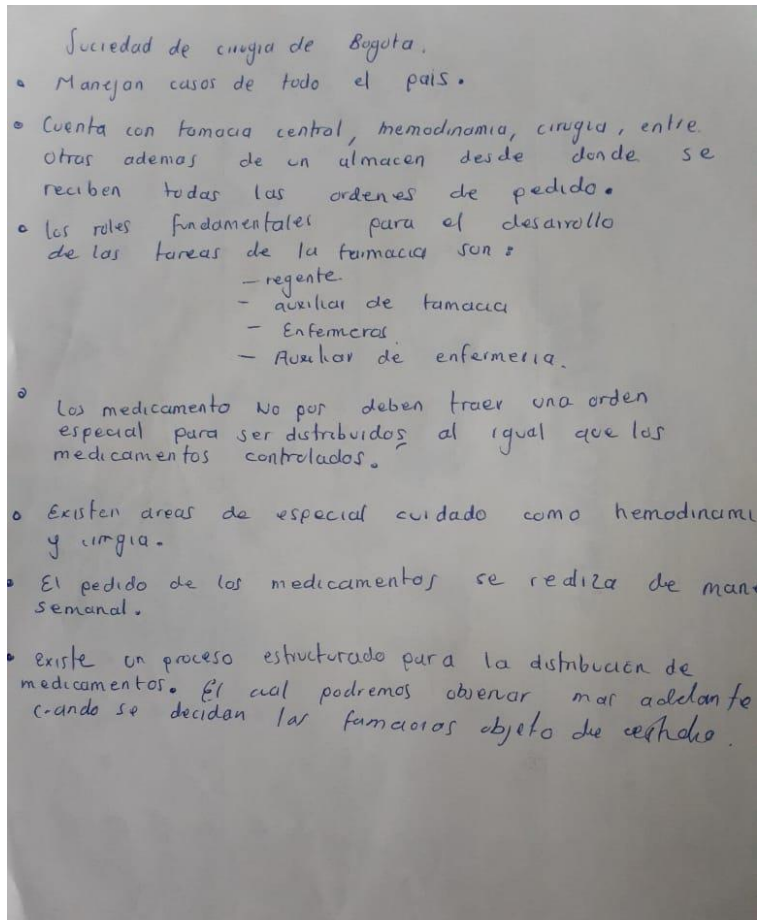


PRIMERA VISITA

Ilustración 1. Evidencia visita 1



Fuente: Elaboración Propia

Durante la primera la visita al hospital San Jose, se tuvo como guía a uno de los encargados de las farmacias del hospital quien nos explicó cómo funcionaba la distribución de medicamentos en cada área, mencionó las personas encargadas de cada una de las farmacias y sus cargos. A continuación se tuvo un recorrido general por todo el hospital.

Análisis: De esta primera visita al hospital fue posible evidenciar la gran cantidad de personas que usan sus servicios diariamente, además de las grandes cantidades de medicamentos que deben distribuir en cada área. Se notó que es un servicio muy organizado.

SEGUNDA VISITA

Ilustración 2. Evidencia visita

Item	Descripción
1. Objetivo del proceso	Describir brevemente cuál es el objetivo del proceso. Distribuir correctamente los medicamentos en todas las farmacias que pertenecen al hospital. Para esto se cuenta con un almacén y una farmacia central que despacha los medicamentos a las demás farmacias en caso de emergencia.
2. Descripción breve del proceso	Explicar brevemente las actividades que realiza el área o rol involucrado con el proceso y los documentos que genera, incluyendo cual es el resultado final del proceso. Esto va en la narrativa. Se cuenta con un proceso de: Selección, adquisición y recepción, Almacenamiento.
3. Tecnología utilizada	Se utiliza correo electrónico y programas informáticos. Tecnología: Computadores, correo y programa informático.
4. Áreas/Roles que interactúan con el proceso	Identificar el área que genera el proceso, roles que interactúan con el proceso y los documentos que genera. Roles: Farmacia Satélite, Regente, Auxiliar de enfermería, anestecidólogo, médico, enfermero, facturador.
5. Fuentes de información (ingreso)	Medios por los cuales se recibe información relacionada con el proceso y la información que recibe. Indicar si el documento recibido es interno o externo a la organización, y el medio por el cual se recibe. Ejemplo: Correo (Autorizaciones) Programación - Htg de Gales - Formulas - medicamentos controlados - Correo electrónico: recepción de acta - Documento físico: recepción documento de identidad estudiante my press

Fuente: Elaboración propia

Durante la segunda visita nos reunimos con el Jefe de Farmacias quien nos explicó más a fondo el proceso de distribución con el que actualmente cuenta el hospital, el menciona los procesos de:

- Selección, donde se revisa stock de medicamentos con el fin de cumplir con la demanda de los mismos.
- Adquisición y recepción, donde cada farmacia recibe los medicamentos del almacén general, según sus necesidades.
- Almacenamiento, donde los medicamentos recibidos son almacenados según su tipo.
- Distribución, donde los medicamentos son entregados a quien los administrara al paciente
- Disposición final, donde se administra el medicamento al paciente y los sobrantes son devueltos a la farmacia.

