

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ATENCION FARMACÉUTICA.

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS/REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> * Procesos de atención * Proceso de gestión de la información * Usuario y/o su familia * Proceso de gestión de bienes e insumos * Proceso de Gestión de la Tecnología * Gestión del Ambiente Físico * Comunicaciones Gestión del Recurso Financiero Proceso de Gestión del Recurso Humano 	<ul style="list-style-type: none"> * Orden Médica de medicamentos * Recurso Humano * Base de Datos * Maletin de contingencia * Software Asistencial e inventarios * Documentos de identificación y afiliación al SGSSS * Insumos y medicamentos * Línea de Atención Farmacéutica * Equipos biomédicos para el control de condiciones ambientales * Ambiente Físico * Formatos de comunicación relacionados con la dispensación Mecanismo para guardar dinero recaudado 	<ul style="list-style-type: none"> * Orden médica de medicamentos diligenciada en forma segura, oportuna, pertinente, continua y eficiente * Recurso humano competente, disponible y eficiente * Que los módulos asistenciales y de facturación no presente fallas * Se cuente con maletin de contingencias actualizado y completo. * Usuario presente sus documentos originales * Base de datos actualizada * Medicamentos seguros, oportunos, pertinentes, accesibles, continuos, eficaces y eficientes * Línea de atención farmacéutica accesible y oportuna * Ambiente Físico seguro y pertinente para la dispensación de los medicamentos * Disponibilidad de formatos utilizados en forma oportuna y pertinente * Mecanismo para guardar dinero disponible, seguro y pertinente 	<p>Dispensación Ambulatoria de medicamentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Dispensación de medicamentos * Usuario y/o su familia bien informado sobre la preparación y administración de medicamentos * Usuario y/o su familia satisfecho * Registro de medicamentos de control en el libro * Facturación de los medicamentos despachados * Dinero recaudado por las ventas 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de los medicamentos en forma segura, oportuna, pertinente, accesible, continua y eficiente * Que se cumpla con todos los criterios establecidos para la entrega de medicamentos de control * Usuario con conocimiento y entendimiento de la utilización correcta de los medicamentos y de la línea de Atención Farmacéutica * Facturación oportuna y pertinente de los medicamentos despachados * Dinero recaudado en forma segura, oportuna, pertinente y eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> * Usuarios y/o su familia Gestión del Recurso Financiero * Dirección Seccional de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte de demanda no atendida * Registro de tiempo de espera * Informe a la dirección Seccional 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos 228 de 2002 Acuerdo 336 de 2006 Decreto 2200 de 2005 Resolución 1403 de 2007 Resolución 1478 de 2006. 	<ul style="list-style-type: none"> * Pertinencia * Accesibilidad * Oportunidad * Seguridad * Continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Demanda no atendida tiempo de espera * I.C.S * Proporción de usuarios satisfechos. * PRUM
<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de asignación de citas a PyP * Gestión del Recurso Humano Gestión de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> * Usuario con cita para apoyo farmacéutico ambulatorio * Recurso Humano * Equipo de Cómputo y Software Asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> * Usuario remitido en forma oportuna y pertinente de los programas establecidos * Usuario motivado a asistir a la consulta * Eficacia en la asistencia a la cita * Recurso humano competente, disponible y eficiente para la atención farmacéutica * Equipo de Cómputo y Software Asistencial disponibles y funcionando de manera eficiente 	<p>Atención Farmacéutica a los usuarios del programa de HTA,DM y TB</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Usuario con registro de la historia clínica * Detección de PRUM Y PRM * Usuario atendido 	<ul style="list-style-type: none"> * Usuario atendido en forma segura, oportuna, pertinente y eficiente * Historia clínica bien diligenciada * Remisión al médico tratante para replantear el tratamiento en caso de ser requerido * Usuario que entienda y comprenda el tratamiento farmacológico. * Mejorar la seguridad en la utilización de los medicamentos. * Usuario y/o su familia satisfecho (s) y comprometido (s) en su tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de atención en PyP 	<ul style="list-style-type: none"> * Historia clínica 	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 2200/2005 Resolucion 1403 de 2007 	<ul style="list-style-type: none"> * Pertinencia * Seguridad * Accesibilidad * Oportunidad * Continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Problemas relacionados con la utilización de los medicamentos. * Problemas relacionados con los medicamentos. * Proporción de usuarios remitidos que son atendidos
<ul style="list-style-type: none"> * Procesos de atención (consulta externa, PyP, Urgencias hospitalización, odontología) * Usuario y/o su familia 	<ul style="list-style-type: none"> * Recurso humano * Que se identifique una posible RAM Software y Registros para notificación 	<ul style="list-style-type: none"> * Recurso humano capacitado en Farmacovigilancia * Que se identifique de manera oportuna y pertinente * Que se notifique en los instrumentos adecuados y en forma oportuna * Que se informe a la química farmacéutica 	<p>Farmacovigilancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> * RAM analizada y clasificada 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis e Informe realizado en forma oportuna y pertinente * Usuario y/o su familia informado sobre la RAM presentada * Personal Asistencia retroalimentado sobre las RAM presentadas 	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección Seccional de Antioquia * Comité de Farmacia y Terapéutica * Procesos de atención (consulta externa, PyP, Urgencias hospitalización, odontología) 	<ul style="list-style-type: none"> * Notificación de RAM 		<ul style="list-style-type: none"> * Seguridad * Oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Problemas relacionados con la utilización de los medicamentos. * Problemas relacionados con los medicamentos.