



PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: 1013-13-001  
 Versión: 3  
 Fecha de Actualización:  
 Mayo de 2013  
 Elaborado por: Asesor de calidad

Proceso: **SERVICIO FARMACÉUTICO**  
 Objetivo: **Impactar oportunidades de mejora que afecten la CONTINUIDAD Y SEGURIDAD en el servicio farmacéutico**  
 Fecha de presentación y aprobación del plan: **Mayo de 2017**

ESTRATEGIAS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO 1- Junio-2017	CALIFICACIÓN	SEGUIMIENTO 2- SEPTIEMBRE-2017	CALIFICACIÓN
<b>Fortalecer la atención en el servicio farmacéutico que permita aportar a la seguridad de la institución, con un liderazgo coherente con PHVA</b>	1. Capacitar al personal del servicio farmacéutico en: Importancia de reportes de fallas administrativas, incidentes y eventos adversos Verificación redundante Manejo de emergencias en central de gases	Responsable de servicio farmacéutico	15 de junio	se capacita a personal de servicio farmacéutico en manejo seguro de gases medicinales	100%		
	2. Actualizar máximos y mínimos en servicios farmacéuticos sede san pío y santa maría	Responsable de servicio farmacéutico, auxiliares de farmacia y personal docente servicio TRF a cargo	30 de junio	se hace ajuste a máximos y mínimos del servicio farmacéutico	100%		
	3. Gestionar: Contrato dosis unitaria Calibración de gases medicinales	Responsable de servicio farmacéutico	10 julio			Se gestionó cotizaciones de unidades, calibración de red de oxígeno, queda pendiente aprobación por administración	100%
	4. Realizar despliegue de uso adecuado de antibióticos	Responsable de servicio farmacéutico	30 junio	laboratorio de antibiogramas positivos, por falta de personal se cubre dispensación y facturación, no se hace despliegue	50%		
	5. Adecuación de área de gases medicinales Aire acondicionado	Ambiente físico	junio	servicio farmacéutico en farmacia san pío, se solicita a ambiente físico la adecuación de pisos del área de gases medicinales, se solicita	100%		
<b>Promover la continuidad de los procesos en el servicio farmacéutico que permitan aportar al funcionamiento eficaz y eficiente</b>	6. Gestionar Que se incluya la participación del servicio farmacéutico en el proceso de inducción, Línea de atención farmacéutica, Implementación de software para registrar causas de pacientes no atendidos	Responsable de servicio	julio			se realiza seguimiento a medicamentos faltantes mediante formato y base de datos, se cuenta con línea de atención farmacéutica	100%
	7. Actualizar: procedimiento de dispensación Documentación de programas de tecnovigilancia, farmacovigilancia, reactivo vigilancia	Responsable de servicio	julio			Se encuentra en corrección, avance 50%	50%
	8. Programar visitas para realizar patrullaje a institución de capacitación los alamos	Responsable de servicio farmacéutico, auxiliares de farmacia y personal docente servicio TRF a cargo	junio	se solicita autorización a instituto los alamos en espera de respuesta de instituto, se evidencia comunicación telefónica y chat			

9. Verificación de aplicación de política de las 5 eses	Auxiliar de farmacia	Junio	se asigna labor a Luis Arango, realiza verificación de 5 s en el servicio	100%		
10. Verificar funciones de químico farmacéutico y de Regente de farmacia de acuerdo a normatividad vigente.	Responsable de servicio farmacéutico	junio	se solicita a talento humano y se pone en conocimiento normatividad, se evidencia con notificación	100%		

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

92%

83%

Nombre del indicador / Mecanismo de evaluación	Estado Actual Mes - Año	Meta esperada del indicador	Ponderación
Tiempo de espera farmacia santa maria	26:36 minutos	10 minutos	20 minutos
Tiempo de espera farmacia san pio	26:29 minutos	10 minutos	20 minutos
Demanda no atendida	1.5%	0.5%	0.5%

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO 1- Junio-2017	CALIFICACIÓN	SEGUIMIENTO 2- SEPTIEMBRE-2017	CALIFICACIÓN
1 El tiempo de espera para la atención ambulatoria no cumple con el estándar de oportunidad (Mes de Abril en promedio 20 Minutos)	Programar un orientador en momentos de congestión	Responsable de servicio farmacéutico	Junio	por ausencia de personal no se programa, responsable de servicio apoya facturación y dispensación	0%		
2 No se mantiene los mínimos de medicamentos establecidos acorde a la demanda de los usuarios que permite una mejor oportunidad e inicio y/o continuidad en sus tratamientos.	Ajustar maximos y minimos de los servicios	Responsable de servicio farmacéutico, personal docencia y servicio TRF a cargo	30 junio de 2017	se evidencia ajuste de máximos y mínimos	100%		
3 no hay evidencia de socialización y evaluación de los procedimientos y protocolos que aplican al proceso con el personal encargado de su aplicación, incluyendo al personal en entrenamiento.	Realizar cronograma de capacitaciones y listas de chequeo de verificación de conocimientos.	Responsable de servicio	Mensual desde junio			Tarea pendiente	0%
4 Los procedimientos no han sido actualizados, de acuerdo a recomendaciones propuestas en auditoría 2016.	Revisar y actualizar documentación del servicio farmacéutico	Responsable de servicio	junio,julio,agosto	no se ajusta documentación por norma se realiza por QF, talento humano realiza asignación de labores pendiente actualización para agosto	0%	Luego de asignación de funciones avancen en guías de almacenamiento y dispensación 50%	50%
5 La dispensación se realiza por el personal de los convenios docencia servicio, incumpliendo la actividad donde la dispensación se debe hacer por el Auxiliar de farmacia, la validación de los despachos por el Auxiliar de farmacia es mínima.	hacer participe a los auxiliares en la dispensación, brindando alguna información al usuario y actualizar el proceso de dispensación	Responsable de servicio farmacéutico, personal docencia y servicio TRF a cargo	20 junio de 2017	no se cuenta con practicantes.	0%		
6 Las actas de reuniones de COFYTE no han sido documentadas en la plataforma documental, de modo que permita hacer seguimiento a Plan de trabajo.	Documentar actas pendientes de reuniones y realizar las proximas en los siguientes tres días de realizar la reunión	Responsable de servicio farmacéutico, personal docencia y servicio TRF a cargo	6 de junio 2017	se cuenta con actas en Isolucion	100%		

