



*Hospital Adventista de Venezuela*

---

## **Management Quality:**

**Reorganización del Servicio de Medicamentos Internos (SMI) del Hospital Adventista de Venezuela**

**Lcda. Bianney Pirela / Director Ejecutivo**  
**Dra. Egleé Alastre / Director Médico**

Venezuela, Septiembre 2023

### 1. Razones para actuar

El Servicio de Medicamentos Internos (SMI) del Hospital Adventista de Venezuela, fue reubicado en un espacio de aproximadamente 50 mts cuadrados en el año 2010, para proveer a pacientes y empleados una logística segura, confiable la adquisición, almacenamiento y distribución materiales y medicamentos que se necesiten.

**Inicio del proceso:** El paciente solicita los servicios del hospital y el staff solicita los suministros que necesita el paciente para su recuperación.

**Final del proceso:** Los suministros distribuidos cumplen las expectativas propuestas, con seguridad, sin efectos adversos, con la mayor receptividad

**Alcance:** pacientes ingresados en hospitalización por razones médicas, quirúrgicas, obstétricas y pediátricas, personal de la institución, pacientes de emergencia y de consulta externa, realizando seguimiento de entrada y salida de suministros.

Equipo/Objetivo

Cambiar

### 4. Análisis de Brecha

Para la adquisición de suministros médicos del hospital,

1. El formulario de suministros no se ha actualizado y se desconoce las necesidades de los clientes hasta el momento de recibir la solicitud de las áreas de atención medica . Se espera actualizar los Formularios.
2. El Hospital Adventista de venezuela no cuenta con un manual de diseños y estándares correctos. Se realizara el Manual de políticas y procesos
3. La entrada y salida de suministros carece de estándares claros sin registros específicos, con pobre evaluación y desactualización de lista de proveedores
4. Se genera desconfianza por entrega de suministros en caducidad generando perdidas por desincorporación
5. Sin evaluación de proveedores para decidir descartarlos por compras de medicamentos vencidos y/o ofertas engañosas, medicamentos de calidad.

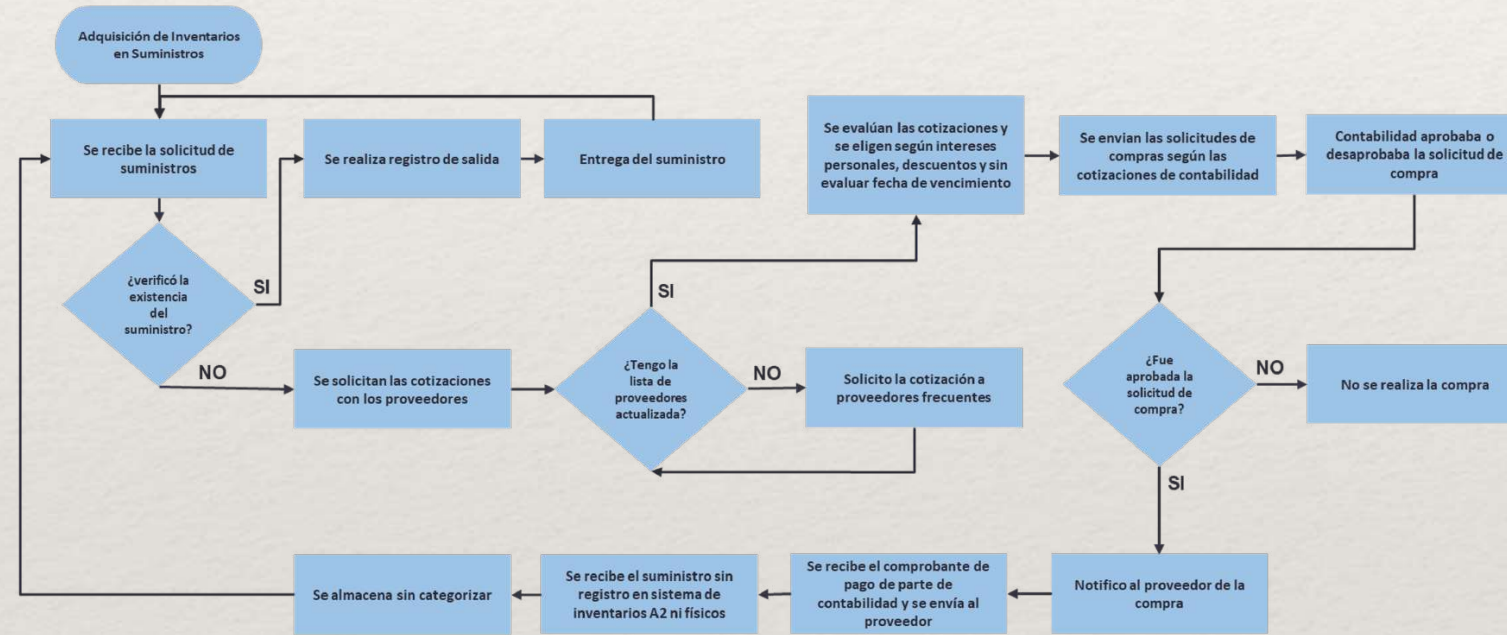
Sostener

### 7. Planes de Implementación/ finalización

Planes de implementación/finalización:

1. Realizar informe de medicamentos vencidos comparativo desde año 2021, con aumento progresivo de 0.47 % a un acumulado 2022 de 3.73%, cumpliendo el proceso administrativo estandarizado.
2. Socializar lista de proveedores dividido en categorías, los que se mantiene por la calidad, costo y confiabilidad financiera y jurídica, los nuevos proveedores y los que fueron descartados.
3. Se realizo inventario con asesoría y supervisión de profesional de farmacia, con actualización de registros, acta de inventario, cronograma, recomendaciones, elaboración del manual de políticas y procedimientos y conclusiones, con capacidad del personal.

### 2. Estado Actual



Personal sin entrenamiento, tasa de ausentismo elevada, falta de personal para turnos rotativos. existencia de pobre control de entradas y salidas de suministros, sin políticas claras, ni restricciones de accesos, y un espacio físico reducido. Adicional no hay cronograma de realización de inventarios ni registros actualizados de los mismos.