Análisis: De esta segunda visita, se evidencia el conocimiento del jefe de farmacias, ya que tiene muy claro el proceso de debe realizarse, sin embargo para esta visita no vimos si ese proceso estaba debidamente documentado, además se resaltó que el proceso según la farmacia y su complejidad puede variar, por tal razón para la tercera visita se tenía el propósito de ver lo que estaba documentado.

TERCERA VISITA

Ilustración 3. Evidencia visita 3

FECHA	20-05-19	ANALISTA	Laura Bonales
USUARIO	Farmacia Cirugía	ID	
SERVICIO		FUENTE	ACTOR: X USUARIO

I. NARRATIVA

- Farmacia consta de 3 Salones (80 a 90 cirujías) (NECESITAN ESPACIO)
- líquidos a temperatura ambiente 25°C o menos grados.
- Anestesia con líquidos
- Sulfuros
- Utilizan el sistema para sacar los medicamentos
- Los medicamentos en consignación llegan al almacén central y se reparten por stock a las farmacias. (Cuando se gastan se hace un informe completo para recibir nuevo stock)
- Todo se reparte con cajas con el número de la sala.
- Hoja de gastos - el cirujano la prepara
- El almacén sufre por pequeñas cantidades y los controlados.
- Todo lo que está en la farmacia se le cobra al paciente.
- Todo se distribuye en una maleta con lo que usa el anestesiólogo y en una caja al cirujano. Cuando el cirujano termina el procedimiento reparte todo lo que uso. Descripción quirúrgica.
- Cada cosa está marcada con nombre de sala.
- Hay 8 personas auxiliares de farmacia. 3 en la mañana 3 en la tarde 1 en la noche.
- 6:30 am } - Inventarios al día donde cada persona
- 12:00 pm } encargada de cada área de la farmacia.
- 6:00 pm } reparte que uso y que no
- Inventario especial para medicamentos de alto costo y controlados.
- Inventario cada fin de semana general.
- Cada 8 días (miercoles) les hace reposición del pedido a lunes.
- Todo está marcado con su número de código.

LA Bodega de la farmacia ya existe para ya la manejan otras personas, todo lo que hay en ella no se factura al paciente. No se factura porque esto viene dentro de los derechos de sala.

Es necesario sacar de la bodega elementos que no pertenecen a la farmacia (baterías, bombillas, pilas) y deducir personal de farmacia para esta bodega.

PROCESO ENTREGA INSUMOS Y MEDICAMENTOS

1. llega reparte → 2. se para la caja → 3. Al finalizar la cirugía el auxiliar después de cirugía el cirujano lleva la hoja de gastos.

4. + Caja roja al cirujano la caja y la lleva la hoja de gastos.

5. + Hoja de gastos formarea

6. Se revisa que coincide lo descrito en la hoja con lo que está en la caja y cancela

Después de la revisión se para al sistema.

7. El proceso es muy organizado.

NECESIDADES

- Sacar de la bodega los elementos que no son de la farmacia.
- Ampliar la bodega de la farmacia utilizando el espacio que fue limpiado.

Fuente: Elaboración propia

Para esta tercera visita se reconoce como objeto de estudio la farmacia de cirugía, dada su complejidad, la cual cuenta con apoyo de la farmacia central y el almacén para abastecerse. Durante esta visita se hace un primer reconocimiento de la farmacia y se busca reconocer los procesos que el jefe de farmacias menciona.

Análisis: Durante esta visita la regente de la farmacia nos permitió revisar el único manual de procesos con el cual cuenta esta farmacia llamado **“Dispensación de insumos y medicamentos en la unidad quirúrgica”**, el cual no es consecuente con lo mencionado por el jefe de farmacias ya que el proceso descrito en el manual era muy básico, mencionaba en general que debe hacerse para entregar el medicamento o insumo pero sin tener en cuenta los actores del proceso y sin un diagrama de los mismos. Por tal razón se decidió ajustar el manual de procesos actual, el cual será dividido en un proceso general y un grupo de subprocesos, donde cada actor del proceso tendrá claro su rol, lo anterior para asegurar calidad en el momento de prestar el servicio.

CUARTA VISITA

Ilustración 4. Evidencia visita 4



 [Audio farmacia cirugía .mp3](#)

Fuente: Elaboración propia

En la cuarta y última visita al hospital se le mostro a la regente de la farmacia de cirugía el diagrama que BPMN que se había realizado y se le consultó acerca de su pertinencia y similitud con el proceso actual. Este se encuentra en el *anexo 4. Diagrama de situación actual*. Ella estuvo de acuerdo con este diagrama y tuvo en cuenta nuestras opiniones. Después se le mostro el diagrama del *anexo 7. Diagrama de proceso y subprocesos propuesto*, el cual le pareció pertinente y adecuado para implementar en el área.

Análisis: En el momento en que se le mostro a la regente la comparación del proceso actual y el propuesto dio su aprobación dado que en el proceso propuesto las personas que trabajan con ella tendrían claras sus tareas, lo cual disminuirá tiempos, costos y errores.