema, así como, controlar y entregar a cada Médico u Odontólogo prescriptor los blocks (100 recetas) de recetas para uso repetitivo, lo hará a través de Libro (Order Book), donde deberá anotar la Serie y numeración del block que entrega a cada prescriptor.
2. En caso de ANULAR alguna receta el médico u odontólogo prescriptor, ésta deberá entregarla al finalizar la jornada laboral o al inicio de la próxima (no aplica si es inicio de vacación), a la persona que localmente le suministra los blocks de recetas repetitivas; quien a su vez las guardara por 1 año, previo envío para descarte.
3. Las recetas repetitivas que no fueran utilizadas al finalizar la Jornada Laboral, quedarán en poder del prescriptor.
4. Los Médicos u Odontólogos utilizaran las Recetas Médicas Repetitivas solo para prescribir medicamentos de uso crónico (tratamiento para 2 meses en adelante) hasta un máximo de 6 meses, emitiendo 1 receta amarilla original y 5 copias, todas con firma y sello originales.

***RELATIVA A RESGUARDO DE MEDICAMENTOS***

1. Es indispensable que todos los Centros de Atención que resguarden medicamentos en los Cuartos Fríos deben identificarlos colocando en estos la información requerida tal como:

Nombre del Centro de Atención, Nombre del medicamento, fecha de caducidad, número de lote, código del producto, descripción, y cantidad, esto permitirá llevar un control efectivo de las entradas y salida de medicamentos y evitar que se venzan estando en resguardo.

2. Es responsabilidad del Jefe o Encargado de Farmacia la actualización de la Bitácora del Cuarto Frío en el cual se llevara el registro diario de aperturas programadas previamente establecidas, detalle de visitas del personal de mantenimiento institucional o contratado, nombre, cargo, fecha y hora del personal que ingresa o extrae productos del cuarto frío, así como del que manipula o revisa la alarma y termostatos del cuarto frío.
3. Es responsabilidad del Jefe o Encargado de Farmacia verificar la temperatura del cuarto frío (Control de Cadena de Frío) dos veces al día y notificar cualquier variación en el rango anormal de la temperatura que sea detectado por el sistema de alarmas al personal técnico de mantenimiento, a fin de establecer las medidas correctivas de acción.
4. El Jefe o Encargado de Farmacia será responsable de verificar que los medicamentos contengan el marbete respectivo por cada código de medicamento.
5. Las hieleras deben estar debidamente rotuladas e identificados por el Encargado de Farmacia para evitar confusiones al momento de su traslado.
6. Posterior al ingreso de medicamentos al Cuarto Frío el Jefe o Encargado de Farmacia deberá verificar que el interruptor o switch de la alarma esté debidamente conectada.

---

# **CAPITULO III**

**“DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN  
ACTUAL EN EL ÁREA DE FARMACIA DE  
LA UNIDAD MÉDICA DEL ISSS DE LA  
CIUDAD DE SANTA ANA”**

---

### **3.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Objetivo General**

- Realizar un análisis de la situación actual de las funciones y procedimientos en el área de farmacia a través de la recopilación de información esencial para la evaluación de los factores identificados, que permitan la elaboración de un manual de funciones y procedimientos.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en el área de farmacia, que permite identificar los elementos óptimos para brindar un mejor servicio.
- Analizar las causas de la aglomeración de pacientes y largos tiempos de espera.
- Interpretar la información obtenida de las fuentes de datos internas y externas.
- Presentar los mecanismos, procedimientos y los recursos tecnológicos con los que cuenta la institución para agilizar y reducir los tiempos de atención.
- Evaluar los principales factores que influyen en los procedimientos del área de farmacia.

### 3.2. METODOLOGÍA

Con el presente estudio se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de la gestión administrativa que se lleva a cabo en el departamento de farmacia de la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana, para conocer los modelos o herramientas gerenciales que se aplican en esta institución y así se elaboró un diseño de un manual de funciones y procedimientos, aplicable a la institución, que permite agilizar las actividades que se realizan en el departamento.

Para la realización de esta investigación se seleccionaron dos universos identificados, el personal que se encuentra designado en el área de farmacia de la Unidad Médica del ISSS de la Ciudad de Santa Ana y los derechohabientes que hacen uso de los servicios de esta.

#### 3.2.1. Los métodos que se utilizaron en la investigación son:

***Deductivo:*** durante el inicio del desarrollo de la investigación fue necesario realizar un diagnóstico del actual estado del área de farmacia de la unidad médica para identificar y establecer parámetros esenciales para la elaboración del manual de funciones.

***Inductivo:*** De acuerdo a lo percibido en la observación, en la etapa de diagnóstico, se plantearon los aportes y mejoras que se utilizaron para delimitar funciones y agilizar los procesos en la Unidad Médica en el departamento de Farmacia.

***Sintético:*** De acuerdo a los resultados obtenidos y sugerencias de mejora, se estructura un Manual de Funciones y Procedimientos adecuado al lugar de trabajo.

***Método analítico:*** Según la información captada a través de diferentes técnicas, los datos fueron analizados de tal forma que el juicio de valor que se emitió sobre ellos es lo más cercano a la realidad.

***Los métodos estadísticos-matemáticos:*** Ayudaron a formalizar la información de campo, ordenando y cuantificando la misma.

**La modelación:** como método porque en el estudio de investigación se terminó con la aplicación de una propuesta para el logro de los objetivos planteados.

**El método no experimental - transaccional:** Es un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables, no se pueden influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. En la investigación no experimental no hay manipulación intencional ni asignación al azar

### **3.2.2. Fases de la Investigación**

**Recopilación de la información:** en esta parte del desarrollo de la investigación se realizó una consulta bibliográfica, recorrido de las instalaciones para observar las actividades que se desarrollan y conocer la estructura organizativa, su conformación y toda la información requerida.

**Diagnóstico:** En esta fase se llevó a cabo un estudio del estado actual de la empresa y los procedimientos que se realizan en toda el área de farmacia desde la entrega de números correlativos hasta el despacho de las recetas médicas para cada derecho habiente que fue necesario para la elaboración del manual de funciones y procedimientos.

**Análisis de la Información obtenida:** En esta etapa se verificaron todas y cada una de las debilidades y fortalezas de la institución respecto a los procedimientos realizados en la farmacia.

**Propuestas:** de acuerdo al diagnóstico realizado se propone el mejoramiento e implementación de un manual de funciones y procedimientos a fin de que éste se adapte a los requerimientos de la organización.

**Informe:** Se presentó un informe final que contenga las mejoras propuestas y el manual de funciones y Procedimientos.

El diagnóstico anteriormente mencionado se realizó a través de consulta bibliográfica e investigación de campo, lo cual se detalla a continuación:

### **3.2.3. Investigación bibliográfica**

Esta se realizó a través de consultas de libros de texto sobre la herramienta a aplicar, revistas, consulta a páginas web, boletines, publicaciones, etc. De los cuales se extrajo y recopiló la información relevante y esencial para tal estudio.

### **3.2.4. Investigación de Campo**

Para ello se determinó en primer lugar los universos de estudio, para luego establecer las muestras correspondientes. Cabe mencionar que se realizó una investigación interna y externa en la farmacia.

### **3.2.5. Sujetos de estudio**

- Derecho habiente
- Empleados de las instituciones

### **3.2.6. Instrumentos de investigación**

**Entrevista:** se llevaron a cabo entrevistas no dirigidas con el propósito de conocer más información sobre el área de estudio.

**Cuestionario:** se elaboraron dos cuestionarios, uno dirigido a empleados de la institución y otro a los usuarios de los servicios (derecho habiente).

## **3.3. Población y Muestra**

### **3.3.1. Universo.**

La población o universo seleccionado poseen características propias las cuales van a determinar el objeto de estudio.

Para tal investigación se determinaron dos universos, el primero está constituido por el personal que labora dentro de la farmacia de la unidad, que al referirse en forma cuantitativa suman un total de 29 empleados, y el segundo está conformado por un promedio mensual aproximado de 25,000 personas pertenecientes a la población afiliada al seguro social que reciben atención en la Unidad Médica del ISSS de la ciudad de Santa Ana.

### **3.3.2. Muestra**

Al igual que la determinación del universo de estudio está compuesta por dos partes, la muestra está comprendida en dos partes una interna y la otra externa.

### **3.4. Investigación interna**

Para el diseño de la muestra del universo interno está conformado por los empleados del área de farmacia debido a que su número es menor a cincuenta personas y obtener una muestra no sería adecuado, se tomó a bien realizar un censo tomando el total del universo para la recolección de la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

### **3.5. Investigación Externa**

Para la investigación externa fue necesario establecer una muestra del Universo conformada por los derechohabientes, esta población es finita y es factible obtener una muestra representativa, por el tipo de población en la que no se encuentran todos en un mismo lugar y al mismo tiempo, se consideró utilizar el método de muestreo por juicio propio; “Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la selección de individuos que se juzga de antemano tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio, por lo tanto, se considera que la información aportada por esas personas es vital

para la toma de decisiones”. Considerando lo anterior se seleccionó una muestra de 150 personas las que proporcionaron la información necesaria que requiere esta investigación.

Número de Empleados por Sectores en el Área de Farmacia							T
Unidad	Jefe de Farmacia	Colaborador de Jefatura	Colaborador de Farmacia	Técnico	Bodeguero		O
Médica de Santa Ana	1	2	8	17	1	29	T
							A
							L
Farmacia	1	2	8	17	1	29	
TOTAL	1	2	8	17	1	29	

### **3.6. Diagnóstico de la Situación Actual**

Las Farmacias Generales del ISSS surgen en El Salvador a raíz del conflicto por huelga que puso en crisis al sector salud entre 2002 y 2003, durante la gestión de Francisco Flores.

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social consciente de su amplia demanda de derechohabientes afiliados a este, decide ampliar sus servicios a través de la Unidad Médica que funciona en el departamento de Santa Ana y que actualmente desarrolla sus funciones en el antiguo colegio “San José”, ahora propiedad del ISSS, desde el año 2012.

Este proyecto de ampliación beneficia a la población de los departamentos de Santa Ana, Metapán y Ahuachapán quienes requieren una atención integral cercana a sus hogares y centros de trabajo.

El 22 de febrero del año 2012 la Unidad Médica de Santa Ana inicio sus operaciones como una Farmacia General, pero debido al traslado del servicio de consulta especializada se convirtió en una Unidad Médica.

Es la primera Unidad Médica en la zona Occidental en contar dentro de sus instalaciones con una Farmacia “híbrida”; es llamada así porque posee la característica distintiva de cubrir la demanda general de la zona Occidental y que además responde a la demanda de las medicinas recetadas por los médicos de consulta general y varias especialidades tanto internas como externas de la Unidad Médica.

El horario de atención es de 7:00am a 6:00pm de lunes a viernes. Para brindar el servicio a los derechohabientes el personal de dicha área realiza 3 horarios de trabajo rotativos dentro de la Farmacia de forma que, con el personal con el que se cuenta se

logre cubrir todo el tiempo de atención. Actualmente se manejan los siguientes horarios de atención rotativos: 7:00am-3:00pm, 8:00am-4:00pm y 10:00am-6:00pm.

### **3.7. Tipos de Recetas:**

La Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana cuenta con más de 300 medicamentos para dar respuesta a la alta demanda de los derechohabientes; esta amplia variedad de medicamentos es entregada a los derechohabientes por medio de un sistema de recetas clasificadas en los siguientes tipos:

- **Recetas Repetitivas de color amarillo:**

Se entregan a pacientes que reciben el mismo medicamento en un periodo largo de tiempo, estas se deben retirar en un periodo de 3 días luego de la fecha de emisión y tienen una duración de 1 mes.

- **Recetas de entrega única de color blanco:**

Son entregadas a los pacientes que estaban recibiendo receta amarilla, pero esta no es entregada de manera consecutiva, a causa de que son proporcionadas por los médicos a pacientes de consulta diaria y en caso de que el paciente llegue al final de su tratamiento se le hace entrega de esta receta de color blanco, debido a que esto representa que es la última receta emitida y con la que finaliza su tratamiento; estas recetas deben de ser retiradas por el paciente dentro de un periodo de 24 horas y tienen una duración de 1 mes.

- **Recetas Pediátrica de color celeste:**

Son utilizadas para el despacho de medicamentos a pacientes infantes.

- **Recetas de especialidades:**

Este tipo de receta es otorgada a pacientes que han recibido atención médica en consultorio de médico especialista.

- **Recetas para medicamento controlado:**

Son recetas especiales debido a que estas son ingresadas en el sistema con mucha atención teniendo en cuenta números de afiliación, nombres y apellidos de los pacientes y sobre todo el tipo de medicamento a despachar dado que estas recetas se entregan únicamente para medicamentos críticos con los cuales se debe de tener especial cuidado

Todas estas recetas son verificadas minuciosamente por el personal de recepción, porque deben ser llenadas correctamente para ser ingresadas al sistema y poder realizar el despacho respectivo de medicamentos. En este departamento no hay un número fijó de recetas médicas por parte de un solo paciente, la cantidad puede variar de 1 receta hasta 5 recetas por paciente, es decir, que un solo paciente puede entregársele hasta 5 recetas de diferentes tipos.

### **3.8. Servicios añadidos a la Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana en los últimos años**

#### **3.8.1. Servicio de entrega domiciliario:**

En el mes de abril del año 2012 se crea el sistema de entrega de medicamentos a domicilio, para la cual se asignan entre 2 o 3 técnicos para trabajar con esta nueva modalidad de servicio, esta asignación depende de la urgencia que se tenga en la entrega de los medicamentos domiciliarios.

Este sistema funciona por medio de una alianza estratégica con el Correo Nacional de El Salvador y consiste en la recepción de los datos de los derechohabientes, la preparación del pedido de medicamento a despachar por parte del personal de la Farmacia de la Unidad Médica y la entrega del paquete de medicamentos al Correo Nacional para que este se encargue de la distribución del medicamento a los derechohabientes que soliciten el servicio sin ningún costo adicional al paciente. Es importante aclarar que este servicio se creó únicamente para las recetas repetitivas y con el propósito de servir a los pacientes de tercera edad, pero actualmente es utilizado por los derechohabientes de cualquier edad en general.

### **3.8.2. Servicio de atención empresarial:**

La Farmacia debe de cumplir con el abastecimiento a las clínicas empresariales adjuntas al ISSS para lo cual es asignada una persona, quien es la encargada de verificar y recepcionar la información del pedido, y se encarga del despacho de medicamentos hacia las clínicas empresariales.

### **3.8.3. Inventario de Medicamentos**

La Farmacia debe de contar con un sistema de inventarios ágil, que le permita verificar la existencia de medicamento en bodega y evitar el desabastecimiento para lo cual realiza lo siguiente:

Se lleva a cabo una verificación de existencia física de medicamentos mensual a través de un sistema de inventarios denominado ABC cíclico donde se seleccionan para despacho inmediato los medicamento con mayor rotación, costos y fecha de caducidad más pronta, para evitar la pérdida en costos y desecho innecesario de medicamentos.

El inventario cíclico consiste en dividir el inventario y usar la clasificación ABC de acuerdo a su consumo y su costo, en el área de farmacia utiliza este tipo de inventario para llevar el

control físico de sus inventarios de medicamentos y que estos concuerden con las cantidades registradas en el sistema SAP. Para la llevar a cabo este método se ha dividido los medicamentos utilizando códigos para su identificación y cada día se lleva un recuento de existencias en físico de 8 códigos de medicamentos, actualmente esta actividad se le asignado a un colaborador de farmacia, todo esto con la finalidad de llevar un control más efectivo del consumo de ciertos medicamentos y que exista una diferencia mínima entre el inventario físico y el inventario en el sistema.

Para esto se auxilian del sistema SAP, Systems, Applications, Products (por sus siglas en inglés) es un programa desarrollado para poder llevar una planeación eficiente tanto en el área administrativa como en el área de producción y en el caso de farmacia el uso de esta tecnología le permite llevar un control más adecuado de lo que son la cantidad de recetas que son ingresadas diariamente y la cantidad de medicamento que se despacha y llevar un control de inventarios más fiable.

Entre los beneficios que se obtiene al utilizar este sistema está que al ingresar el código de un medicamento escrito en una receta este programa le muestra el usuario si el nombre del medicamento, si este se encuentra disponible y la cantidad registrada en forma física, lo que permite que la información del inventario que se encuentre en el sistema sea el mismo que el inventario físico lo que mejora el control de consumo de cada medicamento.

#### **3.8.4. Control de calidad de las recetas**

Este proceso se realiza para un mejor control de las recetas que ingresan a Farmacia y que en promedio se verifican entre 3000 a 4000 recetas diarias; este se realiza en la ventanilla 1. Dicho proceso se lleva a cabo a través de la rotación por mes de cada uno de los 3 colaboradores de farmacia designados para aplicar el control de calidad.

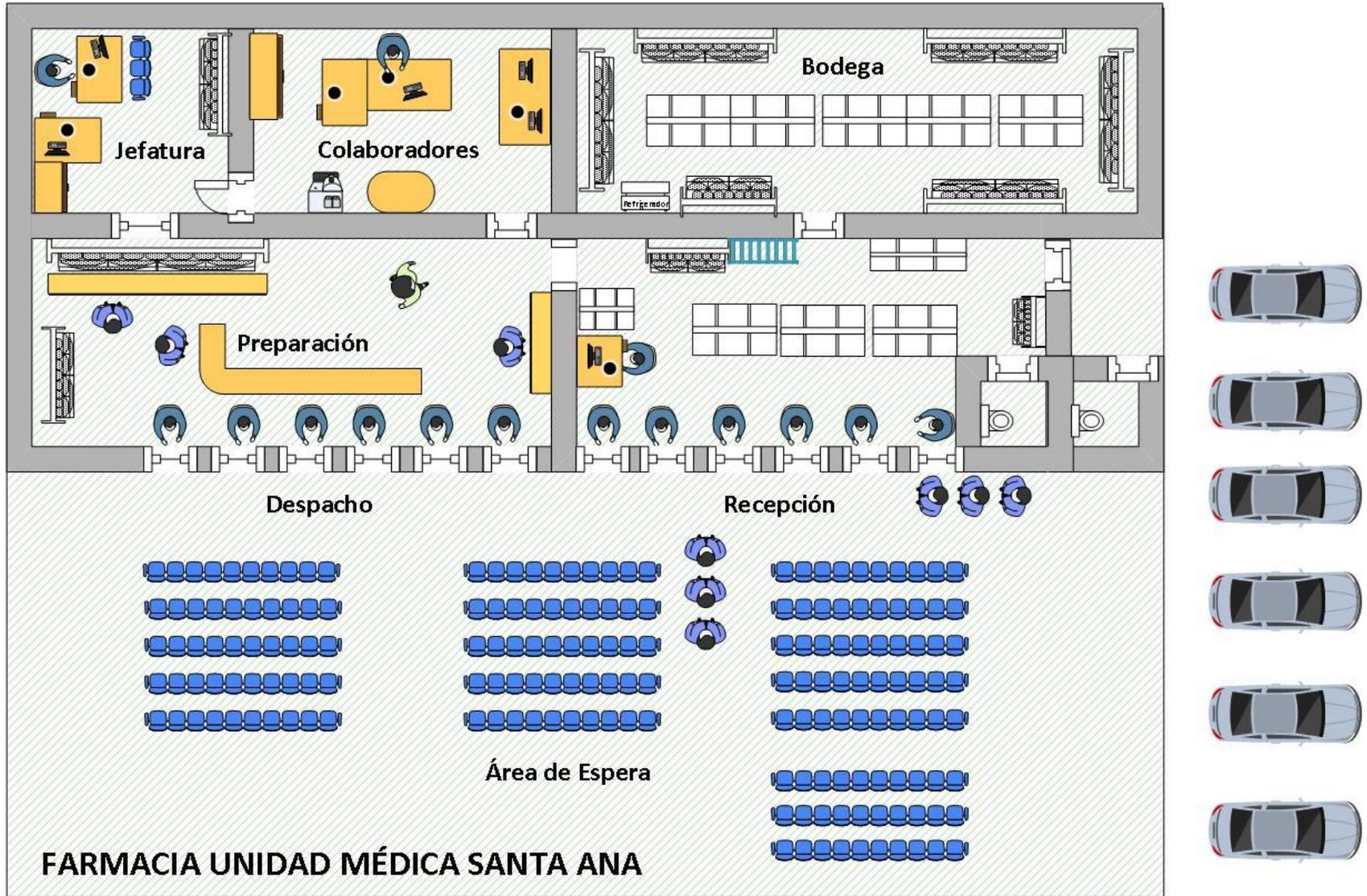
El control de calidad se realiza para verificar la receta contra el ticket de los medicamentos despachados, donde se revisa:

- Códigos del medicamento.
- Cantidad recetada por el doctor.
- Dosis asignada además de otras especificaciones del paciente que se verifican en el sistema.

Todas estas medidas de seguridad se realizan para evitar una cantidad errónea de medicamentos entregados y que al momento de realizar inventario este sea igual al reflejado en el sistema, además de funcionar como medida de protección para verificar y constatar cuando un derechohabiente realiza un reclamo.

Si durante el procedimiento el encargado descubre un error se realiza el proceso llamado Ajuste en el Sistema, en donde se refleja que se corrige el fallo percibido y se registra como ticket abierto por error encontrado, y se archivan todas las recetas diarias de los derechohabientes por 5 años como comprobante del control.

### 3.9. Descripción Infraestructura de Farmacia Unidad Médica del ISSS



### **3.9.1. Descripción Infraestructura de Farmacia Unidad Médica del ISSS**

Este apartado proporciona datos sobre las condiciones de la infraestructura que posee la Unidad Médica Santa Ana del ISSS. La infraestructura del departamento de farmacia no es un lugar muy amplio para cubrir la demanda de todos los procesos que se desempeñan en esta área, pero si posee la climatización adecuada para el cuidado de los medicamentos.

La infraestructura de Farmacia está dividida en las siguientes áreas:

- Zona o área de espera
- Área de Recepción
- Área de Despacho
- Área de Preparación
- Bodega
- Oficina de Colaboradores
- Jefatura
- Baños

Zona de espera: Esta área se localiza a las afuera del departamento de farmacia y se encuentra cubierta por un techo de domo de lámina, está compuesta por un espacio lleno de sillas; de este espacio se ha sido asignado a Farmacia 3 sectores con una capacidad total de al menos 200 personas aproximadamente, dos de estos son utilizados para espera del área de recepción de recetas, y la restante para espera de despacho de medicamentos.

Área de recepción de recetas: En esta área se reciben las recetas para el ingreso de datos y posterior preparación y despacho. Cuenta con 6 ventanillas; la ventanilla enumerada como 1 es utilizada para control de calidad y no se encuentra habilitada para atención al público, las ventanillas numeradas 5 y 6 se utilizan solo y únicamente para recepción de datos para pacientes con prioridad de atención y las otras 3 ventanillas son utilizadas para recepción de recetas, más sin embargo no todas las ventanillas son habilitadas al mismo tiempo.

Es necesario mencionar que esta área también es utilizada como una extensión del área de bodega y se pueden apreciar muchas cajas de medicamentos apiladas en este lugar.

Área de Despacho: Es aquí donde el derechohabiente recibe su medicamento e indicaciones de su utilización, al igual que la recepción esta cuenta con 6 ventanillas para el despacho de medicamento, pero regularmente solo de 2 a 3 ventanillas son habilitadas para entrega de medicamento.

Área de Preparación: Zona ubicada atrás de la zona de despacho, cuenta con unos 8 metros cuadrados aproximadamente para la realización de las actividades de preparación de los paquetes de medicamentos, en este sitio se encuentran dos mesas para la preparación de despacho de medicamento y 2 estantes para medicina.

Área de Bodega: Es un cuarto ubicado contigua a la entrada de Farmacia. Posee grandes estantes en donde es colocado el medicamento, pero el espacio de almacenamiento para dar

abasto a tanta medicina recibida es reducido, por lo que es utilizado parte del espacio del área de recepción, en donde se apila el medicamento que no se puede almacenar en bodega.

Oficina de Colaboradores: En este lugar se encuentra el equipo de apoyo a la jefatura está situado adjuntamente a la oficina del jefe, cuenta aproximadamente con 3 escritorios, 2 estanterías y 1 mesa que es ocupada por los empleados en su hora de descansó.

Área de Jefatura: Esta sección es la oficina en donde el jefe de farmacia desempeña sus actividades, esta oficina es utilizada regularmente para convocar al personal para la notificación y consulta de los cambios y procesos que se ejercen en farmacia, además se localizan 2 estantes en donde se resguarda únicamente el medicamento controlado, el cual es autorizado y controlado el despacho bajo la jurisdicción del jefe de farmacia.

### **3.10. Descripción de los Áreas en Farmacia**

El departamento de farmacia está dividido por áreas o zonas, por medio de ellas es más fácil identificar los procedimientos que se realizan:

#### **3.10.1. Área administrativa**

Por múltiples condicionantes, los servicios de Farmacia hospitalaria se han visto incrementadas de una manera exponencial y por consiguiente las tareas a desarrollar en el apartado administrativo también se han visto afectadas por dicho incremento.

En esta área se realiza el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros del departamento de Farmacia, así como también vigilar el uso de los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas de manera eficiente y eficaz para garantizar el correcto funcionamiento de todo el departamento de Farmacia.

Esta área administrativa funciona como un centro productivo donde se generan multitud de procesos logísticos internos. Desde la planificación y ejecución de las compras, hasta el diseño del sistema de distribución hacia el punto de consumo por lo que es de gran importancia.

### **3.10.2. Área de Recepción de Recetas**

#### **Recepción de recetas médicas**

Es en esta área donde se reciben e ingresan al sistema todas las recetas médicas (repetitivas, consulta del día, pediátricas, medicamento controlado, consulta de especialidades) para luego ser colocadas en un depósito del cual son recolectadas por el personal asignado a la función de recolección de medicamentos.

#### **Recolección de recetas y medicamentos.**

Su función es la de recolectar las recetas depositadas en las bandejas por parte del personal en el área de recepción.

La cantidad de recetas recolectadas suele variar dependiendo de la demanda atendida en un determinado lapso de tiempo y los servidores disponibles para satisfacer esta demanda. Se recolectan en promedio entre 10 y 15 recetas por ronda.

Es en esta área donde las recetas recolectadas son ordenadas de acuerdo al número de recepción que tiene indicado la receta y al tipo de receta. Y además es encargada de la preparación de los paquetes de medicina a despachar.

#### **Codificación de medicamentos y recetas.**

En esta área se encuentran varios Técnicos de Farmacia los cuales se encargan de codificar y verificar que las medicinas correspondientes a las recetas armadas en la parte de recolección de medicamentos sean las correctas, también son los encargados de transcribir las instrucciones

medicas indicadas en las recetas en las medicinas, estas indicaciones contienen la cantidad de medicamento despachado y también la hora y la cantidad que el paciente debe tomar para su tratamiento (dosis).

Este puesto en particular no puede ser ocupado por ningún otro miembro del departamento de Farmacia, más que solo por los Técnicos en Farmacia y dado a que no todos los técnicos pueden estar en este puesto únicamente entonces se incurre en incremento en los tiempos de entrega.

### **3.10.3. Área de Despacho de Recetas**

#### **Despacho de medicamentos**

En esta área se entregan los paquetes de medicamentos armados y codificados por el personal. Dicha entrega se hace contra el DUI del paciente, se realiza una verificación de datos y dosis de medicamentos establecida en la receta (doble control de calidad), además es en esta área donde el tiempo de despacho se ve incrementado debido a que se le da una breve explicación (algunas veces toma mayor tiempo debido a problemas de comprensión por parte de algunos pacientes, a los que se les da una explicación más detallada del uso del medicamento) al paciente de la dosis manifestada a tomar en su tratamiento, además de recomendaciones sobre el almacenaje de los medicamentos, posteriormente se entregan los medicamentos al derechohabiente.

A esta área de despacho se le suman: la responsabilidad de contabilizar en el sistema informático la cantidad de recetas y medicamento despachado al derechohabiente, mantener un control y una clasificación de recetas en un registro histórico físico que es almacenado en cajas durante un largo periodo de tiempo.

### **3.10.4. Área de Bodega**

En esta área se almacena todo el medicamento bajo estrictas normas de seguridad para que el medicamento este bien resguardado y se mantenga en condiciones óptimas para su preservación.

Una persona es el encargado de abastecer el área de medicamentos donde el personal encargado del área de preparación de paquetes toma la medicina indicada en las recetas a entregar.

Este también se encarga de realizar y recibir el pedido de medicamentos a almacén y a su vez de ubicar los medicamentos en la bodega fundamentado en el método PEPS.

## **3.11. Procedimientos Actuales en Área de Farmacia**

### **3.11.1. Procesos de Recepción de recetas**

Encargado: Técnico de farmacia/ colaborador de farmacia.

Área: Recepción de recetas.

- Recibir receta.
- Verificar si quien entrega la receta es el derechohabiente o un delegado por el paciente.
  - Si es otra persona debe firma el reverso de la receta
- Revisar que la receta este completa, correcta y debidamente autorizada.
- Si la receta no está correcta: se le informa al paciente la inconsistencia que presenta, indicándole la forma de solucionarla.
- Si la receta esta correcta, se ingresa la información de la receta en el Sistema Informático de Farmacia.
- Se procede al ingreso al sistema los datos del derechohabiente:
  - Nombre.

- Numero de DUI.
  - Numero de afiliación.
  - Código del centro logístico.
  - Lugar de procedencia de la receta.
  - Corroborar fecha.
  - Tipo de consulta y receta.
  - Especialidad del médico.
  - Numero de junta de vigilancia del médico.
  - Medicamento (verificar si el medicamento está disponible en sistema).
  - Cantidad de medicamento.
- Introducir el código del medicamento para hacer el descargo en el sistema.
  - Si el medicamento no está disponible en el sistema se imprimirá un ticket con la inscripción D/I (demanda insatisfecha) y se devuelve esa receta al paciente.
  - Verifica si el paciente ya ha recibido el medicamento con anterioridad o en otra farmacia del ISSS. Si ya lo ha recibido queda a disposición del encargado aceptar la receta o no.
  - Imprime 2 tickets: un ticket con un número correlativo, el código del empleado que lo recibió y otro con los datos del derechohabiente y se engrapa a la receta.
  - Se entrega el ticket al paciente.
  - Envía la receta al área de preparación de medicamento.

### **3.11.2. Procesos de Preparación y Armado de paquetes de medicamentos**

Encargado: Técnico de Farmacia.

Área: lugar de preparación.

- Recibe y ordena las recetas en orden correlativo.
- Revisa si la receta está de acuerdo al ticket impreso.

- Verifica que la receta cuente con: fecha, código de medicamento, cantidad recetada y dosis de los gramos asignados.
- Si se percibe un error en la receta se escribe “ticket abierto” para que después sea ajustada en el sistema.
- Se procede a preparar los medicamentos (colocar la indicaciones y cantidades de medicamentos en la caja de la medicina).
- Revisar los medicamentos que están colocando en el paquete sean los mismos que están en la receta.
- Se escribe el código de técnico, código de medicamento y la cantidad que será despachada en la Receta Médica.
- Traslada los paquetes de medicamentos preparados y codificados al área de despacho.
- Se juntan varios paquetes preparados para después ser despachados.

*Nota:* solo los técnicos de farmacia pueden ejercer este proceso porque únicamente ellos poseen un código asignado para autorizar despacho y escribir indicaciones en los medicamentos.

### **3.11.3. Procesos Despacho de Medicamento**

Encargado: Técnico de farmacia/Colaborador de farmacia.

Área: Despacho de recetas.

- Se ingresa al sistema el lugar y el código de la institución (en este caso los datos de la Unidad Médica).
- Ingreso del número correlativo en el ticket y código del técnico que colocó indicaciones.
- Ingresar el código del colaborador que verifica; fecha, lote, cantidad, código de medicamento para el despacho.
- Llama al paciente para dispensarle el medicamento.
- Solicita el DUI al paciente o tarjeta de beneficiario en caso de pacientes de pediatría.

- Revisa que el dato de la Receta Médica corresponda al DUI o tarjeta de beneficiario en caso de pacientes de pediatría.
- Explica al paciente la dosificación del medicamento y hace recomendaciones.
- Entrega el medicamento, el DUI o la tarjeta de beneficiario al paciente.
- Contabiliza en Sistema Informático de Farmacia la cantidad de Medicamento despachado al paciente.
- Estampa los sellos de: “Medicamento despachado y procesado” a la Receta Médica.
- Cierre del proceso de la receta en el sistema.

#### **3.11.4. Procesos Despacho de receta domiciliar**

Encargado; Técnico de Farmacia.

Área: Administrativa.

- El derechohabiente proporciona los datos a servicio social o punto seguro solicitando hacer uso de este servicio.
- Se recibe y revisa las solicitudes del servicio del sistema domiciliar.
- Verificar los datos del paciente: dirección, teléfono, medicamento, cantidad del medicamento, hasta que fecha se estará entregando el medicamento.
- Introducir los datos de los derechohabientes en el sistema, en donde se imprime una hoja de comprobante de los datos personales del paciente (DUI, fecha de emisión, tipo de medicamento, número de afiliación etc.)
- Empaquetar los medicamentos con los datos del derechohabiente y del medicamento.
- Realizar un informe con todos los derechohabientes a quienes se enviaran los medicamentos con todos sus datos, ordenándolas por su costo y fecha diaria.
- Informar al correo para que lleguen a recoger y realicen la entrega del medicamento.

- Recibir y verificar el comprobante devuelto por correo donde se comprueba la entrega del medicamento.

### **3.11.5. Procesos de Atención Empresarial:**

Encargado; Técnico de Farmacia.

Área: Recepción de Recetas.

- Encargado recibe pedido de medicamentos empresarial (se brinda atención a 9 empresas).
- Ingresar receta al sistema por empresa, verificar la receta y numero de contribuyente.
- Ordena y archiva datos enlistados de la solicitud de cada empresa.
- Verifica en el sistema si hay existencia de los medicamentos solicitados.
- Si no hay medicamento:
  - Se ingresa al sistema como demanda insatisfecha.
  - Genera ticket de comprobante.
  - Se envía el paquete de medicamentos incluido los tickets de demanda insatisfecha.
  - Al ingresar el medicamento a farmacia, se solicita la receta.
  - Si la receta no tiene más de 15 días se prepara el paquete con dicho medicamento.
  - Si la receta tiene más de 15 días se tiene que realizar nueva receta.
  - Se recepciona.
  - Se prepara el paquete.
  - Se despacha el pedido de medicamentos.
- Si existe medicamento se recepciona los datos de recetas de empresas:
  - Recibe paquete y firma boletín de recibido.

- Ingresar datos de cada derechohabiente por paquete, proceso normal de recepción de recetas.
- Busca y clasifica los medicamentos para ser empaquetados.
- Prepara los paquetes para cada una de las empresas.
- Codificar y poner indicaciones para cada una de las recetas o paquetes empresariales.
- Coloca cada receta por empresa de destino.
- Despacha medicina a los mensajeros de cada empresa y se da cierre de las recetas entregadas con medicamento.

### **3.11.6. Procesos de Control de Calidad**

Encargado: Colaborador de Farmacia.

Área: Recepción de Recetas.

- Se controlan las recetas ordenadas por número correlativo que se reciben a diario.
- Se verifica los códigos del medicamento, cantidad recetada por el doctor y la dosis asignada además de otras especificaciones del paciente que se verifican en el sistema.
- Si se percibe un error en la receta se registra como un ticket abierto, es decir con error.
  - Se realiza un ajuste en el sistema para que cuadre con el inventario físico de medicamento.
- Se archiva todas las recetas diarias para comprobante, control y como medida de protección para verificar y constar cuando un derechohabiente realiza un reclamo.

### **3.11.7. Conteo físico de inventario**

Encargado: Colaborador de Farmacia.

Área: Bodega y Recepción de Recetas.

- Comparar la cantidad reflejada en el sistema con lo que se encuentra en físico.
- Inventario aleatorio:

- Verifica cantidad en físico.
- Verifica en sistema existencias en reserva o faltante.
- Se establece si es reserva o faltante después de un lapso de tiempo debido a que el sistema es lento y solo se encuentran en la verificación manual.
- Realiza comprobación manual contra sistema para cuadrar cantidades.
- Conteo de acuerdo a calendario y precio:
  - Se verifica códigos a contar en calendario y se inicia conteo de los códigos establecidos.
  - Finaliza conteo.
  - Se inicia un segundo conteo para verificar que el conteo haya sido realizado correctamente.
  - Finaliza el proceso.
- Realiza un conteo físico de acuerdo a programación en calendario.
- Ayuda a colocar medicamento en los estantes para despacho.
- Ordena pedidos de medicamentos desabastecidos.