Equipo/Objetivo

Cambiar

### 5. Contramedidas

Si nosotros:

1. Actualizamos el formulario, de suministros.
2. Realizamos un manual de políticas y procedimientos
3. Si actualizo lista de proveedores
4. Si compramos medicamentos con fecha mayor a un año de vencimiento

Entonces esperamos:

1. Se evitara incluir medicamentos o materiales de pobre rotación.
2. Se estandariza las actividades del departamento de suministros, reduciendo las perdidas de productos y mejorando registros
3. Se espera reducir el 30% de proveedores, manteniendo los que garanticen un producto de calidad y mayor tiempo de caducidad-
4. Se garantiza tener medicamentos con un mínimo fecha de caducidad, reduciendo el % de pérdida

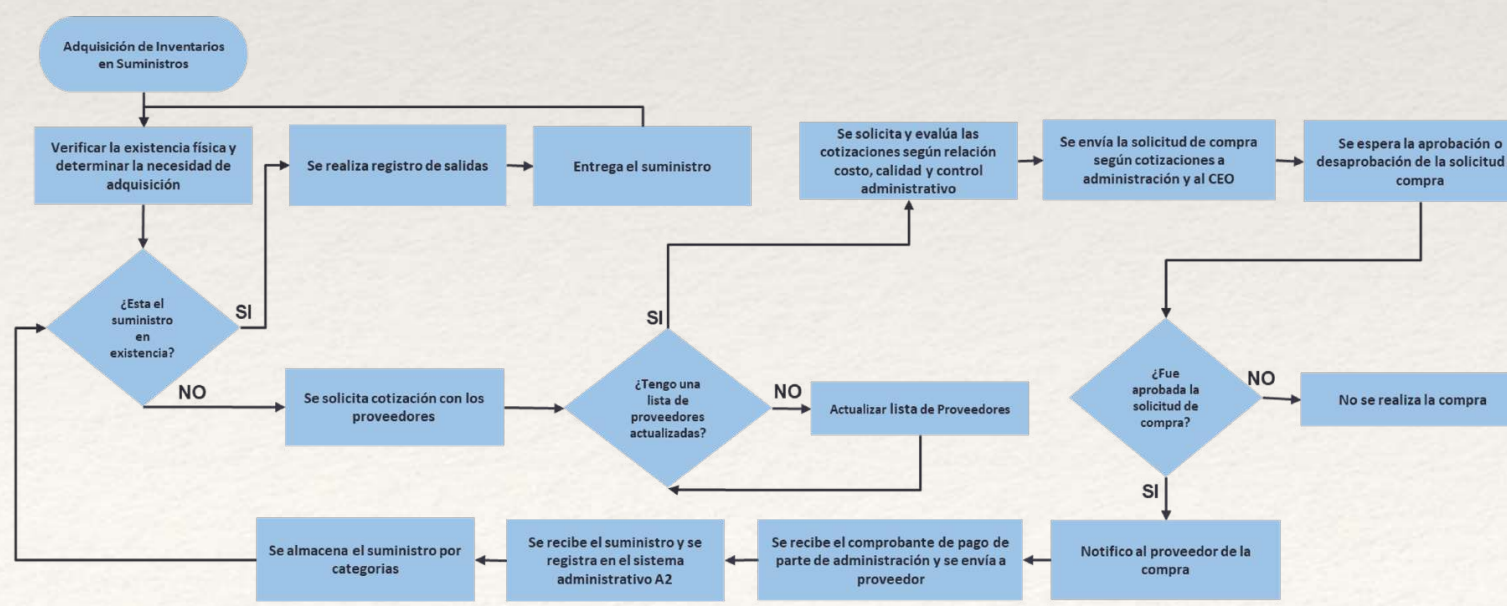
Sostener

### 8. Estado Confirmado

Estado confirmado:

1. Capacitación y entrenamiento de personal del SMI
2. Ampliación de espacios físicos con sus respectivas divisiones
3. Actualización de formulario y lista de proveedores
4. Realización de manual de políticas y procedimientos del departamento de suministros
5. Realización de inventario y cronograma de inventario
6. Desincorporación de medicamentos vencidos.
7. Actualización de base de datos en sistema A2 y físico
8. Realización de informes de inventario por escrito
9. Autorización de desincorporación de medicamentos por escrito.

### 3. Estado Objetivo



Realizar entrenamiento del personal de 1.6 horas mensuales a 4 horas semanales, con la finalidad de disminuir la tasa de ausentismo laboral, mejorar el control de entradas y salidas de suministros, elabora por escrito el manual de políticas y procedimientos, especificando las restricciones de acceso y ampliar el espacio físico.

Equipo/Objetivo

Cambiar

### 6. Análisis de Brecha

Experimentos Rápidos:

1. La lista actualizada de formularios permitió identificar las necesidades de los pacientes en los servicios de atención medica, garantizando el 80% en existencia de los medicamentos solicitados
2. Se realiza el manual de políticas y procedimientos del SMI, con entrenamiento del personal del área, y garantizando el aumento de horas de entrenamiento de 30 minutos a 4 horas semanales
3. Se actualizo lista de proveedores, depurando el 30% que no cumplía los estándares de calidad
4. Se realiza inventario físico y digital en 2022 encontrando una inversión total de 12.543 \$, con una perdida acumulada por vencimiento de medicamentos de 3.73%.

Sostener

### 9. Perspectiva

Perspectiva:

1. Remodelación y ampliación del SMI según normas legales de Contraloría Sanitaria
2. Contratación fija de un Regente especialista en farmacia.
3. Mejoras en el manejo y resguardo de medicamentos de alto riesgo
4. Garantizar la capacitación permanente del personal
5. Actualizar el Manual de Políticas y procedimientos de suministros y realizar el Manual de procedimientos administrativos de suministros.
6. Garantizar la rotación de inventarios, y la evaluación de los stocks del hospital
7. Estandarizar los procesos con todo el personal relacionado con la administración de medicamentos.

**1. Razón de acción:**

**VISIÓN / Análisis:** Reorganizar el servicio de Medicamentos Internos del Hospital Adventista de Venezuela.

**OBJETIVO:** proveer a pacientes y personal una logística segura y confiable en la adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos y material medico quirúrgico.

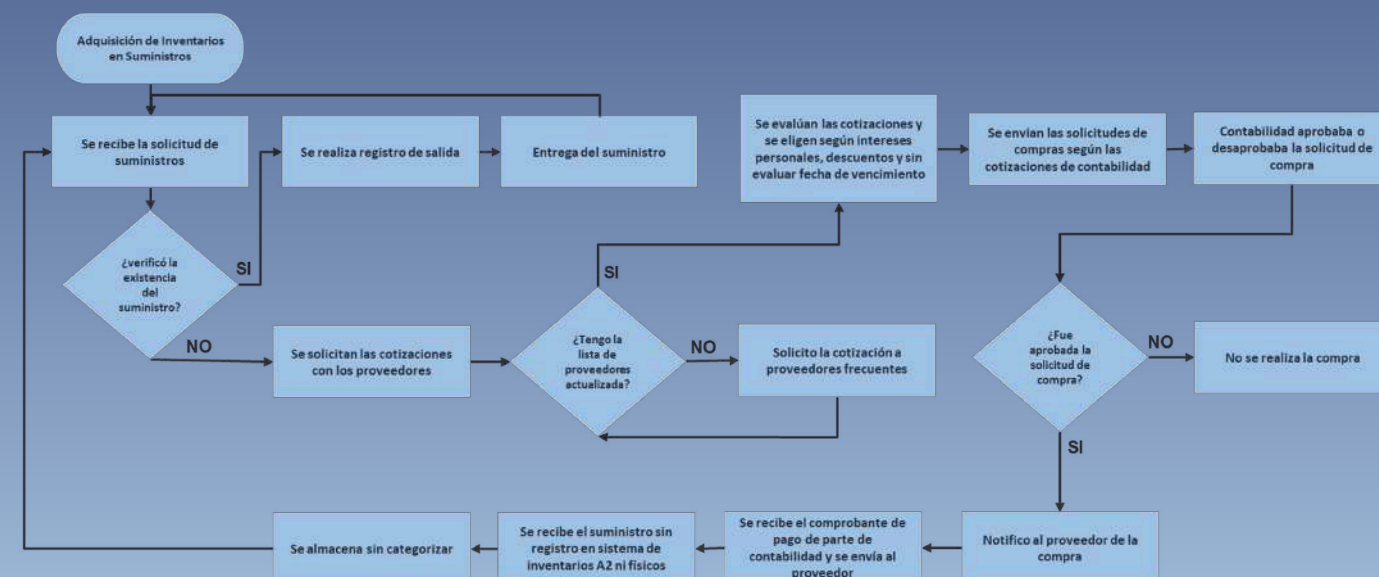
**4. Análisis de las eficiencias: (entre mapas de procesos actuales y futuros)=Para la adquisición de suministros médicos del hospital,**

