



DESCRIPCIÓN DE PROCESO SERVICIO FARMACÉUTICO

MACRO PROCESO:	ASISTENCIAL		
PROCESO:	SERVICIO FARMACÉUTICO		
LÍDER	DIRECTOR TÉCNICO SERVICIO FARMACÉUTICO		
MIEMBROS	QUÍMICO FARMACÉUTICO, TECNÓLOGO EN REGENCIA DE FARMACIA, AUXILIAR DE FARMACIA, COORDINADO		
OBJETIVO	<p>Garantizar la disponibilidad de medicamentos, dispositivos médicos, reactivos e insumos para la prestación del servicio procu proceso.</p> <p style="text-align: center;">Brindar educación a todas las partes interesadas sobre el uso adecuado de los medicamentos y disp</p>		
ALCANCE	<p>Aplica desde que el proceso de inducción al paciente, familia y acompañantes, recepción de órdenes de producción, adecua paciente del servicio.</p>		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
usuarios (pacientes)	necesidades de educación	inducciones para los diferentes tratamientos al paciente y su familia.	paciente educado en la adherencia al tratamiento y consignación en la historia clínica de la educación impartida. Elaboración de instructivos.
	información del paciente	definición de conductas terapéuticas, necesidad de staff, diligenciamiento de la historia clínica.	staff, protocolo de tratamiento, exámenes diagnósticos.
	Esquema de tratamiento	Revisión y elaboración del perfil farmacológico del paciente, elaboración de etiquetas, Preparación y Adecuación de Mezcla oncológica	Medicamento preparado listo para su uso

Proceso Asistencial	Ropería, material esterilizado	Integración en la prestación del servicio	Material adecuado para uso en Central de Mezclas Devolución de material a esterilizar y ropería
Proveedores	Medicamentos, insumos y equipos	Recepción-almacenamiento-preparación - dispensación.	Uso adecuado de insumos, medicamentos y equipos de acuerdo a los requerimientos del servicio.
	Equipos biomédicos calibrados con sus respectivos mantenimientos	Integración en la prestación del servicio	Equipo con especificaciones técnicas adecuadas para la correcta prestación del servicio.
	Informes de pruebas microbiológicas	Recepción y análisis de resultados	Validación del proceso Plan de mejora
Proceso de Apoyo	Personal nuevo	Inducción del cargo-asignación de actividades	Personal calificado
Proceso gerencial	Información del sgc (documentos aprobados, formatos, procedimientos)	Aplicación y seguimiento de las directrices	Proceso eficaz-personal comprometido
	Directrices organizacionales		
	Solicitudes de informes e indicadores	Recolección y análisis de los datos del proceso asistencial	Informe de gestión mensual

Entes de control	Normatividad, información a diligenciar, auditorias (inspección, vigilancia y control)	Elaboración, análisis y envío de información.	Informes-indicadores, datos procesados y analizados, certificaciones
Personal externo (consultores-capacitadores)	Información y conocimientos	Integración a los procesos	Listas de asistencia-actas-personal entrenado
Usuarios (pacientes) y familias.	Órdenes médicas	Revisión de documentación, explicación de la documentación al paciente, asignación de citas a los pacientes ambulatorios con quimioterapia oral.	Paciente con autorizaciones oportunas, entrega de medicamentos orales.
Facturación	Autorizaciones de procedimiento y/o tratamiento	Entrega de medicamentos o preparación de la mezcla	Mezcla preparada o entrega de medicamentos orales. Realización del cargo para facturación.
Usuarios (pacientes) y familias.	Opiniones del servicio	Análisis de causas y evaluación	Acción a tomar o plan de mejoramiento

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Órdenes de tratamiento	Normas de Bioseguridad	Normatividad del Sector

INDI	
NOMBRE DEL INDICADOR	META
Proporción de cobertura en el seguimiento farmacoterapéutico a pacientes nuevos	90%

	Protocolos y Procedimientos	Guía de Buenas Prácticas de Preparación de Medicamentos
	Código de Ética	INVIMA
	Normograma	SISMED

Porcentaje de devoluciones de medicamentos oncológicos a la central de mezclas.	1%
Porcentaje de resultados negativos asociados al uso de medicamentos	2%
Proporción de eventos adversos prevenibles	2%
Proporción de eventos adversos relacionados con dispositivos médicos	1%
Incidentes relacionados con el uso de los medicamentos	2%
Incidentes relacionados con el uso de dispositivos médicos	2%
Eventos adversos por resultados erróneos de reactivos diagnóstico	1%
Porcentaje de interacciones medicamentosas detectadas	<20%
Devoluciones de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico in vitro	1%
Entregas oportunas	3 DIAS
Número total de pedidos recibidos	NO APLICA