### **3.11.8. Almacenamiento de Medicamentos:**

Encargado: Bodeguero.

Área: Bodega.

- Ordena y clasifica el producto de acuerdo a fechas de vencimiento.
- Llevar control primeras entradas primeras salidas, sin embargo hay medicamento que acaba de entrar que vence antes del medicamento que se encuentra en bodega.
- Estar pendiente de los medicamentos por código a terminarse y por vencerse.
- Mantener orden y control de vencimiento de productos.
- Recepción de Medicamentos:

- Jefe recibe medicamento y hace entrega de medicamento a bodeguero.
- Recibe medicamento, transporta a bodega y verifica medicamento.
- Lo clasifica de acuerdo a fechas de vencimiento, PEPS.
- Ordena el medicamento entregado.
- Verifica las condiciones del lugar donde se almacena el medicamento.
- Mantiene control de existencias y fechas de vencimiento por códigos cada día según calendarización.
- Reabastecimiento de medicamento:
  - Control de fechas de vencimiento.
  - Verificar existencias por código.
  - Cuando un medicamento está por terminarse informa a jefatura para nuevo pedido.
- Inventario cíclico cada mes lo hace el colaborador:
  - Toma varios códigos cada semana para verificación de existencias.
  - Realizar inventario mensual.
- Abastecimiento de estantes:
  - Se realiza listado de los pocos medicamentos que hay en los estantes.
  - Regresa a bodega a recolectar medicamento y reabastece estantes.
  - Realiza nuevo listado de medicamentos faltantes en estantes.

### **3.12. Descripción de los Puestos de Trabajo**

#### **3.12.1. Jefe de Farmacia**

##### **Identificación del puesto**

**Título del Puesto:** Jefe de Farmacia

**Clase:** 22                      **Categoría:** J

**Dependencia jerárquica:** Unidades Médicas Apopa, Usulután, Santa Tecla, Santa Ana, Metropolitanas y Consultorio de Especialidades, Hospitales Regionales, Amatepec, General, 1° de Mayo, Médico Quirúrgico y Oncológico, Policlínico Zacamil, Farmacias Generales.

**Puesto al que se reporta:** Director y Jefe de Departamento Control de Farmacias e Insumos.

**Misión del puesto de trabajo:** Planificar, coordinar, dirigir y controlar la efectiva ejecución de los procesos y procedimientos del área de Farmacia; velando por el abastecimiento, manejo, control y dispensa adecuada de los fármacos; a fin de que permita el adecuado funcionamiento del Servicio.

##### **Funciones del puesto**

- Planificar y organizar las actividades que se realizan en la farmacia, a través de la programación, asignación, distribución y definición de las funciones, para contribuir con el despacho oportuno del medicamento al paciente y el adecuado funcionamiento del Servicio.
- Planificar las necesidades de medicamentos, basándose en estudios históricos y perfiles epidemiológicos, a fin de establecer la cantidad real de los fármacos a utilizar, de acuerdo al comportamiento de la demanda de los mismos.
- Solicitar oportunamente las necesidades de medicamentos a la dependencia correspondiente, a fin de mantener abastecida la farmacia.

- Gestionar transferencias con otros centros de atención, cuando algún medicamento esté agotado, con la finalidad de no quedar desabastecido.
- Controlar la recepción de medicamentos, a fin de verificar su calidad y que cumpla con las especificaciones y cantidades solicitadas.
- Supervisar regularmente la dispensación oportuna de medicamentos a los usuarios, verificando que se despache la cantidad indicada y se oriente adecuadamente a los mismos.
- Coordinar y supervisar la verificación oportuna de las fechas de vencimiento, existencias y todo lo concerniente a la rotación de inventarios, con el fin de evitar pérdidas patrimoniales.
- Verificar existencias físicas de medicamentos, por medio de inventarios aleatorios, a fin de efectuar comparaciones con lo reportado en el sistema.
- Velar por el adecuado almacenamiento de los fármacos según las particularidades de éstos, a fin de proporcionar las condiciones ambientales óptimas para su conservación.
- Supervisar el registro de medicamentos controlados, documentando su manejo, a fin de mantener actualizado e informar oportunamente al ente regulador en cumplimiento de la normativa establecida.
- Integrar y/o trabajar en coordinación con los diferentes comités que funcionan en el centro de atención, colaborando técnicamente para el buen funcionamiento de los mismos.
- Mantener actualizados documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento, para el desarrollo de las actividades del área.

- Establecer reuniones con el personal para orientar, asesorar, definir y decidir los criterios de carácter técnico que se requieran para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones del área.
- Supervisar al personal, estableciendo mecanismos de control que permitan verificar la adecuada ejecución de las tareas asignadas, con el propósito de cumplir con los resultados esperados y la satisfacción de los usuarios.
- Gestionar la disponibilidad de recursos humanos, equipo e insumos, para el eficiente desarrollo de las tareas, con el propósito de cumplir con las metas del plan de trabajo y brindar servicios oportunos al derechohabiente.
- Velar por la custodia y el buen uso de las herramientas, materiales, equipo, mobiliario e insumos utilizados en el área, verificando la adecuada utilización de los mismos, evitando desperfectos o desperdicios con el objetivo de optimizar los recursos.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas de trabajo del instituto, introduciendo mejoras en los mismos y mantener informado al personal sobre los cambios en los procedimientos.
- Comunicar con efectividad vertical y horizontal los avances y resultados de los proyectos y acciones tomadas, ya sea formal o informalmente, con el objetivo de establecer vías de comunicación con los recursos bajo su cargo y mantener informado a su jefe inmediato.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo constante de las actividades del área.

- Constatar y verificar los servicios prestados, garantizando la calidad a través del seguimiento del servicio.
- Apoyar el adiestramiento del personal nuevo y velar porque se cumpla su plan de inducción.
- Realizar otras actividades, encomendadas por la jefatura inmediata.

### **Puestos que supervisa**

- De mando en los siguientes puestos:
  - Técnico de Farmacia.
  - Técnico Supervisor de Farmacia Hospitalaria.
  - Colaborador de Farmacia.
  - Digitador.
  - Verificador de Recetas.
  - Secretaria.
  - Encargado de Bodega.

### **Contexto del puesto de trabajo**

- Resultados Principales:
- Coordinación y control eficiente de las actividades técnicas y administrativas del área de Farmacia. Planificación y aprovisionamiento efectivo de fármacos.
- Gestión oportuna de transferencias de medicamentos.
- Supervisión efectiva de la dispensación de medicamentos.
- Efectividad en el manejo y control de inventarios de medicamentos.
- Gestión y administración eficiente de los recursos del área.
- Marco de Referencia para la Actuación: Ley de Ética Gubernamental.
- Ley y Reglamentos del ISSS.

- Manual de Normas y Procedimientos del Área.
- Normas Técnicas de Control Interno.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Protocolos y/o guías de manejo aplicables al puesto.

#### **Responsabilidades del cargo**

- Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- Por custodia de información o registros: Ninguna.
- Por custodia de valores: Ninguna.
- Seguridad de otros: Ninguna.
- Otros: Medicamentos y/o insumos médicos.

#### **Perfil de Contratación**

- Grado Académico: Graduado universitario.
- Especialidad: Química y Farmacia.
- Formación o Conocimientos Adicionales:
- Indispensable: Ninguno.
- Deseable: Ninguno.
- Documentación exigible: Carnet de la Junta de Vigilancia.
- Experiencia Previa: Dos años, en el ejercicio de su profesión.
- Competencias:
- Orientación al Servicio.
- Integridad.
- Responsabilidad.
- Guía y Supervisión.
- Capacidad de Decisión.

- Orientación a Resultados.
- Resolución de Problemas.
- Manejo de Personal.
- Autocontrol.
- Habilidad de Comunicación.
- Delegación.

### **3.12.2. Colaborador de Jefe de Farmacia**

#### **Identificación del puesto**

Título de Puesto: Colaborador de Jefatura de Farmacia

**Clase:** 06

**Categoría:** O

**Dependencia jerárquica:** Hospital, Unidad Médica, Farmacia General, División de Monitoreo y Evaluación

**Puesto al que se reporta:** Jefe de Farmacia.

**Misión del puesto de trabajo:** Colaborar con la Jefatura de Farmacia, en la organización y control de las diferentes actividades de la dependencia, con el objetivo de brindar atención oportuna al derechohabiente, a través de la verificación de los procesos del área.

#### **Funciones del puesto**

- Colaborar con la jefatura en el desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar las operaciones dentro de la Farmacia, relacionadas a la distribución de personal en los horarios establecidos y programas de mantenimiento de equipo, que permitan el adecuado funcionamiento del área.

- Asistir a la jefatura en la supervisión de las actividades realizadas por el personal asignado a la Farmacia; con la finalidad de brindar el servicio de forma oportuna y con la calidad requerida.
- Apoyar al control de abastecimiento de medicamentos de la Farmacia, verificando las cantidades en existencia; con el objetivo de mantener el medicamento disponible para los usuarios.
- Elaborar requisiciones de medicamentos y efectuar el seguimiento respectivo hasta contar con los medicamentos necesarios, con el propósito de evitar el desabastecimiento de los mismos.
- Verificar lotes y fechas de vencimiento de medicamentos, con el propósito de informar a la jefatura para la toma de decisiones al respecto.
- Elaborar transferencias de medicamentos a otras farmacias, cuando lo requieran, con la finalidad apoyar a otras áreas en cuanto al abastecimiento adecuado de insumos.
- Apoyar la gestión de transferencias de medicamentos e ingresarlas al sistema de Farmacia, con el propósito de llevar el control de las mismas y evitar desabastecimiento.
- Colaborar con el aprovisionamiento de recursos materiales o insumos utilizados para la oportuna ejecución de las actividades del área.
- Elaborar informes mensuales de movimientos y/o estadísticos de medicamentos, con la finalidad de que sea de utilidad a las jefaturas para la toma de decisiones.
- Dar seguimiento al control de calidad de recetas, con el objetivo de detectar posibles errores y corregirlos para evitar inconsistencias en los inventarios.
- Enviar informes de existencias de medicamentos a los servicios del centro de atención cuando aplique, con el propósito de informar al personal médico la existencia de los mismos.

- Supervisar que la toma de temperatura de los equipos donde se resguardan medicamentos que necesitan control de cadena de frío, se efectúe diariamente.
- Elaborar reporte al Departamento Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos, de aquellos medicamentos que presenten alguna anomalía o defecto de calidad, a fin de que se realice el análisis correspondiente.
- Brindar apoyo en las tareas que se generan en el proceso de dispensación de medicamentos, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y de forma eficiente.
- Colaborar con actividades administrativas como control de correspondencia, elaboración de documentos que se generan por movimientos de personal (propuestas de nombramiento, licencias, entre otros), trámites de firmas de autorización y archivo de documentos.
- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.
- Registrar los cambios de turnos entre el personal a fin de que el plan de trabajo se realice de forma eficiente
- Reportar la incapacidades o permisos del personal al área de recurso humano de la unidad médica
- Efectuar ajustes por inconsistencias detectadas en el sistema informático, a fin de cuadrar las existencias de medicamentos, con el objetivo de llevar un control de lo recibido con lo despachado.
- Colaborar en el control de inventarios cíclicos, en cuanto al seguimiento y desvanecimiento de diferencias en las existencias de medicamentos.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.

- Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de este, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- Ingresar la cantidad de vacunas al sistema para evitar un desabastecimiento
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

#### **Puestos que supervisa**

- Supervisión Técnica en los siguientes puestos:
  - Técnico de Farmacia.
  - Colaborador de Farmacia.
  - Encargado de Bodega II.
  - Digitador.
  - Motorista.
  - Auxiliar de Servicio.

#### **Contexto del puesto de trabajo**

- Resultados Principales:
  - Colaboración efectiva a la Jefatura de Farmacia en todas las actividades administrativas y operativas.
  - Marco de Referencia para la Actuación:
    - Ley de Ética Gubernamental.
    - Ley y Reglamentos del ISSS.

- Manual de Normas y Procedimientos del Área.

### **Responsabilidades del cargo**

- Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- Por custodia de valores: Ninguna.
- Por custodia de información o registros: Ninguna.
- Seguridad de otros: Ninguna.
- Otros: Ninguna.

### **Perfil de contratación**

- Grado Académico: 80% de carrera universitaria.
- Especialidad Deseable: Química y Farmacia, Química, Industrial, Administración de Empresas, Economía y Mercadeo.
- Formación o Conocimientos Adicionales:
- Indispensable: Conocimientos de computación.
- Deseable: Ninguno.
- Documentación exigible: Ninguna.
- Experiencia Previa: Un año, preferentemente en el área de Farmacia, en puestos administrativos.

### Competencias:

- Orientación al Servicio.
- Integridad.
- Responsabilidad.
- Capacidad para Aprender.
- Trabajo en Equipo y Colaboración.
- Minuciosidad.

- Habilidad de Comunicación.
- Iniciativa.

### **3.12.3. Técnico de Farmacia**

#### **Identificación del puesto**

Título de Puesto: Técnico de Farmacia

**Clase:** 06

**Categoría:** TS

**Dependencia jerárquica:** Hospital, Unidad Médica, Clínica Comunal, Farmacia General,  
División de Monitoreo y Evaluación

**Puesto al que se reporta:** Encargado de Farmacia, Jefe de Farmacia

**Misión del puesto de trabajo:** Preparar y dispensar oportunamente los medicamentos e insumos médico quirúrgicos a los usuarios, contribuyendo a la adherencia del paciente y en cumpliendo con la normativa vigente.

#### **Funciones del puesto**

- Recibir recetas y revisar que las mismas cuenten con los datos necesarios para el debido despacho, a fin de cumplir con las normas generales de prescripción.
- Envasar medicamento de acuerdo a la demanda del paciente, a fin de despachar las cantidades solicitadas.
- Entregar el medicamento al paciente, previa revisión, explicando sobre la administración del medicamento, a fin de que la misma se efectúe de acuerdo a lo indicado.
- Recibir y registrar la información de las recetas y despachar en el Sistema Informático de Farmacia los medicamentos prescritos en las recetas presentadas por los pacientes, a fin de contribuir a la actualización electrónica de los inventarios.

- Participar en la revisión de contratos de las fuentes de suministros de medicamentos y material quirúrgico, cuando sea requerido por el jefe, a fin de apoyar al área correspondiente.
- Verificar que los medicamentos e insumos médico quirúrgicos recibidos, cumplan con lo solicitado a fin de evitar inconsistencias en el sistema.
- Hacer uso adecuado de los implementos y utensilios de farmacia; con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- Conservar en buen estado los documentos, materiales y equipos utilizados para la ejecución de las actividades, cumpliendo con la normativa institucional.
- Atender consultas de los usuarios, brindando información para solventar las inquietudes.
- Asumir las funciones de la jefatura por delegación o en su ausencia, a fin de dar continuidad a la dinámica de trabajo.
- Solicitar el aprovisionamiento de recursos materiales o insumos utilizados, para la oportuna ejecución de las actividades desarrolladas.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, a fin de cumplir con las metas del área.
- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.
- Colaborar en la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o las funciones con el fin de que el empleado se involucre en el trabajo del área.
- Asistir a capacitaciones y reuniones programadas, con el fin de mejorar sus competencias técnicas.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.

- Informar al jefe sobre los resultados o desviaciones surgidas, a fin de que sirvan de insumo para mejorar la gestión.
- Llevar el registro y control de los pacientes del sistema domiciliario a fin de asegurarse que el medicamento sea enviado en la fecha adecuada y sea registrado en el sistema para llevar un control adecuado de los medicamentos suministrados
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata

### **Puestos que supervisa**

Ninguno.

### **Contexto del puesto de trabajo**

- Resultados Principales:
  - Efectividad en el proceso de recepción de recetas, preparación y dispensa correcta de medicamentos.
  - Orientación clara y precisa a pacientes sobre el manejo y administración de medicamentos despachados.
- Marco de Referencia para la Actuación:
  - Manual de Normas y Procedimientos del área.
  - Ley y Reglamentos del ISSS.
  - Ley de Ética Gubernamental.
  - Protocolos y/o guías de manejo aplicables al puesto.

### **Responsabilidades del cargo**

- Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- Por custodia de valores: Ninguna.
- Por custodia de información o registros: Ninguna.
- Seguridad de otros: Ninguna.

- Otros: Ninguna.

### **Perfil de contratación**

- Grado Académico: Egresado universitario.
- Especialidad: Química y Farmacia.
- Formación o Conocimientos Adicionales:
- Indispensable: Ninguno.
- Deseable: Ninguno.
- Documentación exigible: Carnet de Junta de Vigilancia. (Para el egresado o si estuviese graduado).
- Experiencia Previa: No requiere.

### Competencias:

- Integridad.
- Responsabilidad.
- Orientación al Servicio.
- Capacidad de entender a las demás personas.
- Capacidad para Aprender.
- Habilidad de Comunicación.
- Tolerancia a la Presión.
- Trabajo en Equipo y Colaboración.

### **Otros aspectos**

En los Centros de Atención de las Regiones Central, Oriental y Occidental, de comprobarse que no existen candidatos que cumplan con este nivel académico, se podrá contratar recursos que cumplan el requisito mínimo del 80% de la carrera de Licenciatura en Química y Farmacia.

### 3.12.4. Colaborador de Técnico de Farmacia

#### **Identificación del puesto**

Título de Puesto: Colaborador de Farmacia

**Clase:** 04

**Categoría:** O

**Dependencia jerárquica:** Hospital, Unidad Médica, Farmacia General, División de Monitoreo y Evaluación.

**Puesto al que se reporta:** Jefe de Farmacia.

**Misión del puesto de trabajo:** Recibir y registrar la información de las recetas y entregar los medicamentos indicados a los usuarios, verificando la dispensa correcta de los mismos con respecto a la receta; asimismo, descargar electrónicamente los insumos del sistema de inventarios y orientar a los derechohabientes sobre la administración adecuada de los fármacos.

#### **Funciones del puesto**

- Recibir del Técnico de Farmacia los medicamentos y recetas que serán despachados a los pacientes, con el propósito de registrarlos en el sistema para el control de los mismos.
- Verificar que los datos del paciente y del medicamento prescrito estén correctos, a fin de registrar los datos correctos en el sistema informático.
- Digitar en sistema el número de ticket y el código del Técnico de Farmacia, para el control de despacho.
- Ingresar código de medicamentos al sistema (automático o manual), que servirá de insumo para el control de inventario.
- Verificar que el medicamento que se entrega al paciente y la cantidad de éste, sea el correcto físicamente, en sistema y receta, para descargarlo del inventario.

- Colaborar en recibir y registrar la información de las recetas y despachar en el Sistema Informático de Farmacia los medicamentos prescritos en las recetas presentadas por los pacientes, a fin de contribuir a la actualización electrónica de los inventarios.
- Brindar cualquier información vía telefónica o personal que sea necesaria, relacionada al despacho de medicamentos, con el fin de que el paciente lo reciba en el tiempo oportuno.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos.
- Verificar la efectividad en la información procesada y/o actividades desarrolladas, efectuando un adecuado control de calidad, con el objetivo de garantizar la confiabilidad de los datos.
- Completar formularios u otra documentación relacionada con los procedimientos del área, con el propósito de agilizar los trámites y/o gestiones correspondientes.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Dar apoyo al área de bodega llevando el conteo físico de los medicamentos según la calendarización establecida
- Llevar el control de calidad en las recetas verificando los datos en cada una de ellas con la finalidad de ajustar las diferencias en el sistema

Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata

### **Puestos que supervisa**

Ninguno.

### **Contexto del puesto de trabajo**

- Resultados Principales:
  - Efectividad en la entrega de medicamentos indicados a los usuarios.
  - Orientación efectiva a derechohabientes sobre la administración adecuada de medicamentos.
  - Marco de Referencia para la Actuación:
    - Ley y Reglamentos del ISSS.
    - Ley de Ética Gubernamental.
    - Manual de Normas y Procedimientos del Área.

### **Responsabilidades del cargo**

- Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- Por custodia de valores: Ninguna.
- Por custodia de información o registros: Ninguna.
- Seguridad de otros: Ninguna.
- Otros: Ninguna.

### **Perfil de contratación**

- Grado Académico: Bachiller.
- Especialidad Deseable: En cualquier opción.
- Formación o Conocimientos Adicionales:
  - Indispensable:
  - Conocimientos de computación.

- Deseable: Ninguno.
- Documentación exigible: Ninguna.
- Experiencia Previa: No requiere.

Competencias:

- Orientación al Servicio.
- Integridad.
- Responsabilidad.
- Capacidad para Aprender.
- Trabajo en Equipo y Colaboración.
- Minuciosidad.
- Habilidad de Comunicación.
- Iniciativa.

### **3.12.5. Encargado de Bodega de Farmacia**

#### **Identificación del puesto**

**Título de Puesto:** Colaborador de Farmacia.

**Clase:** 04

**Categoría:** O

**Dependencia jerárquica:** Hospital, Unidad Médica, Farmacia General, División de Monitoreo y Evaluación

**Puesto al que se reporta:** Jefe de Farmacia

**Misión del puesto de trabajo:** Recibir, almacenar, distribuir y controlar los insumos, materiales o artículos bajo su responsabilidad, verificando el aprovisionamiento efectivo, a fin de salvaguardar, suplir o descartar según las necesidades de los usuarios.

### **Funciones del puesto**

Recibir, verificar cantidades, reportar existencias, ordenar y almacenar los medicamentos, para el control adecuado de los mismos.

Envasar medicamentos, con el objetivo de tener disponibilidad de los mismos para su posterior despacho.

Transferir medicamentos (en términos de existencias físicas), para tenerlas preparadas al momento de proceder con el retiro de las mismas.

- Revisar transferencias de medicamentos (existencias físicas) enviados por otras dependencias, para verificar que el mismo sea de acuerdo a lo requerido.
- Informar oportunamente a la jefatura cualquier irregularidad observada para el resguardo de medicamentos, a fin de evitar futuros inconvenientes.
- Velar porque los medicamentos se encuentren en condiciones requeridas y/o establecidas, a fin de procurar su preservación.
- Mantener controlado el stock de medicamentos requerido, verificando factores en vencimientos y lotes, con el fin de controlar el inventario y que haya disponibilidad en el momento oportuno.
- Participar e implementar los procedimientos y normativas vigentes, aplicables al área de trabajo en el desarrollo y control de las actividades, a fin de desarrollar adecuadamente las funciones de la misma.
- Implementar controles, a fin de dar seguimiento al cumplimiento de los procesos manuales o mecanizados de los servicios que se otorgan.
- Mantener limpia el área y/o equipo, de acuerdo a las necesidades, a fin de mantener la higiene de su lugar de trabajo.

- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Recibir, almacenar, entregar y controlar la materia prima bajo su responsabilidad, verificando el aprovisionamiento efectivo de los mismos.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades, periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

### **Puestos que supervisa**

Ninguno.

### **Contexto del puesto de trabajo**

Resultados Principales:

- Efectividad en la recepción, almacenamiento, distribución, control y aprovisionamiento de los medicamentos e insumos médicos.

Marco de Referencia para la Actuación:

- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley y Reglamentos del ISSS.
- Manual de Normas y Procedimientos del área.

### **Responsabilidades del cargo**

Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.

- Por custodia de valores: Ninguna.
- Por custodia de información o registros: Ninguna.

- Seguridad de otros: Ninguna.
- Otros: Medicamentos e insumos médicos.

### **Perfil de contratación**

- Grado Académico: Bachiller

Especialidad Deseable: En cualquier opción.

Formación o Conocimientos Adicionales:

Indispensable:

- Conocimientos de computación.

Deseable:

- Manejo de kardex y marbetes.
- Manejo de inventarios.
  - Documentación exigible: Ninguna.
  - Experiencia Previa: Un año, preferentemente en puestos relacionados con el manejo de controles de materiales o en áreas de bodega.

- Competencias:

- Orientación al Servicio.
- Integridad.
- Responsabilidad.
- Capacidad para Aprender.
- Trabajo en Equipo y Colaboración.
- Minuciosidad.
- Habilidad de Comunicación.
- Iniciativa.

### 3.13. Procedimientos

A continuación, se presentan los procedimientos actuales del área de farmacia para lo cual se utilizó el diagrama ASME y el diagrama de Bloque para su representante.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	núm.: 1 de: 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Encargado: <b>Técnico/colaborador de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de Recepción de recetas</b>
Proceso: <b>Recepción de recetas</b>
Métodos: Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:			
Transporte:			
Inspección:			
Demora:			
Almacenamiento:			
TOTAL			

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recibir receta del paciente.	30 seg	
2			■			Verificar si la receta es del propia o es un representante.	30 seg	
3	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el DUI del paciente y del representante.</li> </ul>		
4	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al representante firmar el reverso de la receta.</li> </ul>		
5			■			Revisar que la receta esté debidamente llenada y autorizada.	30 seg	
6				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la receta contiene errores notificar al derechohabiente y Sugerirle como solucionar el error.</li> </ul>		
7	●					Ingresar la información del paciente en el sistema: Nombre, DUI, Numero de afiliación etc.	60 seg	
8	●					Introducir el código del medicamento para hacer descargue en el inventario.	30 seg	
9				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el medicamento no está disponible imprimir un ticket de demanda no satisfecha y entregar con receta al paciente.</li> </ul>		
10			■			Verificar que el paciente no haya recibido el medicamento en otra farmacia del ISSS.	60 seg	
11			■			Si el paciente ha recibido el medicamento queda a discreción del empleado si entregar el medicamento al paciente.		

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	núm.: 2 de: 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Encargado: <b>Técnico/colaborador de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de Recepción de recetas</b>
Proceso: <b>Recepción de recetas</b>
Métodos: Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	8		
Transporte:	1		
Inspección:	4		
Demora:	2		
Almacenamiento:	0		
TOTAL	15		

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Imprime dos tickets uno con numero correlativo, otro con los datos del paciente.	30 seg	
2	●					Entrega el ticket con el número correlativo al paciente	10 seg	
3	●					Engropa el ticket con los datos del paciente en la receta	10 seg	
4	→					Pasa la receta al área de preparación	10 seg	
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11							5 min	

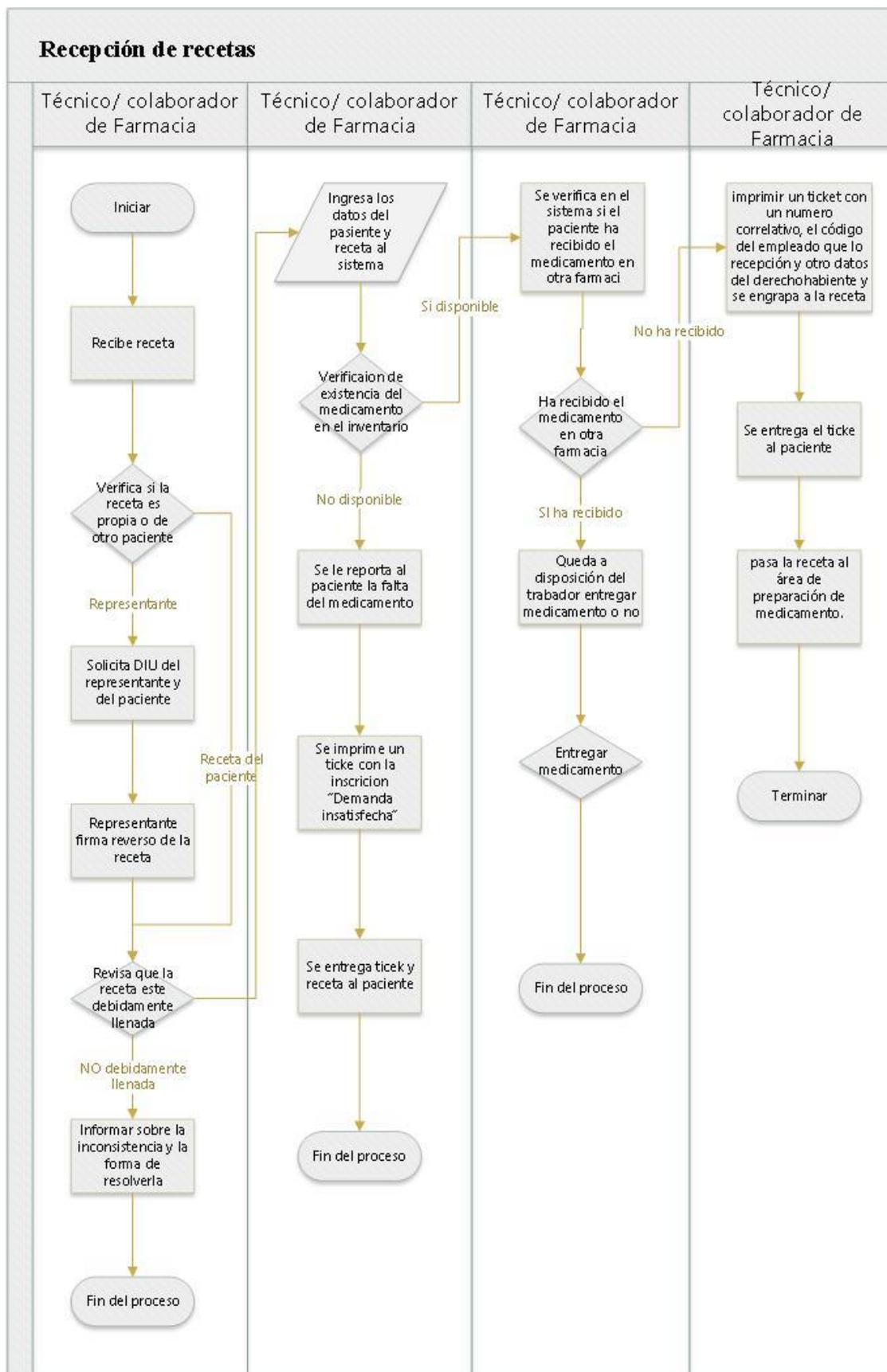


DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	núm.: 1 de: 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Encargado: <b>Técnico de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de preparación</b>
Proceso: <b>Preparación y armado de paquetes de medicamentos</b>
Métodos: Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	5		
Transporte:	1		
Inspección:	3		
Demora:	1		
Almacenamiento:	0		
TOTAL	10		

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recibir las recetas del área de recepción y ordenarlas en número correlativos.	2 min	
2			■			Revisar que las recetas contengan la misma información que el ticket impreso.	2 min	
3			■			Verificar que las recetas cuenten con fecha, código de medicamento, cantidad recetada y dosis del medicamento.	2 min	
4	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Si se percibe un error señalarlo para que se corrija antes de hacer el cierre en el sistema</li> </ul>		
5	●					Preparar los medicamentos según indicación de receta.	10 min	
6	●					Colocar las indicaciones en las cajas del medicamento	2 min	
7			■			Corroborar que los medicamentos sean el mismo que los solicitados en la receta.	2 min	
8	●					Anotar en la receta el código del técnico y cantidad que será despachada.	2 min	
9						Espera tener varios paquetes preparados.	2 min	
10		➔				Trasladar los paquetes al área de despacho de medicamento.	1 min	
11								
12							25 min	

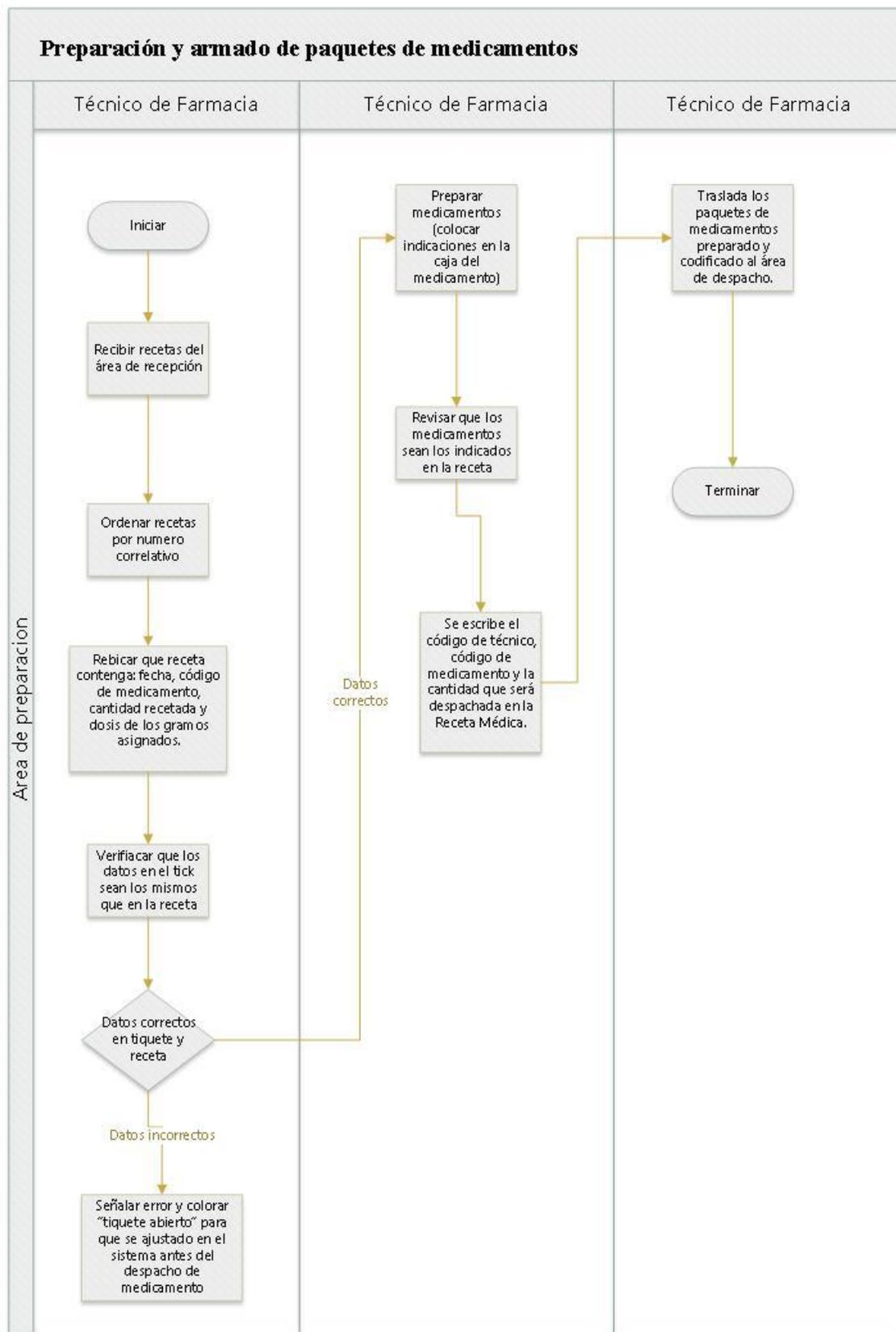
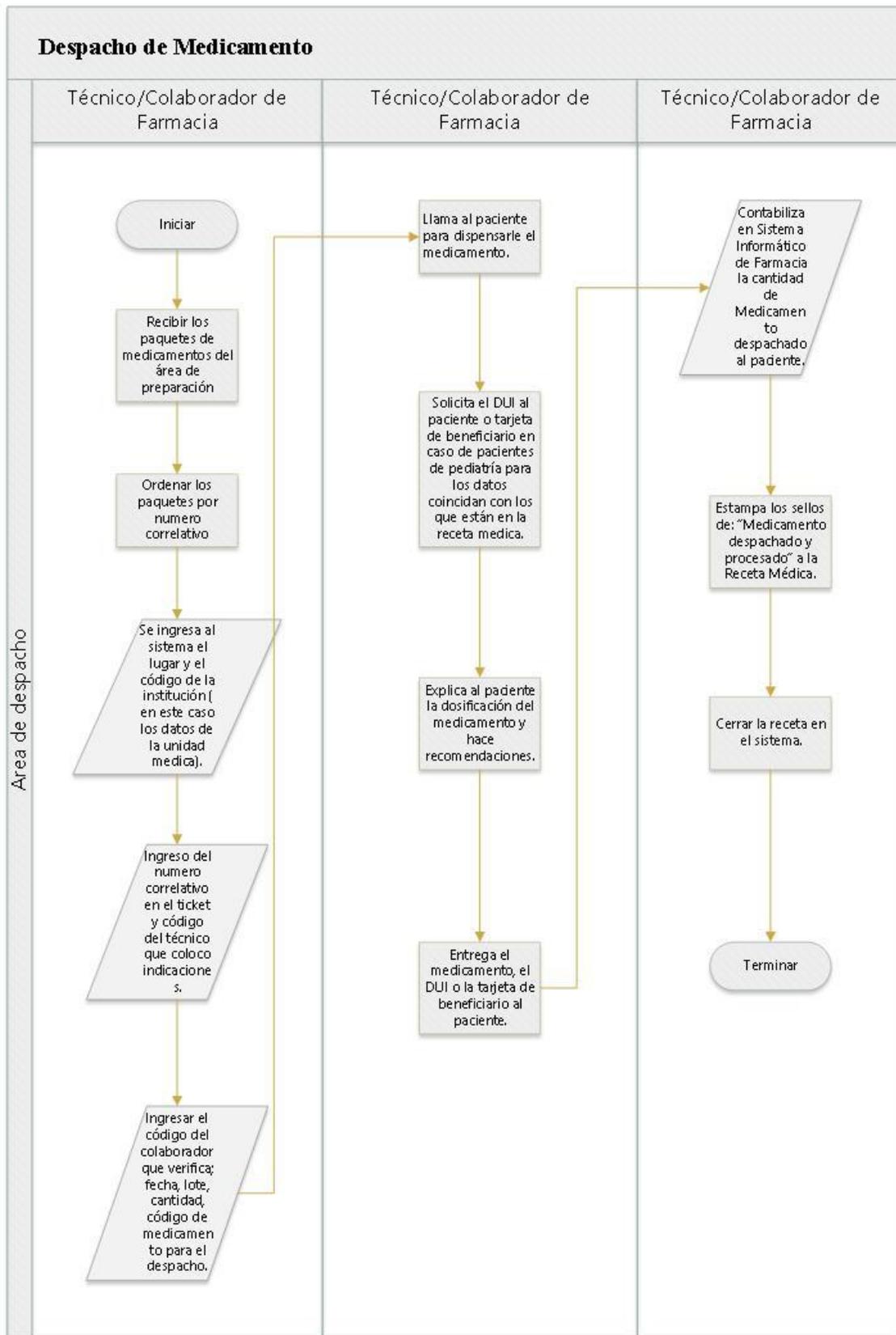


DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	núm.: 1 de: 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Encargado: <b>Técnico/Colaborador de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de despacho de medicamento</b>
Proceso: <b>Despacho de medicamento</b>
Métodos: Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	7		
Transporte:	1		
Inspección:	2		
Demora:	2		
Almacenamiento:	0		
TOTAL	12		

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Ingresar en el sistema el lugar y el código de donde se despacha la receta.	30 seg	
2				●		Llamar a los pacientes por el numero correlativo	1 min	
3	●					Ingresar el numero correlativo del ticket en el sistema	30 seg	
4	●					Ingresar el código del técnico de farmacia que coloco indicaciones.	30 seg	
5	●					Solicitar DUI del paciente o tarjeta de beneficiario si es paciente de pediatría.	30 seg	
6			■			Revisar que los datos en la receta correspondan con el DUI del paciente	1 min	
7				●		Dar una breve explicación sobre la dosis del medicamento	3 min	
8		➔				Entregar medicamento y documentos al paciente	1 min	
9			■			Contabilizar en el sistema la cantidad de medicamento despachado.	2 min	
10	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer los ajustes si fueran necesarios</li> </ul>		
11	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Estampar los sellos de "Medicamentos despachados y procesados" a la receta médica.</li> </ul>		
12	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerrar el proceso de la receta en el sistema</li> </ul>		
							10 min	





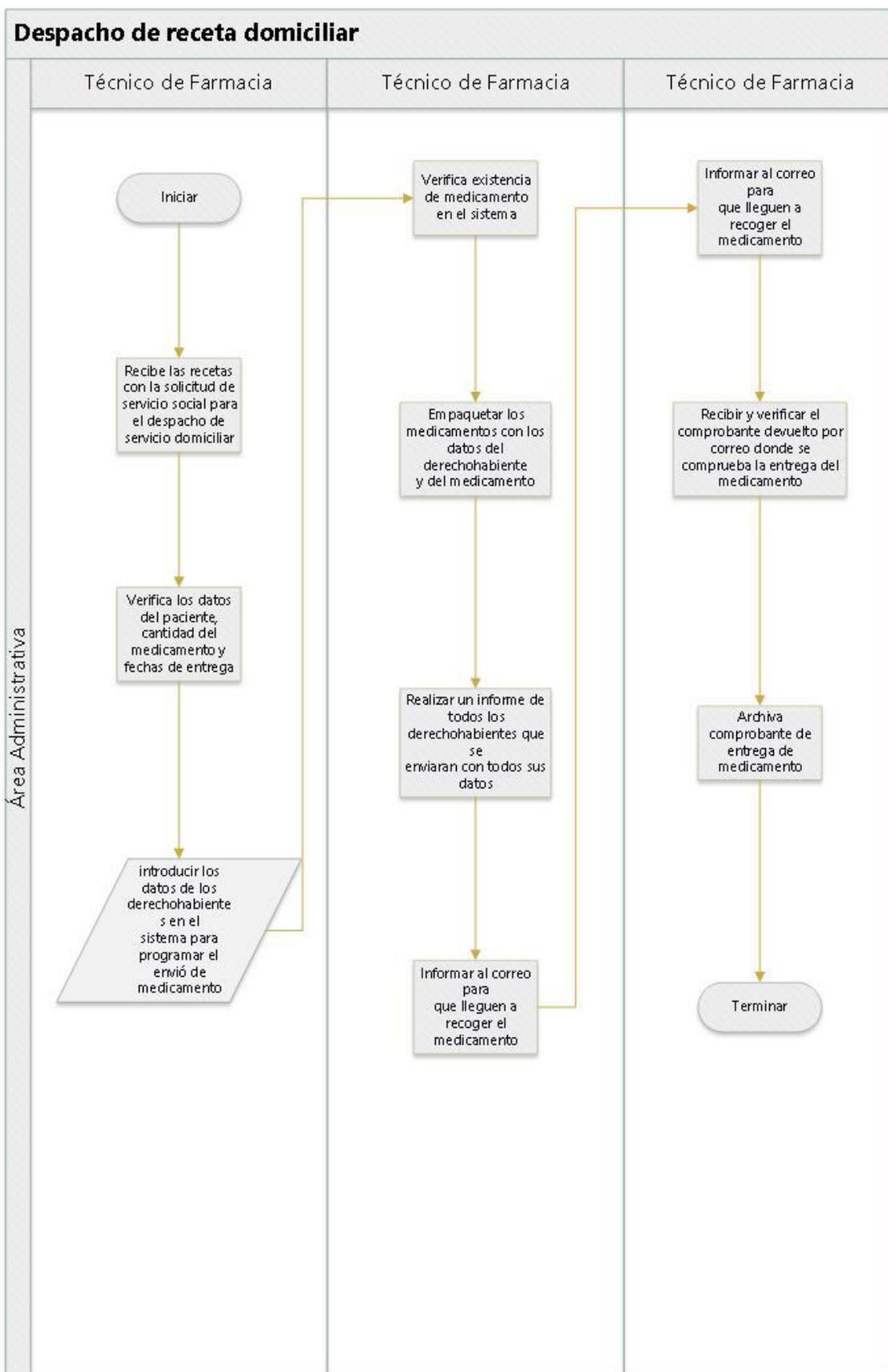
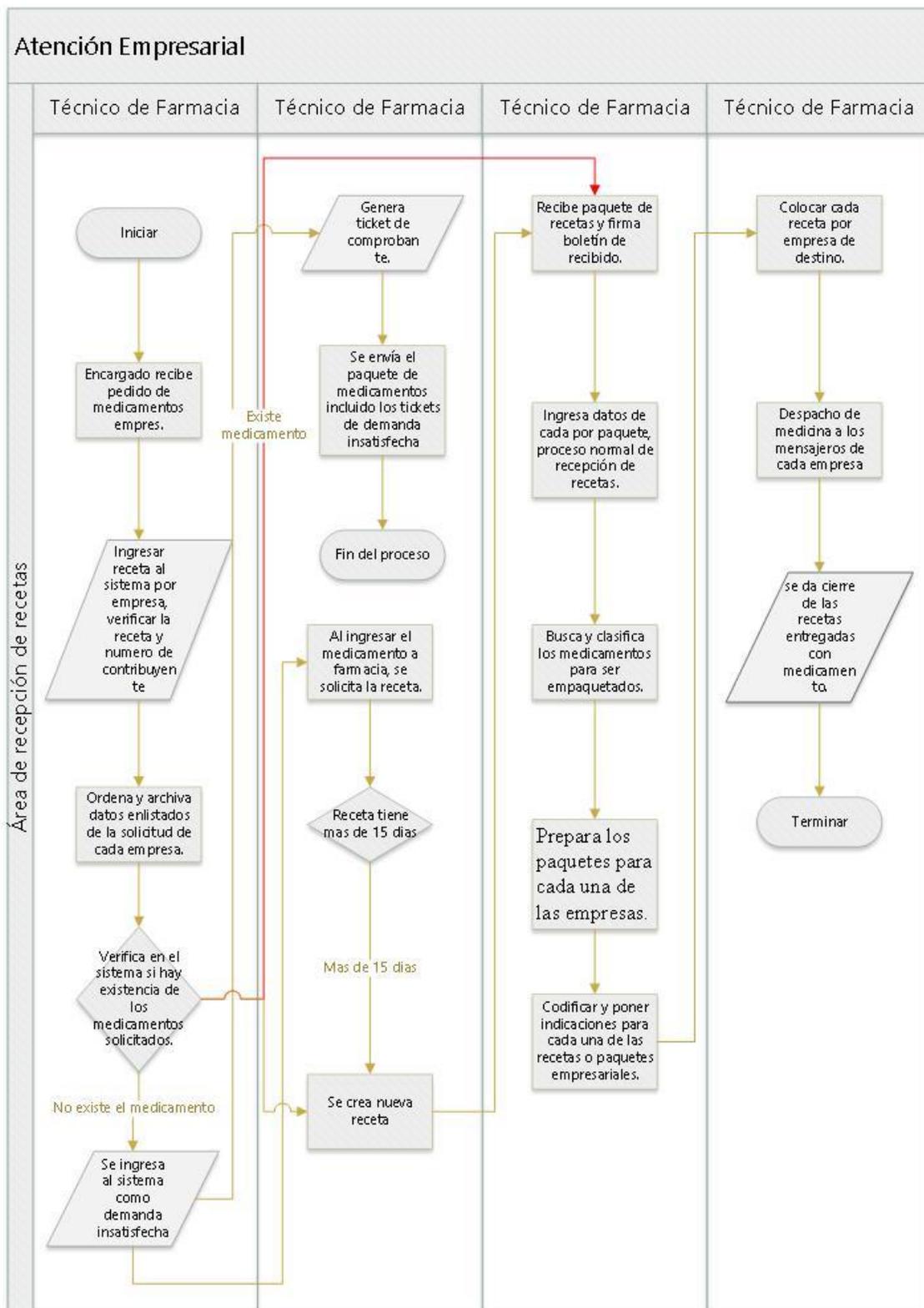


DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	núm.: 1 de: 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Encargado: <b>Técnico de Farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td>7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>20</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	7			Transporte:	3			Inspección:	5			Demora:	4			Almacenamiento:	1			TOTAL	20		
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		7																											
Transporte:		3																											
Inspección:		5																											
Demora:		4																											
Almacenamiento:		1																											
TOTAL	20																												
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de recepción</b>																													
Proceso: <b>Atención Empresarial</b>																													
Métodos: Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Encargado recibe pedido de medicamento de las clínicas empresariales.		
2	●					Ingresar en el sistema las recetas por empresa.		
3			■			Verificar los datos del medicamento y número de contribuyente.		
4					▼	Ordenar y archivar datos enlistados en la solicitud de cada empresa.		
5			■			Verificar en el sistema si hay disponibilidad de medicamentos en el inventario.		
6				◐		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sino existen en el inventario: ingresar en el sistema como demanda insatisfecha.</li> </ul>		
7	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar ticket de comprobante.</li> </ul>		
8		→				<ul style="list-style-type: none"> <li>Se envía el paquete de medicamento incluido los tickets de demanda insatisfecha.</li> </ul>		
9			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar el medicamento al inventario solicitar recetas a la empresa.</li> </ul>		
10	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la receta tiene más de 15 días se emite una nueva</li> </ul>		
11	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Se receptiona</li> </ul>		
12					◐	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se prepara el paquete de medicamento.</li> </ul>		







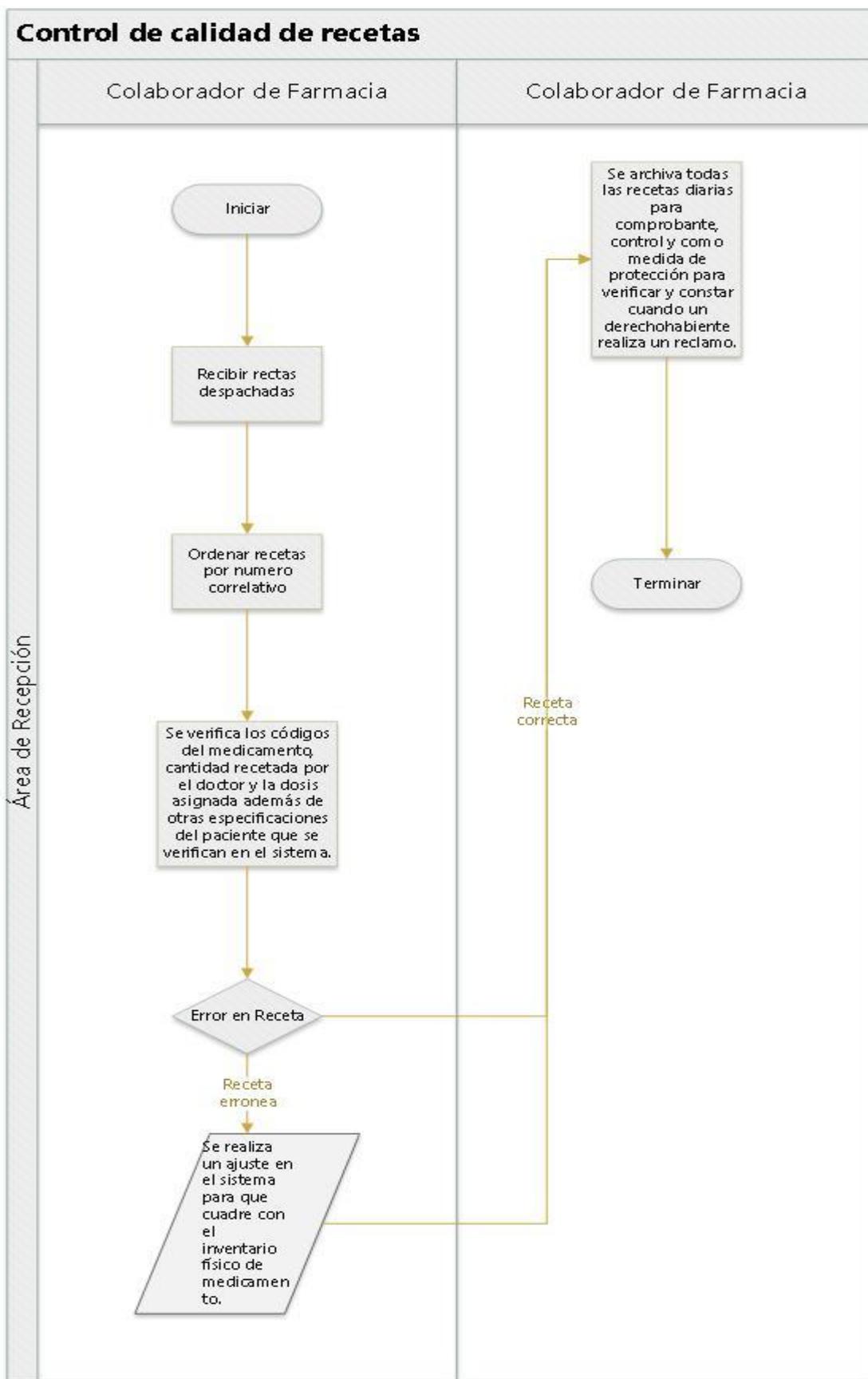
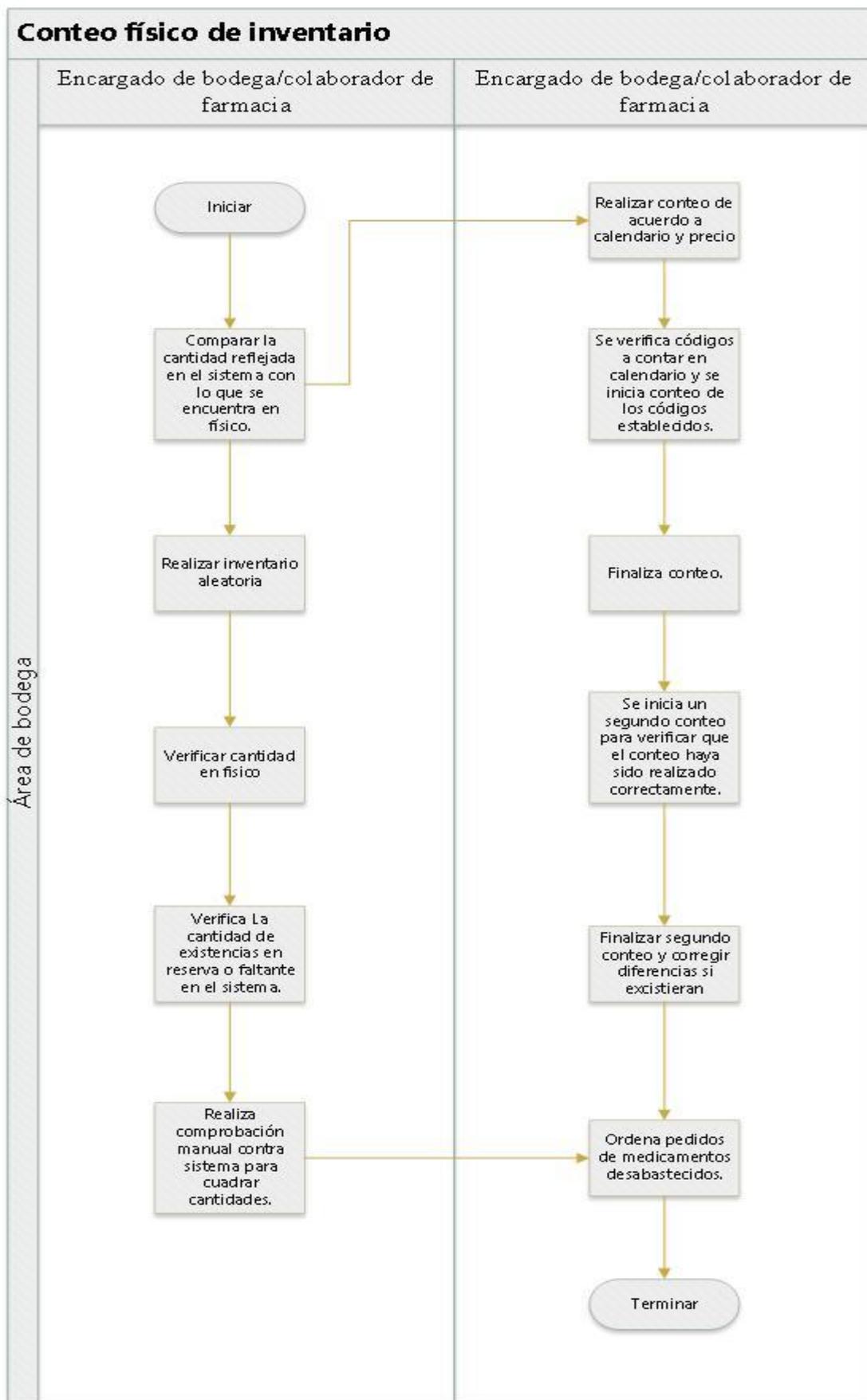


DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	núm.: 1 de: 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

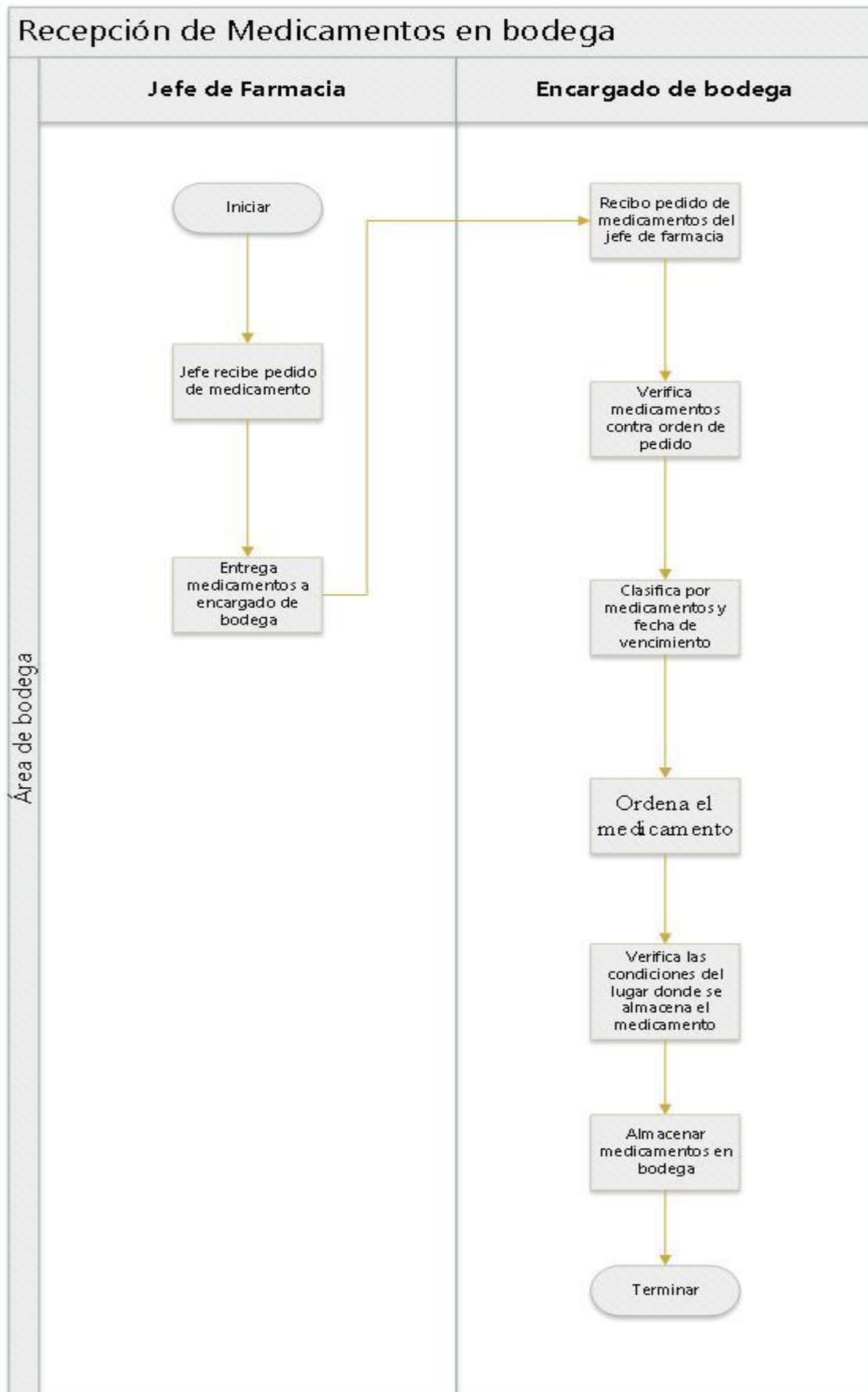
Encargado: <b>Colaborador de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de Bodega</b>
Proceso: <b>Conteo físico de inventario</b>
Métodos: Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	6		
Transporte:	0		
Inspección:	4		
Demora:	1		
Almacenamiento:	0		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>		

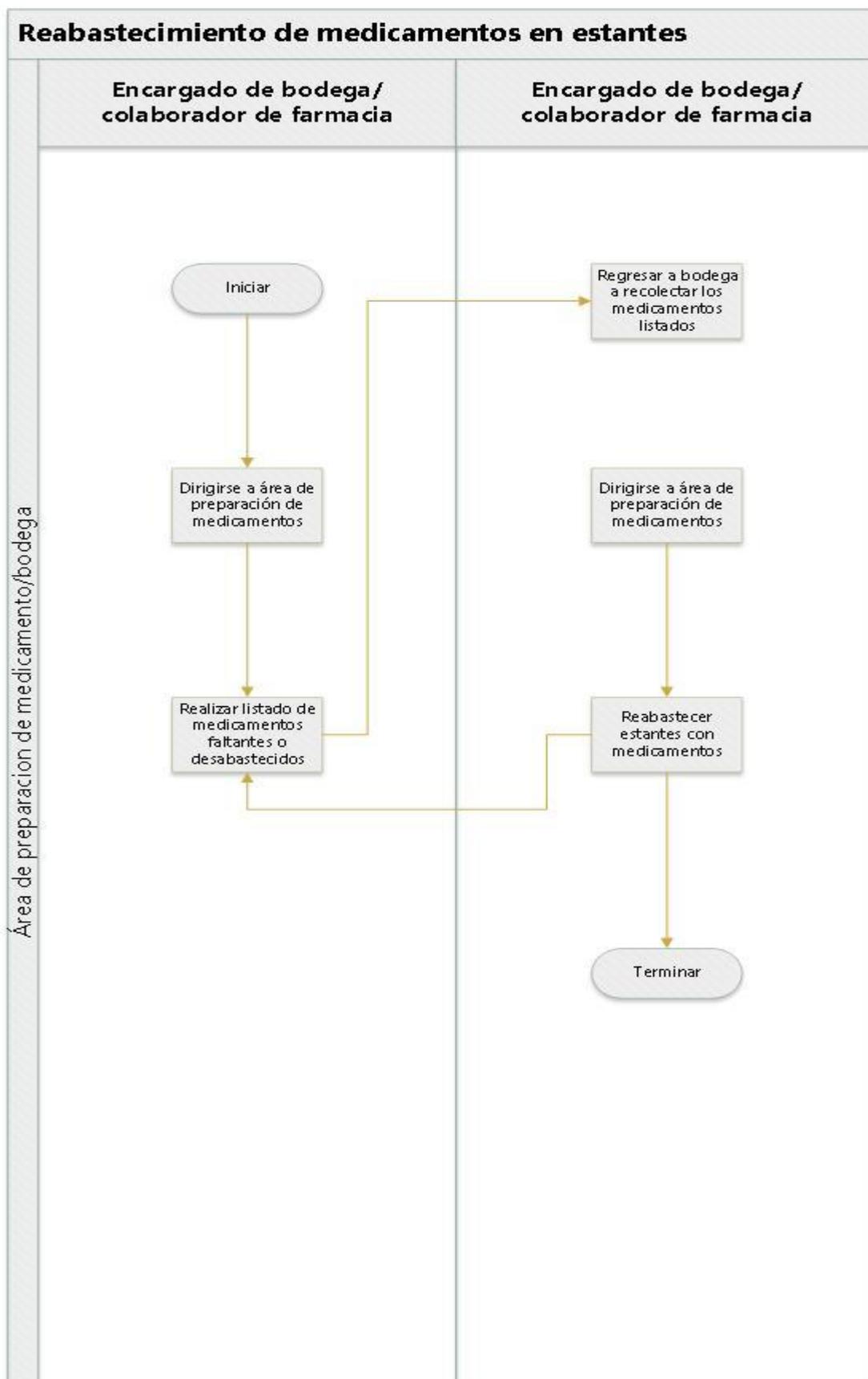
PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Realizar conteo físico aleatorio.		
2			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar cantidad de medicamentos en físico</li> </ul>		
3			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la cantidad de reservas, existencias o faltantes.</li> </ul>		
4			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcular si existe la cantidad de reserva o si ahí faltantes.</li> </ul>		
5			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar comprobación manual de las existencias contra las reflejadas en el sistema.</li> </ul>		
6	●					Realizar un conteo de medicamento según un calendario y precio.		
7			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifican los códigos de medicamentos según un calendario.</li> </ul>		
8	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar con el conteo de dichos códigos.</li> </ul>		
9	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalizar conteo.</li> </ul>		
10				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un segundo conteo para corroborar la cifra.</li> </ul>		
11	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalizar segundo conteo.</li> </ul>		
12	●					Realizar un conteo físico de acuerdo a programación de calendario.		



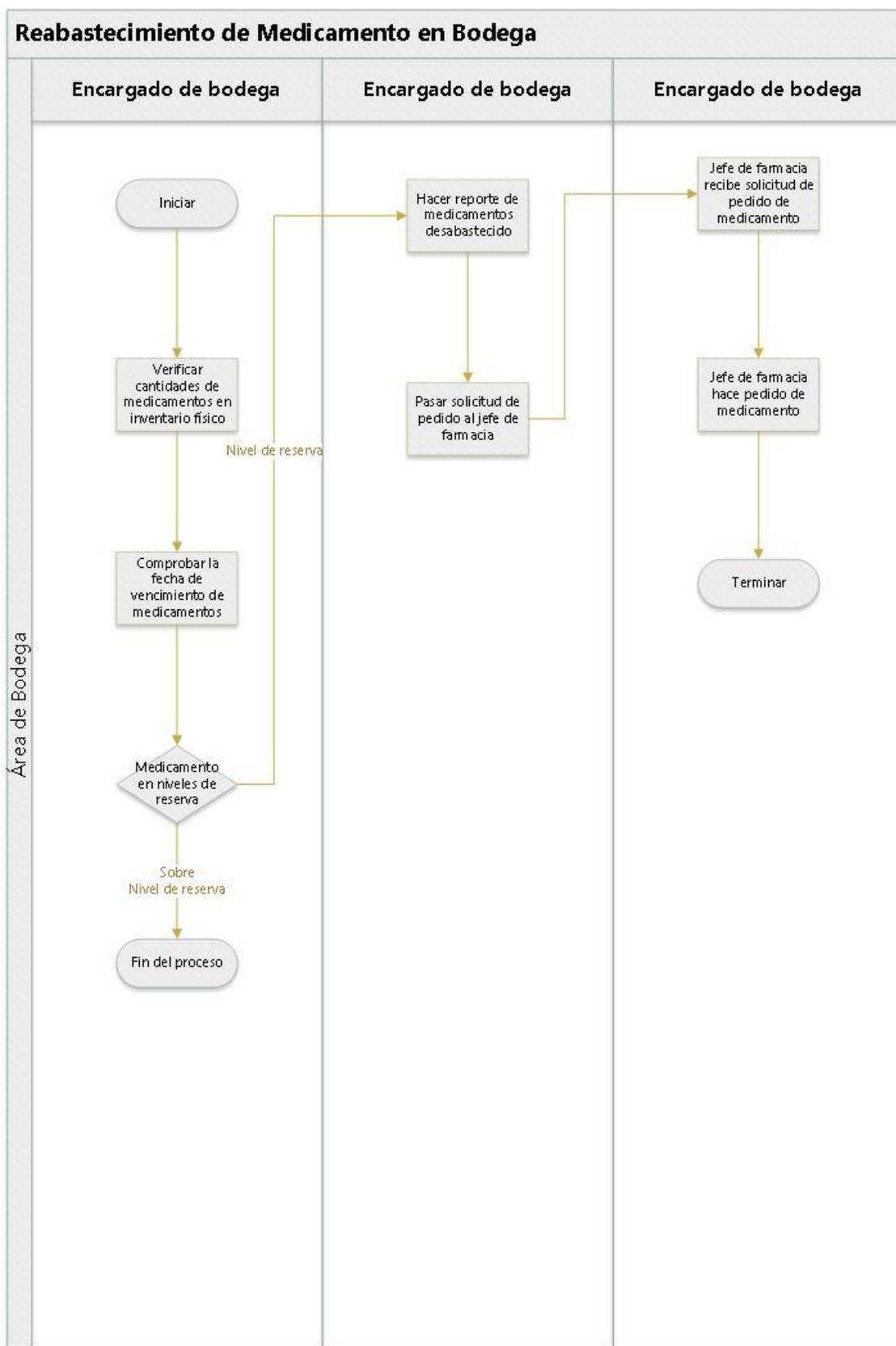












### **3.14. Análisis de Datos de Estudio**

#### **3.14.1. Factor de Evaluación: Perfil de puesto de trabajo (Empleados de Farmacia)**

En general la mayoría de opiniones reflejadas en la encuesta indican que al momento de la inducción a su puesto de trabajo si se le dio instrucciones específicas de las funciones a ejercer, ya que la información brindaba era esencial para el cumplimiento de sus labores. Y la mayoría de los empleados en el área de farmacia se le proporciona las instrucciones por medio del jefe de farmacia con la ayuda de sus colaboradores administrativos. Algunos empleados ya poseían los conocimientos básicos, obtenidos por estudios cursados o experiencia adquirida por el desempeño en otros trabajos realizados y por tal razón era de su comprensión las instrucciones a seguir.

Por otra parte, el personal del área de administrativa señaló que no recibieron las instrucciones específicas para el desarrollo de sus actividades desde el inicio, debido a la diversificación y complejidad de las labores del cargo. Pues en este cargo se realiza la planificación y la mejora continua de los procesos para el funcionamiento de farmacia.

El personal de farmacia considera que las funciones que deben desempeñar en esta área están definidas y esto es algo percibido por la mayoría del personal, por lo que cada uno de ellos conoce en forma básica cuáles son las tareas que a cada uno de ellos les corresponde realizar para poder cumplir con sus funciones, debido a que consideran que las actividades que realizan lo hacen la manera correcta, dado que no existen grandes cambios en las labores que ejecutan diariamente en sus puestos de trabajo.

Sin embargo, existen algunos que expresan que la falta de un sistema de inducción laboral adecuado ocasiona que el nuevo personal que se incorpora tengo problemas respecto a las funciones que le corresponde realizar tanto en el área operativa o de atención al derechohabiente como en el área administrativa donde las actividades que se ejecutan abarcan

diversas áreas lo que llega a ocasionar confusiones en el personal sobre lo que realmente le corresponde realizar y no llevar a cabo de la manera adecuada las actividades asignadas.

La disposición que muestra el personal ante la iniciativa sobre la implantación e implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos a través de los resultados es a favor por parte de la mayoría del personal debido a que expresan que esta herramienta administrativa ayudaría a delimitar sus funciones lo que conllevaría a la realización efectiva de su trabajo, evitar la asignación de tareas que no le corresponden y a una disminución en el tiempo de espera que realizan los derechohabientes para recibir los medicamentos por lo cual están dispuestos a llevar a cabo los cambios necesarios para que la implantación e implementación del Manual se realice de la manera adecuada.

Existe, además, una pequeña porción del personal en desacuerdo sobre utilizar un Manual de Funciones y Procedimientos causado por la poca información errónea sobre este tipo de manual, desconocimiento de las ventajas que ofrece la utilización de esta herramienta administrativa y porque consideran que los cambios que conlleva la implantación e implementación de un manual de este tipo se traduciría en una designación de tareas y actividades agregadas a las que actualmente tienen asignadas lo que también considera causaría un mal clima laboral.

Es importante aclarar que con la información recolectada por medio de esta encuesta se puede encontrar que la mayoría de trabajadores del área de farmacia expresa que no haber realizado tareas o actividades que a su juicio no les corresponde ejecutar de acuerdo a sus funciones; que en la opinión de ellos estas se encuentran bien definidas, pero también es necesario destacar que algunos empleados expresan que en ocasiones pueden existir momentos en los cuales ya sea para cumplir con la planificación de actividades establecidas por las jefaturas, en caso de ausencia de un compañero de trabajo se han visto en la obligación de

realizar tareas que realmente no deberían realizar y que en ocasiones conlleva a dejar de lado la realización de sus propias actividades para lograr cumplir con las actividades extras que se le han asignado (sobrecarga laboral), además exponen que un ejemplo de esto se puede apreciar en los días que existe una gran cantidad de pacientes esperando ser atendidos y no se cuenta con los suficientes colaboradores de farmacia para atender la demanda, por lo que en este caso se solicita a un técnico de farmacia que apoye en el desarrollo de otras actividades para contrarrestar la ausencia de personal necesario para despachar en menor tiempo los medicamentos a una mayor cantidad de derechohabientes.