1. El formulario de suministros no se ha actualizado y se desconoce las necesidades de los clientes hasta el momento de recibir la solicitud de las áreas de atención medica . Se espera actualizar los Formularios.
2. El hospital adventista de Venezuela no cuenta con un manual de diseños y estándares correctos. Se realizara el Manual de políticas y procesos
3. La entrada y salida de suministros carece de estándares claros sin registros específicos, con pobre evaluación y desactualización de lista de proveedores
4. Se genera desconfianza por entrega de suministros en caducidad generando perdidas por desincorporación
  5. sin evaluación de proveedores para decidir descartarlos por compras de medicamentos vencidos y/o ofertas engañosas, medicamentos de calidad

**7. Planes de implementación/finalización:**

1. Realizar informe de medicamentos vencidos comparativo desde año 2021, con aumento progresivo de 0.47 % a un acumulado 2022 de 3.73%, cumpliendo el proceso administrativo estandarizado.
2. Socializar lista de proveedores dividido en categorías, los que se mantiene por la calidad, costo y confiabilidad financiera y jurídica, los nuevos proveedores y los que fueron descartados.
3. Se realizó inventario con asesoría y supervisión de profesional de farmacia, con actualización de registros, acta de inventario, cronograma, recomendaciones, elaboración del manual de políticas y procedimientos y conclusiones, con capacitación del personal.

**2. Razón de actual:**



Personal sin entrenamiento, tasa de ausentismo elevada, falta de personal para turnos rotativos, existencia de pobre control de entradas y salidas de suministros, sin políticas claras, ni restricciones de accesos, y un espacio físico reducido. Adicional no hay cronograma de realización de inventarios ni registros actualizados de los mismos.

**5. Enfoque de Solución:**

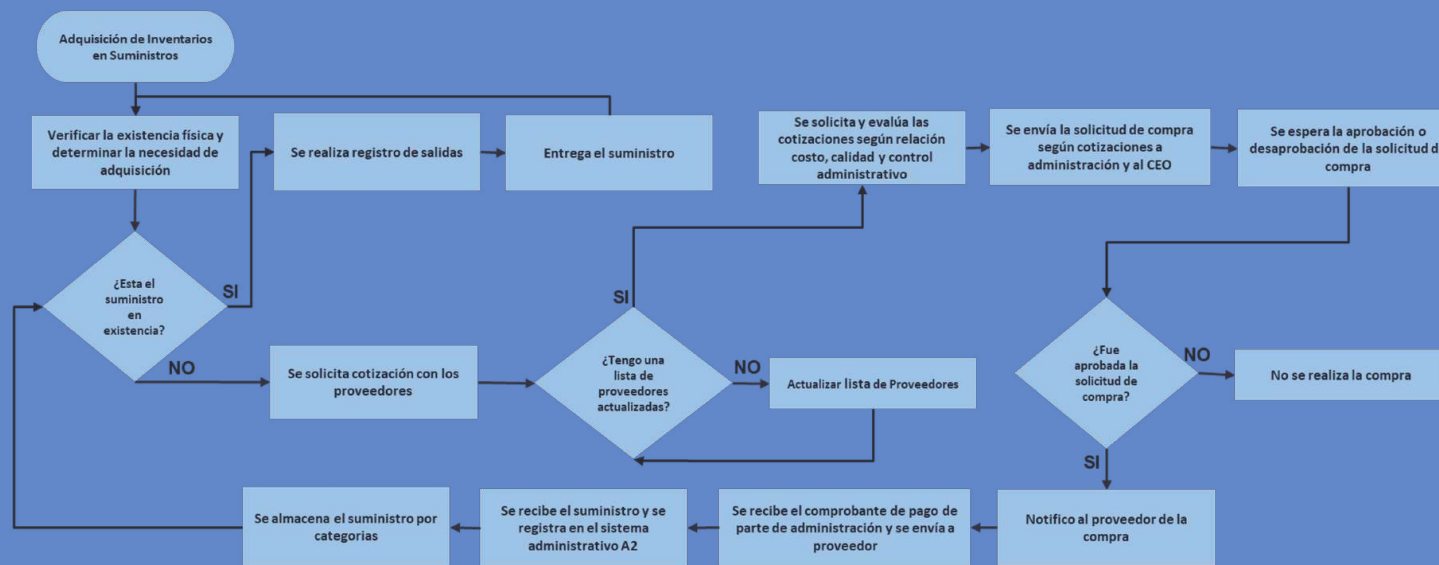
Si nosotros:

1. Actualizamos el formulario, de suministros.
  2. Realizamos un manual de políticas y procedimientos
  3. Si actualizo lista de proveedores
  4. Si compramos medicamentos con fecha mayor a un año de vencimiento
- Entonces esperamos:
1. Se evitara incluir medicamentos o materiales de pobre rotación.
  2. Se estandariza las actividades del departamento de suministros, reduciendo las perdidas de productos y mejorando registros
  3. Se espera reducir el 30% de proveedores, manteniendo los que garanticen un producto de calidad y mayor tiempo de caducidad-
  4. Se garantiza tener medicamentos con un mínimo fecha de caducidad, reduciendo el % de pérdida.

**8. Estado Confirmado:**

1. Capacitación y entrenamiento de personal del SMI
2. Ampliación de espacios físicos con sus respectivas divisiones
3. Actualización de formulario y lista de proveedores
4. Realización de manual de políticas y procedimientos del departamento de suministros
5. Realización de inventario y cronograma de inventario
6. Desincorporación de medicamentos vencidos.
7. Actualización de base de datos en sistema A2 y físico
8. Realización de informes de inventario por escrito
9. Autorización de desincorporación de medicamentos por escrito

**3. Estado Objetivo (o futuro)**



Realizar entrenamiento del personal de 1.6 horas mensuales a 4 horas semanales, con la finalidad de disminuir la tasa de ausentismo laboral, mejorar el control de entradas y salidas de suministros, elabora por escrito el manual de políticas y procedimientos, especificando las restricciones de acceso y ampliar el espacio físico.

