



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
SF-SF-PR-01**

**VERSIÓN:01**

**Fecha de elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 1 de 5**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO FARMACÉUTICO**

**Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables:** 6.1, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.5, 8, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

<b>Nombre del proceso:</b> Servicio Farmacéutico	<b>Macroproceso:</b> Misional
<b>Objetivo:</b> Administrar, gestionar y proveer los medicamentos y dispositivos médicos (suministros) necesarios a los usuarios internos y externos de la ESE.	<b>Responsable:</b> Líder de farmacia
<b>Alcance:</b> Inicia con la realización del inventario de la disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos, y termina la distribución de los mismos.	

Productos o servicios	Adquisición y compra Entrega de medicamentos y dispositivos médicos				
Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso planeación directiva Proceso Gestión Talento humano	Plan de desarrollo Personal auxiliar de farmacia, regente de farmacia, químico farmacéutico Convenios docentes asistenciales	P	Planeación de recursos Establecer las necesidades del servicio Programación de turnos	Adquisición de recursos Cuadro de turnos del personal	Proceso servicio farmacéutico Proceso planeación directiva Proceso de recursos
Proceso de urgencias Proceso de cirugía	Comité de compras Cuadro de turno	H	Realizar inventario de medicamentos, insumos médico quirúrgicos	Inventario de medicamentos, insumos médico quirúrgicos	Proceso Hospitalización Proceso Cirugía

Elaboró: Faber Durango – Químico Farmacéutico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
SF-SF-PR-01**

**VERSIÓN:01**

**Fecha de elaboración:  
Diciembre de 2018**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO FARMACÉUTICO**

**Página 2 de 5**

Proceso de hospitalización	de	Orden de compra		Solicitar medicamentos, insumos médico quirúrgicos	Factura de compra Acta de solicitud medicamentos, insumos médico-quirúrgicos	Paciente y su familia
Proceso de diagnóstico y terapéutico	apoyo y	Formula medica Medicamentos, insumos médico quirúrgicos		Recibir medicamentos, insumos médico quirúrgicos	Medicamentos, insumos médico quirúrgicos	Proceso de urgencias
Proceso financiera	Gestión			Almacenar medicamentos, insumos médico quirúrgicos	Diligenciamiento de formatos	Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico
				Distribuir y dispensar medicamentos, insumos médico-quirúrgicos.	Evento adverso identificado.	Proceso gestión de la calidad
				Diligenciamiento de registros	Notificación de eventos de salud pública.	Entes de control
				Notificación y reporte de eventos adversos	Matriz de riesgos	Proceso Gestión financiera
				Identificación de riesgos del proceso		
Proceso Gestión de calidad		Comprobante de entrada y salida de inventarios	V	Manejo y almacenamiento de medicamentos de control	Informe de movimiento de medicamentos de control	Entres de control

Elaboró: Faber Durango – Químico Farmacéutico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
SF-SF-PR-01**

**VERSIÓN:01**

**Fecha de elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 3 de 5**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO FARMACÉUTICO**

<p>EPS</p> <p>Entes de control</p> <p>Proceso Gestión sistema de información</p>	<p>Listado de inventarios</p> <p>Fórmulas médicas</p> <p>Indicadores</p> <p>Matriz de riesgos</p>		<p>Auditoría interna, externa y de EPS</p> <p>Seguimiento a riesgos</p> <p>Análisis de indicadores</p> <p>Aplicación encuestas de satisfacción al usuario interno y externo</p>	<p>Informe de medicamentos y dispositivos médicos (suministros)</p> <p>Requerimiento de cambio por fecha de vencimiento</p> <p>Informe auditoría interna, externa</p> <p>Informe auditoría médica</p> <p>Informe análisis de indicadores</p> <p>Informe de seguimiento a riesgos</p> <p>Reporte de satisfacción del usuario</p>	<p>Proceso Gestión de la calidad</p> <p>Proceso Planeación directiva</p> <p>Proceso gestión financiera</p>
<p>Proceso gestión de Calidad</p> <p>Proceso Gestión SIAU</p>	<p>Tratamiento del servicio no conforme</p> <p>Informes de auditoría</p>	<p><b>A</b></p>	<p>Control del servicio no conforme</p>	<p>Acciones de mejoramiento</p>	<p>Proceso planeación directiva</p>

Elaboró: Faber Durango – Químico Farmacéutico

Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora  
Certificación  
Sara Cano – Asesora SUH

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
SF-SF-PR-01**

**VERSIÓN:01**

**Fecha de elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 4 de 5**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO FARMACÉUTICO**

	PQRSF		Toma de acciones correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento	Proceso gestión de la calidad
			Elaboración del plan de mejoramiento		Entes de control
<b>Recursos</b>					
<b>Talento Humano</b>		<b>Infraestructura</b>		<b>Ambiente de Trabajo</b>	
Personal auxiliar de farmacia, regente de farmacia, químico farmacéutico		Equipo de cómputo y oficina, instalaciones locativas.  Área recepción de medicamentos Área almacenamiento Área de reempaque Área de despacho de medicamentos  Software: Servinte, bionexo		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.	

<b>Indicador</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
Proporción de demanda insatisfecha	Efectividad	Numero de medicamentos entregados/Numero de medicamentos solicitados *100	mensual	Coordinación de Gestión de Medicamentos
Proporción de la devolución de medicamentos de pacientes hospitalizados	Efectividad	Numero de medicamentos devueltos/Numero de medicamentos entregados *100	Mensual	Coordinación de Gestión de Medicamentos
Tasa de rotación de inventarios	Efectividad	Productos vendidos /Inventario promedio	Mensual	Coordinación de Gestión de Medicamentos

Elaboró: Faber Durango – Químico Farmacéutico


Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora  
Certificación  
Sara Cano – Asesora SUH

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: SF-SF-PR-01</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO FARMACÉUTICO</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
		<b>Fecha de elaboración: Diciembre de 2018</b>
		<b>Página 5 de 5</b>

Proporción de Satisfacción del usuario	Eficacia	Número de encuestas favorables/ Número total de encuestas al usuario	Mensual	Coordinación de Gestión de Medicamentos
Proporción de reacciones adversas medicamentosas	Eficacia	Número de reacciones adversas medicamentosas/Número de pacientes con farmacoterapia hospitalaria *100	Mensual	Coordinación de Gestión de Medicamentos

**Riesgos:** Ver mapa de riesgos del proceso

**Normativa aplicable:** Ver normograma institucional

**Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:**

Nombre
Manual de Tecnovigilancia
Manual de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos
Procedimiento recepción de suministros

**Control de cambios:**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Se crea caracterización.	Faber Durango – Químico Farmacéutico

Elaboró: Faber Durango – Químico Farmacéutico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018