### **3.14.2. Factor de Evaluación: Procedimientos (Empleados de Farmacia)**

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones de salud es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyectará en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.

Las encuestas generalmente, permiten tomar decisiones a partir de la identificación de puntos críticos, y en este caso al realizar una encuesta al personal de Farmacia de ISSS de La Unidad Médica de Santa Ana y evaluar la importancia y ausencia de un Manual de Funciones y procedimientos y el impacto en el desarrollo y crecimiento del personal, se hace notar en gran medida que tanto el jefe de farmacia como sus colaboradores y bodegueros concuerdan que hace falta un manual que indique los procedimientos a seguir por parte de cada uno de los cargos con los que cuenta el departamento de farmacia, debido a que consideran que contar con un manual y sus funciones definidas se les hace más fácil realizar sus tareas, brindar un mejor servicio, y evitar realizar actividades que no les corresponden. Aun así, los resultados también muestran un

gran porcentaje por parte de los técnicos de farmacia y sus colaboradores que piensan que no es necesario un Manual de Funciones y Procedimientos.

Una gran parte del personal califica la implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos para el área de Farmacia de Importante a Muy importante, dado que consideran que un Manual ofrece mejoras al servicio y al ambiente de trabajo, establecer la carga laboral de acuerdo al puesto de trabajo ocupado e Identificar las responsabilidades del personal en cada actividad, trámite, proceso, operación o transacción, además ayudaría a evitar conflictos entre el personal de farmacia, así como también evitar la dualidad de mando.

Contrario a lo anterior, también se logró identificar una pequeña porción de los encuestados que consideran de poco importante a nada importante la implementación de un Manual de este tipo, siendo los Técnicos y Colaboradores de Farmacia quienes no lo consideran necesario.

Con los resultados obtenidos también se logra apreciar que dentro de la Farmacia del ISSS de la Unidad Médica de Santa Ana, algunos cargos presentan un conflicto entre las actividades que realizan, debido a que una parte considera que los procedimientos que actualmente realizan son los idóneos, mientras que la otra parte no está segura si el procedimiento que se está realizando sea el mejor y que debido a esto el servicio no se brinde en el menor tiempo posible y sea más lento. Aun así, la mayoría del personal de Farmacia en general considera que los procedimientos que realiza son los mejores a la fecha, pero también piensan que estos podrían mejorar y para ello es necesario la implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos, el cual todos los empleados de la organización deberán consultar permanentemente para conocer sus actividades y responsabilidades, evaluando su resultado y ejerciendo apropiadamente el autocontrol; además de presentar sugerencias y tendencias a mejorar los procedimientos.

Los empleados manifestaron que sumado a la ausencia de una carga laboral establecida de acuerdo a sus puestos de trabajo, también existen inconvenientes como la mala distribución de funciones, la centralización, poco personal y un sistema operativo lento son algunos de los factores que causan aglomeración de personas y largos tiempos de espera.

Otro factor que para ellos es causante de la aglomeración y largos tiempo de espera es la gran cantidad de derechohabientes que asisten a dicha Unidad Médica lo que implica que el desarrollo de sus funciones se vuelva más lento, debido a las normativas de prescripción médica que deben cumplirse lo que ocasiona que el tiempo de contacto entre el paciente y el farmacéutico aumente.

Entre otros factores que afectan o causan aglomeración y largos tiempos de espera se encuentra el uso de dispositivos electrónicos distractores y la insuficiente cantidad de equipo electrónico con mejores características de rendimiento, así como también la falta de capacitación de los equipos con que se cuentan.

### **3.14.3. Factor de Evaluación: Procedimiento (Derechohabiente)**

El Servicio de Farmacia es central e integrado, y cuya misión es garantizar la calidad, el soporte y el beneficio máximo del proceso fármaco terapéutico de los pacientes atendidos.

En los últimos años, ha destacado la evolución de los Servicios de Farmacia hacia un papel proactivo de apoyo en la estrategia diagnóstica y terapéutica de los pacientes, que ha sido posible por su integración en el equipo asistencial, con mayor implicación en las actividades clínicas, colaborando y dando soporte al proceso.

Si bien así este cambio ha marcado una mejora considerable en la organización y funciones de los Servicios de Farmacia; pero según el estudio realizado el procedimiento actualmente utilizado ha logrado el visto bueno de una porción arriba del 50% de la población de derecho habientes encuestados que considera que este procedimiento para ordenar a las personas es el mejor que ha llevado a cabo la farmacia hasta el momento, pero tomando en cuenta el tamaño

de la población encuestada restante que suma el 43% se puede considerar que el mecanismo o procedimiento utilizado no es el más adecuado y que la población restante demanda un mejor mecanismo para ordenar a las personas ya que el procedimiento actualmente usado es deficiente.

La mayoría de la población encuestada considera que el procedimiento de entrega de medicamento tiene grandes deficiencias, y perciben que el orden de despacho no es el adecuado por parte de los empleados de farmacia debido a que consideran que los empleados se demoran mucho tiempo para armar los paquetes de medicamento y despacharlos hasta terminar de dispensar el grupo de recetas que se eligen para la entrega. Así como también algunos derechohabientes expresaban que sería más adecuado que en el área de despacho se contara con pantallas para visualizar los números de recetas que están siendo despachadas, ya que algunos pacientes presentan problemas auditivos y consideran que el sistema de alta voces posee problemas.

#### **3.14.4. Factor de Evaluación: Atención al derechohabiente**

La atención a los derechohabientes es una de las funciones principales para contribuir a la mejora de la salud del paciente a partir de la dispensación de medicamentos, mediante una atención farmacéutica que promueva y permita la utilización efectiva, segura y eficiente de los medicamentos. Es por ello que la población encuestada considera que es muy importante desde el momento del ingreso a las instalaciones de la Unidad Médica la información que se le brinda, siendo necesario la guía del proceso a seguir y consideran que la información o los medios para obtenerla información no son suficientes. Puesto que las personas que ingresan por primera vez a recibir los servicios no poseen el conocimiento necesario del proceso a seguir y perciben que no hay una buena señalización que los guíe. Por lo que consideran necesarios indicadores del lugar en el que deben ser atendidos debido a que muchas veces el personal que labora en la unidad médica no brinda una buena orientación.

Pero en su mayoría de derechohabientes encuestados poseen este conocimiento, porque con frecuencia asisten a solicitar sus medicamentos en esta farmacia y por ende consideran que se les brinda la información necesaria del procedimiento a seguir, calificando que la información recibida es fácil de adquirir y de recordar, lo que le evita pérdida de tiempo al no estar cuestionando si habido cambio del proceso a seguir para recoger su medicamento.

Los medicamentos son precisos para recuperar la salud. Pero la manipulación debe ser apropiada utilizándolo exactamente como lo indicó el doctor, es decir, a las horas correctas y durante el tiempo que dure el tratamiento, con la adecuada prescripción, una apropiada dispensación y su oportuna administración.

Considerando bajo investigación que un gran número de los derechohabientes exteriorizaron que la Unidad Médica cumple con las expectativas al momento de brindar una información adecuada para la utilización de sus medicamentos. Por qué este rol está cubierto generalmente por parte del médico que los atiende, pero si esto no fuera suficiente información existe personal de farmacia dedicado a transcribir las indicaciones de las recetas médicas, a los empaques o cajas de las medicinas (con su dosis, horas, etc.). Esto ayuda mucho a los derechohabientes para el uso adecuado de sus medicamentos agregando al hecho de que algunos pacientes ostentan que en ocasiones el personal de farmacia dedica tiempo para poder solventar algunas dudas que poseen con respecto a su tratamiento.

Por el contrario pero en su minoría algunos derechohabientes juzgan que la información recibida no es la más adecuada o simplemente nos les brindan ninguna indicación extra (consumo de medicamentos que al combinarlos es inapropiado, alimentación adecuada para el consumo de la medicina, etc.) debido a la gran demanda de derechohabiente que solicitan medicamentos en esta farmacia y desearían gozar de una atención más personalizada, o ya sea también por la edad avanzada de los pacientes que les dificulta seguir las indicaciones de lo

prescrito por el médico y necesitan atención más especializada para explicarles en detalle el uso de los medicamentos o alguna discapacidad auditiva que poseen y no logran comprender en su totalidad las indicaciones dadas por el personal de farmacia.

En cuanto a infraestructura física en la que se encuentra ubicada el área de farmacia puede que no sea la más indicada para el tipo de servicio que brinda, debido a la gran demanda de derechohabiente que debe de satisfacer. Para la atención al público el área de farmacia cuenta con 12 ventanilla enumeradas; las cuales 5 son para recepción de datos, la ventanilla 1 para verificación de datos con relación a los que proporcionan los pacientes o control de calidad y las otras 6 ventanillas restantes son para el despacho de medicamento. Pero desde el punto de vista de los derechohabientes opinan que el área donde están las ventanillas es conveniente, pero les disgusta que la mayor parte del tiempo el número de ventanillas que están habilitadas y funcionando a la vez es limitado, no suele ser mayor a cinco y no dan abasto a la gran demanda. Esto ocasiona que cuando la cantidad de personas esperando sea muy amplia e implica que los derechohabientes tienen que destinar más tiempo a esperar a que ese les atienda, lo que se podría reducir grandemente si fuera más eficiente el servicio que se les brindara.

Algunos derechohabientes manifiestan que el número de ventanillas habilitadas es el justo, porque les es indiferente y significativo el tiempo que deben esperar para el despacho de su medicamento, especialmente los derechohabientes que son atendidos en la ventanilla especial (ventanilla N°6) designada a las personas con discapacidades, embarazos y casos especiales, que son atendidas con prioridad para su despacho, aunque deben de realizar una larga cola de espera para proporcionar sus datos.

La Unidad Médica al contar con una diversidad de especialidades en atención medica se ve en la necesidad de disponer de diferentes tipos de recetas que permitan identificar el tipo de consulta médica que el paciente ha recibido y el tipo de medicamento que se debe entregar para

sus tratamientos, además la diversidad de recetas que manejan funciona también como una herramienta de control interna que facilita realizar el inventario de medicamentos.

Por lo tanto el uso de distintos colores de recetas resultas ser versátil pero esto también puede confundir un poco a los pacientes que quieran reclamar sus recetas, esta situación se presenta mas cuando es primera vez que el derechohabiente solicita este servicio, por lo que consideran que identificar las ventanillas de recepción con el tipo de recetas seria de mucha ayuda para ellos, porque evitaría perder el tiempo haciendo cola en la fila que no le corresponde, pues expresan muchas veces no hay personal que le pueda orientar a que ventanilla debe dirigirse. Y que también facilitaría con esta clasificación de ventanillas el despacho de medicamentos lo que reduciría filas y tiempos de espera a la hora de recibir sus medicamentos.

Por otro lado una menor parte de los derechohabientes encuestados comentaban que no están de acuerdo a esta clasificación porque les acusaría confusión al momento de presentar sus recetas, dado que hay pacientes que solicitan más de un tipo de receta y les aumentaría el tiempo de espera si tendrían que hacer doble fila por presentar varios tipos de recetas y que no se las reciban en la ventanilla que los atiendan por no ser la asignada a ese tipo de receta, pero en general piensan que de alguna manera ayudaría a ordenar y a reducir los tiempos de espera que existen actualmente.

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los derechohabientes de la Unidad Médica del ISSS de Santa Ana, la calificación del servicio por parte de estos, en promedio fue Mala a regular, y dejando un pequeño porcentaje de la población en estudio que califico que el tiempo de espera para recibir sus medicamentos es bueno, por lo que genera una gran falta de conformidad por derecho habiente en el tiempo que se tarda en la entrega del medicamento.

### **3.14.5. Factor de Evaluación: Tiempo de Espera (Derechohabiente)**

Se logró evidenciar gracias al estudio realizado que los largos tiempos de espera están influenciados por varios factores como se muestra a continuación:

El servicio que se brinda en farmacia es lento debido a que en dicha área existe poco personal.

Una razón más que los derechohabientes logran apreciar es que existe una alta demanda de estos servicios debido al gran número de derechohabientes que reciben sus medicamentos en la Unidad Médica. Además de lo anterior una gran parte de la población en estudio considera que los largos tiempos de espera se debe a que el personal realiza otras actividades, que causan que estos no realicen y presten de una manera eficiente y eficaz el servicio.

Una pequeña parte de los derechohabientes considera que existen otros factores que causan junto a los antes mencionados que el servicio en farmacia se demore.

Según resultados obtenidos en la encuesta existe una gran variabilidad en los tiempos de espera que dan a conocer los derecho habientes para recibir los medicamentos en la Farmacia de la Unidad, la gran mayoría expone que ha esperado su medicamento entre 1 a 3 horas como tiempo promedio, dejando una población restante que espero más de 3 horas, sin embargo cabe destacar que hubo un pequeño margen de los encuestados que se negaron a responder dicha interrogantes sobre el tiempo que habían esperado en recibir su medicina en la Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana ya que era la primera vez que hacían el proceso para la entrega de medicina.

### **3.14.6. Factor de Evaluación: Canales de Comunicación (Empleados de Farmacia)**

Los medios de comunicación son uno de los elementos más importante dentro de cualquier organización y que por medio de ellos es como las jefaturas pueden transmitir de manera adecuada elementos esenciales como; las normas de comportamiento, cambios en los

procesos de sus labores, etc., en este caso en especial las funciones que cada trabajador debe desempeñar para cumplir con sus labores diarias.

Existen distintos medios para transmitir la información necesaria, y en este factor que se evaluó cabe destacar un notable número de afirmaciones sobre el canal de información más usada es la comunicación directa con el jefe, lo que podría ser la más adecuada dado que es el quien más conoce a sus subordinados y la mejor manera de transmitir esta información, porque él se encarga de proporcionar la guía necesaria al personal con ayuda de sus colaboradores administrativos.

Otro de los medios más utilizados en farmacia para transmitir información es indirectamente transmitida de un compañero a otro, este puede ser una de las formas menos adecuadas debido que la información puede ser transmitida erróneamente o con pequeñas modificaciones.

#### **3.14.7. Factor de Evaluación: Normas del Área de Farmacia (Empleados de Farmacia)**

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que casi en su totalidad el personal reconoce que no se le da cumplimiento a la normativa actual. Esto se puede traducir en deficiencias a la hora de brindar el servicio, aumentar los tiempos de espera y a la vez la aglomeración de personas que esperan sus medicamentos.

#### **3.14.8. Factor de Evaluación: Distribución de Infraestructura (Empleados de Farmacia)**

De los medios y recursos utilizados como apoyo a las actividades y procedimientos realizados en farmacia se puede constatar con los resultados obtenidos; por parte del personal se considera en gran medida que cuentan con recursos limitados para desarrollar con eficiencia y eficacia sus labores cotidianas por parte de todas las áreas operativas de Farmacia.

En el aspecto de condiciones de infraestructura y distribución en planta entre otros aspectos relacionados a estos, es notable que se necesita tener mejores condiciones de recursos e infraestructura, dado los resultados obtenidos.

El edificio necesita un acondicionamiento integral tanto para subsanar el efecto del paso de los años, así como para adaptar los espacios a las necesidades que requiere el área de farmacia para brindar un funcionamiento más eficiente y eficaz al derecho habiente.

Un factor que influye en el tiempo de realización de las actividades del personal son los largos recorridos que tienen que realizar para verificar y recolectar medicamentos, de acuerdo al tipo de medicina recetada al paciente, por lo tanto el tiempo recorrido varía dado que estos no se encuentran ubicados en un solo lugar al alcance de todos los técnicos debido a su valor monetario ya que son sustancias controladas como psicotrópicos estos medicamentos se encuentran almacenados en las oficinas administrativas para tener mayor control del despacho de estos medicamentos.

### **3.15. Niveles de aceptación de la investigación**

#### **3.15.1. Nivel de aceptación de los Trabajadores**

Según el estudio realizado se midió el nivel de aceptación por parte de los empleados en farmacia, en su mayoría está dispuesto a colaborar con los cambios que podrían presentarse con la iniciativa de implementar un manual de Funciones y Procedimientos.

El grado de aceptación es positivo pues consideran que podría ser un instrumento eficaz de apoyo para el desarrollo de la estrategia de implantación e implementación del Manual que determine y delimite los campos de actuación de cada empleado en su área de trabajo, lo que ayudaría a evitar conflictos entre los compañeros de trabajo proporcionando una mejora al clima laboral del área y esto a su vez representa para ellos una disminución de la sobrecarga laboral que actualmente poseen.

Con la adaptación de los procedimientos a una manera más adecuada podrían reducir el tiempo de interacción con cada derechohabiente y en cuanto al personal administrativo este puede realizar sus actividades diarias de una mejor manera, es por ello que el personal de farmacia tiene un nivel alto de aceptación sobre la creación, implantación e implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos.

Pero es necesario mencionar que no todos los empleados están dispuestos a colaborar con esta iniciativa debido a que algunos poseen un concepto erróneo de que es un manual de funciones y procedimientos, además consideran este documento podría aumentar las actividades que deben desempeñar o no conocen las ventajas de la implementación de esta herramienta. Esto a causa de que están conformes en la manera que realizan sus labores en el de área de trabajo y no les parece de mucho interés cambiar su rutina laboral.

### **3.15.2. Nivel de Satisfacción del derechohabiente**

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tanto en el usuario de servicio de farmacia como en el derechohabiente.

El análisis de satisfacción está determinado por la diferencia entre las expectativas y la calidad percibida por los usuarios. En el caso del servicio brindado por la Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana, se logra percibir de acuerdo a los resultados que el servicio es insatisfactorio debido a los largos tiempos de espera, procedimientos inadecuados, alta demanda de derechohabientes y al personal.

Largos Tiempos de Espera: Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes; esto también se aplica a los usuarios que acuden a los servicios de farmacia. Por el contrario, un

excesivo tiempo de espera y otros problemas como la falta de la prescripción de su medicamento disminuyen esta percepción.

De acuerdo los resultados obtenidos, de los tiempos de espera que compartieron algunos derechohabientes fueron como máximo de 6 horas mientras que la gran mayoría se promediaba entre 1 y 3 horas de espera teniendo como resultado tiempos muy largos para recibir sus medicamentos.

Procedimientos: Según los resultados obtenidos, se puede decir que los procedimientos utilizados en la Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana, son uno de los factores que incrementan el tiempo de espera y que es percibido por el usuario desde el primer momento que este entra a la Unidad y es ordenado en colas, considerando que este procedimiento de ordenamiento no es el idóneo y que se puede mejorar y agilizar, así como otros procedimientos inmersos en el proceso de despacho de medicamentos.

Personal: En el análisis de resultados de la encuesta realizada a los derechohabientes se puede constatar que el personal que recibe recetas y despacha medicamentos no cumple con sus funciones en su totalidad, debido a que los usuarios expresan a través de los resultados que estos se ven expuestos a distracciones, cuentan con poco o inadecuado recurso tecnológico que le permita desarrollar con efectividad los procedimientos asignados, esto a su vez se transforma en largos tiempos de espera, aglomeración de personas y mala atención.

Alta demanda de Derechohabientes: Por medio de los resultados obtenidos los derechohabientes expresan que además de las limitantes que se pueden observar en la Farmacia de la Unidad Médica se le suma la alta demanda existente de derechohabientes contra la poca agilidad y flexibilidad de los procedimientos realizados por el escaso personal que labora en esta área.

En conclusión y de acuerdo a los resultados se estima que un 70% de los derechohabientes encuestados no se sienten satisfechos con el servicio que brinda el departamento de Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana y el 30% restante se siente satisfecho con el servicio recibido.

### **3.15.3. Niveles de acceso a la Información**

El acceso a la información necesaria es uno de los factores que puede llegar a determinar si un proyecto pueda ejecutarse de la mejor manera posible y en caso de una creación de un manual de procedimiento es algo que se hace sumamente necesario para poder realizar un manual que se ajuste a las necesidades reales del área de farmacia y que permita su fácil actualización

En el área de farmacia la información que se ha solicitado en su mayoría ha sido entregada por el jefe de esta área. Esto ha permitido la obtención y acceso a información necesaria como: Perfiles de Puestos de Trabajo, así también la autorización de poder entrevistar a los empleados para obtener información sobre las actividades que realiza en su puesto de trabajo.

Por otra parte, la información proporcionada por el personal de farmacia al momento de responder la encuesta estuvo más limitada y en algunos casos se negaban a contestarlas, pero en su mayoría si brindaron la información necesaria para poder describir la situación actual de farmacia.

El nivel de acceso a la información alcanzado con respecto a los derechohabientes fue muy alto en la cantidad de datos que proporcionaban, esto permitió tener una perspectiva más amplia de como ellos perciben el servicio que reciben.

La información proporcionada por el personal, jefatura en conjunto con la información recopilada con los derechohabientes afirman la necesidad de un Manual de Funciones y Procedimientos en el departamento de Farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana y a su vez

facilita la información necesaria para la elaboración de este, de manera óptima y adecuada específicamente para este departamento.

### 3.16. Representación del estudio realizado a los derechohabientes

Factor de Evaluación	Preguntas de Investigación	Opciones de la respuesta a elección	Porcentaje de los resultados obtenidos
Procedimiento	1. ¿Cree que el procedimiento para ordenar a las personas es el más adecuado?	Si	57%
		No	43%
	2. ¿Considera que los procedimientos de entrega de medicamentos se debe mejorar?	Si	92%
		No	8 %
	3. ¿Siente que al entrar a la Unidad Médica le brindan la información necesaria para solicitar su medicamento?	Si	51%
		No	49%

Atención al derechohabiente	4. ¿Considera que recibe la información necesaria para el uso de sus medicamentos?	Si	66%
		No	34%
	5. ¿Cree que es adecuado el número de ventanillas habilitadas para recibir y despachar medicina?	Si	40%
		No	60%
	6. ¿Cree necesario la identificación de ventanillas de recepción de receta de acuerdo al tipo de recetas?	Si	81%
		No	19%
7. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera hasta que usted ha sido atendido?	Bueno	4%	
	Regular	45%	
	Malo	51%	

Tiempo de Espera	8. ¿A qué cree que se deben los largos tiempos de espera?	Gran cantidad de personas	24%
		Poco personal	30%
		El personal realiza otras actividades	33%
		Otros	13%
	9. ¿Cuánto tiempo espero antes de ser atendido la última vez que vino por sus medicinas?	Menos de una hora	16%
		De 1 a 2 horas	27%
		De 2 a 3 horas	28%
		De 3 a 4 horas	12%
		De 4 a 5 horas	7 %
		No se especificó la hora	5 %

## 3.17. Representación del Estudio realizado a los empleados del área de Farmacia

Pregunta de Estudio	Respuesta de Elección	Clasificación del puesto de trabajo				
		Porcentaje de respuesta obtenidas				
		<i>Jefe de Farmacia</i>	<i>Colaborador Jefe de Farmacia</i>	<i>Técnico de Farmacia</i>	<i>Colaborador de Técnico de Farmacia</i>	<i>Bodeguero</i>
<p><i>Factor de Evaluación: Perfil de puesto de trabajo</i></p> <p>1. ¿Al momento de ingresar a la institución se le dio instrucciones específicas acerca de las funciones que iba a desempeñar?</p>	Si	100%	-	100%	100%	100%
	No	-	100%	-	-	-

2. ¿Considera usted que el personal que labora en farmacia tiene bien definida sus tareas?	Si	100 %	50%	80%	65%	-
	No	-	50%	20%	35%	100%
3. ¿Está usted dispuesto a brindar su apoyo para ejecutar esta iniciativa, sujetándose a los cambios que esta podría ocasionar?	Si	100 %	100%	70%	100%	100%
	No	-	-	30%	-	-
4. ¿Ha desempeñado tareas que no le corresponden y que afectan el desarrollo de sus funciones?	Si	100 %	100%	10%	15%	100%
	No	-	-	90%	85%	-
5. ¿Cuáles son las tareas que usted considera no debe						

realizar de acuerdo al puesto que desempeña?						
<b>Factor de Evaluación: Procedimientos</b>						
6. ¿Cree usted que la falta de un Manual de Funciones y Procedimientos afecta el desarrollo y crecimiento del personal del área de farmacia en la Unidad Médica del ISSS.?	Si	100 %	100%	12%	20%	100%
	No	-	-	88%	80%	-
7. ¿Cómo calificaría usted la implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos para área de farmacia en la Unidad Médica del ISSS?	Muy Importante	100 %	100%	60%	80%	-
	Importante	-	-	20%	-	100%
	Poco Importante	-	-	2%	2%	-
	Nada Importante	-	-	18%	18%	-

8. ¿Los procedimientos que ejecuta son los indicados para realizar sus funciones en el menor tiempo posible?	Si	-	100%	55%	65%	100%
	No	100 %	-	45%	35%	-
9. Mencione a su criterio los factores que causan la aglomeración y largos tiempos de espera del derechohabiente en el área de farmacia.						
<b>Factor de Evaluación: Canales de Comunicación</b>  10. ¿Qué medios de comunicación se utilizaron para informarle de las normas, sobre las funciones que desempeñaría según su puesto de trabajo?	Comunicación Directa con su jefe	-	32%	45%	55%	-
	Comunicación Indirecta por medio de compañeros de trabajo	-	32%	35%	45%	-
	Capacitación	-	-	-	-	100%
	Escrita	50%	-	20%	-	-
	Conocimiento Propio	50%	36%	-	-	-

11. ¿Cuáles cree que son los principales problemas en el área de farmacia?						
<b><i>Factor de Evaluación: Distribución de Infraestructura</i></b>  12. ¿El área de farmacia cuenta con los recursos necesarios para la realización de sus funciones de forma eficiente?	Si	-	50%	35%	30%	-
	No	100 %	50%	65%	70%	100%
13. ¿Por qué cree que la distribución actual de su espacio de trabajo influye en el tiempo de la realización de sus funciones?	Mala distribución de mobiliario	32%	-	-	45%	-
	Amplia distancia de recorrido	32%	-	-	5%	-
	Espacio reducido	36%	-	100%	45%	100%

	Mala distribución de los estantes de medicamentos	-	-	-	-	-
	Otros	-	-	-	5%	-
<b><i>Factor de Evaluación: Normas</i></b>						
14. ¿Cree usted que todo el personal da cumplimiento a las normas en el área de farmacia?	Si	-	50%	-	30%	-
	No	100 %	50%	100%	70%	100%

### **3.18. Conclusión General**

A raíz de los resultados adquiridos en la investigación se puede afirmar que la implantación e implementación de un manual de funciones y procedimientos en el área de farmacia se obtendrán beneficios tales como:

- Tener procesos efectivos, porque el manual establece parámetros a seguir y responde preguntas relacionados a los procesos.
- Proporciona una herramienta de control de rendimiento por que permite comunicar las reglas y procedimientos, ayudando a la jefatura en la evaluación del personal.
- Acelera la capacitación del personal, debido a que acelera el aprendizaje, los resultados y solventar dudas.

Se puede concretar que estos se vieran incrementados al combinarlos junto a las siguientes mejoras como: reducir la sobrecarga laboral por medio de la contratación de nuevo personal, mejorar la infraestructura que permita una adecuada distribución del área de trabajo, realizar evaluaciones periódicas para medir el rendimiento del personal, mejorar las relaciones interpersonales a través de la celebración de actividades que la jefatura crea oportuna y gestión en tecnología más adecuada que facilite mejorar la atención a los derechohabientes. Todas estas mejoras son necesarias para que en conjunto a la implantación e implementación del manual se logre minimizar los problemas del área en farmacia.

#### **Conclusiones**

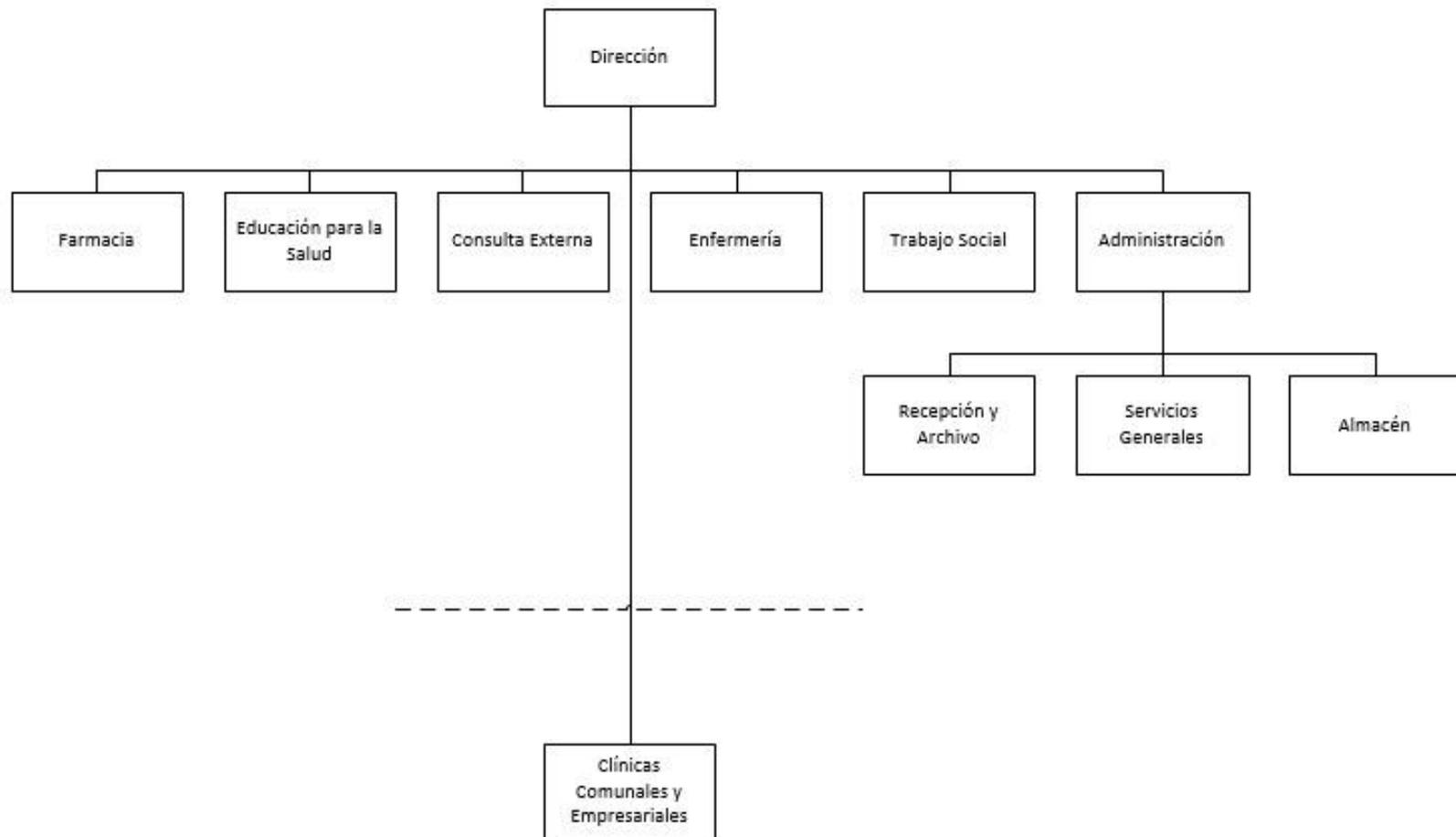
- La farmacia de la Unidad Médica del ISSS de Santa Ana no cuenta con un manual de funciones y procedimientos que delimite las actividades del personal, pero a falta de este se orientan de los perfiles de trabajo para realizar sus labores, aun así, la ausencia de esta

herramienta administrativa puede causar confusiones al actual y nuevo personal al momento de desempeñar sus actividades.

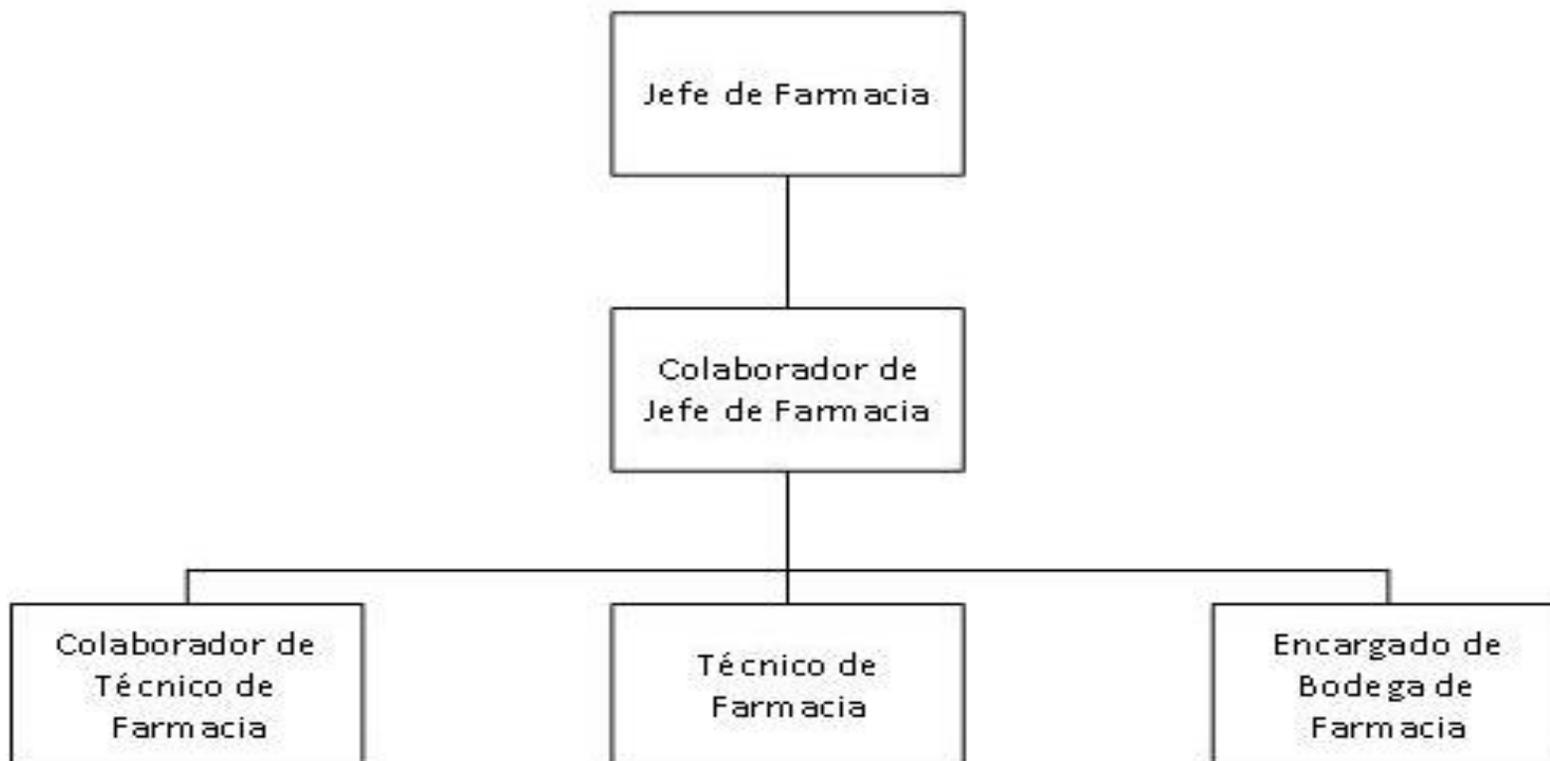
- Según el estudio los derechohabientes muestran inconformidad con el servicio recibido por parte del personal de farmacia debido a los largos tiempos de espera, poca empatía por parte del personal al momento de ser atendidos, inadecuado sistema de colas, falta de señalización adecuada y equipo audiovisual en las ventanillas que facilite la recepción de recetas y entrega de medicamentos. Pues el sistema actual causa confusiones en los derechohabientes por los diferentes tipos de recetas.
- Con la investigación realizada se identificó de acuerdo a los comentarios del personal que perciben un mal clima laboral debido a que no todos cumplen con sus actividades asignadas, esto provoca que otros tengan que realizar dichas actividades para lograr el adecuado funcionamiento de farmacia, sumado a esto existe poco personal asignado a esta área y a vez existe un cierto grado de ausentismo laboral por diversas razones, lo que conlleva a una sobrecarga laboral y cruce de funciones entre empleados.
- La mala distribución de la infraestructura, recurso tecnológico desactualizado y poco mobiliario proporcionado por la institución, son factores que influyen en la eficacia y eficiencia con que se desarrollan las actividades en esta área.