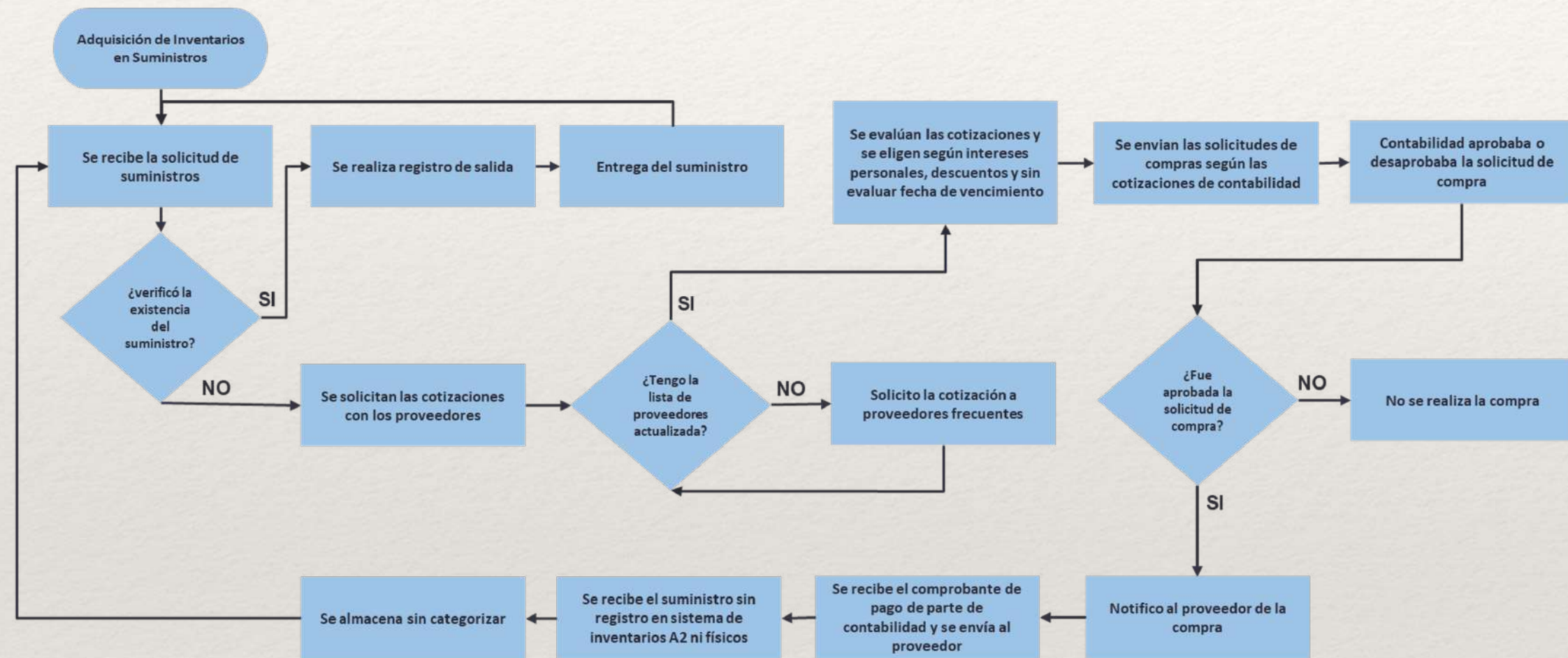
**6. Experimentos rápidos de Planificación:**

- 1-La lista actualizada de formularios permitió identificar las necesidades de los pacientes en los servicios de atención medica, garantizando el 80% en existencia de los medicamentos solicitados
2. Se realiza el manual de políticas y procedimientos del SMI, con entrenamiento del personal del área, y garantizando el aumento de horas de entrenamiento de 30 minutos a 4 horas semanales
3. Se actualizo lista de proveedores, depurando el 30% que no cumplía los estándares de calidad
4. Se realiza inventario físico y digital en 2022 encontrando una inversión total de 12.543 \$, con una perdida acumulada por vencimiento de medicamentos de 3.73%

**9. Percepciones**

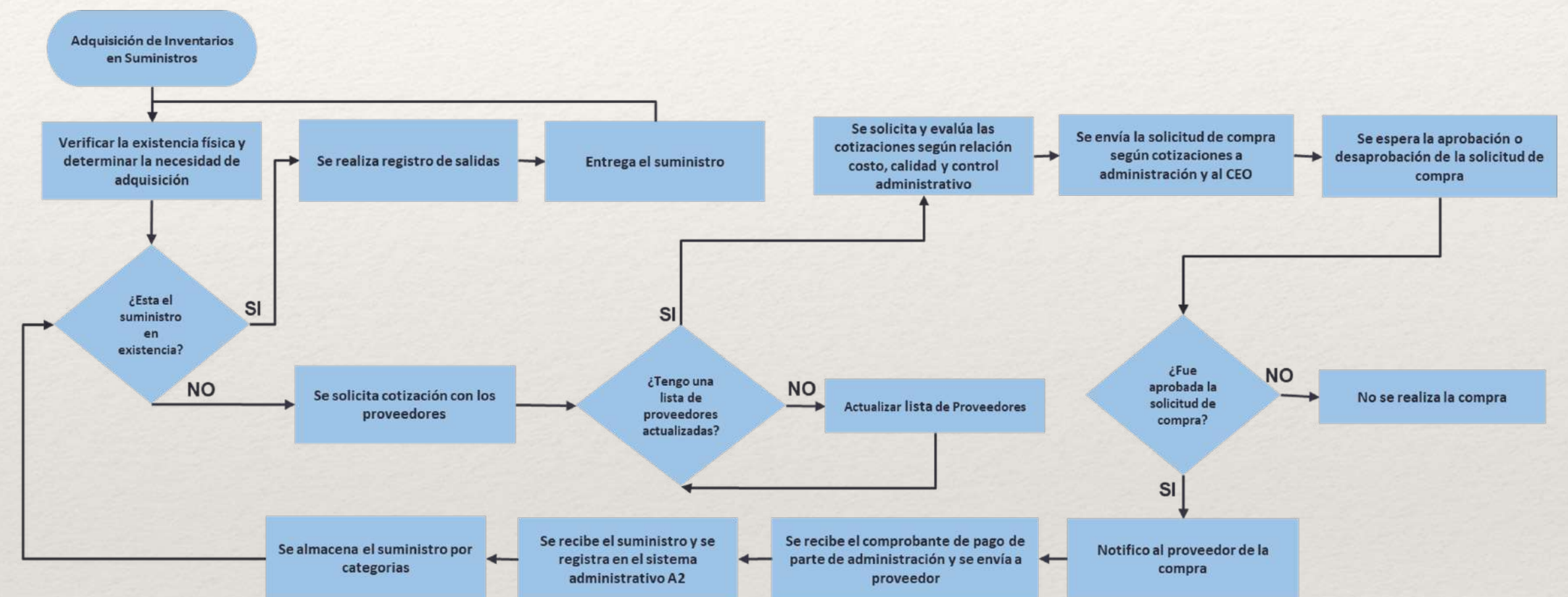
1. Remodelación y ampliación del SMI según normas legales de Contraloría Sanitaria
2. Contratación fija de un Regente especialista en farmacia.
3. Mejoras en el manejo y resguardo de medicamentos de alto riesgo
4. Garantizar la capacitación permanente del personal
5. Actualizar el Manual de Políticas y procedimientos de suministros y realizar el Manual de procedimientos administrativos de suministros.
6. Garantizar la rotación de inventarios, y la evaluación de los stocks del hospital
7. Estandarizar los procesos con todo el personal relacionado con la administración de medicamentos

**ESTADO ACTUAL**



Personal sin entrenamiento, tasa de ausentismo elevada, falta de personal para turnos rotativos. existencia de pobre control de entradas y salidas de suministros, sin políticas claras, ni restricciones de accesos, y un espacio físico reducido. Adicional no hay cronograma de realización de inventarios ni registros actualizados de los mismos.