Número de cargos realizados	NO APLICA
Índice de rotación del personal	NO APLICA
Grado de satisfacción de usuarios en el servicio farmacéutico.	95%
Gestión programa farmacovigilancia	100%
Proporción usuarios con Inducción	100%

RECURSOS			
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	CAPITAL
Líder proceso	Equipos	Muebles y enseres	Dinero
Profesionales	Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	Créditos
Auxiliares			

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		
4.	Contexto de la Organización	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
5	Liderazgo	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	
5.1.2	Enfoque al cliente	X
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X

5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X
6	Planificación	
6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	
6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
7	Apoyo	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	
7.1.5.1	Generalidades	X
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X
7.1.6	Conocimiento de la organización	
7.2	Competencia	
7.3	Toma de conciencia	
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	X
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	X
8.2	Requisitos para los productos y Servicios	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	

8.4.1	Generalidades	X
8.4.2	Tipo y Alcance del control	X
8.4.3	Información para los proveedores externos	X
8.5	Producción y Provisión del Servicio	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos	X
8.5.4	Preservación	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X
8.5.6	Control de los cambios	X
8.6	Liberación de los productos y servicios	X
8.7	Control de las salidas No Conformes	X
9	Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	
9.1.2	Satisfacción del cliente	X
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10	Mejora	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

Código: FAR-DR-004

Versión: 4

**Última actualización:
28/07/2022**

Elabora: Director Calidad

R DEL SERVICIO FARMACÉUTICO.

irando la seguridad en todas las fases del

ositivos médicos.

ción de mezclas oncológicas y egreso del

CLIENTES

Usuario
Servicio de Quimioterapia

Proceso Asistencial
Pacientes
Usuario(paciente)
Usuario (paciente)
Toda la organización, usuarios, familia, terceros pagadores.
Gerencia-terceros pagadores y entes de control.

Entes municipales, departamentales y nacionales-terceros pagadores.
Toda la organización.
Usuario (paciente)
Paciente y proceso de apoyo
Proceso gerencial- paciente o actor involucrado.

ICADORES		
FÓRMULA	CONTROL	FRECUENCIA
Numero de pacientes analizados/Total de pacientes incluidos en el Programa de Seguimiento Farmacoterapéutico (*100)	Registro de seguimiento farmacológico por paciente	Mensual

Número total de mezclas con devoluciones/Número total de mezclas preparadas en el período*100	Registro de devoluciones	Mensual
Número total de pacientes que presentan eventos adversos no prevenibles notificables al ente de control/Número total de aplicaciones de medicamentos en el periodo (*100)	Listas de chequeo de auditoría	Mensual
Número total de pacientes que presentaron eventos adversos prevenibles/Número total de aplicaciones de medicamentos en el periodo (*100)	Registro de eventos adversos	Mensual
Número total de pacientes que presentaron eventos adversos relacionados con el uso de dispositivos médicos durante la administración de medicamentos en el periodo/Número total de aplicaciones en el mes por 100	Registro de eventos adversos	Mensual
Número total de incidentes relacionados con medicamentos (preparación, dispensación, administración) en el mes/total de aplicaciones en el mes	Registro de incidentes	Mensual
Número total de incidentes relacionados con el uso de Dispositivos medicos en el periodo/numero total de aplicaciones	Registro de incidentes	Mensual
Número total de pacientes que presentaron eventos adversos relacionados con el uso de reactivos de diagnostico invitro durante la utilización de reactivos de diagnostico intro durante el periodo/Número total de aplicaciones *100	Registro de eventos adversos	Mensual
Número total de pacientes con interacciones medicamentosas detectadas en el período/Número total de pacientes con seguimiento farmacoterapeutico realizado en el periodo *100	Registro de interacciones	Mensual
Número de devoluciones en el mes/ pedidos recibidos en recepción técnica en el mes*100	Registro de devoluciones	Mensual
Sumatoria de días de entrega de los pedidos en el mes/Número total de pedidos recepcionados en el mes	Registro de entregas	Mensual
Sumatoria de pedidos recepcionados en el mes	Registro de pedidos	Mensual

Sumatoria de cargos realizados en el mes	Registro de cargos	Mensual
Número de renunciaciones de empleados	Registro de retiros	Mensual
Total de usuarios con calificaciones de 5.0/ Total de usuarios encuestados x 100	Registro de interacciones	Mensual
Número de Eventos adversos asociados a medicamentos Gestionados/Número total de eventos adversos notificables al ente de control	Registro de eventos adversos	Mensual
Número de pacientes nuevos INTERNOS con inducción/Número total de pacientes nuevos	Consolidado de Inducciones	Mensual