### **3.19. Recomendaciones**

- ✓ Mantener actualizado el manual de funciones y procedimientos, difundirlo al personal a través de la elaboración y distribución de brochures, capacitación al personal periódica sobre sus funciones y mejoras de los procedimientos que deben utilizar para realizar su trabajo.
- ✓ Utilizar un sistema de orientación y rotulación de acuerdo al tipo de receta además de mejorar la gestión de colas “espera por turnos” a través de la licitación de equipo audiovisual como pantallas de señalización y actualizar el equipo de parlantes de esta forma reducir la probabilidad que el derechohabiente tenga dificultades a la hora de hacer cola para entregar receta y recibir sus medicamentos. Asignar una ventanilla para atender únicamente consultas y reclamos sobre los servicios de farmacia.
- ✓ Promover las normativas internas existentes por medio de ilustraciones gráficas, evaluaciones de conducta para su cumplimiento dentro del espacio de trabajo y generar las condiciones que permitan fortalecer las relaciones interpersonales para lograr mejorar el clima laboral entre los compañeros de trabajo. Gestionar la contratación de nuevo personal para disminuir la sobrecarga laboral.
- ✓ Realizar una mejora en la distribución que permita maximizar el uso del espacio disponible de manera que permita una mejor circulación del personal reduciendo los tiempos, licitar la renovación periódica del mobiliario, equipo tecnológico e instruir al personal sobre el uso idóneo de este recurso con la finalidad de mejorar la atención al derechohabiente

**3.20. Organigrama de Unidad Médica del ISSS Santa Ana**

3.21. Organigrama de Farmacia Unidad Médica del ISSS Santa Ana



---

# **CAPITULO IV**

## **“MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS”**

---



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

# MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Instituto Salvadoreño del Seguro Social



**JACOBO GUTIÉRREZ, CARLOS ANTONIO**  
**MARROQUÍN ARGUETA, HENRY ARNOLDO**  
**MARROQUÍN VALLADARES, DAVID ANTONIO**  
**QUEZADA TORRES, ADRIANA LIZETH**

Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Departamento de Ciencias Económicas



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Tabla de Contenido

<b>IDENTIFICACIÓN</b> .....	iii
<b>OBJETIVOS DEL MANUAL</b> .....	iii
<b>NORMAS PARA USO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL</b> .....	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	v
<b>BASE LEGAL DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	1
Ley del Seguro Social - Decreto No. 1263 .....	1
Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS.....	2
<b>MISION</b> .....	6
<b>VISION</b> .....	6
<b>ORGANIGRAMA DE UNIDAD MÉDICA DEL ISSS SANTA ANA</b> .....	9
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	11
Descripción de funciones de los puestos de trabajo.....	12
<b>JEFE DE FARMACIA</b> .....	12
<b>COLABORADOR DEL JEFE DE FARMACIA</b> .....	17
<b>TÉCNICO DE FARMACIA</b> .....	21
<b>ENCARGADO DE BODEGA</b> .....	25
<b>COLABORADOR DE FARMACIA</b> .....	28
<b>PROCEDIMIENTOS</b> .....	32
<b>ANEXOS</b> .....	57



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### IDENTIFICACIÓN

Manual de Funciones y Procedimientos del Área de Farmacia de la Unidad Médica del ISSS de la Ciudad de Santa Ana.

### OBJETIVOS DEL MANUAL

#### **Objetivo General:**

Presentar en forma detallada las funciones y procedimientos del Área de Farmacia de la Unidad Médica del ISSS, a través de la descripción de los objetivos funciones autoridades y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo.

#### **Objetivos Específicos:**

Instruir al personal de la Unidad de Farmacia acerca de las funciones y procedimientos que se realizan de acuerdo a cada puesto de trabajo..

Estandarizar los métodos, procedimientos y delimitar las funciones para cada puesto de trabajo.

Contribuir a la correcta realización de las actividades y procesos que realiza el personal de Farmacia.

Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas en la Unidad de Farmacia y promover el aprovechamiento racional de los recursos de la Unidad.

Precisar las Funciones asignadas a cada puesto de trabajo para definir responsabilidad, evitar duplicidades y detectar omisiones.

Facilitar las labores de auditoria y evaluaciones de control interno.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### NORMAS PARA USO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

#### Para el uso:

- a) La Jefatura deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.
- b) El Jefe Inmediato deberá proporcionar al personal de nuevo ingreso el Manual como parte de su inducción y capacitación en el trabajo.

#### Para su actualización:

- a) Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.
- b) Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas, además si se modifican contenidos en el manual deberán sustituirse la o las paginas respectivas, colocando en la parte inferior de esta, la fecha de la actualización y comunicarla para que sean incorporadas en todas las copias existentes.

#### Responsables:

Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

#### ACUERDO DE VIGENCIA

Pendiente de aprobación.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### INTRODUCCIÓN

La demanda de los servicios de salud de las diferentes instituciones que conforman la red de salud pública cada día va en ascenso; de igual manera debe crecer el sentimiento de búsqueda de la excelencia en la atención al derecho habiente. Por lo tanto, todos los farmacéuticos, en ejercicios de su profesión, están obligados a asegurar la calidad apropiada de servicio que prestan a cada paciente.

El presente manual integra los procedimientos necesarios para el ejercicio de las funciones asignadas al departamento de farmacia de la Unidad Médica del ISSS de Santa Ana, constituyéndose este documento como el instrumento de apoyo y consulta para el personal que interviene en sus procesos; las autoridades que requieran conocer la forma en que se realizan las funciones y procedimientos.

La utilización de esta herramienta administrativa facilitará la adecuada identificación y delimitación de funciones y actividades de cada puesto de trabajo, los niveles de autoridad y estructura organizativa de la institución.

La implantación e implementación del presente manual, es responsabilidad del departamento de farmacia; su actualización tendrá efecto cuando sea necesario realizarla de acuerdo a la normativa vigente.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### BASE LEGAL DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

#### Ley del Seguro Social - Decreto No. 1263

#### LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR,

#### CONSIDERANDO:

- I. Que la Ley del Seguro Social, decretada por el Consejo de Gobierno Revolucionario, el 28 de septiembre de 1949 y publicada en el Diario Oficial del 30 del mismo mes y año, no concreta en la medida suficiente los principios que es necesaria establecer para garantizar un buen régimen de Seguro Social dentro del marco constitucional.
  - II. Que el régimen del Seguro Social debe responder en todo tiempo a las posibilidades económicas de la población activa y del Gobierno de la República.
  - III. Que debe delimitarse con claridad el campo de acción del Seguro Social, con la actividad que le corresponde desarrollar al Gobierno para realizar la Seguridad Social de todos los habitantes de la República.
  - IV. Que debe garantizarse la inversión de los fondos del Seguro en los fines específicos a que serán destinados; V. Que los fines de Seguridad Social ameritan una relación armónica de las actividades del Gobierno con las que competen al Seguro Social sobre la materia;
  - VI. Que el organismo que tenga a su cargo el desarrollo del Seguro Social debe funcionar en la forma autónoma, pero sin que tal autonomía implique desarticulación con la gestión administrativa que le compete al Poder Ejecutivo por mandato constitucional, Capítulo II
- Art. 5.- El Instituto funcionará como una entidad autónoma sin más licitaciones que las que



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

emanan de la ley; y gozará de todas las prerrogativas y exenciones fiscales y municipales establecidas por las leyes a favor de las Instituciones Oficiales Autónomas.

### Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS

#### ▪ **CAPITULO III**

##### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social se regirá por las siguientes Actividades de Control: Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

- Art. 48.- Los centros de atención<sup>1</sup>, unidades y divisiones del Área Administrativa del ISSS, se regirán por el cumplimiento de las funciones y procedimientos establecidos en los manuales de Organización y manuales de Normas y Procedimientos, respectivamente y además por toda la Normativa Legal Vigente, aplicable al correspondiente Centro de Atención, los que deberán ser actualizados periódicamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

#### ▪ **CAPITULO V**

##### **NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

Monitoreo sobre la Marcha

- Art. 102.- Las jefaturas responsables deberán asegurarse de la aplicación adecuada de los procedimientos en sus funciones asignadas, de igual forma, serán responsables de verificar que los subalternos realicen sus actividades de conformidad a los lineamientos establecidos en los documentos normativos



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

institucionales, Manual de Organización y Manual de Normas y Procedimientos del ISSS.



### **Cronología**

#### **Antecedentes de la Unidad Médica Santa Ana**

La Unidad Médica de Santa Ana surge como una necesidad de abrir espacios en el Hospital (lugar donde funcionaba desde 1979).

En los últimos años la creciente demanda de atención médica experimentada en la Unidad Médica como en el Hospital Regional de Santa Ana (nosocomio de referencia de la zona occidental) originó que las autoridades dirigieran su atención en mejorar la calidad de los servicios de salud prestados en dichos centros, por lo que en el año 2010 El Instituto Salvadoreño del Seguro Social decide readecuar y ampliar la Unidad Médica de Santa Ana, lo que permitiría la readecuación del antiguo Colegio San José (propiedad del ISSS) en instalaciones médicas adecuadas para la atención de consulta externa de la población derechohabiente y su grupo familiar.

El Dr. Óscar Kattán, director general del ISSS, detalló “Nuestro propósito es dotar a la institución de nuevas y mejores capacidades en el quehacer médico, ya que no sólo se contará con una nueva infraestructura para la Unidad Médica, sino que esta inversión además nos permitirá mejorar la atención que se brinda en el hospital, que por años ha tenido que trabajar sin las condiciones adecuadas para los pacientes que tienen que ser hospitalizados y que va en aumento”, momentos antes de colocar la primera piedra de la obra.

Sin embargo, fue hasta en 2012 un 27 de febrero que se decidió su traslado al lugar que ocupaba el Ex Colegio San José; su primer Director fue el Dr. Fausto Campos, Médico Internista.

La Unidad Médica Santa Ana tiene entre sus funciones brindar apoyo a la Región Occidental zona Norte con las especialidades que en esta se brindan según su portafolio de servicio.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### **Farmacia de la Unidad Médica Santa Ana del ISSS**

La farmacia general se encuentra en las instalaciones del ex colegio San José desde el 2013 y surge a raíz de huelgas medicas esto generaba que los pacientes no pudieran reclamar sus recetas y recibir sus medicamentos, y para solventar esta necesidad se crea esta farmacia general, que cuenta con prioridad de despacho con el objetivo de no hacer esperar a los pacientes.

El 22 de febrero del 2013 se creó la unidad médica para descentralizar la consulta externa y especializada del área hospitalaria fusionándose con la farmacia general lo que la convierte en una farmacia híbrida.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### **MISION**

La Farmacia de la Unidad Médica del ISSS, Santa Ana, tiene el compromiso de contribuir al bienestar de la población brindando servicios con calidad y calidez humana a través de la coordinación en la dispensación de medicamentos con eficiencia y eficacia, que incluye la orientación y educación al usuario para garantizar la satisfacción de las necesidades de los derechohabientes.

### **VISION**

Ser un Departamento líder en la innovación de procesos para la recepción, preparación y despacho de medicamentos esenciales en el cuidado de la salud, ya sea para el tratamiento, prevención alivio o la cura de enfermedades brindando a los derechohabientes un servicio de alta calidad.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Fines de la farmacia (unidad médica del ISSS)

- Atención del derechohabiente.
- Desahogar la afluencia de personas en farmacias hospitalarias.
- Dispensación racional de medicamentos.
- Farmacovigilancia de los medicamentos.
- Dar cumplimientos a las normas establecidas para prescripción de medicamentos.

### Funciones de la farmacia (unidad médica del ISSS)

- Adquisición de medicamentos: la adquisición de medicamento se hace en un pedido mensual dividido cada 15 días.
- Custodia de medicamentos: la custodia de los medicamentos está bajo la responsabilidad del jefe de farmacia.
- Dispensación de los medicamentos.: la entrega de los medicamentos se realiza en el área de despacho por parte de los técnicos de farmacia y los colaboradores de farmacia.
- Desarrollo de servicios enfocados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad: esto está contemplado en un comité llamado “fármaco Terapia” en el cual el área de farmacia está incluida, en este comité se encargan de ver el uso de los medicamentos.
- Desarrollo de servicios enfocados a la buena utilización de medicamentos: esto lo regula el comité central de fármaco terapia.
- Recibir y verificar los medicamentos al ingresar los medicamentos de almacén se revisan al momento de recibirlos y que concuerden con lo que está en la orden de entrega.



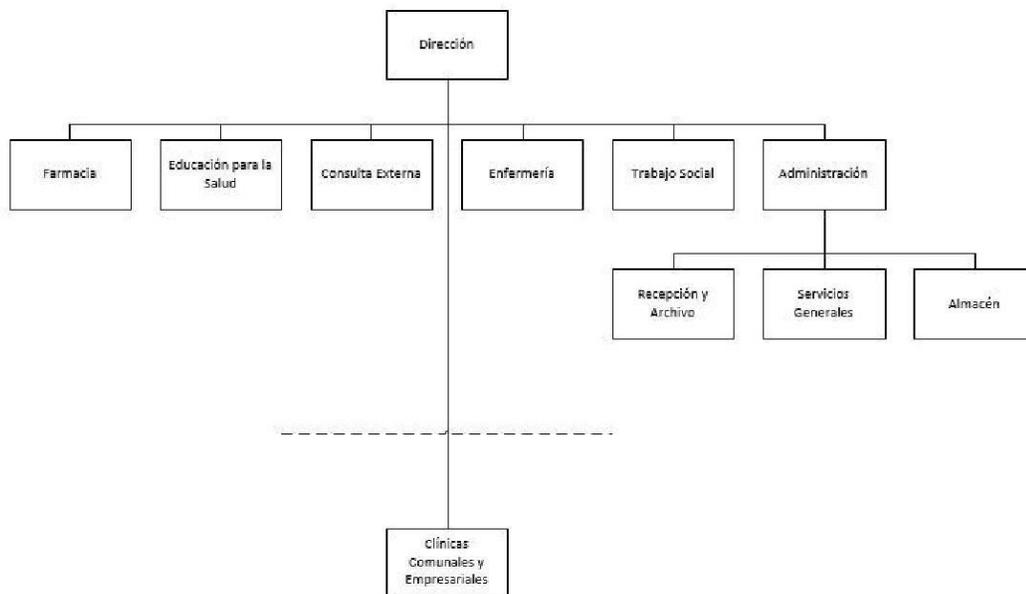
## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Verifica el listado de las medicinas y fechas de vencimiento: se verifican el listado de medicamentos con los que se cuentan y en el sistema se puede revisar cuales son las fechas de vencimientos para despachar primero el medicamento que este más próximo a vencer, con la supervisión de una comisión de Medicamentos Próximos a Vencer, que todos los meses mandan un listado de que ellos han detectado que están próximo a vencer para que en farmacia puedan verificar ese listado.
- Elabora relaciones y estadísticas de entrega de medicamentos: entregar un reporte mensual sobre las cantidades de medicamentos que se entregaron, el número de pacientes el número de recetas cuentas fueron despachados o cuantos no se despacharon, la inversión que se tuvo que hacer.
- Mantener informado a los médicos sobre el inventario existente: a los médicos se le entrega un listado cada semana, actualizado con los medicamentos disponibles.
- Lleva el control de medicinas y estupefacientes despachados: poseen un libro específico para llevar el registro de los medicamentos controlados o sujetos a fiscalización especial.
- Elabora el inventario de medicinas: el inventario se introduce directamente al sistema cuando se reciben los pedidos de medicamentos, en este sistema pueden extraer la información que necesiten: existencias, próximos a vencer, etc.
- Archiva las comunicaciones y órdenes de pedidos: se lleva un registro físico de todo las ordenes de pedidos o transferencias de medicamentos a otras farmacias del seguro social
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas: los primeros 5 días hábiles de cada mes se entregan todos los reportes sobre las actividades que realizado en el área de farmacia.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

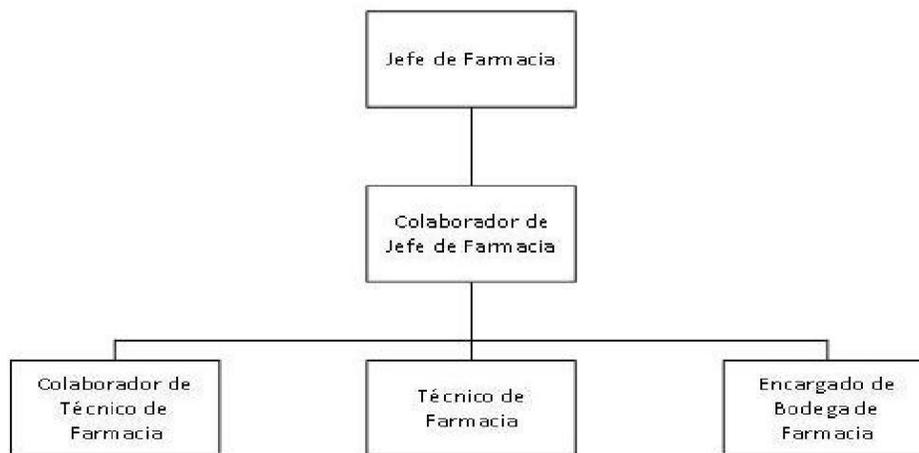
## ORGANIGRAMA DE UNIDAD MÉDICA DEL ISSS SANTA ANA





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

## ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ÁREA DE FARMACIA





# MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Descripción de funciones de los puestos de trabajo

#### JEFE DE FARMACIA

#### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Farmacia	Clase: 22	Categoría: J
Dependencia jerárquica: Unidades Médicas Apopa, Usulután, Santa Tecla, Santa Ana, Metropolitanas y Consultorio de Especialidades, Hospitales Regionales, Amatepec, General, 1° de Mayo, Médico Quirúrgico y Oncológico, Policlínico Zacamil, Farmacias Generales.		
Puesto al que se reporta: Director y Jefe de Departamento Control de Farmacias e Insumos		

#### MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar, dirigir y controlar la efectiva ejecución de los procesos y procedimientos del área de Farmacia; velando por el abastecimiento, manejo, control y dispensa adecuada de los fármacos; a fin de que permita el adecuado funcionamiento del Servicio.

#### FUNCIONES DEL PUESTO

- Planificar y organizar las actividades que se realizan en la farmacia, a través de la programación, asignación, distribución y definición de las funciones, para contribuir con el despacho oportuno del medicamento al paciente y el adecuado funcionamiento del Servicio.
- Planificar las necesidades de medicamentos, basándose en estudios históricos y perfiles epidemiológicos, a fin de establecer la cantidad real de los fármacos a utilizar, de acuerdo al comportamiento de la demanda de los mismos.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Solicitar oportunamente las necesidades de medicamentos a la dependencia correspondiente, a fin de mantener abastecida la farmacia.
- Gestionar transferencias con otros centros de atención, cuando algún medicamento esté agotado, con la finalidad de no quedar desabastecido.
- Controlar la recepción de medicamentos, a fin de verificar su calidad y que cumpla con las especificaciones y cantidades solicitadas.
- Supervisar regularmente la dispensación oportuna de medicamentos a los usuarios, verificando que se despache la cantidad indicada y se oriente adecuadamente a los mismos.
- Coordinar y supervisar la verificación oportuna de las fechas de vencimiento, existencias y todo lo concerniente a la rotación de inventarios, con el fin de evitar pérdidas patrimoniales.
- Verificar existencias físicas de medicamentos, por medio de inventarios aleatorios, a fin de efectuar comparaciones con lo reportado en el sistema.
- Velar por el adecuado almacenamiento de los fármacos según las particularidades de éstos, a fin de proporcionar las condiciones ambientales óptimas para su conservación.
- Supervisar el registro de medicamentos controlados, documentando su manejo, a fin de mantener actualizado e informar oportunamente al ente regulador en cumplimiento de la normativa establecida.
- Integrar y/o trabajar en coordinación con los diferentes comités que funcionan en el centro de atención, colaborando técnicamente para el buen funcionamiento de los mismos.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Mantener actualizados documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento, para el desarrollo de las actividades del área.
- Establecer reuniones con el personal para orientar, asesorar, definir y decidir los criterios de carácter técnico que se requieran para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones del área.
- Supervisar al personal, estableciendo mecanismos de control que permitan verificar la adecuada ejecución de las tareas asignadas, con el propósito de cumplir con los resultados esperados y la satisfacción de los usuarios.
- Gestionar la disponibilidad de recursos humanos, equipo e insumos, para el eficiente desarrollo de las tareas, con el propósito de cumplir con las metas del plan de trabajo y brindar servicios oportunos al derechohabiente.
- Velar por la custodia y el buen uso de las herramientas, materiales, equipo, mobiliario e insumos utilizados en el área, verificando la adecuada utilización de los mismos, evitando desperfectos o desperdicios con el objetivo de optimizar los recursos.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas de trabajo del instituto, introduciendo mejoras en los mismos y mantener informado al personal sobre los cambios en los procedimientos.
- Comunicar con efectividad vertical y horizontal los avances y resultados de los proyectos y acciones tomadas, ya sea formal o informalmente, con el objetivo de establecer vías de comunicación con los recursos bajo su cargo y mantener informado a su jefe inmediato.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo constante de las actividades del área.
- Constatar y verificar los servicios prestados, garantizando la calidad a través del seguimiento del servicio.
- Apoyar el adiestramiento del personal nuevo y velar porque se cumpla su plan de inducción.
- Realizar otras actividades, encomendadas por la jefatura inmediata.

### **PUESTOS QUE SUPERVISA**

De mando en los siguientes puestos:

- Técnico de Farmacia.
- Técnico Supervisor de Farmacia Hospitalaria.
- Colaborador de Farmacia.
- Digitador.
- Verificador de Recetas.
- Secretaria.
- Encargado de Bodega.

### **CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Resultados Principales:
  - Coordinación y control eficiente de las actividades técnicas y administrativas del área de Farmacia.
  - Planificación y aprovisionamiento efectivo de fármacos.
  - Gestión oportuna de transferencias de medicamentos.
  - Supervisión efectiva de la dispensación de medicamentos.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Efectividad en el manejo y control de inventarios de medicamentos.
- Gestión y administración eficiente de los recursos del área.

Marco de Referencia para la Actuación:

- Ley y Reglamentos del ISSS.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Manual de Normas y Procedimientos del Área.
- Normas Técnicas de Control Interno.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Protocolos y/o guías de manejo aplicables al puesto.

### RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- a) Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- b) Por custodia de información o registros: Ninguna.
- c) Por custodia de valores: Ninguna.
- d) Seguridad de otros: Ninguna.
- e) Otros: Medicamentos y/o insumos médicos.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### COLABORADOR DEL JEFE DE FARMACIA

#### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador de Jefatura de Farmacia	Clase: 06	Categoría: O
Dependencia jerárquica: Hospital, Unidad Médica, Farmacia General, División de Monitoreo y Evaluación		
Puesto al que se reporta: Jefe de Farmacia		

#### MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Colaborar con la Jefatura de Farmacia, en la organización y control de las diferentes actividades de la dependencia, con el objetivo de brindar atención oportuna al derechohabiente, a través de la verificación de los procesos del área.

#### FUNCIONES DEL PUESTO

- Colaborar con la jefatura en el desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar las operaciones dentro de la Farmacia, relacionadas a la distribución de personal en los horarios establecidos y programas de mantenimiento de equipo, que permitan el adecuado funcionamiento del área.
- Asistir a la jefatura en la supervisión de las actividades realizadas por el personal asignado a la Farmacia; con la finalidad de brindar el servicio de forma oportuna y con la calidad requerida.
- Apoyar al control de abastecimiento de medicamentos de la Farmacia, verificando las cantidades en existencia; con el objetivo de mantener el medicamento disponible para los usuarios.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Elaborar requisiciones de medicamentos y efectuar el seguimiento respectivo hasta contar con los medicamentos necesarios, con el propósito de evitar el desabastecimiento de los mismos.

- Verificar lotes y fechas de vencimiento de medicamentos en el sistema, con el propósito de informar a la jefatura para la toma de decisiones al respecto.
- Elaborar transferencias de medicamentos a otras farmacias, cuando lo requieran, con la finalidad apoyar a otras áreas en cuanto al abastecimiento adecuado de insumos.
- Apoyar la gestión de transferencias de medicamentos e ingresarlas al sistema de Farmacia, con el propósito de llevar el control de las mismas y evitar desabastecimiento.
- Colaborar con el aprovisionamiento de recursos materiales o insumos utilizados para la oportuna ejecución de las actividades del área.
- Elaborar informes mensuales de movimientos y/o estadísticos de medicamentos, con la finalidad de que sea de utilidad a las jefaturas para la toma de decisiones.
- Enviar informes de existencias de medicamentos a los servicios del centro de atención cuando aplique, con el propósito de informar al personal médico la existencia de los mismos.
- Elaborar reporte al Departamento Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos, de aquellos medicamentos que presenten alguna anomalía o defecto de calidad, a fin de que se realice el análisis correspondiente.
- Colaborar con actividades administrativas como control de correspondencia, elaboración de documentos que se generan por movimientos de personal (propuestas de nombramiento, licencias, entre otros), trámites de firmas de autorización y archivo de documentos.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.

- Efectuar ajustes por inconsistencias detectadas en el sistema informático, a fin de cuadrar las existencias de medicamentos, con el objetivo de llevar un control de lo recibido con lo despachado.
- Colaborar en el control de inventarios cíclicos, en cuanto al seguimiento y desvanecimiento de diferencias en las existencias de medicamentos.
- Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de este, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.
- Registrar los cambios de turnos entre el personal a fin de que el plan de trabajo se realice de forma eficiente
- Reportar la incapacidades o permisos del personal al área de recurso humano de la unidad medica
- Ingresar la cantidad de vacunas al sistema para evitar un desabastecimiento
- Proponer la gestión de cambio para el mejoramiento continuo del área de farmacia.
- Generar informes sobre el rendimiento del personal de forma trimestral para tener un mejor control del cumplimiento de las normas de farmacia.

**PUESTOS QUE SUPERVISA**

Supervisión Técnica en los siguientes puestos:

- Técnico de Farmacia.
- Colaborador de Farmacia.
- Encargado de Bodega II.
- Digitador.
- Motorista.
- Auxiliar de Servicio.

**CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO**

a) Resultados Principales:

- Colaboración efectiva a la Jefatura de Farmacia en todas las actividades administrativas y operativas.

b) Marco de Referencia para la Actuación:

- Ley y Reglamentos del ISSS.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Manual de Normas y Procedimientos del Área.

**RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- a) Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- b) Por custodia de valores: Ninguna.
- c) Por custodia de información o registros: Ninguna.
- d) Seguridad de otros: Ninguna.
- e) Otros: Ninguna.



### TÉCNICO DE FARMACIA

#### . IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Técnico de Farmacia	Clase: 06	Categoría: TS
Dependencia jerárquica: Hospital, Unidad Médica, Clínica Comunal, Farmacia General, División de Monitoreo y Evaluación		
Puesto al que se reporta: Encargado de Farmacia, Jefe de Farmacia		

#### MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Preparar y dispensar oportunamente los medicamentos e insumos médico quirúrgicos a los usuarios, contribuyendo a la adherencia del paciente y en cumpliendo con la normativa vigente.

#### FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir recetas y revisar que las mismas cuenten con los datos necesarios para el debido despacho, a fin de cumplir con las normas generales de prescripción.
- Entregar el medicamento al paciente, previa revisión, explicando sobre la administración del medicamento, a fin de que la misma se efectúe de acuerdo a lo indicado.
- Recibir y registrar la información de las recetas y despachar en el Sistema Informático de Farmacia los medicamentos prescritos en las recetas presentadas por los pacientes, a fin de contribuir a la actualización electrónica de los inventarios.
- Participar en la revisión de contratos de los suministrantes de medicamentos, cuando sea requerido por el jefe, a fin de apoyar al área correspondiente.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Verificar que los medicamentos recepcionados, cumplan con lo solicitado a fin de evitar inconsistencias en el sistema.
- Conservar en buen estado los documentos, materiales y equipos utilizados para la ejecución de las actividades, cumpliendo con la normativa institucional.
- Atender consultas de los usuarios, brindando información para solventar las inquietudes.
- Asumir las funciones de la jefatura por delegación o en su ausencia, a fin de dar continuidad a la dinámica de trabajo.
- Solicitar el aprovisionamiento de recursos materiales o insumos utilizados, para la oportuna ejecución de las actividades desarrolladas.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, a fin de cumplir con las metas del área.
- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.
- Colaborar en la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o las funciones con el fin de que el empleado se involucre en el trabajo del área.
- Asistir a capacitaciones y reuniones programadas, con el fin de mejorar sus competencias técnicas.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Informar al jefe sobre los resultados o desviaciones surgidas, a fin de que sirvan de insumo para mejorar la gestión.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Llevar el registro y control de los pacientes del sistema domiciliario a fin de asegurarse que el medicamento sea enviado en la fecha adecuada y que este quede registrado en el sistema para llevar un control adecuado de los medicamentos suministrados.
- Codificar y pre escribir indicaciones a las cajas de los medicamentos.
- Recibir y despachar pedidos de las empresas.
- Ordenar y archivar los datos del listado de medicamentos que se despachan a las empresas.
- Recibir solicitudes de servicio domiciliario.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

### **PUESTOS QUE SUPERVISA**

Ninguno.

### **CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO**

- a) Resultados Principales:
  - Efectividad en el proceso de recepción de recetas, preparación y dispensa correcta de medicamentos.
  - Orientación clara y precisa a pacientes sobre el manejo y administración de medicamentos despachados.
- b) Marco de Referencia para la Actuación:
  - Manual de Normas y Procedimientos del área.
  - Ley y Reglamentos del ISSS.
  - Ley de Ética Gubernamental.
  - Protocolos y/o guías de manejo aplicables al puesto.

### **RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- a) Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- b) Por custodia de valores: Ninguna.
- c) Por custodia de información o registros: Ninguna.
- d) Seguridad de otros: Ninguna.
- e) Otros: Ninguna.

### **Procedimientos en los que interviene**

- a) Recepción de Recetas (del día, especiales y repetitivas)
- b) Preparación y armado de paquetes de medicamentos
- c) Despacho de medicamentos
- d) Recepción y despacho de recetas domiciliarias
- e) Recepción y despacho de recetas de clínicas empresariales



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### ENCARGADO DE BODEGA

#### . IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Encargado de Bodega II	Clase: 03	Categoría: O
Dependencia jerárquica: Hospital, Unidad Médica		
Puesto al que se reporta: Encargado de Farmacia, Jefe de Farmacia		

#### MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Recibir, almacenar, distribuir y controlar los insumos, materiales o artículos bajo su responsabilidad, verificando el aprovisionamiento efectivo, a fin de salvaguardar, suplir o descartar según las necesidades de los usuarios.

#### FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir, verificar cantidades, reportar existencias, ordenar y almacenar los medicamentos, para el control adecuado de los mismos.
- Transferir medicamentos a otras farmacias del ISSS cuando sea solicitado (en términos de existencias físicas), para tenerlas preparadas al momento de proceder con el retiro de las mismas.
- Revisar transferencias de medicamentos (existencias físicas) enviados por otras dependencias, para verificar que el mismo sea de acuerdo a lo requerido.
- Informar oportunamente a la jefatura cualquier irregularidad observada para el resguardo de medicamentos, a fin de evitar futuros inconvenientes.
- Velar porque los medicamentos se encuentren en condiciones requeridas y/o establecidas, a fin de procurar su preservación.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Mantener controlado el stock de medicamentos requerido, verificando factores en vencimientos y lotes, con el fin de controlar el inventario y que haya disponibilidad en el momento oportuno.
- Participar e implementar los procedimientos y normativas vigentes, aplicables al área de trabajo en el desarrollo y control de las actividades, a fin de desarrollar adecuadamente las funciones de la misma.
- Implementar controles, a fin de dar seguimiento al cumplimiento de los procesos manuales o mecanizados de los servicios que se otorgan.
- Mantener limpia el área y/o equipo, de acuerdo a las necesidades, a fin de mantener la higiene de su lugar de trabajo.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades, periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- Supervisar que la toma de temperatura de los equipos donde se resguardan medicamentos que necesitan control de cadena de frío, se efectúe diariamente.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

### **PUESTOS QUE SUPERVISA**

Ninguno.

### **CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO**

- a) Resultados Principales:



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Efectividad en la recepción, almacenamiento, distribución, control y aprovisionamiento de los medicamentos e insumos médicos.
- b) Marco de Referencia para la Actuación:
  - Ley y Reglamentos del ISSS.
  - Ley de Ética Gubernamental.
  - Manual de Normas y Procedimientos del área.

### RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- a) Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- b) Por custodia de valores: Ninguna.
- c) Por custodia de información o registros: Ninguna.
- d) Seguridad de otros: Ninguna.
- e) Otros: Medicamentos e insumos médicos.

### Procedimientos en los que interviene.

- a) Reabastecimiento de medicamentos en bodega.
- b) Almacenamientos de medicamentos.
- c) Reabastecimiento de medicamentos en estantes.
- d) Control de inventarios.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### COLABORADOR DE FARMACIA

#### . IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador de Farmacia	Clase: 04	Categoría: O
Dependencia jerárquica: Hospital, Unidad Médica, Farmacia General, División de Monitoreo y Evaluación		
Puesto al que se reporta: Jefe de Farmacia		

#### MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Recibir y registrar la información de las recetas y entregar los medicamentos indicados a los usuarios, verificando la dispensa correcta de los mismos con respecto a la receta; asimismo, descargar electrónicamente los insumos del sistema de inventarios y orientar a los derechohabientes sobre la administración adecuada de los fármacos.

#### FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir del Técnico de Farmacia los medicamentos y recetas que serán despachados a los pacientes, con el propósito de registrarlos en el sistema para el control de los mismos.
- Verificar que los datos del paciente y del medicamento prescrito estén correctos, a fin de registrar los datos correctos en el sistema informático.
- Digitar en sistema el número de ticket y el código del Técnico de Farmacia, para el control de despacho.
- Ingresar código de medicamentos al sistema (automático o manual), que servirá de insumo para el control de inventario.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Verificar que el medicamento que se entrega al paciente y la cantidad de éste, sea el correcto físicamente, en sistema y receta, para descargarlo del inventario.
- Colaborar en recibir y registrar la información de las recetas y despachar en el Sistema Informático de Farmacia los medicamentos prescritos en las recetas presentadas por los pacientes, a fin de contribuir a la actualización electrónica de los inventarios.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos.
- Verificar la efectividad en la información procesada y/o actividades desarrolladas, efectuando un adecuado control de calidad, con el objetivo de garantizar la confiabilidad de los datos.
- Completar formularios u otra documentación relacionada con los procedimientos del área, con el propósito de agilizar los trámites y/o gestiones correspondientes.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Dar apoyo al área de bodega llevando el conteo físico de los medicamentos según la calendarización establecida. (en caso sea requerido)



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

- Llevar el control de calidad en las recetas verificando los datos en cada una de ellas con la finalidad de ajustar las diferencias en el sistema
- Dar asistencia al derechohabiente relacionado al uso de medicamentos, orientación sobre procedimientos en casos especiales.
- Dar orientación a los derechohabientes para que se ordenen en las ventanillas según el tipo de receta.

### **PUESTOS QUE SUPERVISA**

Ninguno.

### **CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO**

- a) Resultados Principales:
  - Efectividad en la entrega de medicamentos indicados a los usuarios.
  - Orientación efectiva a derechohabientes sobre la administración adecuada de medicamentos.
- b) Marco de Referencia para la Actuación:
  - Ley de Ética Gubernamental.
  - Ley y Reglamentos del ISSS.
  - Manual de Normas y Procedimientos del Área.

### **RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- a) Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- b) Por custodia de valores: Ninguna.
- c) Por custodia de información o registros: Ninguna.
- d) Seguridad de otros: Ninguna.
- e) Otros: Ninguna.

**Procedimientos en los que interviene.**

- a) Recepción de recetas (del día, especiales, repetitiva).
- b) Despacho de medicamentos.
- c) Reabastecimiento de medicamento en los estantes.
- d) Conteo físico de inventario
- e) Control de calidad en las recetas despachadas.