**ESTADO DESEADO**



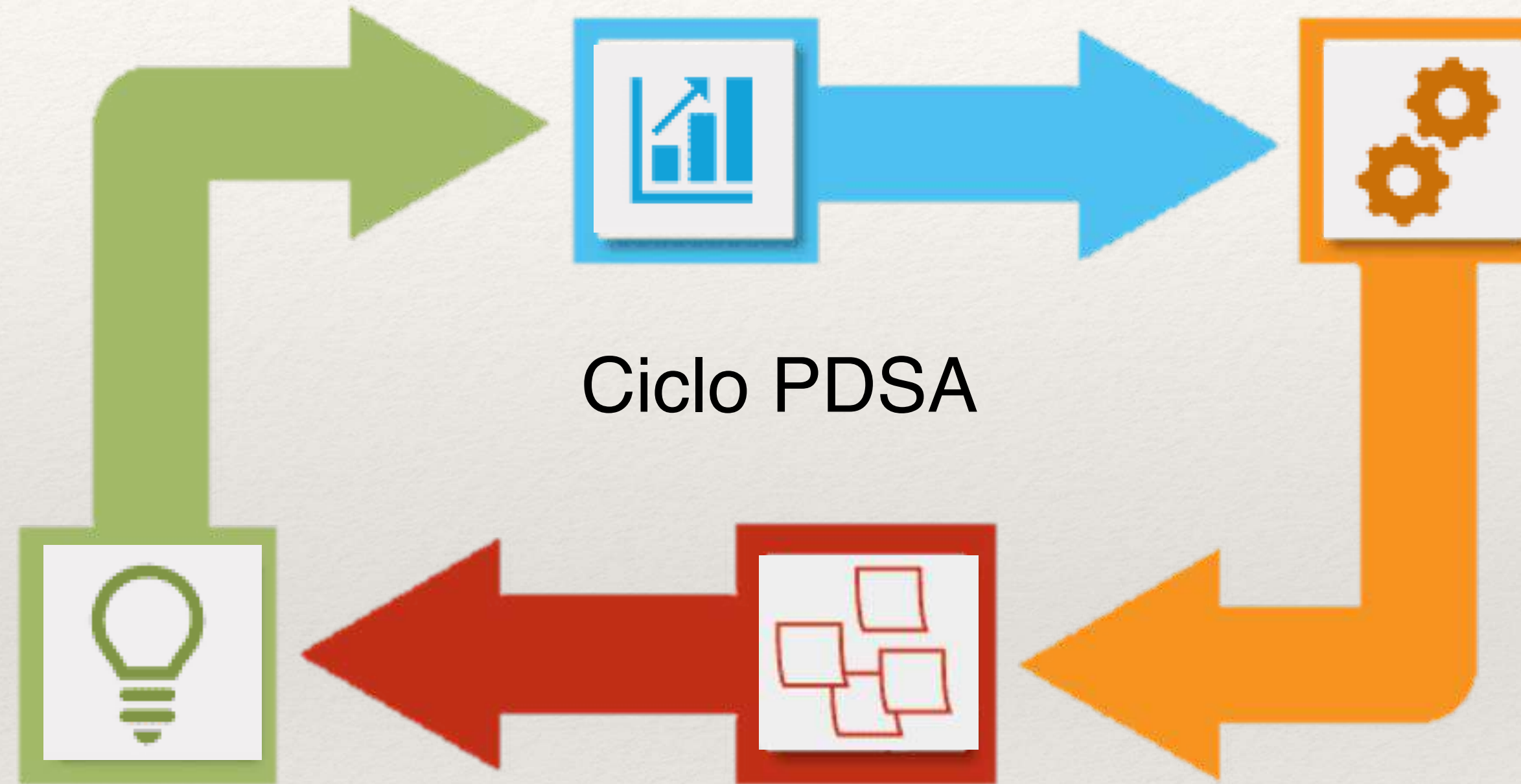
Realizar entrenamiento del personal de 1.6 horas mensuales a 4 horas semanales, con la finalidad de disminuir la tasa de ausentismo laboral, mejorar el control de entradas y salidas de suministros, elabora por escrito el manual de políticas y procedimientos, especificando las restricciones de acceso y ampliar el espacio físico.

**PLAN:**

Proveer a pacientes y empleados una logística segura y confiable en el Departamento de Suministros, estableciendo políticas y procedimientos claros en la adquisición, almacenamiento y distribución materiales y medicamentos que se necesiten en la atención de los pacientes que acuden al Hospital Adventista de Venezuela, revisando las practicas actuales, con la asesoría de especialistas en el área, para garantizar la capacitación y consecución efectiva de los procesos propuestos.

**ACT:**

1. Establecer el cronograma de capacitación y entrenamiento de personal del SMI.
2. Ampliación de espacios físicos con sus respectivas divisiones, revisando las condiciones de almacenamiento
3. Actualización de formulario y lista de proveedores
4. Realización de manual de políticas y procedimientos del SMI.
5. Estandarizar el proceso de realización de inventario y su respectivo cronograma.
6. Desincorporación de medicamentos vencidos.
7. Actualización de base de datos en sistema A2 y garantizar el respaldo físico
8. Realizar informes de inventario por escrito
9. Registrar la autorización de desincorporación de medicamentos por escrito, con la designación de los responsables del proceso.



**DO:**

1. Buscar y reconocer el aporte y asesoría del especialista en farmacia en desarrollar las políticas y procedimientos del Servicio de Medicamentos Internos (SMI)
2. Contactar a los proveedores de la institución y verificar sus criterios de costos, calidad y negociación.
3. Realizar los inventarios y documentar con registros confiables
4. Realizar talleres y cursos de capacitación con un cronograma permanente dirigidos al personal de SMI
5. Implementar mejoras el espacio físico y garantizar las condiciones optimas de almacenamiento de medicamentos y materiales medicos
6. Sincronizar la lista de medicamentos de mayor rotación con miras a ampliar el margen de fecha de caducidad.