7	Falta adherencia al Modelo de mejoramiento de la ESE, pues este no se presenta en los tiempos definidos por la institución, a fin de garantizar su ejecución y e cierre de O de M.	Realizar entrega oportuna de plan de mejora de auditoria interna vigente	Responsable de servicio farmacéutico, personal docencia y servicio TRF a cargo						
8	Las actividades para intervenir las oportunidades de Mejora detectadas en el proceso no parten de un Plan de Mejoramiento documentados que garantice su seguimiento y evaluar la eficiencia y No se cuenta con estrategias efectivas para tramitar los medicamentos próximos a vencer con proveedores, de modo que no se incrementen los costos de No Calidad							se cuenta con plan de mejora entregado de manera oportuna	100%
9	La vitrina de almacenamiento de medicamentos de control no cuenta con la seguridad requerida para la custodia de estos medicamentos	Gestionar con proveedores políticas de devolución de medicamentos próximos a vencer	Area de almacén	Junio				se evidencia devolución de metotrexato por baja rotación	100%
10	No se cuenta con mecanismos de control para evaluar los consumos de los medicamentos de control dispensados a Mente Plena e identificar los sobrante, y que estos sean devueltos al servicio farmacéutico	Gestionar cambio de vitrina	Responsable de servicio farmacéutico	Mayo 2017	se realizó la solicitud por el aplicativo GLPI, no se cuenta con recursos para cambio		100%		
11	No se cuenta con un Plan de contingencia ante la ausencia de la Dirección técnica del servicio farmacéutico por periodos largos, lo que lleva a retraso en las compras de medicamentos de control.	Realizar patrullajes de verificación y solicitar aplicativo para revisar historias de pacientes	Responsable de servicio farmacéutico, auxiliares de farmacia y personal docencia servicio TRF a cargo	Trimestral				se encuentra pendiente de re	0%
12	Se identifica gran cantidad de medicamentos de control vencidos dentro del servicio (en cuarentena desde el 2015), los cuales no han sido dados de baja por la Seccional.	Planear ante la ausencia de dirección técnica del servicio farmacéutico, la delegación de responsable	Talento humano					Se realiza cambios, Leidy con asignación de funciones en almacén, Elizabeth en santa maria, viviana en San	100%
13	Las actividades responsabilidad del Químico farmacéutico no han sido reasignadas, generando incumplimiento que afecta actividades e indicadores del servicio.	Solicitar visita de la secretaria de salud cuando se cuente con director tecnico ante la seccional	Responsable de servicio farmacéutico						
14	La identificación e intervención de los riesgos y mecanismos de control que aplican a los procedimientos del servicio no se realiza sistemáticamente.	Justificar funciones permitidas por químico farmacéutico y por tecnólogo en regencia de farmacia, permitidas por normatividad vigente	Responsable de servicio farmacéutico	Junio					
15	No se garantiza la privacidad durante la dispensación ambulatoria, la comunicación con el usuario se hace en tono muy alto, en tanto se presenten varias atenciones a tiempo.	Capacitar al personal del servicio farmacéutico de procedimientos e intervención de riesgos de control	Responsable de servicio farmacéutico	Julio				Se envía al correo mapa de riesgos del servicio	100%
16	Los usuarios muestran insatisfacción con el servicio por las esperas prolongadas y la no priorización al momento de la atención.	Asegurar que este en el area de entrega solo el paciente al que se le va a dispensar	Responsable de servicio farmacéutico, auxiliares de farmacia y personal docencia servicio TRF a cargo	Junio				Se cuenta con asignación de fichos individuales, se informa a pacientes que solo debe estar el usuario al que se dispensa en	100%
17		poner un punto de información farmacéutico a fuera de la farmacia y que sean ellos los encargados de priorizar y no el vigilante, gestionar fichos prioritarios	Area de sistemas y Responsable de servicio farmacéutico	Junio				Se cuenta con orientador en la institución.	100%
							<b>50%</b>		<b>72%</b>