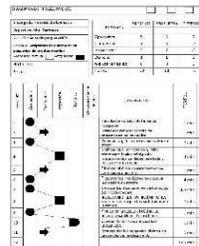
# PROCEDIMIENTOS



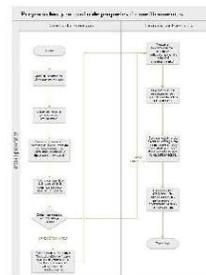
## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Para la representación gráfica de los procedimientos en este manual se utilizan dos variaciones de flujograma:

Flujograma con Formato ASME. Utiliza la simbología para la diagramación para la representación gráfica de los procedimientos, debido a que permite una interpretación clara y precisa de la sucesión de etapas, la frecuencia de cada una de estas.



Flujograma de bloque. Muestra de forma más detallada las acciones que se deben realizar en cada procedimiento, así como también muestra al personal que interviene en cada una de las etapas de los procedimientos.



Este tipo de representación utilizada permitirá una interpretación más fácil para los usuarios del manual de funciones y procedimientos.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DIFERENTES FLUJOGRAMAS SE UTILIZÓ LA SIGUIENTE SIMBOLOGÍA:

### Diagrama ASME

SIMBOLO	REPRESENTA
	<b>Operación.</b> Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	<b>Inspección.</b> Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	<b>Desplazamiento o transporte.</b> Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	<b>Depósito provisional o espera.</b> Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	<b>Almacenamiento permanente.</b> Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.

### Flujograma de bloque:

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Recepción de Recetas

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO    núm.: 1 de: 2           

Encargado: <b>Técnico/colaborador de farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>15</b></td> <td style="text-align: center;"><b>15</b></td> <td style="text-align: center;"><b>0</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	8	8	0	Transporte:	1	1	0	Inspección:	4	4	0	Demora:	2	2	0	Almacenamiento:	0	0	0	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		8	8	0																									
Transporte:		1	1	0																									
Inspección:		4	4	0																									
Demora:		2	2	0																									
Almacenamiento:	0	0	0																										
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>																										
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de Recepción de recetas</b>																													
Proceso: <b>Recepción de recetas</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recibir receta del paciente.	30 seg	
2			■			Verificar si la receta es propia o es un representante.	30 seg	
3	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el DUI del paciente y del representante.</li> </ul>		
4	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al representante firmar el reverso de la receta.</li> </ul>		
5			■			Revisar que la receta posea todos los requisitos.	30 seg	
6				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la receta contiene errores notificar y sugerir al derechohabiente como solucionar el error.</li> </ul>		
7	●					Introducir el código del medicamento para hacer el descargo el inventario.	60 seg	
8				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el medicamento no está disponible imprimir un ticket de demanda no satisfecha y entregar con receta al paciente.</li> </ul>	30 seg	
9	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresar la información del paciente en el sistema: Nombre, DUI, Numero de afiliación etc.</li> </ul>		
10			■			Verificar el Centro medico del ISSS en el que recibió la consulta.	30 seg	
11			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que el paciente no haya recibido el medicamento en otra farmacia del ISSS.</li> </ul>		



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO      núm.: 2 de: 2             

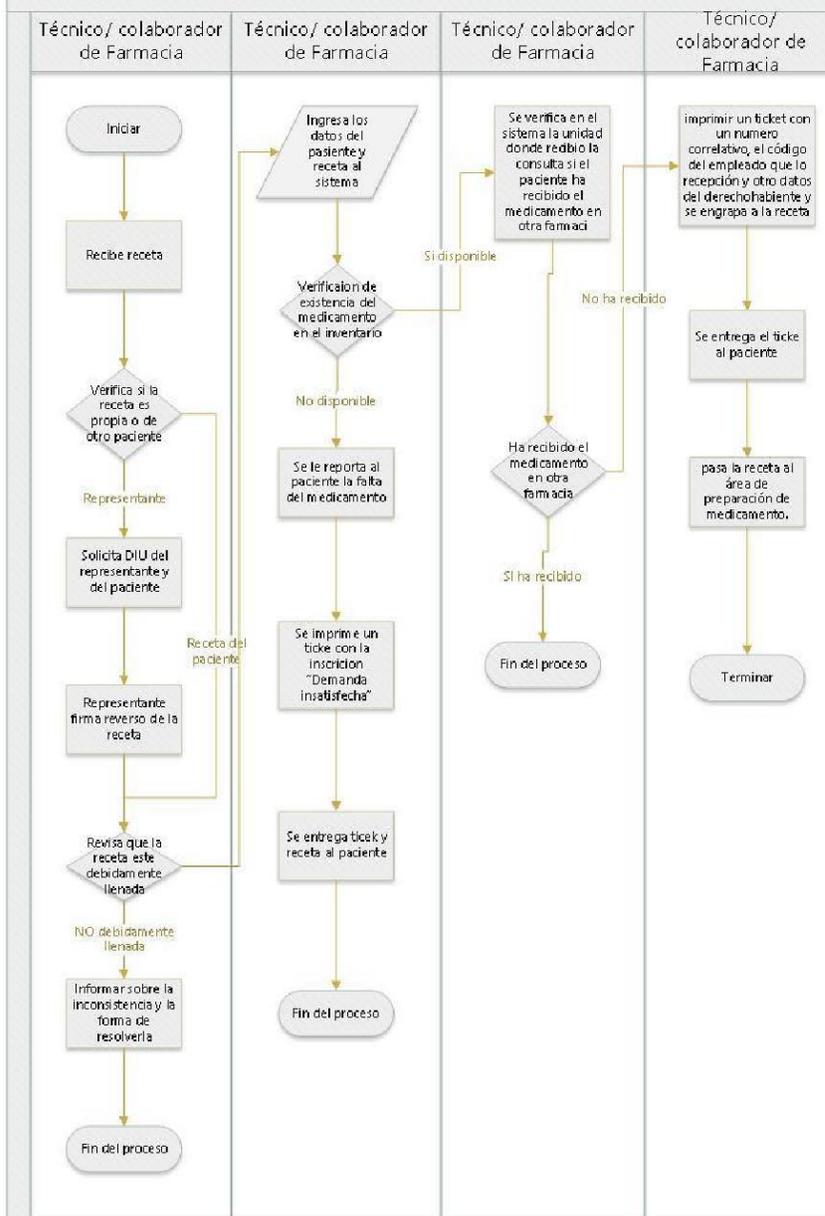
<b>Encargado:</b> Técnico/colaborador de farmacia	<b>RESUMEN</b>	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
<b>Departamento:</b> Farmacia	Operación:	8	8	0
<b>Sección:</b> Área de Recepción de recetas	Transporte:	1	1	0
<b>Proceso:</b> Recepción de recetas	Inspección:	4	4	0
<b>Métodos:</b> Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>	Demora:	2	2	0
<b>Hecho por:</b>	Almacenamiento:	0	0	0
<b>Fecha:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Imprime dos tickets uno con número correlativo, otro con los datos del paciente.	30 seg	
2	●					Entrega el ticket con el número correlativo al paciente	10 seg	
3	●					Engrapa el ticket con los datos del paciente en la receta	10 seg	
4	→					Pasa la receta al área de preparación	10 seg	
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11							4.50 min	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Recepción de recetas





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Preparación y Armado de Paquetes de Medicamentos para ser despachados a los

#### Derechohabientes

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

Encargado: <b>Técnico de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de preparación</b>
Proceso: <b>Preparación y armado de paquetes de medicamentos</b>
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

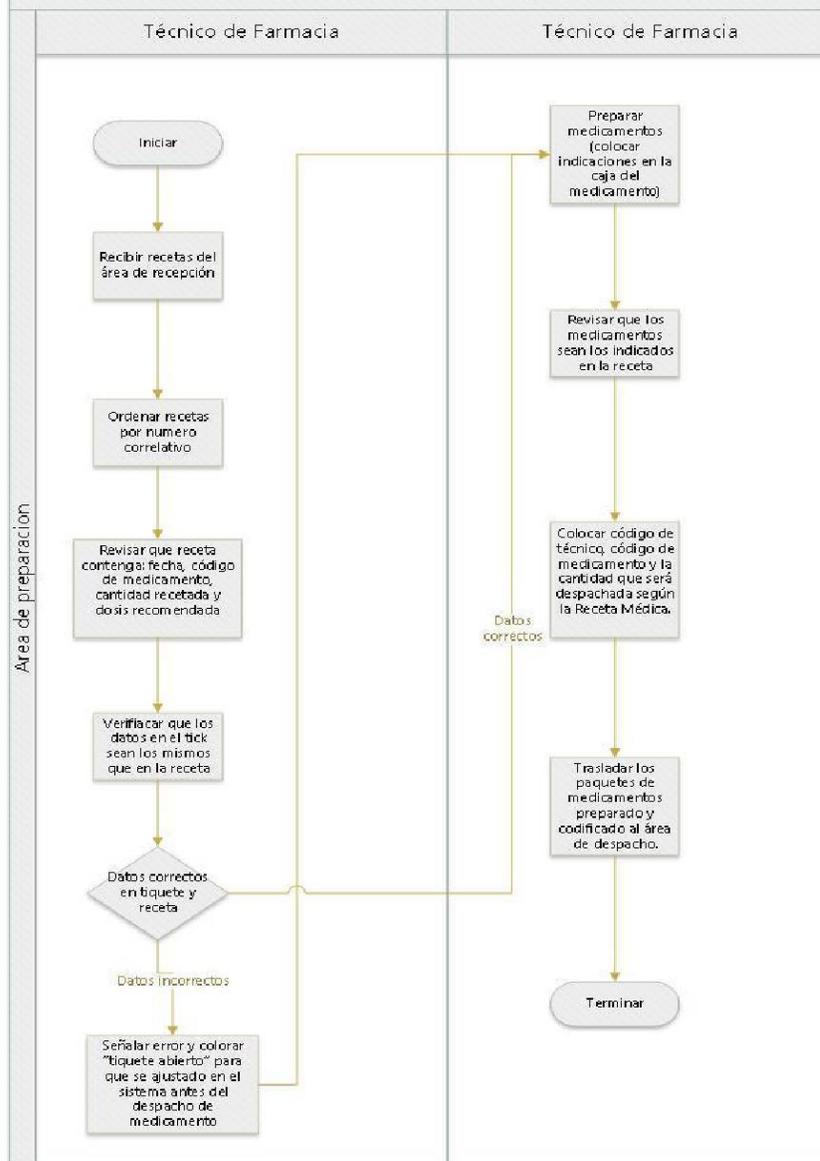
RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	5	5	0
Transporte:	1	3	+2
Inspección:	3	2	-1
Demora:	1	1	0
Almacenamiento:	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>+1</b>

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recolectar recetas del área de recepción.	1 min	
2		→				Trasladar recetas al área de preparación de paquetes.	1 min	
3	●					Ordenar según número correlativo de ticket.	2 min	
4			■			Verificar que las recetas y ticket contengan fecha, código de medicamento, cantidad recetada y dosis recomendada.	3 min	
5		→				Dirigirse al área de medicamentos para su recolección.	1 min	
6	●					Preparar los medicamentos según indicación de receta.	8 min	
7	●					Colocar las indicaciones en las cajas del medicamento	1.5 min	
8			■			Inspeccionar que los medicamentos sean el mismo que los solicitados en la receta.	2 min	
9	●					Anotar en la receta el código de técnico y cantidad despachada.	1 min	
10				●		Esperar tener varios paquetes preparados.	1 min	
11		→				Transportar los paquetes al área de despacho de medicamento.	1 min	
12							22.5 min	



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Preparación y armado de paquetes de medicamentos





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Despacho de Medicamentos a Derechohabiente

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de: 1

Encargado: <b>técnico/Colaborador de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de despacho de medicamento</b>
Proceso: <b>Despacho de medicamento</b>
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

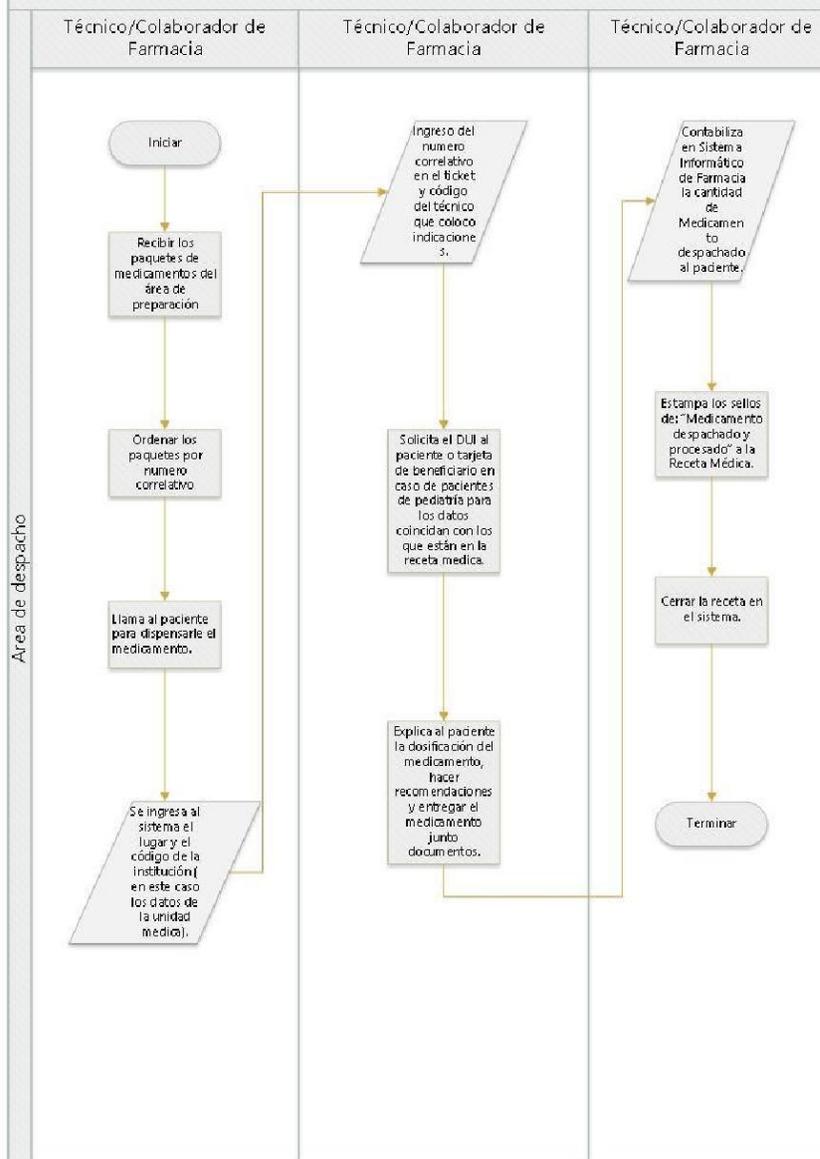
RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	7	6	-1
Transporte:	1	0	-1
Inspección:	2	2	0
Demora:	2	2	0
Almacenamiento:	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>-2</b>

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Ingresar en el sistema el lugar y el código de donde se despachó la receta.	30 seg	
2				●		Llamar a los pacientes por el numero correlativo que se les asigno.	30 seg	
3	●					Ingresar información al sistema el numero correlativo, código del técnico que coloco indicaciones	45 seg	
4	●					Solicitar DUI del paciente o tarjeta de beneficiario si es paciente de pediatría.	15 seg	
5			■			Revisar que los datos en la receta correspondan con el DUI del paciente	1 min	
6				●		Dar una breve explicación sobre la dosis del medicamento entregado junto con sus documentos	5 min	
7			■			Contabilizar en el sistema la cantidad de medicamento despachado.	1 min	
8	●					Hacer los ajustes si fueran necesarios		
9	●					Estampar los sellos de "Medicamentos despachados y procesados" a la receta médica.		
10	●					Cerrar el proceso de la receta en el sistema		
11								
12							9 min	



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Despacho de Medicamento





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Despacho de recetas modalidad Domiciliar

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de: 1

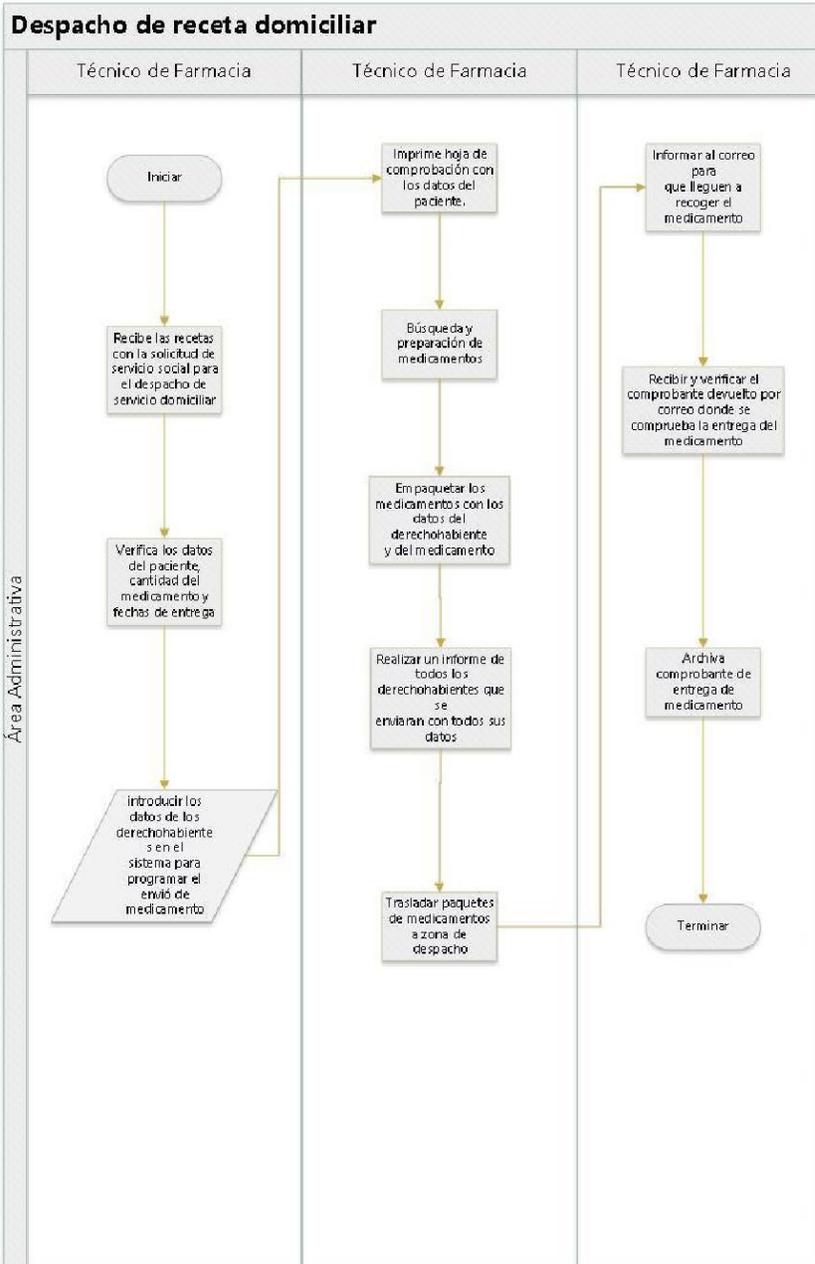
Encargado: <b>Técnico de farmacia</b>
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área administrativa</b>
Proceso: <b>Despacho de recetas domiciliar</b>
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:	6	7	+1
Transporte:	0	1	+1
Inspección:	2	3	+1
Demora:	0	0	0
Almacenamiento:	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>+3</b>

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recibe solicitud de servicio de receta domiciliar.		
2			■			Verifica datos generales del paciente.		
3			■			Verifica datos del medicamento y fechas de envío.		
4	●					Introduce los datos de los pacientes en el sistema.		
5	●					Imprime hoja de comprobación con los datos del paciente.		
6	●					Recolección de medicamentos.		
7	●					Empaqueta los medicamentos con los datos del paciente y del medicamento.		
8	●					Realiza un informe de los pacientes a quienes se les enviara el medicamento con sus datos ordenándolos por su costo y fecha de envío.		
9		➔				Traslada paquetes de medicamentos a zona de despacho.		
10	●					Informar a correos de El Salvador para que recojan los paquetes de medicamentos y los entreguen.		
11			■			Recibe y verifica el comprobante devuelto por correos donde se comprueba la entrega del medicamento.		
12								



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Despacho de recetas de Clínicas Empresariales

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de 2

Encargado: <b>Técnico de Farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">-1</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">-2</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>20</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>-2</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	7	8	+1	Transporte:	3	2	-1	Inspección:	5	5	0	Demora:	4	2	-2	Almacenamiento:	1	1	0	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>-2</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		7	8	+1																									
Transporte:		3	2	-1																									
Inspección:		5	5	0																									
Demora:		4	2	-2																									
Almacenamiento:		1	1	0																									
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>-2</b>																										
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de recepción</b>																													
Proceso: <b>Atención empresarial</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Encargado recibe pedido de medicamento de las clínicas empresariales.		
2						Ordenar y archivar datos enlistados en la solicitud de cada empresa.		
3	●					Ingresar en el sistema las recetas por empresa.		
4			■			Verificar los datos del contribuyente.		
5			■			Verificar en el sistema si hay disponibilidad de medicamentos en el inventario.		
6				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sino existen en el inventario: ingresar en el sistema como demanda insatisfecha.</li> </ul>		
7	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar ticket de comprobante.</li> </ul>		
8		→				<ul style="list-style-type: none"> <li>Se envía el paquete de medicamento incluido los tickets de demanda insatisfecha.</li> </ul>		
9			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar el medicamento al inventario solicitar recetas a la empresa.</li> </ul>		
10	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir una nueva receta si la anterior es mayor a 15 días.</li> </ul>		
11	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepciona normalmente la receta</li> </ul>		
12	●					Se recepciona los datos de las recetas de las empresas.		



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Hoja núm.: 2 de: 2

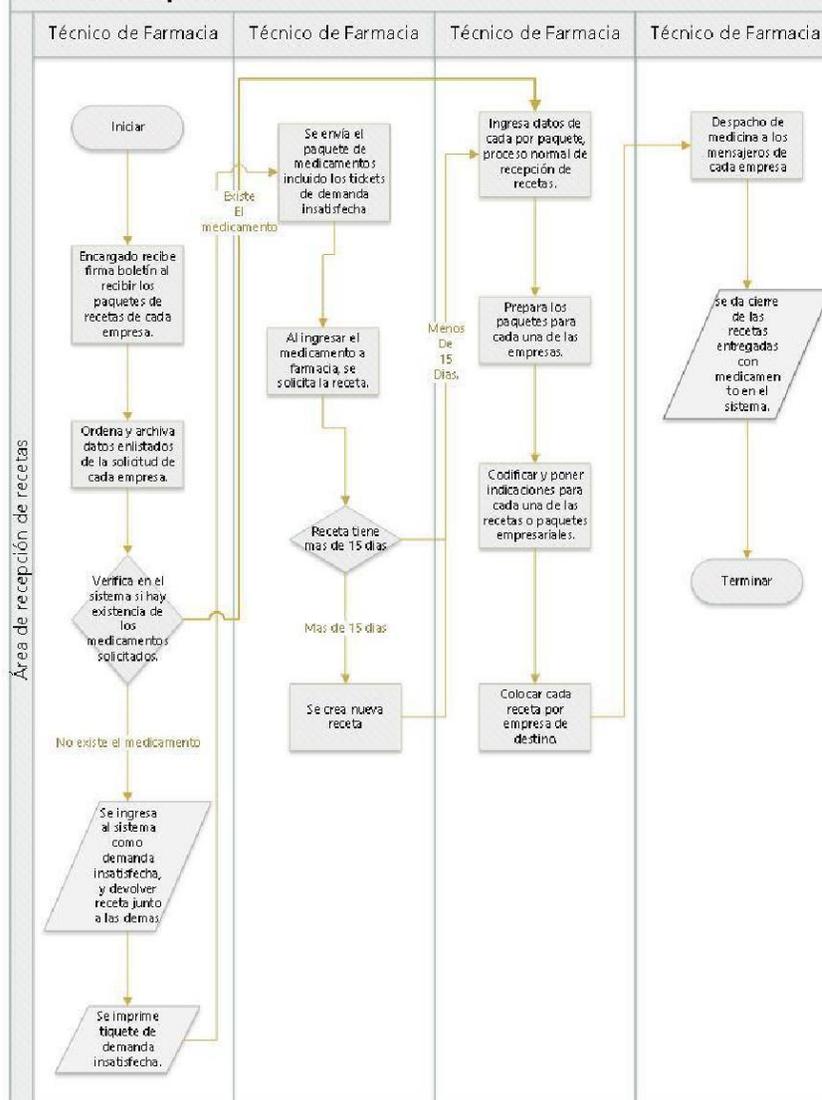
Encargado: <b>Técnico de Farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">-1</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">-2</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>20</b></td> <td style="text-align: center;"><b>18</b></td> <td style="text-align: center;"><b>-2</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	7	8	+1	Transporte:	3	2	-1	Inspección:	5	5	0	Demora:	4	2	-2	Almacenamiento:	1	1	0	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>-2</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		7	8	+1																									
Transporte:		3	2	-1																									
Inspección:		5	5	0																									
Demora:		4	2	-2																									
Almacenamiento:		1	1	0																									
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>-2</b>																										
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de recepción</b>																													
Proceso:																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recibe y firma el boletín de paquete de recetas recibidas.		
2			■			Se ingresa los datos de cada derechohabiente en el sistema.		
3				●		Prepara los paquetes de medicamentos para cada uno de las empresas.		
4			■			Coloca las recetas de acuerdo a cada empresa de destino.		
5		→				Enviar los paquetes de medicina con los mensajeros de cada empresa.		
6	●					Dar cierre a cada receta entregada con medicamento en el sistema.		
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Atención Empresarial





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Control de calidad de Recetas

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de: 1

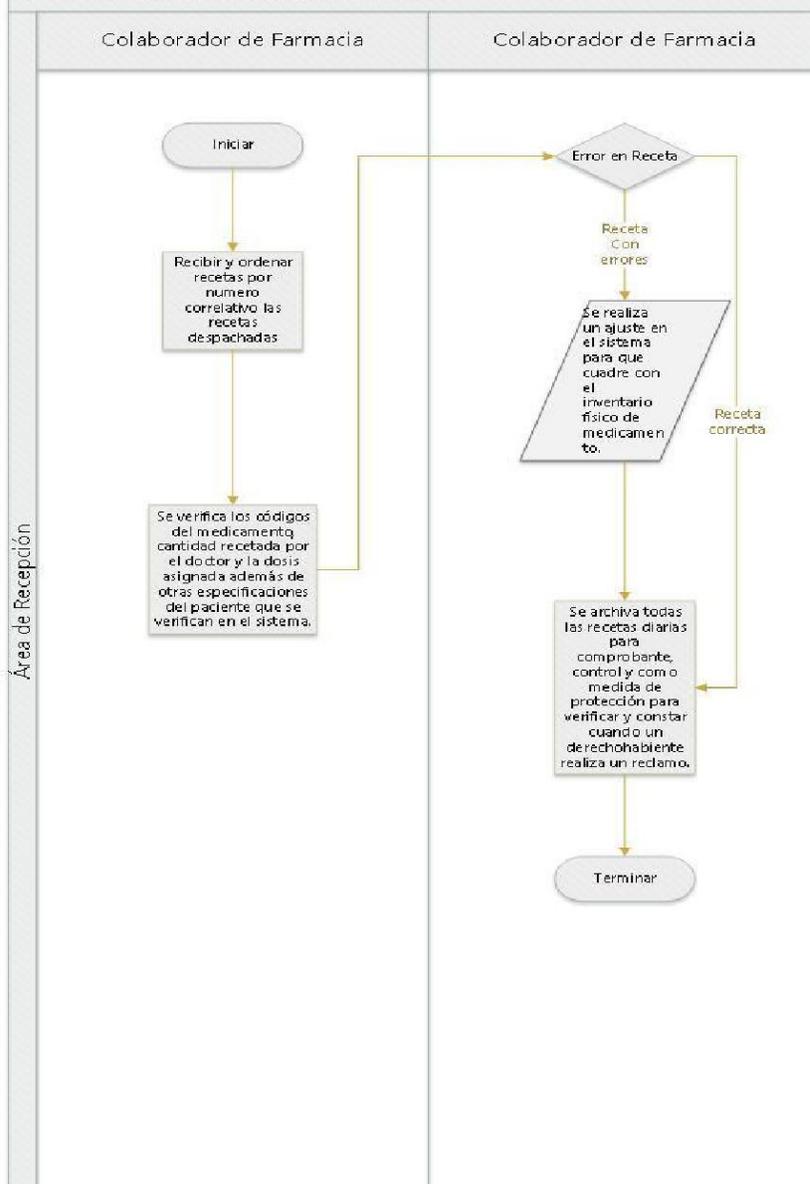
Encargado: <b>Colaborador de Farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:				Transporte:				Inspección:				Demora:				Almacenamiento:				TOTAL			
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:																													
Transporte:																													
Inspección:																													
Demora:																													
Almacenamiento:																													
TOTAL																													
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de recepción</b>																													
Proceso: <b>Control de calidad de recetas</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Recolectar y ordenan las recetas recibidas en el día por numero correlativo.		
2			■			Comparar los códigos de medicamentos, cantidad recelada y dosis asignada en el sistema con lo que se encuentra en la receta.		
3	●					Si se encuentra una receta con error se registra como tiquete abierto.		
4	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el ajuste en el sistema para que cuadre con el inventario físico de medicamentos.</li> </ul>		
5					▼	Se archivan todas las recetas diarias como comprobante de control de inventario.		
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Control de calidad de recetas





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Conteo Físico de Inventarios

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de: 1

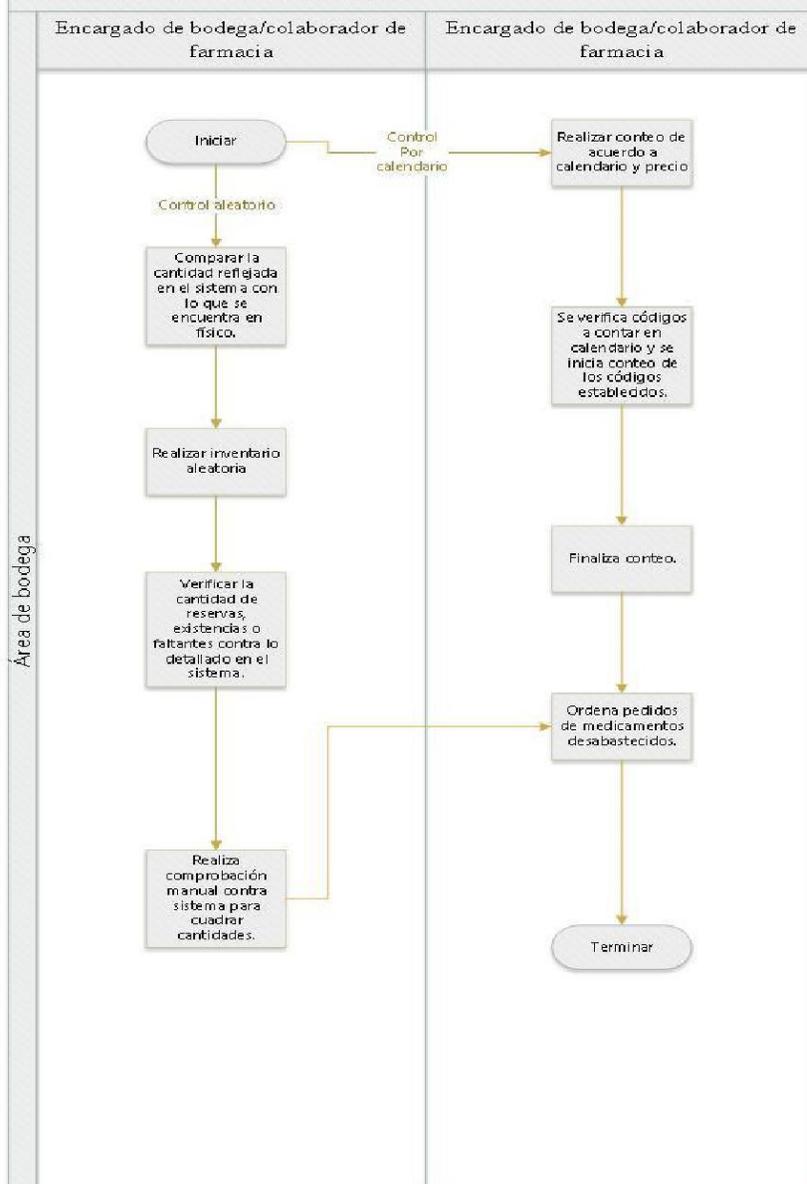
Encargado: <b>Colaborador de farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">-1</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-1</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>11</b></td> <td style="text-align: center;"><b>10</b></td> <td style="text-align: center;"><b>-1</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	6	5	-1	Transporte:	0	0	0	Inspección:	4	5	+1	Demora:	1	0	-1	Almacenamiento:	0	0	0	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>-1</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		6	5	-1																									
Transporte:		0	0	0																									
Inspección:		4	5	+1																									
Demora:		1	0	-1																									
Almacenamiento:		0	0	0																									
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>-1</b>																										
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de Bodega</b>																													
Proceso: <b>Conteo físico de inventario</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Realizar conteo físico aleatorio.		
2			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar cantidad de medicamentos en físico contra los existentes en el sistema.</li> </ul>		
3			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la cantidad de reservas, existencias o faltantes contra lo detallado en el sistema.</li> </ul>		
4			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar si existe reserva o faltantes de medicamentos.</li> </ul>		
5			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar los ajustes necesarios para cuadrar existencias físicas contra la del sistema.</li> </ul>		
6	●					Realizar el conteo de medicamento según un calendario de programación y al precio del medicamento.		
7			■			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifican los códigos de medicamentos según un calendario.</li> </ul>		
8	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar con el conteo de dichos códigos.</li> </ul>		
9	●					<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalizar conteo.</li> </ul>		
10	●					Realizar conteo físico aleatorio.		
11								
12								



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Conteo físico de inventario





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Almacenamiento de Medicamento en Bodega

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de: 1

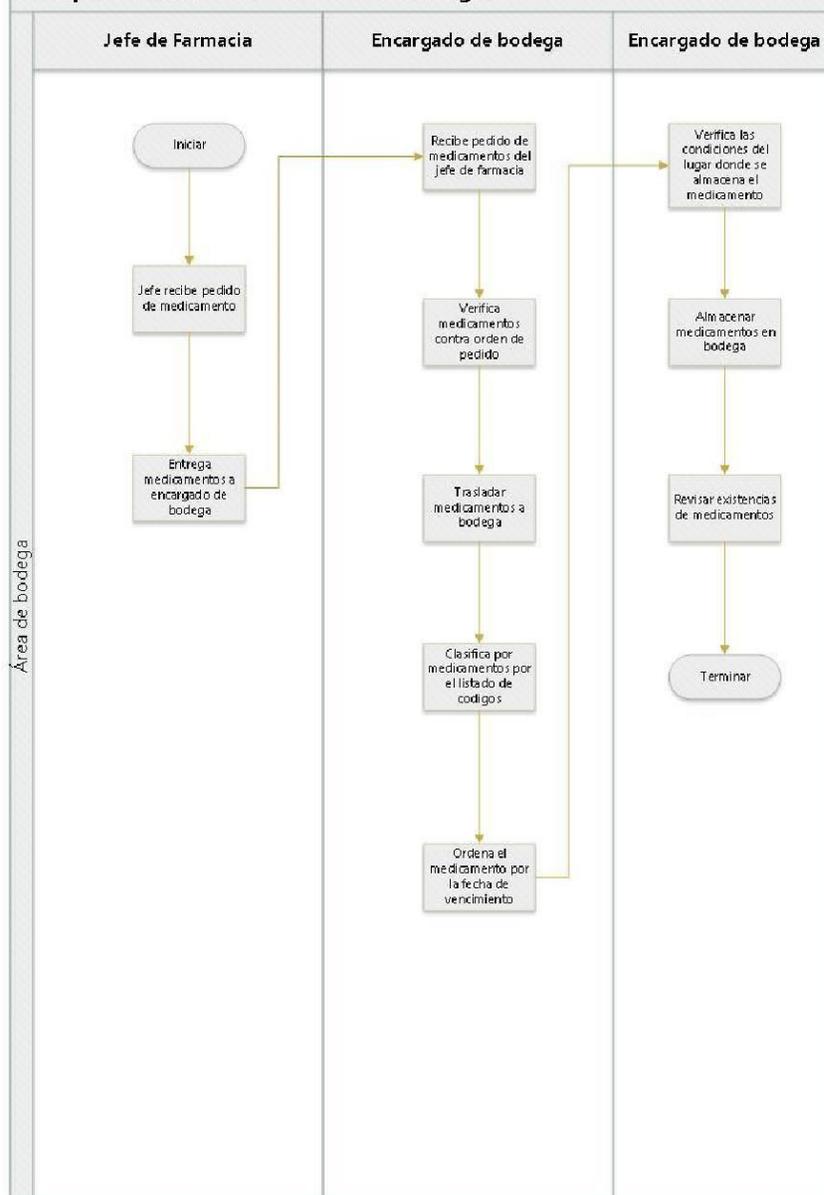
Encargado: <b>Encargado de Bodega</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">+2</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>8</b></td> <td style="text-align: center;"><b>11</b></td> <td style="text-align: center;"><b>+3</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	2	4	+2	Transporte:	1	1	0	Inspección:	4	5	+1	Demora:	0	0	0	Almacenamiento:	1	1	0	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>+3</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		2	4	+2																									
Transporte:		1	1	0																									
Inspección:		4	5	+1																									
Demora:		0	0	0																									
Almacenamiento:		1	1	0																									
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>+3</b>																										
Departamento: <b>farmacia</b>																													
Sección: <b>Bodega</b>																													
Proceso: <b>Almacenamiento de medicamento</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Jefe de farmacia recibe pedido de medicamento de la bodega central.		
2	●					Recepción de pedido de medicamento del jefe de farmacia.		
3			■			Revisar que el medicamento recibido sea el mismo que el de la orden de pedido.		
4		→				Trasladar medicamento a bodega		
5	●					Clasificar el tipo de medicamentos por códigos.		
6			■			Ordenar los medicamentos según fecha de vencimiento.		
7					▲	Almacenar medicamentos.		
8	●					Usar el método de primeras entras primeras salidas para el almacenamiento de medicamentos.		
9			■			Mantenerse pendiente de la lista de medicamentos próximos a vencer.		
10			■			Mantener las condiciones adecuadas para la conservación de los medicamentos.		
11			■			Verificar el control de existencia de medicamentos.		
12								