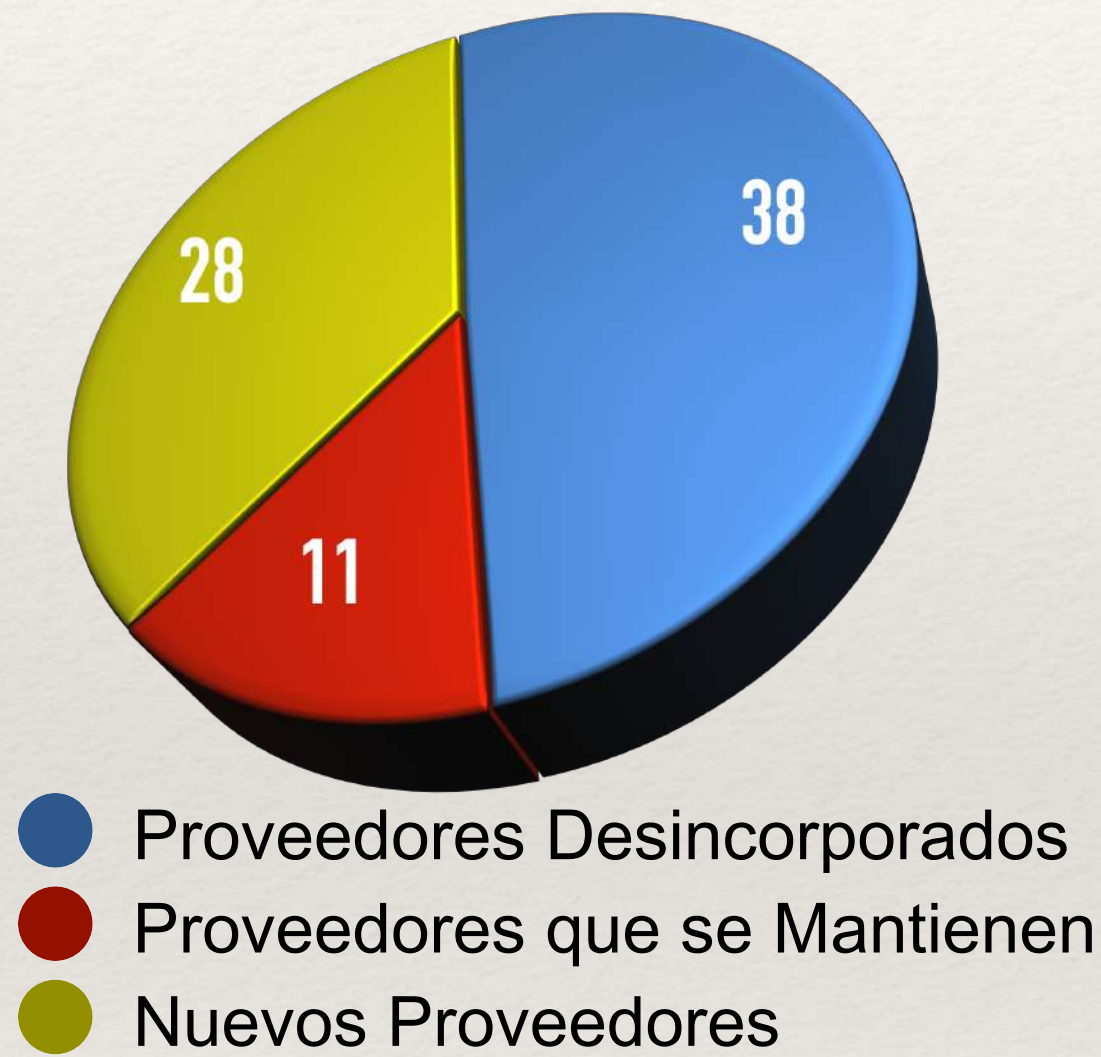
**CHECK:**

1. Se evalúa la lista actual de formularios para identificar las necesidades de los pacientes en los servicios de atención medica.
2. Evaluar las normas de los SMI de Hospitales de Venezuela con asesoría de un especialista en farmacia para elaborar el manual de políticas y procedimientos del departamento de suministros.
3. Evaluación de desempeño del personal de SMI, la asistencia a talleres y sus competencias, para establecer próximas prioridades de su entrenamiento.
4. Evaluar la lista de proveedores y la calidad de sus productos.
5. Estudiar las normas de Venezuela para diseñar del espacio físico del SMI
6. Desincorporar los medicamentos vencidos, diseñar y evaluar las estrategias la reducción de las perdidas

