

## PROBLEMA

En el Hospital Adventista Valle de Ángeles, el uso de los medicamentos esta organizado para satisfacer las necesidades de los pacientes. El Departamento de farmacia identifica los siguientes problemas de calidad:

- 1. Organización y administración:** sin una política precisa, por muchos años se permitió a los familiares de los pacientes aportar los medicamentos de uso regular, sin embargo, se realizaba al margen de la evaluación y vigilancia del Departamento de farmacia, con escasa información sobre el manejo de medicamentos.
- 2. Selección y adquisición:** no se documentaba la llegada de medicamentos, calidad, caducidad y seguridad, sin inventarios precisos, de los medicamentos que aportaban los familiares, siendo regularmente ocasión de reclamos e insatisfacción de familiares y pacientes.
- 3. Almacenamiento:** se resguardaban los medicamentos en internado en buenas condiciones, sin embargo, el departamento de enfermería almacenaba cantidades que podían sobrepasar las necesidades del paciente.
- 4. Orden y transcripción:** El departamento de enfermería solicitaba reposición de medicamentos aportando gran cantidad de información manual a través de cuadernos, en ocasiones con enmiendas. El departamento de farmacia no tenía acceso a la revisión de las órdenes médicas, por tanto no intervenía en la supervisión de la exactitud de las órdenes y recetas

## OBJETIVO

**Objetivo principal:** prevenir los errores de medicación para limitar la posibilidad de que ocurran.

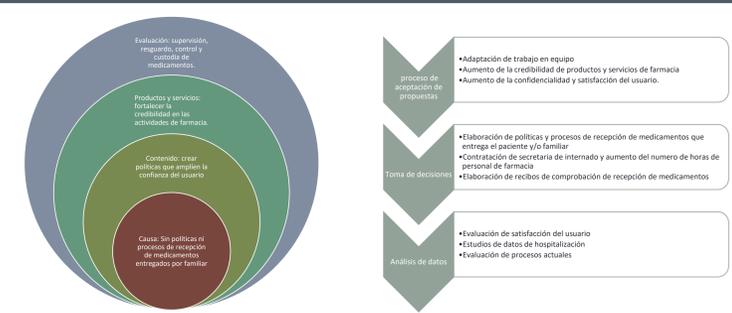
**Objetivos secundarios:**

- Definir las políticas de recepción, resguardo y custodia de los medicamentos habituales que son aportados por los familiares de los pacientes.
- Mantener la revisión del inventario y stock de medicamentos de internado, con un calendario de actividades, integrando a los profesionales de salud involucrados en el manejo de medicamentos.
- Estandarizar la recepción de medicamentos y la comunicación con familiares con criterios de confidencialidad