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Recepción de Medicamentos en bodega





## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Reabastecimiento de medicamentos en los estantes del área de preparación de medicamentos

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO Núm.: 1 de: 1

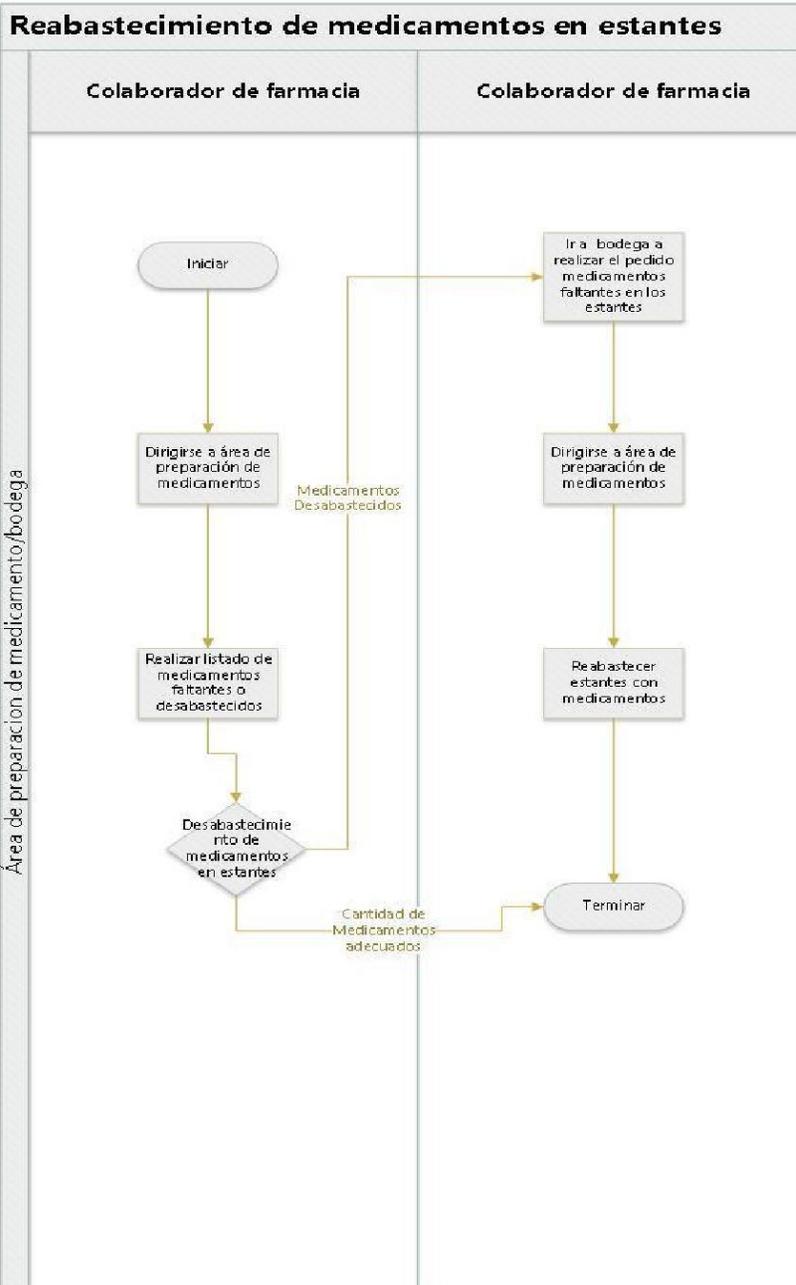
Encargado: <b>Colaborador de farmacia</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>4</b></td> <td style="text-align: center;"><b>7</b></td> <td style="text-align: center;"><b>+3</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	2	3	+1	Transporte:	1	1	0	Inspección:	1	1	0	Demora:	0	1	+1	Almacenamiento:	0	1	+1	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>+3</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		2	3	+1																									
Transporte:		1	1	0																									
Inspección:		1	1	0																									
Demora:		0	1	+1																									
Almacenamiento:		0	1	+1																									
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>+3</b>																										
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de preparación de medicamentos</b>																													
Proceso: <b>Reabastecimiento de medicamentos en estantes</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1						Verificar cantidad de medicamentos en estantes.		
2	●					Realizar listado de medicamentos con poca existencia en estantes.		
3		→				Trasladar listado de medicamentos para reabastecer estantes.		
4	●					Solicitar medicamentos al encargado de bodega		
5				●		Espera de medicamentos en área de preparación.		
6	●					Colocar medicamentos en estantes.		
7					▼	Archivar listado de medicamentos solicitados y recibidos por parte de bodega.		
8								
9								
10								
11								

Nota: se le asigna el proceso de reabastecimiento de medicamento de los estantes al colaborador de farmacia, para que el encargado de bodega pueda realizar otras actividades de mayor importancia para su cargo.



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS





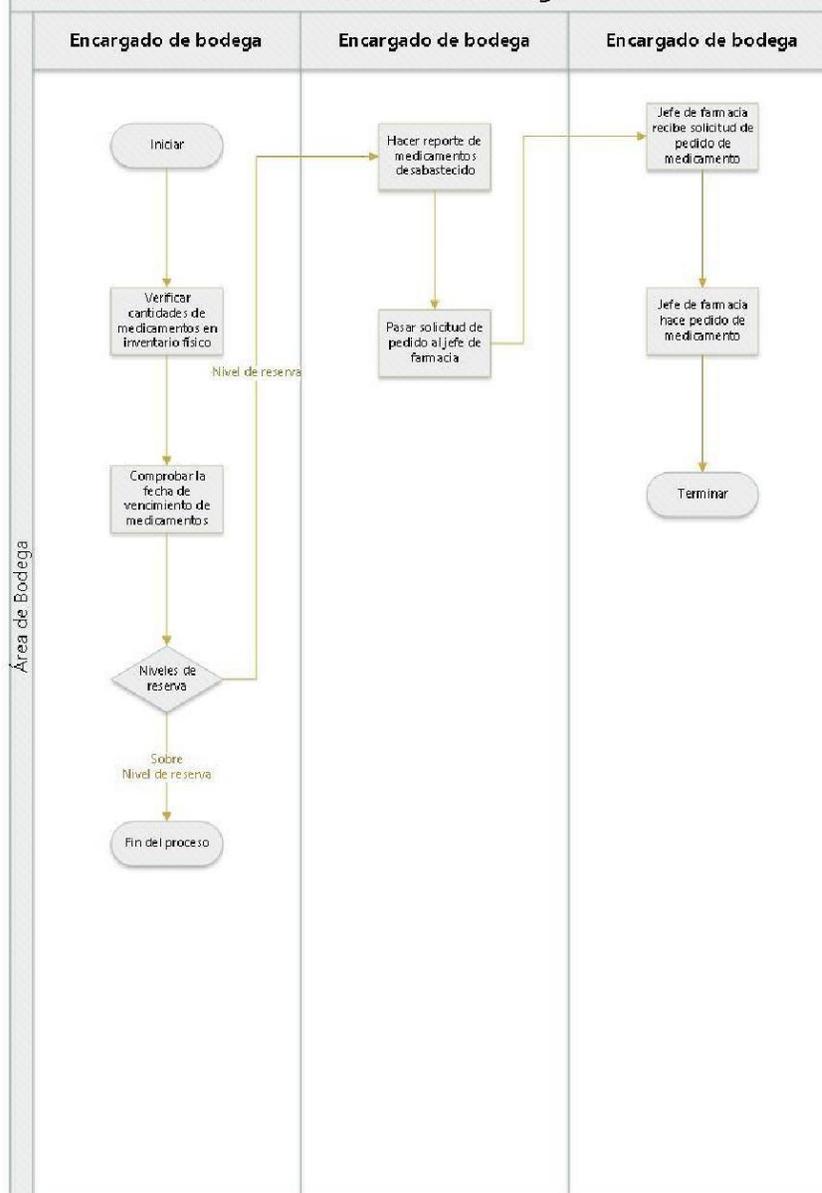
## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Reabastecimiento de medicamentos en los estantes de bodega

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO      Núm.: 1 de: 1             

Encargado: <b>Encargado de bodega</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUMEN</th> <th>PRESENTE</th> <th>PROPUESTA</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operación:</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">+4</td> </tr> <tr> <td>Transporte:</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-3</td> </tr> <tr> <td>Inspección:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">+2</td> </tr> <tr> <td>Demora:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">+1</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento:</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>4</b></td> <td style="text-align: center;"><b>8</b></td> <td style="text-align: center;"><b>+4</b></td> </tr> </tbody> </table>	RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA	Operación:	1	5	+4	Transporte:	3	0	-3	Inspección:	0	2	+2	Demora:	0	1	+1	Almacenamiento:	0	0	0	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>+4</b>
RESUMEN		PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA																									
Operación:		1	5	+4																									
Transporte:		3	0	-3																									
Inspección:		0	2	+2																									
Demora:		0	1	+1																									
Almacenamiento:		0	0	0																									
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>+4</b>																										
Departamento: <b>Farmacia</b>																													
Sección: <b>Área de bodega</b>																													
Proceso: <b>Reabastecimiento de medicamentos en bodega</b>																													
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>																													
Hecho por:																													
Fecha:																													

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1			■			Verificar existencias de medicamento.		
2			■			Verificar existencias por código.		
3	●					Control de entrada y salida de medicamento.		
4	●					Control de fechas de vencimiento.		
5	●					Informar a jefatura sobre medicamento con existencias bajas.		
6	●					Realizar pedido.		
7				●		Espera de aprobación de pedido.		
8	●					Recibir pedido.		
9								
10								
11								
12								


**MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**
**Reabastecimiento de Medicamento en Bodega**




# ANEXOS DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

**Los siguientes diagramas representa el procedimiento que realiza un derechohabiente para solicitar medicamentos en el área de farmacia de la Unidad Médica de Santa Ana.**

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO      Núm.: 1 de: 1             

División:		RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Departamento: <b>Farmacia</b>		Operación:			
Sección: <b>Área de pacientes</b>		Transporte:			
Proceso: <b>Paciente con receta normal</b>		Inspección:			
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>		Demora:			
Hecho por:		Almacenamiento:			
Fecha:		TOTAL			

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Paciente llega al área de Farmacia		
2				●		Paciente hace fila en ventanillas de recepción de recetas	36 min	
3	●					Da los datos al encargado de recepción de recetas	4 min	
4	●					Encargado entrega numero correlativo	1 min	
5				●		Paciente se traslada al área de espera	1 min	
6				●		Espera a que el medicamento sea preparado	35 min	
7				●		Paciente hace fila para recibir el medicamento de acuerdo numero correlativo	8 min	
8	●					Paciente recibe sus medicamentos y una pequeña explicación sobre su uso	5 min	
9	●					Paciente se retira del área de Farmacia		
10								
11								
12							1.50 hrs.	



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO      Núm.: 1 de: 1             

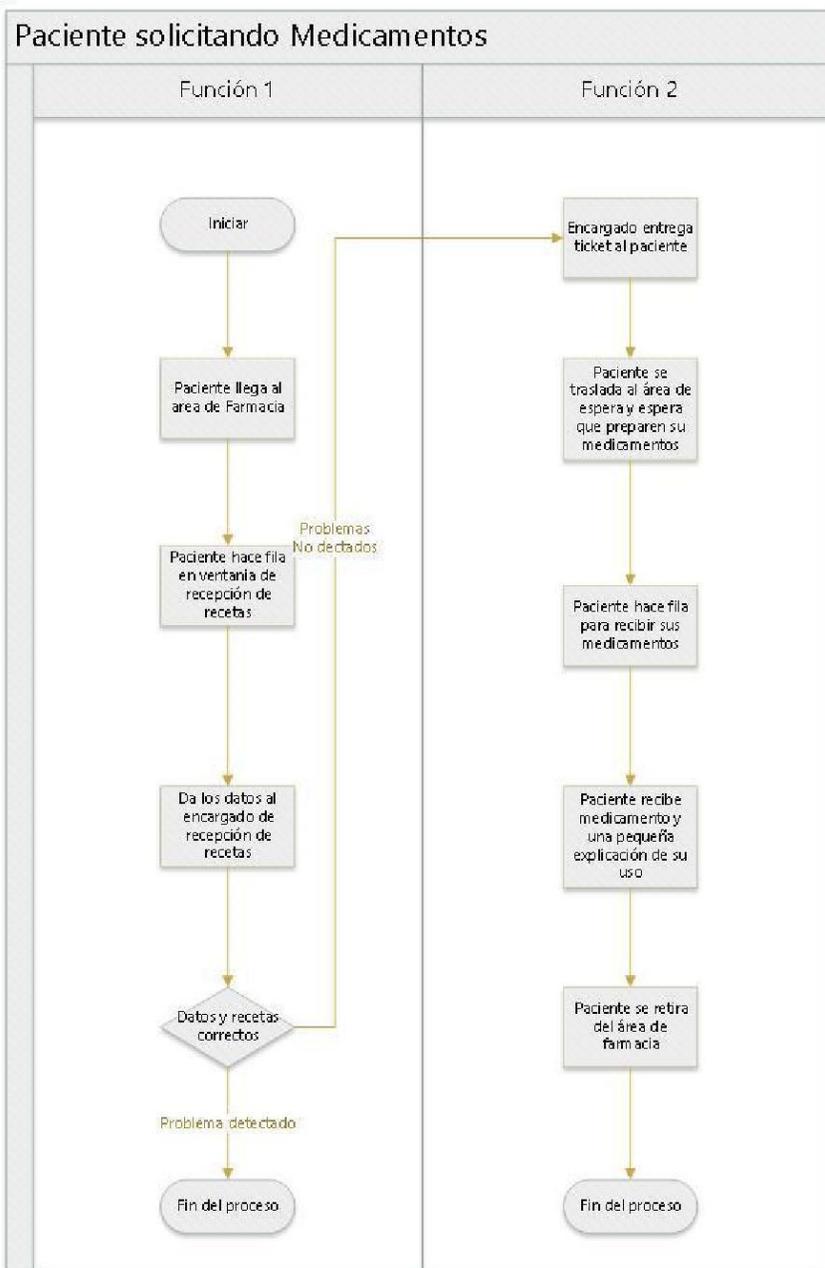
División:
Departamento: <b>Farmacia</b>
Sección: <b>Área de pacientes</b>
Proceso: <b>Paciente con receta especial</b>
Métodos: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto <input type="checkbox"/>
Hecho por:
Fecha:

RESUMEN	PRESENTE	PROPUESTA	DIFERENCIA
Operación:			
Transporte:			
Inspección:			
Demora:			
Almacenamiento:			
TOTAL			

PASO No.	Operación.	Transporte.	Inspección.	Demora.	Almacenamiento Interno.	DESCRIPCION	TIEMPO.	DISTANCIA.
1	●					Paciente llega al área de Farmacia		
2				●		Paciente hace fila en ventanillas de recepción de recetas	36 min	
3	●					Da los datos al encargado de recepción de recetas	4 min	
4	●					Encargado entrega numero correlativo	1 min	
5				●		Paciente se traslada al área de espera	1 min	
6				●		Espera a que el medicamento sea preparado	35 min	
7				●		Paciente hace fila para recibir el medicamento de acuerdo numero correlativo	8 min	
8	●					Paciente recibe sus medicamentos y una pequeña explicación sobre su uso	5 min	
9	●					Paciente se retira del área de Farmacia		
10								
11								
12							1.50 hrs.	



## MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS



## BIBLIOGRAFIA

- Agudelo, Andrés (31-05-2017) diseño del manual de procesos, procedimientos y funciones para la distribuidora e importadora c. I coffee inn de la ciudad de Pereira (risaralda) - Repositorio.utp.edu.co - <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2214/658306A282.pdf;jsessionid=DBDDA870DBF3ADB2E2472A87ACB48EC4?sequence=1>
- Chinchilla, Danilo (31-10-2002) Población de occidente contará con nuevo centro de atención médica ISSS - Isss.gob.sv - [http://www.iss.s.gob.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=245:nuevo-centro-atencion-medica-iss&catid=1:noticias-ciudadano&Itemid=77](http://www.iss.s.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=245:nuevo-centro-atencion-medica-iss&catid=1:noticias-ciudadano&Itemid=77)
- Farmacia hospitalaria (30-06-2012) Farmacia hospitalaria - Farmaciamarcos.es - <http://farmaciamarcos.es/profesion-2/farmacia-hospitalaria/>
- González, Ronald (31-10-2002) Historia - Isss.gob.sv - [http://www.iss.s.gob.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=49&Itemid=84](http://www.iss.s.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84)
- Haroldo Eduardo (2000-08-18) Manuales administrativos. Gestipolis.com. Herrera Monterroso <https://www.gestipolis.com/manuales-administrativos/>
- Haroldo Herrera (2011-02-25) Importancia de los manuales administrativos.

- Herrera, Julio (10-12-2009) Nuevas instalaciones de farmacia ISSS benefician a 167,000 usuarios de la zona occidental del país – Isss.gob.sv - [http://www.issv.gob.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1031:nuevas-instalaciones-de-farmacia-issv-benefician-a-167000-usuarios-de-la-zona-occidental-del-pais-&catid=1:noticias-ciudadano&Itemid=77](http://www.issv.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=1031:nuevas-instalaciones-de-farmacia-issv-benefician-a-167000-usuarios-de-la-zona-occidental-del-pais-&catid=1:noticias-ciudadano&Itemid=77)
- Ingeniería UNAM (27-03-2017) Manual de procedimientos - ingenieria.unam.mx - <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>
- Luis Marcos CB (1997-11-26) Farmacia hospitalaria. Farmaciamarcos.es.<http://farmaciamarcos.es/profesion-2/farmacia-hospitalaria/>
- Periódico el País (2011-05-14) Santa Ana: Traslado de consulta externa ISSS. Elpais.com.sv. <http://elpais.com.sv/santa-ana-traslado-de-consulta-externa-issv/>
- Perla Jáuregui (2008-10-24) Los manuales administrativos como herramienta clave. [grandespyemes.com.ar](http://www.grandespyemes.com.ar). <http://www.grandespyemes.com.ar/2013/12/14/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>

realemexico.wordpress.com.

<https://realemexico.wordpress.com/2011/02/25/importancia-de-los-manuales-administrativos/>

Rissolutions

(2012-06-30) Importancia de los Manuales de Procedimientos en la Gestión Administrativa. Rissolutions.com.

<http://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

# Anexos



Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Departamento de Ciencias Económicas

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Objetivo:** Obtener información necesaria para la elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos. Con este instrumento le solicitamos con todo respeto que por favor conteste las siguientes preguntas. Por su colaboración de ante mano gracias.

**Indicación:** marque con una "X" la respuesta que usted crea conveniente.

**Información personal**

**Cargo actual:** \_\_\_\_\_

**Tiempo laborado en el cargo** \_\_\_\_\_

1. ¿Al momento de su ingreso a la institución se le dio instrucciones específicas acerca de las funciones que iba a desempeñar?

Sí                      No

2. ¿Considera usted que el personal que labora en farmacia tiene bien definida sus tareas?

Sí                      No

3. ¿Está usted dispuesto a brindar su apoyo para ejecutar esta iniciativa, sujetándose a los cambios que esta podría ocasionar?

Sí                      No      ¿Porque?

4. ¿Ha desempeñado tareas que no le corresponden y que afectan el desarrollo de sus funciones?

Si                      No

5. ¿Cuáles son las tareas que usted considera no debe realizar de acuerdo al puesto que desempeña?

---



---



---



---



---

6. Cree usted que la falta de un Manual de Funciones y Procedimientos afecta el desarrollo y crecimiento del personal del área de farmacia en la Unidad Médica del ISSS.?

Si

No

7. ¿Cómo calificaría usted la implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos para área de farmacia en la Unidad Médica del ISSS?

Muy importante

Poco importante

Importante

Nada importante

8. ¿Los procedimientos que ejecuta son los indicados para realizar sus funciones en el menor tiempo posible?

Si

No

9. Mencione a su criterio los factores que causan la aglomeración y largos tiempos de espera del derechohabiente en el área de farmacia.

---



---



---



---

10. ¿Qué medios de comunicación se utilizaron para informarle de las normas, sobre las funciones que desempeñaría según su puesto de trabajo?

Comunicación directa de su jefe inmediato

Comunicación indirecta por medio de sus compañeros de trabajo

Capacitación

Escrita

Conocimiento propio

11. ¿Cuáles cree que son los principales problemas en el área de farmacia?

---

---

---

---

---

12. ¿El área de farmacia cuenta con los recursos necesarios para la realización de sus funciones de forma eficiente?

Si No

13. ¿Considera que la distribución actual de su espacio de trabajo influye en el tiempo de la realización de sus funciones?

Sí No

Mala distribución del mobiliario

Amplia distancia de recorrido

Espacio reducido

Mala distribución de los estantes de medicamentos

Otros:

14. ¿Cree usted que todo el personal da cumplimiento a las normas en el área de farmacia?

Sí No ¿Porque?



Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Departamento de Ciencias Económicas

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Objetivo:** Obtener información necesaria para la elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos. Con este instrumento le solicitamos con todo respeto que por favor conteste las siguientes preguntas. Por su colaboración de ante mano gracias.

**Información personal**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo actual:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuáles son las técnicas o mecanismos que utiliza para la realización de sus funciones en general?
2. ¿Cuáles son las causas principales que identifica que influyen en la aglomeración y largos tiempos de espera por parte de los pacientes que reciben medicamentos?
3. ¿Qué método utilizan para la medición de tiempo para la realización de los procedimientos?
4. ¿Cuáles son los recursos tecnológicos con que cuenta en el área de farmacia para reducir los tiempos y agilizar la atención de los pacientes?
5. Que Beneficios esperaría obtener con la implantación e implementación de un manual de funciones y procedimientos para el recurso humano en el área de farmacia
6. ¿Cuáles son los métodos de evaluación utilizados para saber si los empleados realizan las funciones que les corresponden de acuerdo a su puesto de trabajo?

7. ¿Qué mecanismos utiliza para informar al personal sobre las funciones que deben realizar?
8. ¿utiliza alguna técnica administrativa en la asignación de tareas al personal?
9. ¿Qué método utiliza para la distribución de medicamentos dentro de los estantes que permita un rápido acceso para la entrega a pacientes?
10. ¿Considera que el personal a su cargo posee la capacidad idónea para desempeñar las funciones que se le han asignado?
11. ¿Cuenta con el personal suficiente para el desempeño de las actividades en el área de farmacia para atención a pacientes?

**MODELO DE ENCUESTA PARA DERECHOHABIENTE**

Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Departamento de Ciencias Económicas

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Objetivo:** Obtener información necesaria para la elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos. Con este instrumento le solicitamos con todo respeto que por favor conteste las siguientes preguntas. Por su colaboración de ante mano gracias.

1. ¿Cree que el procedimiento para ordenar a las personas es el más adecuado?

Sí

No

2. ¿Considera que los procedimientos de entrega de medicamentos se deben mejorar?

Sí

No

3. ¿Siente que al entrar a la Unidad Médica les brindan la información necesaria para poder pedir sus medicinas?

Sí

No

4. ¿Considera que recibe la información necesaria para el uso adecuado de sus medicamentos?

Sí

No

5. ¿Cree que es adecuado el número de ventanillas habilitadas para recibir y despachar medicina?

Sí No 

6. ¿Cree necesario la identificación de ventanillas de recepción de recetas de acuerdo al tipo de recetas?

Sí No 

7. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera hasta que usted ha sido atendido?

Buena Regular Mala 

8. ¿A qué cree que se debe estos largos tiempos de espera?

Gran cantidad de personas Poco personal El personal realiza otras actividades 

Otros \_\_\_\_\_

9. ¿Cuánto tiempo espero antes de ser atendido la última vez que vino por sus medicinas?

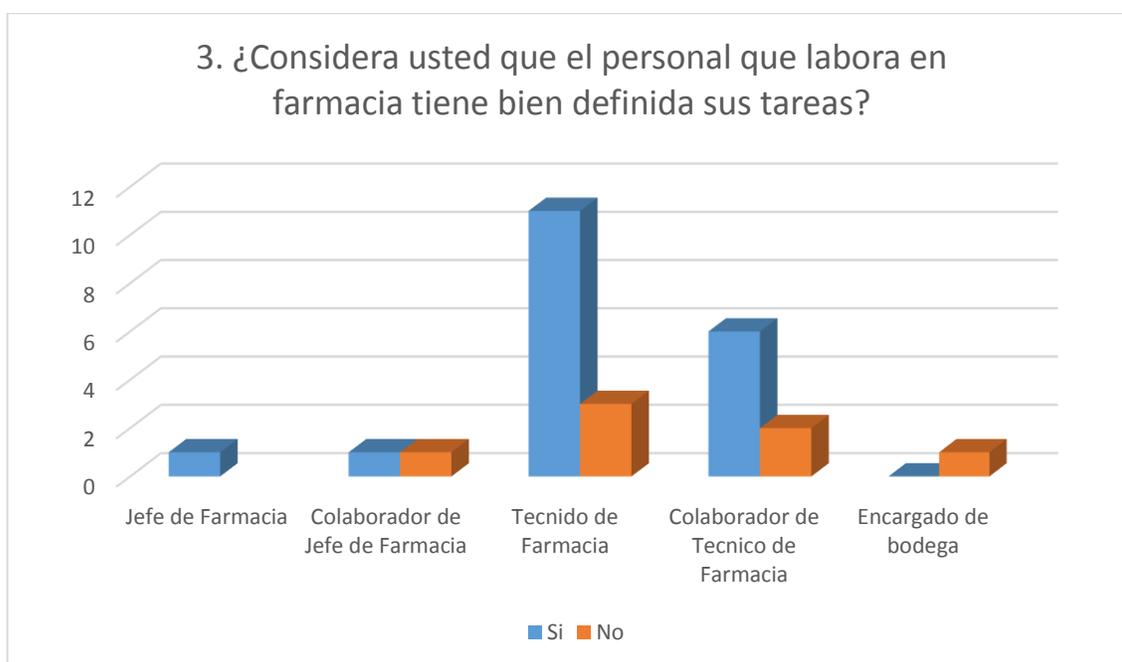
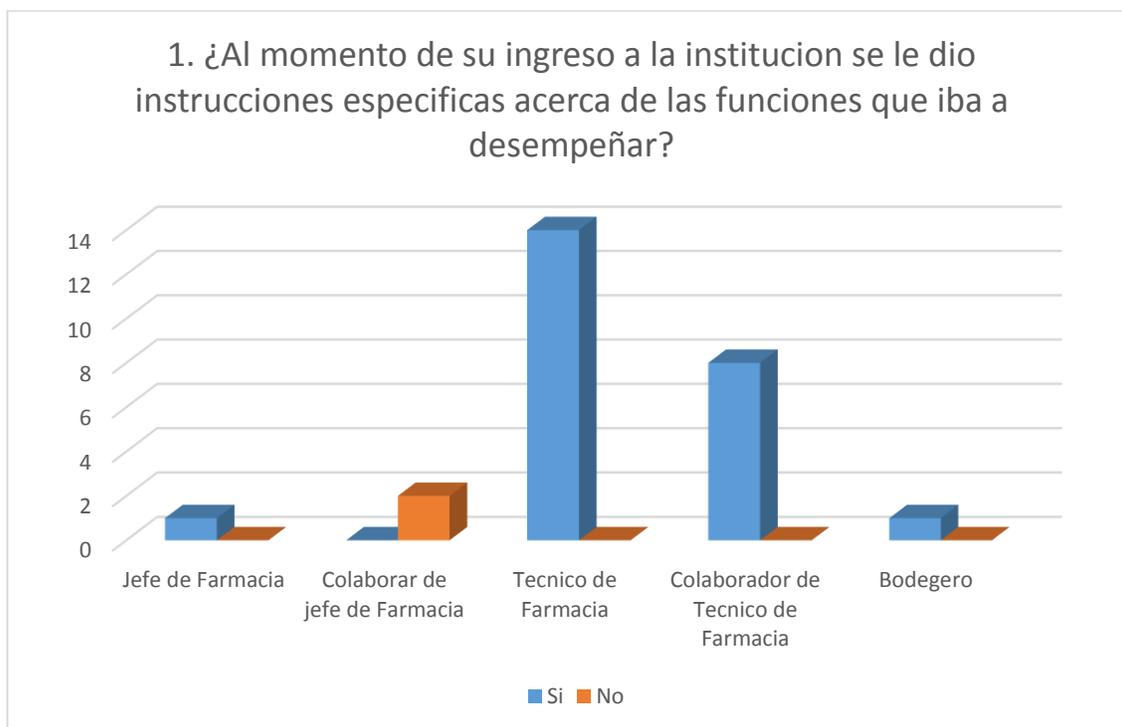
---

---

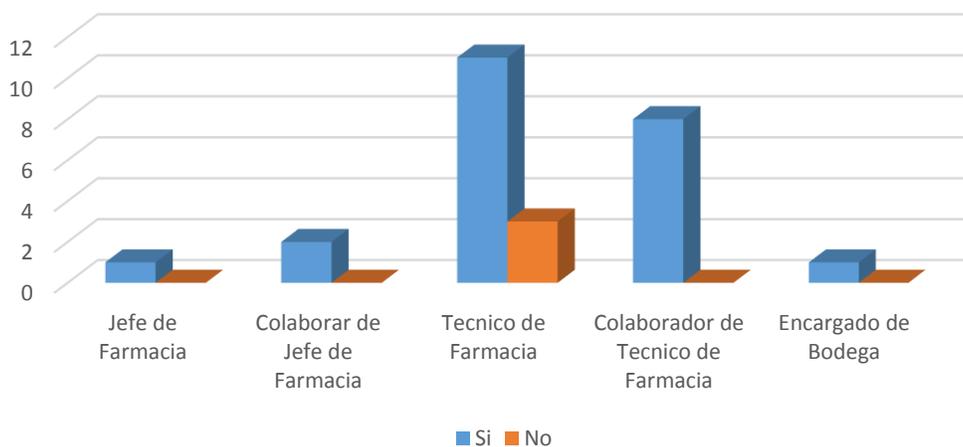
Representación Grafica de las encuestas, para su mejor interpretación se agruparon de acuerdo a los factores de evaluación utilizados

### Encuesta Personal de Farmacia

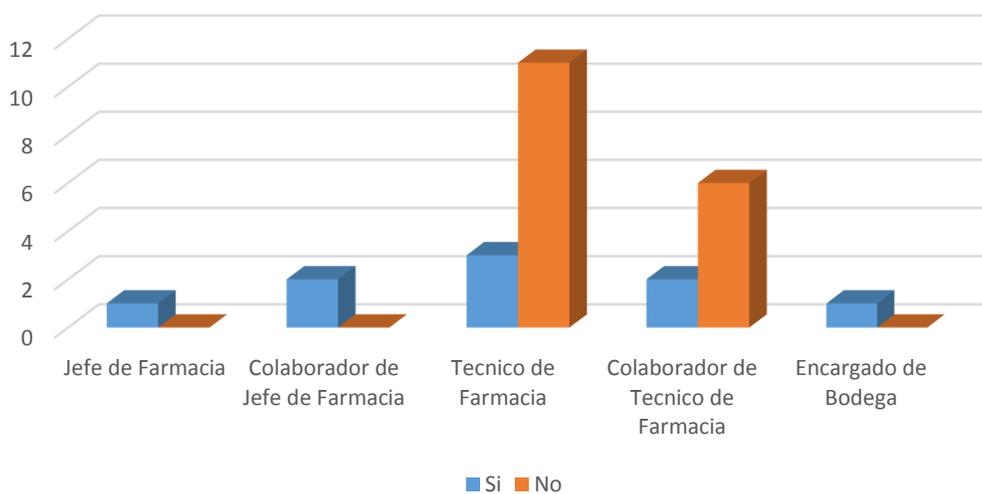
#### Perfil de puesto de trabajo



6. ¿Esta usted dispuesto a brindar su apoyo para la ejecución de esta iniciativa, sujetandose a los cambios que esta podria ocasionar?

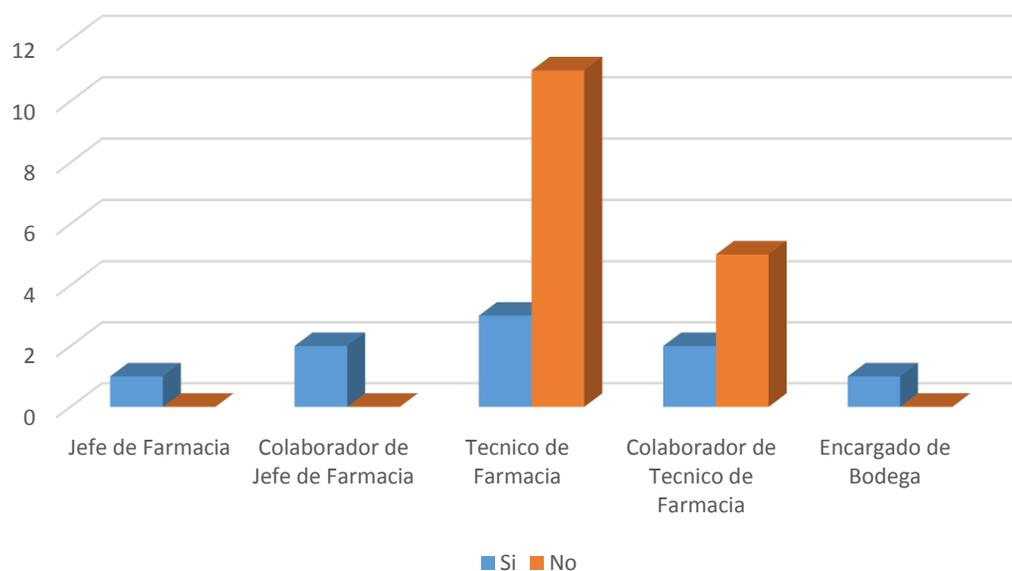


7. ¿ Ha desempeñado tareas que no le corresponden y que afectan el desarrollo de sus funciones?