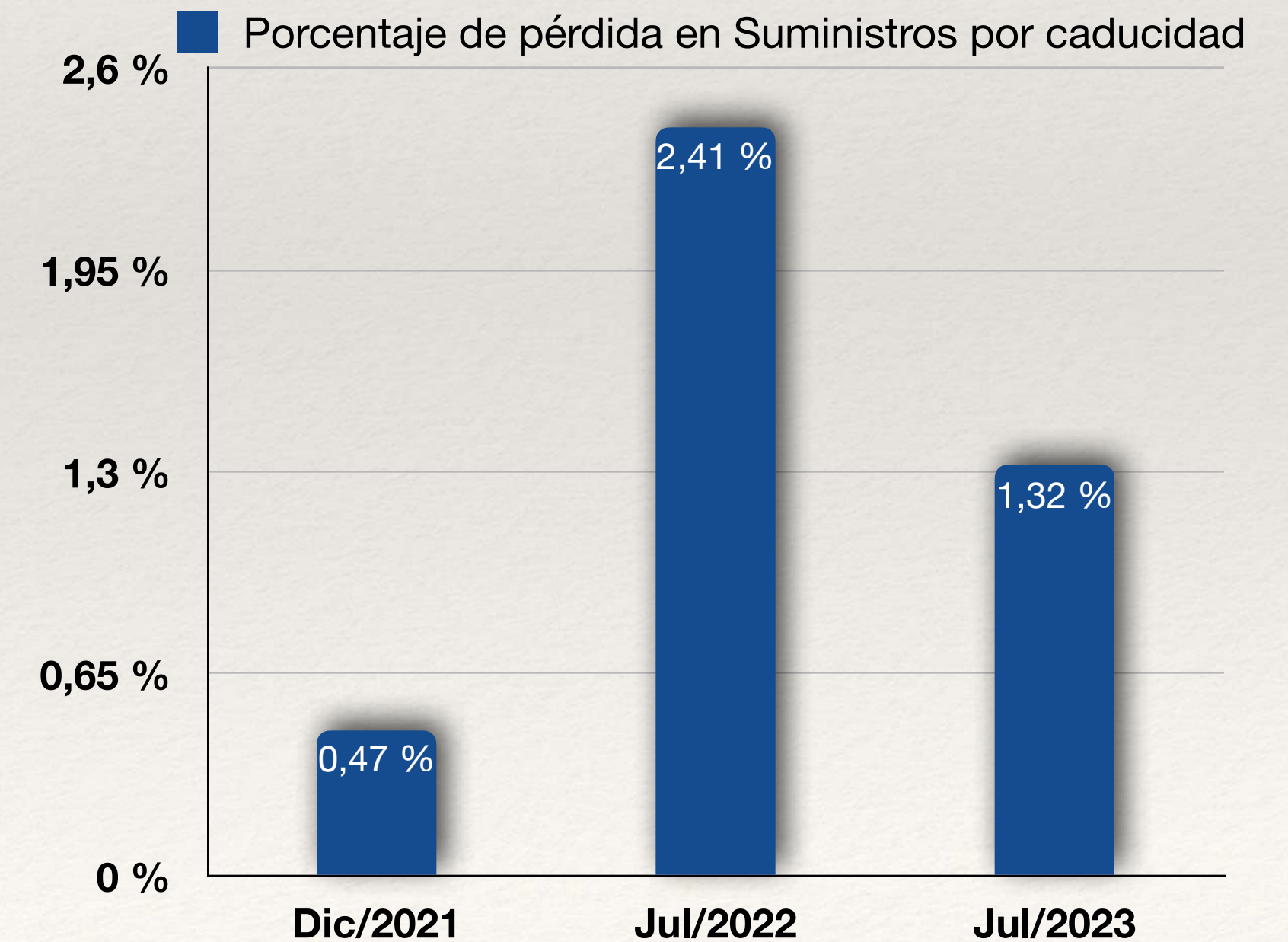
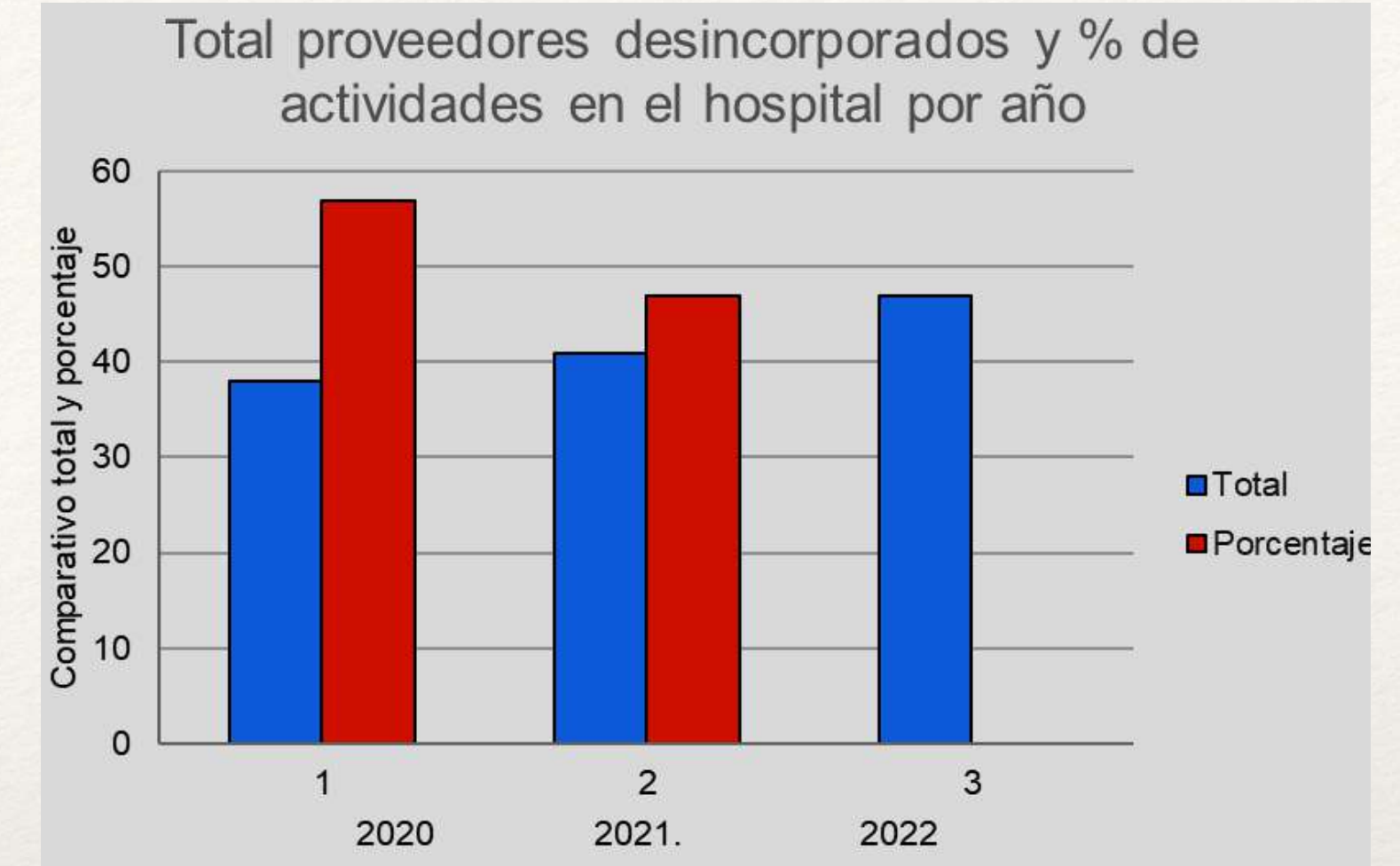
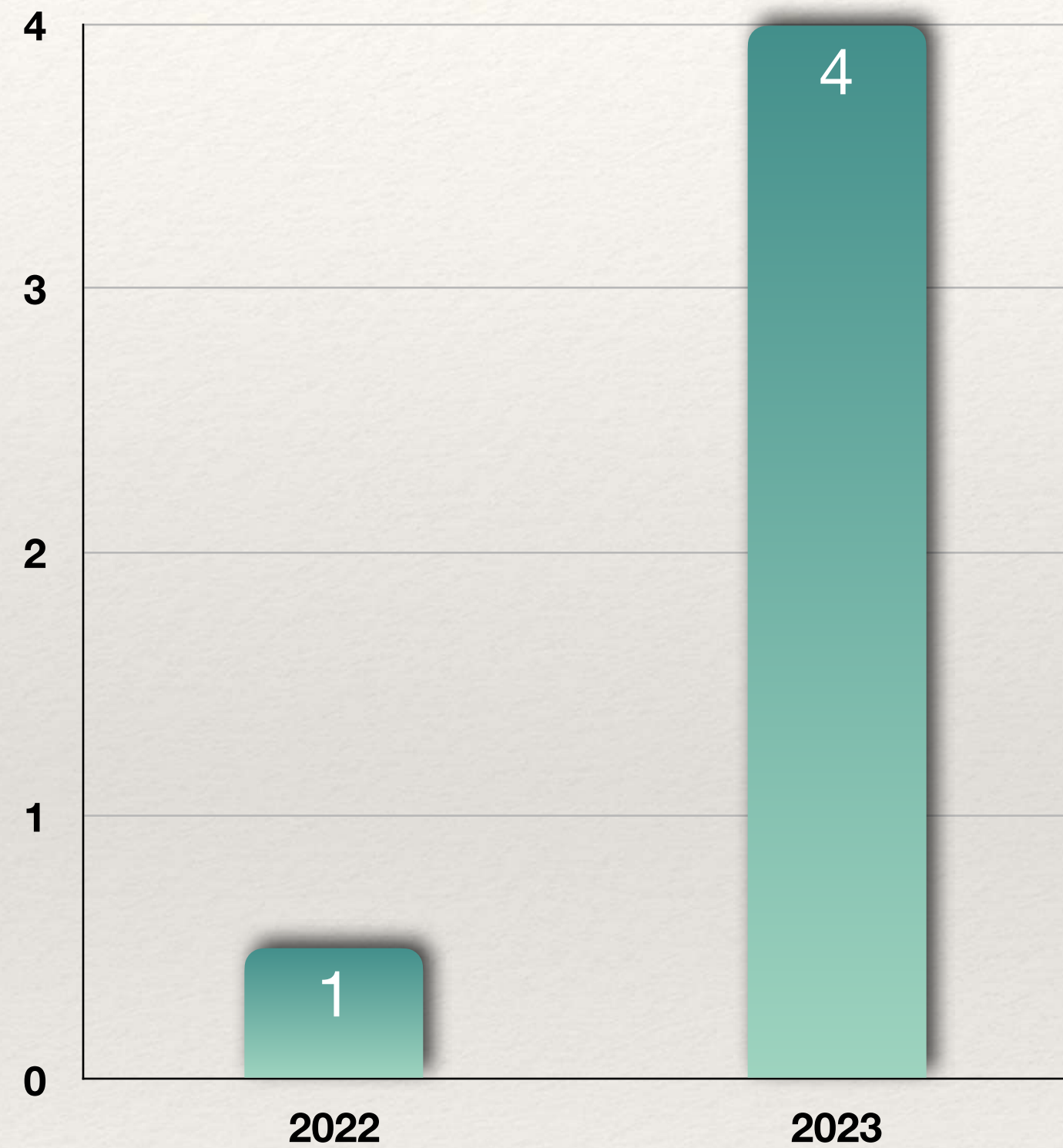