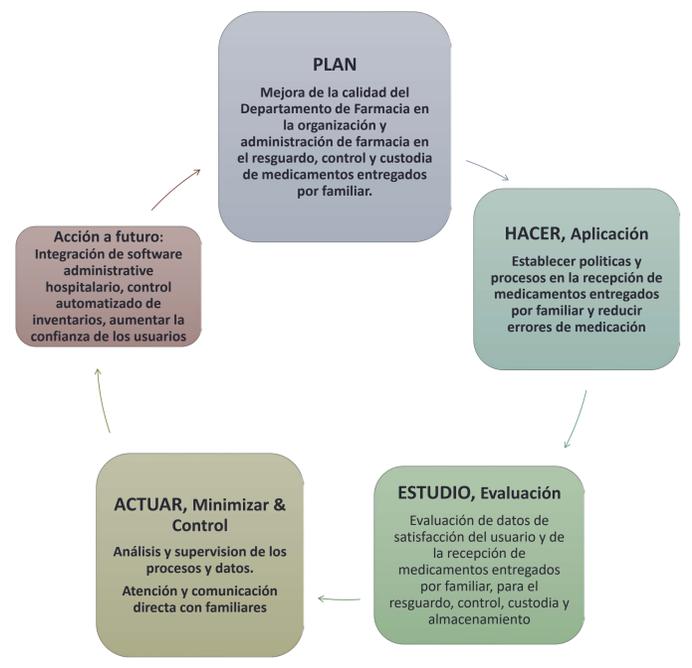
## METODO



## MAPA DEL FUTURO ESTADO



## CICLO DE PLANEAMIENTO, DE HACER, DE ACTUAR DE ESTUDIO



Actividades 2021	Tiempo de duración													
	enero	Feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept	oct	nov	dic	2022	
Evaluación de la situación actual	█	█												
Análisis de mejora de calidad		█	█	█										
Elaboración de políticas y procesos			█	█	█									
Socialización y ejecución del proyecto				█	█	█	█	█						
Supervisión y control									█	█	█	█		
Evaluación y comparación de datos									█	█	█	█		
Consolidación del proceso									█	█	█	█	█	
Automatizar inventarios													█	

## LOS DATOS

Fecha	Número de pacientes	Porcentaje de medicamentos entregados por familiares	Porcentaje de medicamentos aportados por hospital adventista a pacientes	Numero de quejas semanal	Porcentaje de Reducción de medicamentos aportados por familiar
1ro de julio	26	57 %	43 %	3	
1ro de octubre	21	52 %	48 %	0	5 %

## RESULTADO

- Elaboración de políticas y procesos de recepción, control y custodia de medicamentos entregados por familiar.
- Contratación de secretaria de internado, quien incluye en sus funciones enviar vía intranet a farmacia la copia escaneada de las órdenes médicas, elaboradas manualmente y en letra legible o en computadora sin enmiendas para la canalización de la adquisición de los medicamentos pertinentes.
- Comunicación con familiares en relación a las necesidades de su paciente.
- Revisión de stock e inventarios de internado. Con custodia de medicamentos en farmacia y entrega controlada a internado.
- Cumplimiento de calendarios de entrega de medicamentos los primeros días de cada mes.
- Reducción a cero quejas por parte de familiares, pacientes y personal
- Aumento de 5% de aporte de medicamentos de la farmacia del hospital a pacientes hospitalizados.

## RESUMEN

- El Hospital Adventista Valle de Ángeles ofrece servicios de farmacia y en la preocupación por la organización y administración de los medicamentos entregados por familiares o pacientes que se encuentran hospitalizados, considerando que este aspecto resulto en cero en la evaluación JCI. Se inicia el análisis de las continuas quejas y el no control de medicamentos entregados por familiar o pacientes.
- Se analiza la creación de puestos de trabajo y ampliación de número de horas de personal a tiempo parcial de farmacia, verificación de datos de internado y características de selección, adquisición y almacenamiento de medicamentos.
- Se planifica con cronograma de actividades y calendarios de entrega, supervisión de stock e inventarios los pasos a establecer como parte de las políticas de la institución, se socializa con el personal encargado de cada paso y se logra reducir en 5% la entrega de medicamentos por parte de familiares, que se traduce en aumento de credibilidad, además de verificar calidad de productos, fecha de expiración, mejoría en la comunicación con familiares, además de alcanzar cero quejas por parte de familiares, pacientes y personal.
- Traduciendo estos hechos en mayor satisfacción y credibilidad en la institución en los servicios de farmacia.

## MEDIDAS A TOMAR/PASOS A SEGUIR

- Integración de software administrativo hospitalario:** alinear las expectativas de la institución en digitalizar los expedients clinicos, los procesos de farmacia y la reducción de posibles errores de medicación.
- control automatizado de inventarios:** visualizar la posibilidad de automatizar los inventarios con la entrega en tiempo real de medicación a pacientes que acuden al hospital,
- Aumentar la credibilidad de los usuarios**
- Establecer mejoras de calidad progresiva luego de la evaluación JCI realizada**