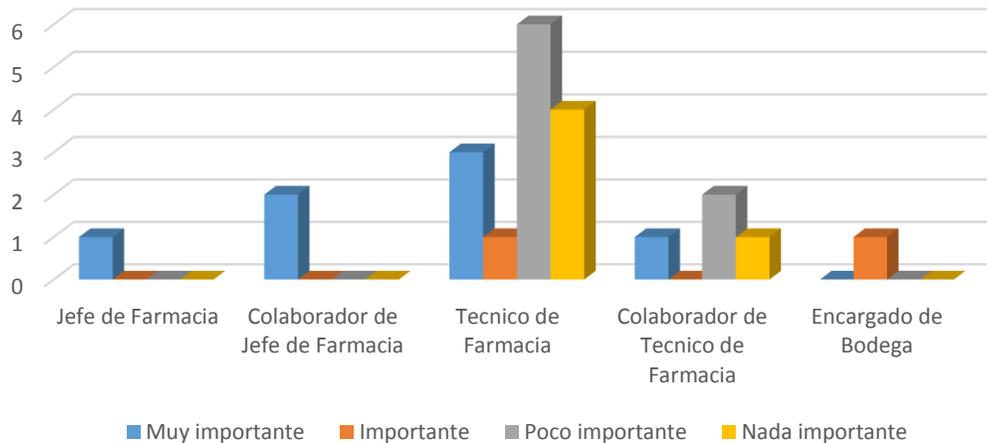


## Procedimientos

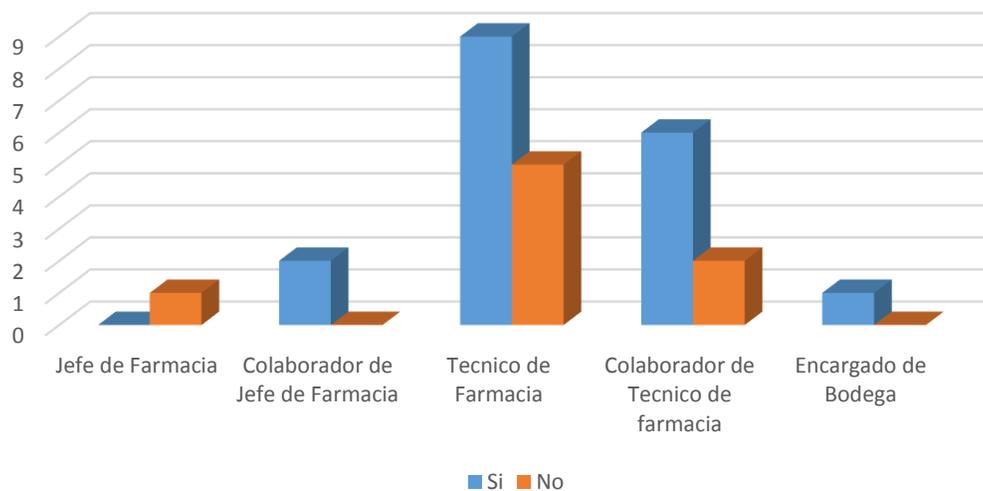
4. ¿Cree usted que la falta de un Manual de Funciones y Procedimientos afecta el desarrollo y crecimiento del personal del area de farmacia de la Unidad Medica del ISSS?



5. ¿Como calificaria usted la implementacion de un Manual de Funciones y Procedimientos para el area de Farmacia en la Unidad Medica del ISSS?

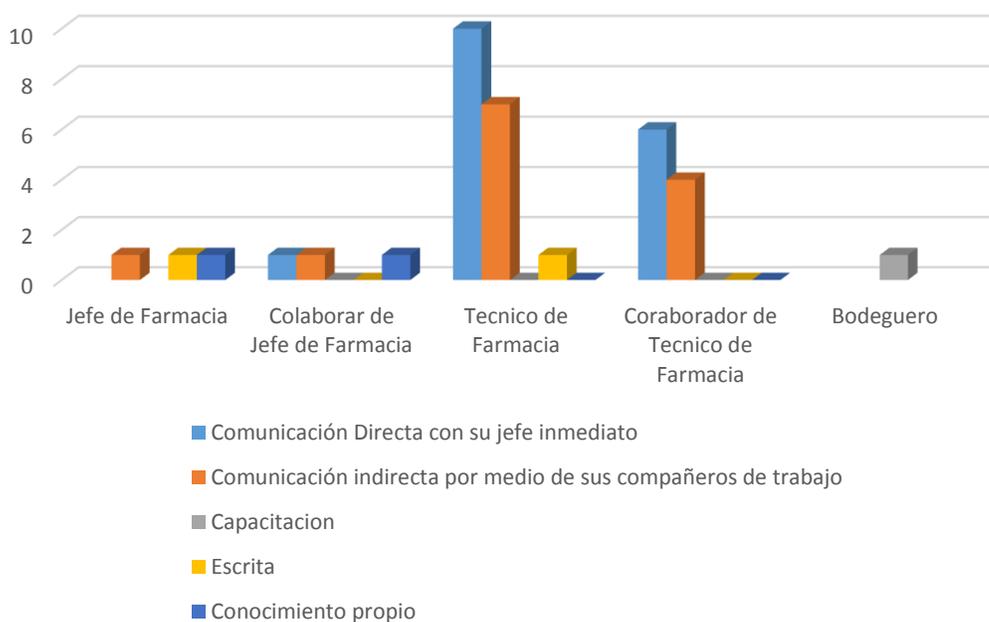


9. ¿Los procedimientos que ejecuta son los indicados para realizar sus funciones en menor tiempo posible?

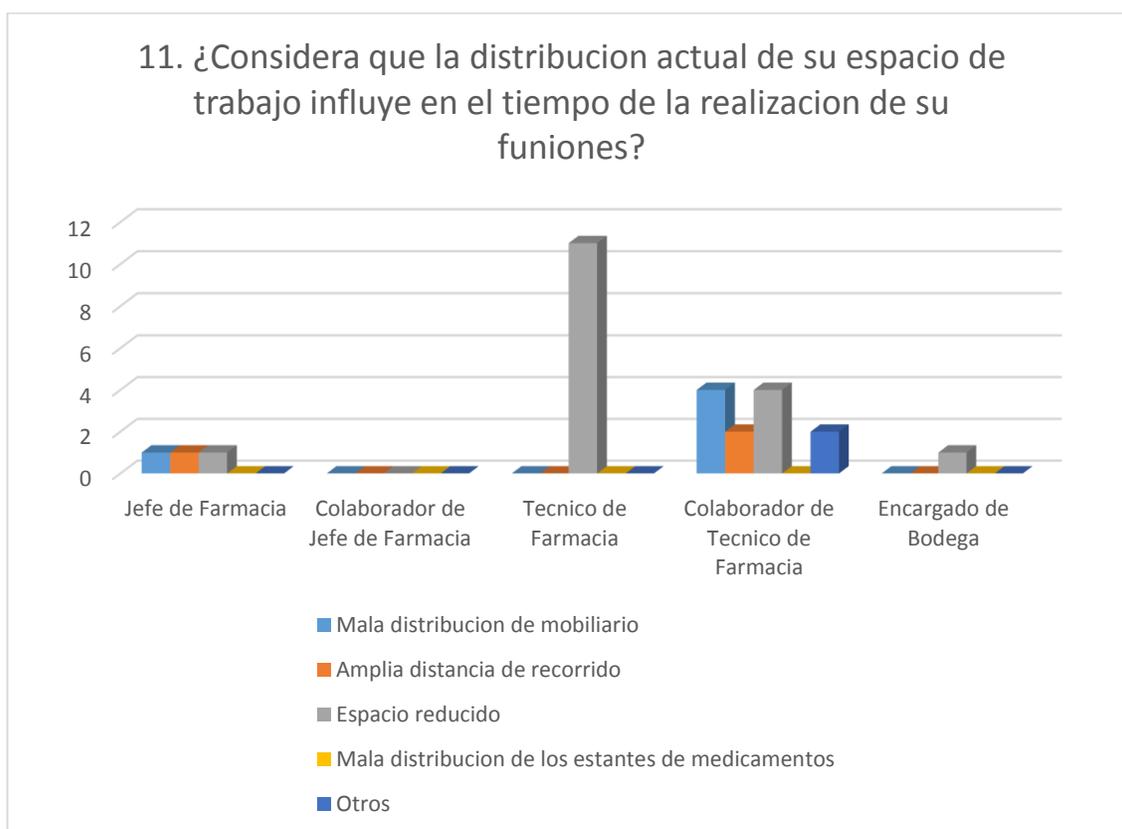
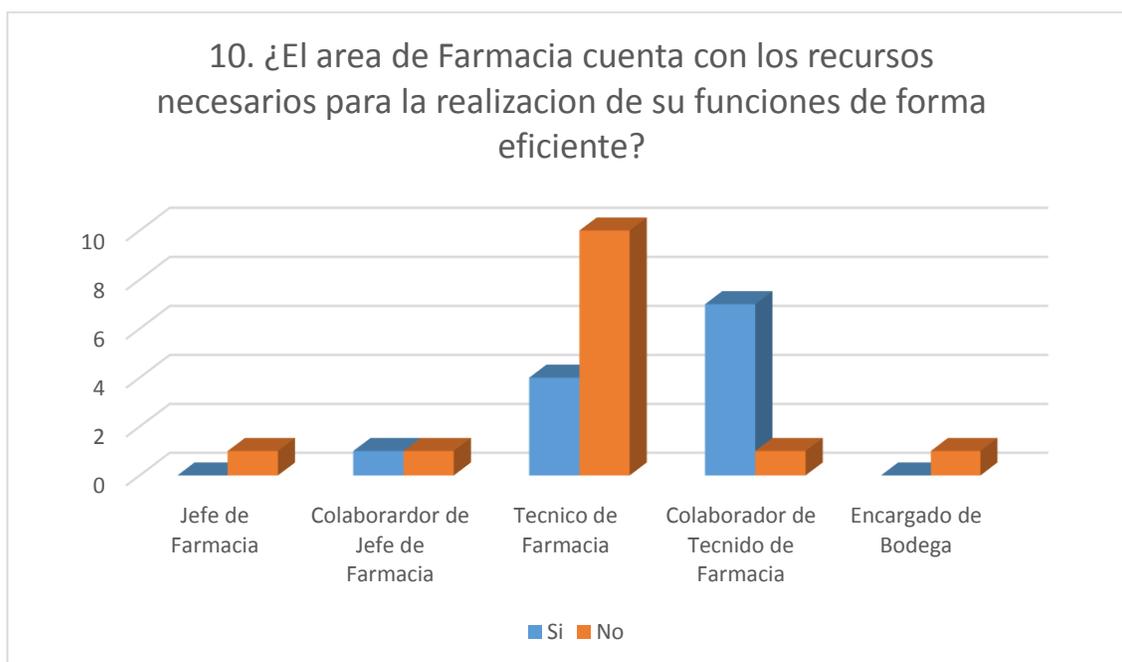


Canales de comunicación

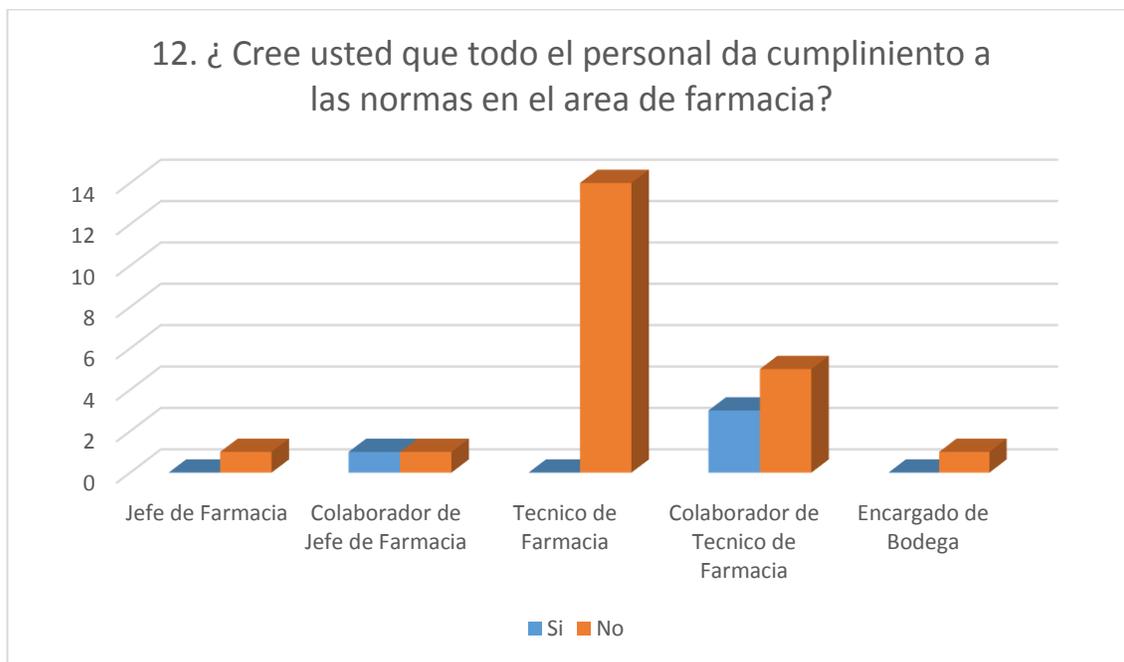
2. ¿Que medio de comunicacion se utilizaron para informarle de las normas y funciones que desempeñaría según su puesto de trabajo?



## Distribucion de infraestructura



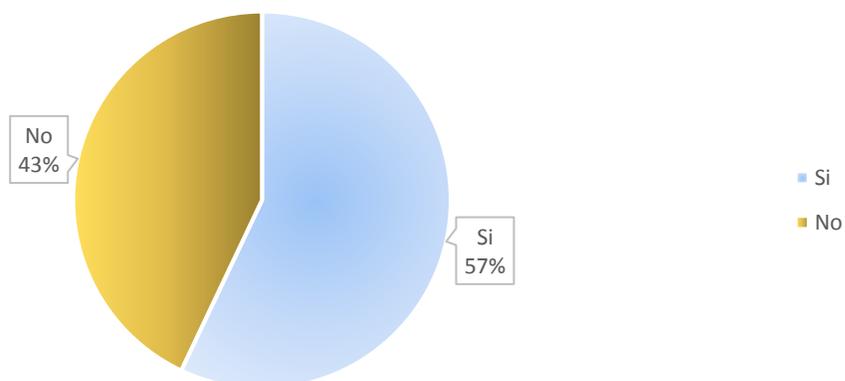
## Normas



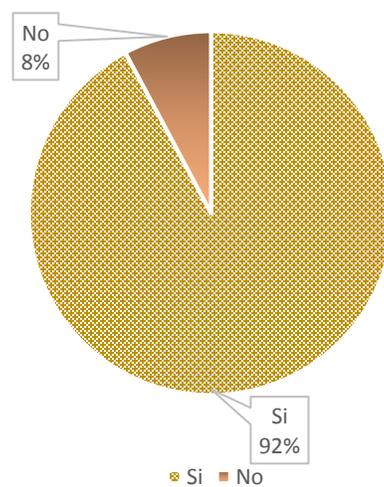
## Encuesta Derechohabiente

## Procedimiento

1. ¿Cree que el procedimiento para ordenar a los derechohabientes es el mas adecuado?

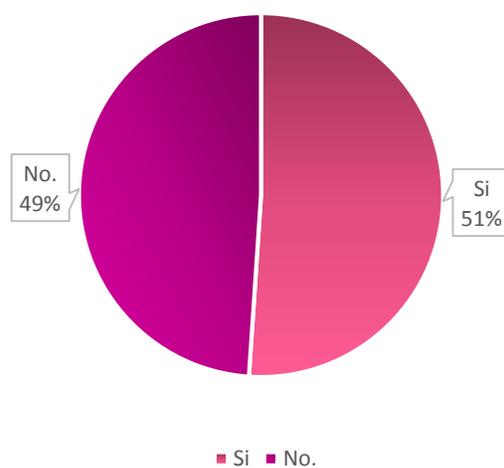


2. ¿Considera que los procedimientos de entrega de medicamento debe mejorar?

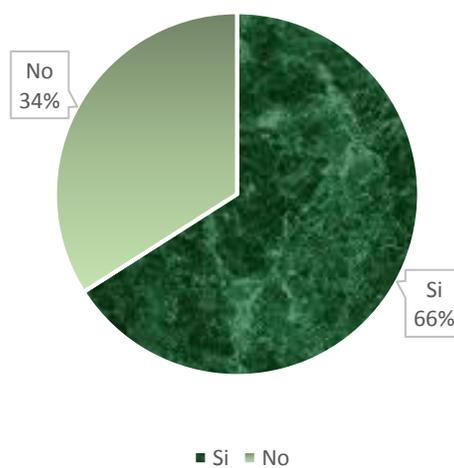


## Atención al derechohabiente

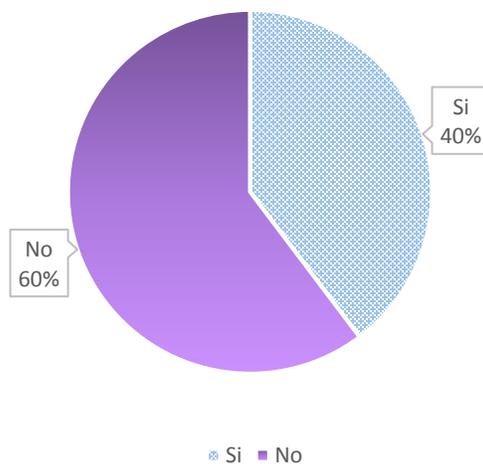
3. ¿siente que al ingresar a la Unidad Medica le brindan la informacion necesaria para solicitar sus medicamentos?



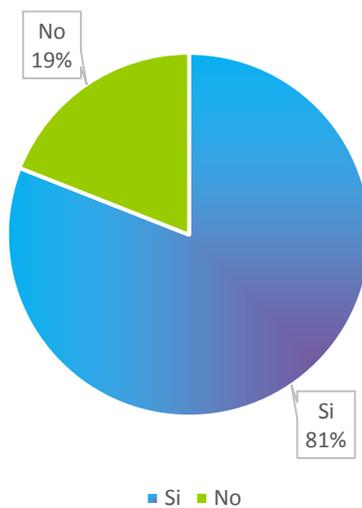
4. ¿Considera que recibe la informacion idonea para el uso adecuado de sus medicamentos?



5. ¿Cree que es adecuado el numero de ventanillas para recibir recitas y despachar medicamentos?

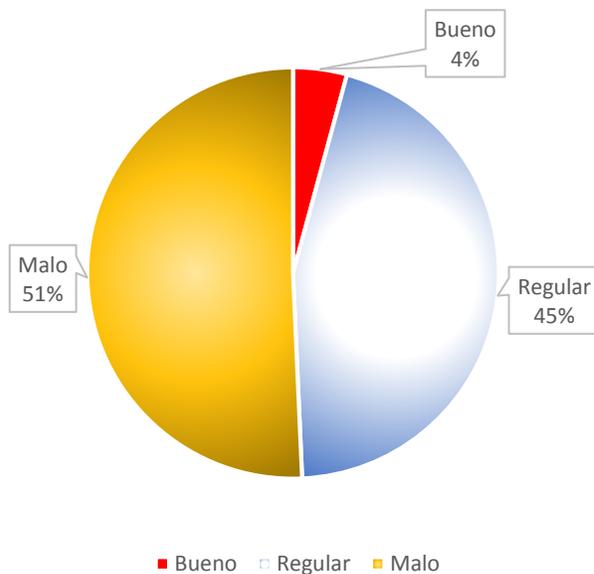


6. ¿Cree que es necesario identificar las ventanillas por el tipo de receta que reciben?

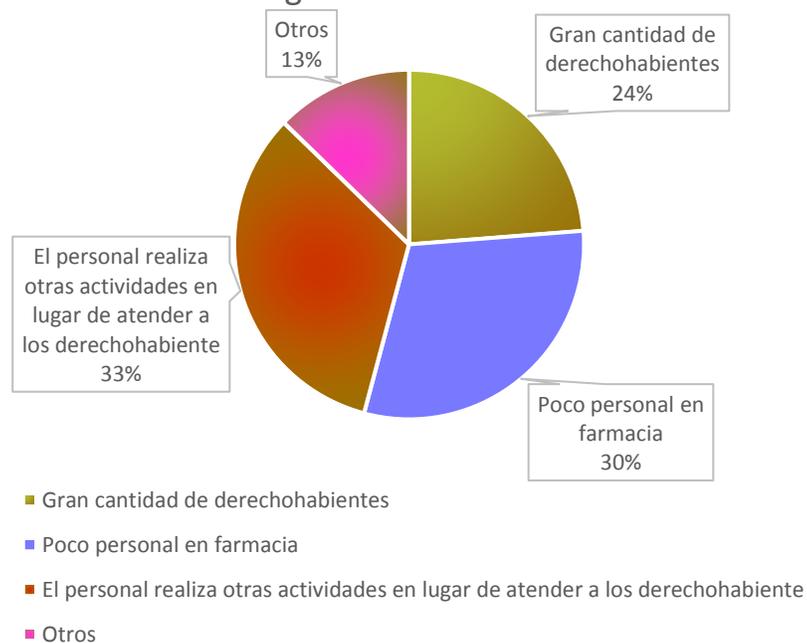


## Tiempo de espera

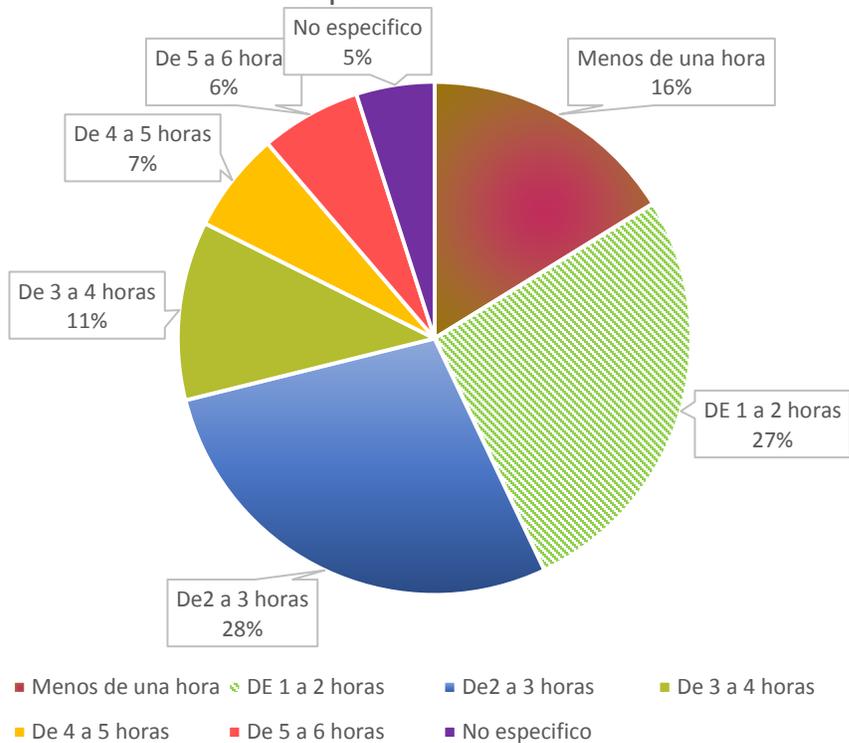
7. ¿Cómo califica el tiempo de espera hasta que se le entregan sus medicinas?



8. ¿A que se deben los largos tiempos de espera en la entrega de medicamentos?



9. ¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido la última vez que vino por sus medicinas?



## propuesta para la diseminación del manual

**Procedimientos en los que intervienen.**

- Recepción de recetas: normal, empresarial, domiciliar y especiales.
- Preparación y armado de medicamentos.
- Despacho de medicamentos.
- Control de Calidad de Recetas.
- Abastecimiento de estantes.
- Conteo Físico de inventarios.




**Farmacia  
Unidad Medica  
Santa Ana  
ISSS**

### FARMACIA

### Colaborador de Farmacia

Recibir y registrar la información de las recetas y entregar los medicamentos indicados a los usuarios, verificando la dispensa correcta de los mismos con respecto a la receta; asimismo, descargar electrónicamente los insumos del sistema de inventarios y orientar a los derechohabientes sobre la administración adecuada de los fármacos.

#### Recepción de Recetas:

El Técnico o Colaborador de Farmacia que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que la misma esté completa, libre de enmendaduras; que cumpla con las normas para la prescripción de medicamentos en el ISSS establecidas.

El procedimiento es similar entre los diferentes tipos de recetas.

#### Preparación y armado de medicamentos:

Es toda operación que permite adecuar un medicamento a las necesidades específicas de un paciente y/o adaptarlo para su administración o utilización

#### Control de Calidad de Recetas:

Comparación de datos de recetas físicas contra los datos ingresados al sistema.

#### Conteo Físico de Inventario:

Consiste en corroborar la presencia real de bienes almacenados y verificar su estado y condiciones de seguridad.

#### Despacho de Medicamentos:

El farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico al paciente, y hace entrega de la información necesaria para su uso racional, que garanticen la seguridad, rapidez y control del medicamento.

#### Abastecimiento de estantes:

Se encarga de controlar los medicamentos en los estantes del área de preparación y solicitar a bodega aquellos que se encuentren escasos.



#### PARA MAYOR INFORMACIÓN:

Consulta el Manual de Funciones y Procedimientos de la Farmacia de la Unidad Medica, Santa Ana

### Procedimientos en los que intervienen.

- Reabastecimiento de Medicamentos en bodega.
- Almacenamiento de Medicamento.



### Farmacia Unidad Medica Santa Ana ISSS

### FARMACIA

### Encargado de Bodega

Recibir, almacenar, distribuir y controlar los insumos, materiales o artículos bajo su responsabilidad, verificando el aprovisionamiento efectivo, a fin de salvaguardar, suplir o descartar según las necesidades de los usuarios.

### Reabastecimiento de Medicamentos:

El encargado de Bodega debe de mantener control sobre fechas de vencimiento, verificar existencias según código e informar y solicitar a jefatura nuevo pedido cuando el medicamento este próximo a alcanzar el nivel de inventario de seguridad.

### Almacenamiento de Medicamentos:

El encargado de Bodega es el responsable de recibir y transportar los medicamentos de pedido nuevos hacia el área de bodega. Además debe de verificar y asegurar las condiciones adecuadas para la conservación de los medicamentos.



### PARA MAYOR INFORMACIÓN:

Consulta el Manual de Funciones y Procedimientos de la Farmacia de la Unidad Medica, Santa Ana

## Procedimientos en los que intervienen.

- Recepción de recetas: normal, empresarial, domiciliar y especiales.
- Preparación y armado de medicamentos.
- Despacho de medicamentos.



## Farmacia Unidad Medica Santa Ana ISSS

## FARMACIA

### Técnico de Farmacia

Es el responsable de preparar y dispensar oportunamente los medicamentos e insumos médico quirúrgicos a los usuarios, contribuyendo a la adherencia del paciente y en cumpliendo con la normativa vigente.

### Recepción de Recetas:

El Técnico o Colaborador de Farmacia que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que la misma esté completa, libre de enmendaduras; que cumpla con las normas para la prescripción de medicamentos en el ISSS establecidas.

El procedimiento es similar entre recetas normales, empresariales, domiciliarias y recetas especiales.



### Preparación y armado de medicamentos:

Como acción es toda operación que permite adecuar un medicamento a las necesidades específicas de un paciente y/o adaptarlo para su administración o utilización. Y como efecto es el medicamento dispuesto según dosis y presentación adecuadas a las necesidades específicas de un paciente.

### Despacho de Medicamentos:

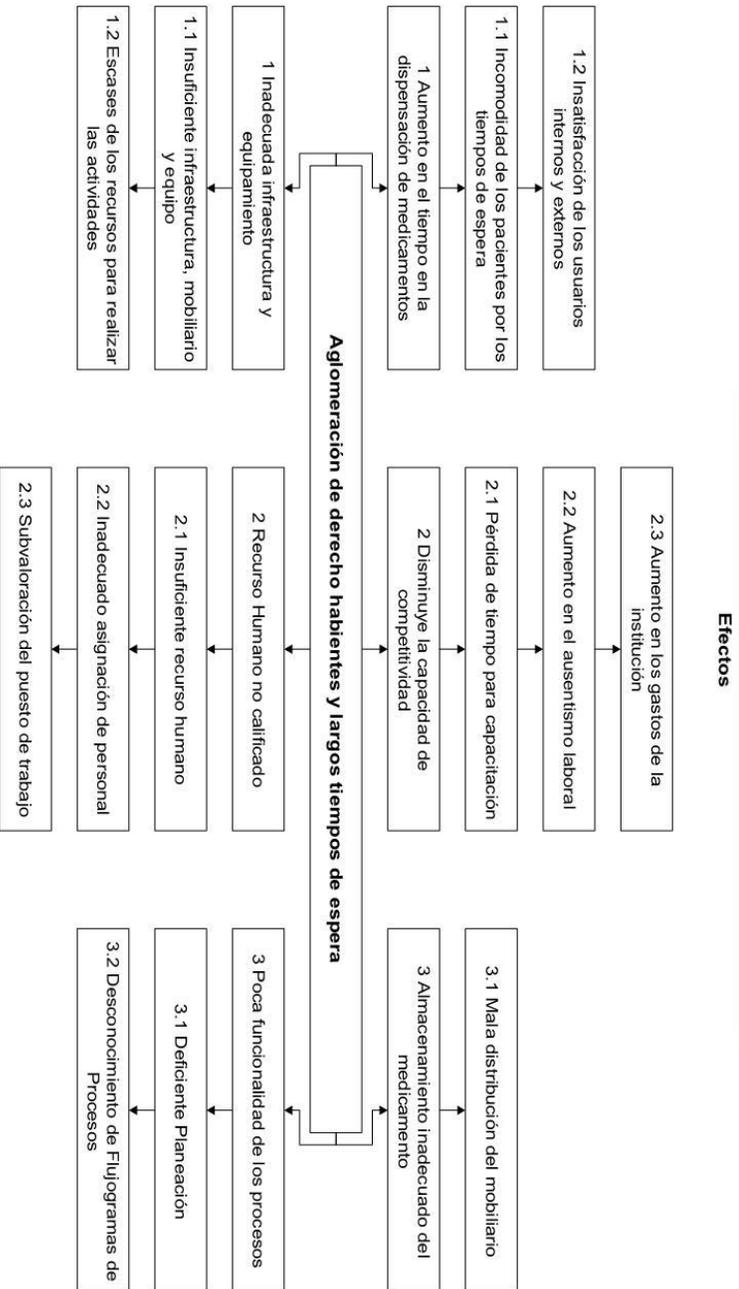
El farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico al paciente, y hace entrega de la información necesaria para su uso racional, que garanticen la seguridad, rapidez y control del medicamento.

### PARA MAYOR INFORMACIÓN:

Consulta el Manual de Funciones y Procedimientos de la Farmacia de la Unidad Medica, Santa Ana

El servicio empresarial y domiciliar pueden ser desempeñados únicamente por personal capacitado.

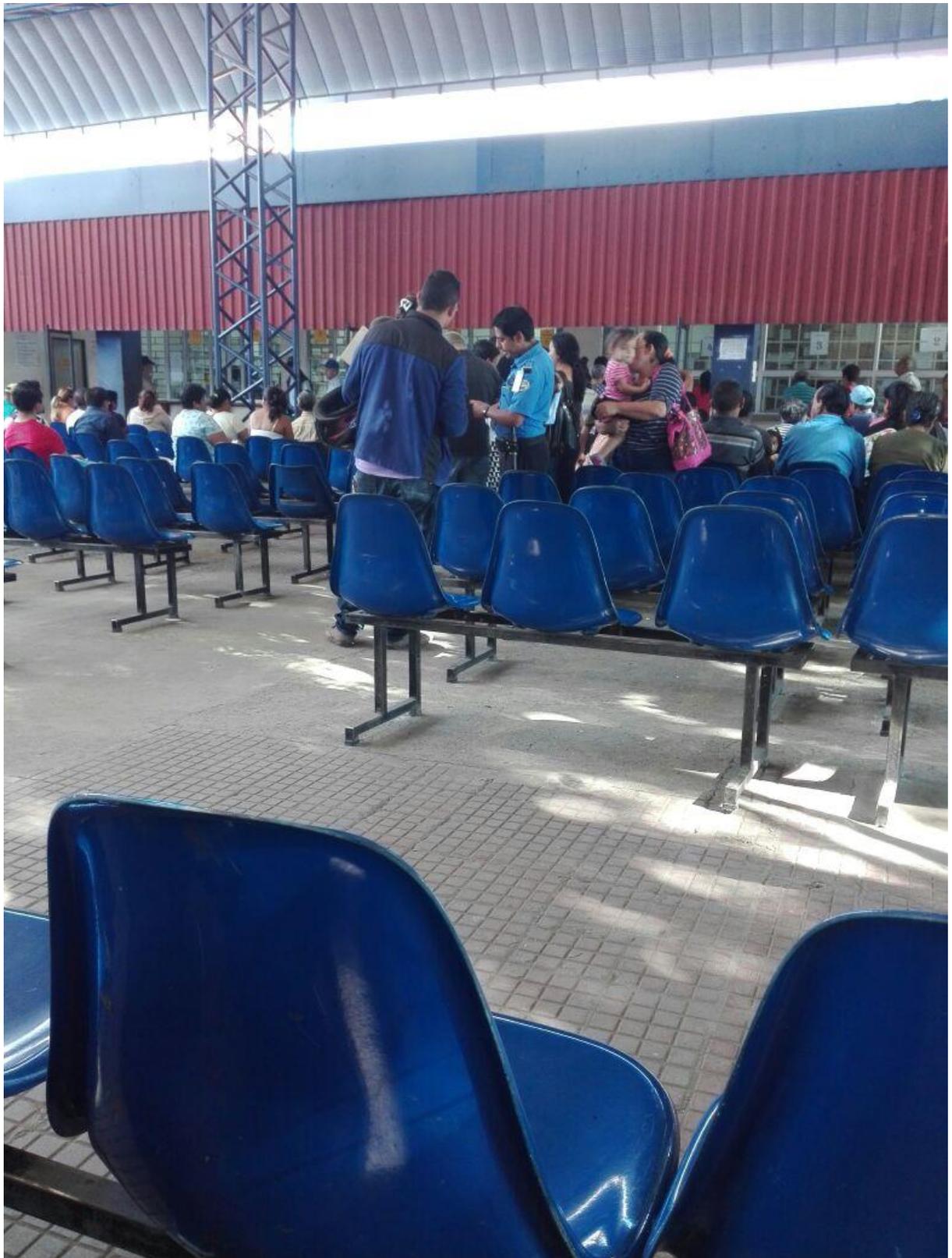
### Diagrama Causas y Efectos identificados en el Área de Farmacia











## Glosario

**Derechohabiente:** Persona que deriva su derecho de otra.

**Dispensación de medicamentos:** La dispensación (farmacia) es el acto en que el farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico al paciente, junto a la información necesaria para su uso racional.

**Clínicas empresariales:** clínicas que se encuentran dentro de las empresas pero que solicitan al ISSS que les proporcione el recurso humano y material necesario para poder brindar una atención de acuerdo a las necesidades de cada empresa, cuya financiación es por parte de la empresa que solicita el servicio.

**Recetas recepcionadas:** consiste en dar entrada a algo, verificando que la cantidad, calidad y demás características se correspondan con lo que se encuentra escrito en la receta.

**Ticket abierto:** se considera que un ticket sigue abierto mientras no se haya satisfecho la demanda o entrega de medicamento, o en caso de que exista una diferencia entre lo que está en la receta y el ticket este se dejara abierto hasta que esa diferencia sea corregida.

**Receta manual:** es una receta cuyo cierre en el sistema debe hacer de forma individual.

**Requisición de medicamentos:** Proceso por el cual se solicitan medicamentos al almacén central que servirán para satisfacer la demanda de los pacientes

**Farmacéutico:** es el profesional con habilidades integrales en salud, fabricación de medicamentos, control de calidad, desarrollo e investigación de los mismos, es aquel experto en medicamentos, y en la utilización de los medicamentos con fines terapéuticos en el ser humano.

**Farmacia híbrida:** es una farmacia que cuenta con características tanto de farmacia general como una farmacia hospitalaria.

**Farmacovigilancia:** es la ciencia que trata de recoger, vigilar, investigar y evaluar la información sobre los efectos de los medicamentos, productos biológicos, plantas medicinales y medicinas tradicionales, con el objetivo de identificar información sobre nuevas reacciones adversas y prevenir los daños en los pacientes.