# RESUMEN DE GANTT HOSPITAL ADVENTISTA DE VENEZUELA 2022

Distribución Gráfica Actual de Proveedores (2023)



Número de Horas de Capacitación Semanal



## RESUMEN DE GANTT HOSPITAL ADVENTISTA DE VENEZUELA 2022





## CÍRCULO DE COMUNICACIÓN SMI 202



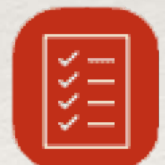
### Proceso de aceptación de propuestas

- ✓ Capacitar al personal del SMI
- ✓ Prestar un servicio competitivo con credibilidad de productos y servicios a través de entrega de suministros de calidad y con distribución oportuna.



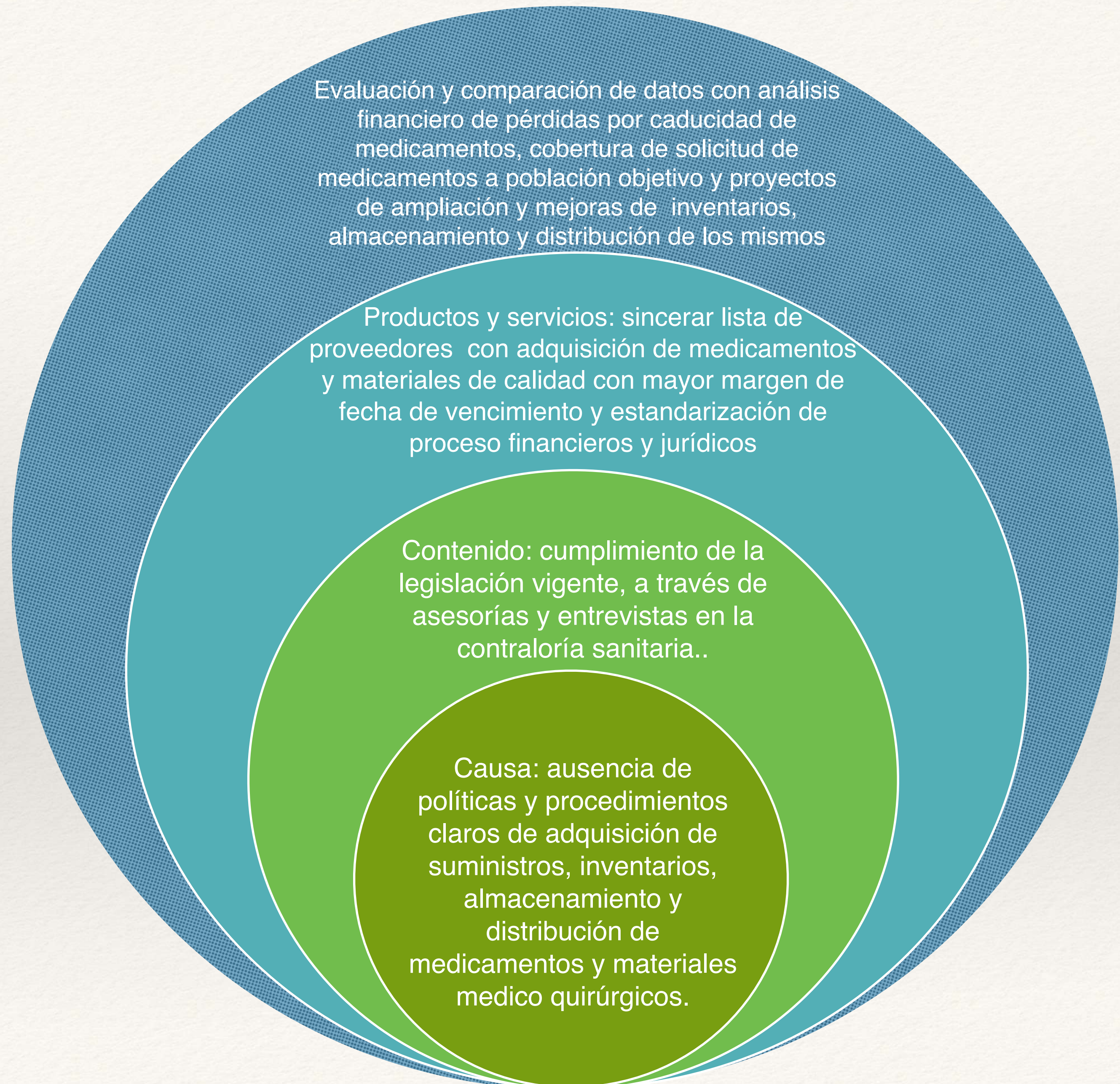
### Toma de decisiones

- ✓ Elaboración de políticas y procesos del SMI, con perfiles de cargo y procesos de evaluación de procedimientos.
- ✓ Mejorar el ambiente de trabajo según las normas actuales.



### Análisis de datos

- Verificar el antes y después a través de:
- ✓ Estudios realizados,
  - ✓ Informes entregados,
  - ✓ Datos de apoyo a hospitalización
  - ✓ Evaluación de procesos de registro.





**“Hay una gran obra que debe hacerse en poco tiempo. Debemos comprender cuál es nuestro trabajo y hacerlo fielmente.” - {CMC 48.1}**