



2016

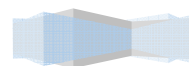
Auditoría al proceso de administración del Stock de Medicamentos y Dispositivos



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
NOVIEMBRE 2016**

Contenido

1. Justificación.....	1
2. Revisión de Documental.....	2
2.1. Memorandos.....	2
2.2. Actas Comité de Farmacia y Terapéutica.....	6
2.3. Manuales de Funciones	6
2.3.1. Enfermero Nivel Profesional.....	7
2.3.2. Auxiliar Área Salud Enfermería Nivel Asistencial	7
2.3.3. Técnico Área de la Salud - Regente de Farmacia Nivel Técnico	8
2.3.4. Auxiliar Área de la Salud - Farmacia - Nivel Técnico	9
3. Trabajo de Campo	10
3.1. Entrevistas.....	11
3.1.1. Entrevistas al personal de Enfermería	11
3.1.2. Entrevistas a personal de Farmacia.....	13
3.1.3. Entrevistas al personal de Facturación	15
4. Conceptos claves	17
4.1. Definiciones	17
5. Análisis de la información	18
5.1. Análisis documental.....	18
5.2. Análisis funcional.....	20
5.3. Análisis de perfiles técnicos y profesionales	23
5.4. Análisis de condiciones físicas e infraestructura	26
6. Conclusiones	26
7. Recomendaciones	27



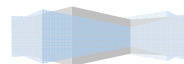
1. Justificación.

En la ESE Hospital San Juan Dios El Santuario Antioquia, los servicios de Atención Farmacéutica, buscan recuperar un espacio en la atención en salud con su aporte técnico – científico en el manejo de los medicamentos y dispositivos médicos como uno de los insumos más importantes en la atención a los pacientes, con el propósito de garantizar el acceso de medicamentos a todos los usuarios del servicio, el cual debe estar basado en términos de calidad tanto del medicamento, como del servicio e información a la población, siendo este un compromiso asumido como prestadores del servicio a través de las diferentes áreas funcionales involucradas en el proceso.

Es de público conocimiento al interior de la ESE Hospital San Juan Dios El Santuario Antioquia, que desde finales del año 2015 e inicios de la vigencia 2016, se han venido presentando dificultades referentes al control del inventario del stock de medicamentos y dispositivos, administrados desde el servicio de urgencias; razón por la cual se han emitido comunicaciones por parte de la Regencia de Farmacia, así como del grupo de enfermeras encargadas de la atención en el servicio de urgencias; todas relacionadas con inconformidades sobre la forma como se encuentra implementado el proceso que se lleva a cabo y algunas relacionadas con inconsistencias en los inventarios del stock administrado.

Dada esta situación la Oficina de Control Interno, adelantó un proceso de auditoría interna, con el fin de revisar el proceso, identificar los puntos críticos del proceso y analizar las posibles causas que están generando inconformidades entre el personal involucrado con la administración del stock; así como las inconsistencias en el inventario de medicamentos y dispositivos manejados desde el servicio de Urgencias.

De igual manera es propósito de la auditoría adelantada, el determinar algunas conclusiones producto del ejercicio realizado y realizar algunas sugerencias y recomendaciones a la Gerencia; con el propósito de que sirvan como herramienta a la ESE Hospital San Juan Dios El Santuario Antioquia, para la toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos institucionales.



2. Revisión de Documental

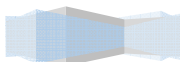
Como fundamento del ejercicio auditor, se revisaron los documentos internos que hacen referencia al proceso de dispensación de medicamentos para el Stock del Servicio de Urgencias. De igual manera los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral de la institución, donde se encuentren narrados los aspectos inherentes al proceso; así como los manuales de funciones del personal que interviene en el mismo.

2.1. Memorandos

Relacionado con las situaciones presentadas con el manejo y administración del Stock de Medicamentos del servicio de Urgencias, se han presentado las siguientes comunicaciones tipo memorando:

De: Regencia de Farmacia - Sandra Marcela Soto Duque
Para: Enfermera Jefe Servicio de Urgencias - Judiely Marcela Cuartas

Fecha	Nº Rad.	Observaciones
03-feb-2016	10	<ul style="list-style-type: none">Se informa sobre inconsistencias en el inventario stock de urgencias. Referencia 3 arqueos realizados en enero 2016.Se informa que el stock está siendo manejado por personal de enfermería, dado que el personal de de auxiliares de farmacia por su ubicación no es posible que lo hagan siempre.Se detalla relación de medicamentos sobre los que hay inconsistencias en existencias encontradas.Se contrasta faltante del 27-ene-2016 con el del 03-feb-2016
25-feb-2016	Sin radicación	<ul style="list-style-type: none">Se informa sobre inconsistencias en el inventario stock de urgencias. Referencia 3 arqueos realizados en enero 2016.Se reitera que el stock está siendo manejado por personal de enfermería, dado que el personal de auxiliares de farmacia por su ubicación no es posible que lo hagan siempre.
31-mar-2016	Sin radicación	<ul style="list-style-type: none">Inconsistencias encontradas en la auditoría realizada el 30-mar-2016 al stock del servicio de urgencias.

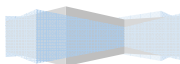


De: Regencia de Farmacia - Sandra Marcela Soto Duque
Para: Enfermera Jefe P y P - Elida Castaño

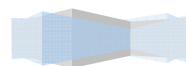
Fecha	N° Rad.	Observaciones
28-ene-2016	7	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa sobre inconsistencias en el inventario stock de urgencias. Referencia 3 arqueos realizados en enero 2016. • Se informa que el stock está siendo manejado por personal de enfermería, dado que el personal de de auxiliares de farmacia por ubicación no es posible que lo hagan siempre. • Se detalla relación de medicamentos sobre los que hay inconsistencias en existencias encontradas. • Se habla de controlar pérdidas económicas del servicio.

De: Enfermera Jefe Urgencias - Judiely Marcela Cuartas
Para: Leonardo Iván Zapata - Gerente (E)

Fecha	N° Rad.	Observaciones
12-abr-2016	77	<p>Se manifiesta inconformidad en cuanto al manejo del stock de medicamentos por parte del personal de enfermería y argumenta las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difícil control debido a cantidad de personal involucrado en el manejo (9 personas). • Dificultad de conteo por turno, por razones de tiempo y personal. • Prima para el personal de enfermería la atención a los pacientes. • Los procedimientos tanto administrativos como asistenciales realizados por el personal de enfermería de urgencias requieren invertir mucho tiempo y la carga laboral es alta. • Aparte de los pacientes que ingresan por urgencias, se atiende otros pacientes para procedimientos ambulatorios. • En momentos de congestión del servicio es difícil prestar atención al descargue de la OPID. • Expresa que la función de enfermería es velar por la salud de los usuarios (...)*. Agrega que en urgencias se realizan procedimientos, donde se gasta material médico quirúrgico y medicamentos que no se pueden descargar en el sistema.



Fecha	N° Rad.	Observaciones
15-abr-2016	83	<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre auditorías realizadas relacionadas con el manejo del stock de urgencias. • Informa fallas en el proceso, tanto por parte del personal de enfermería, como de los auxiliares de farmacia. • Solicita estandarización del proceso, e identificación adecuada de donde se presentan las fallas. • Detalla por paciente evidencias de la auditoría realizada y los errores encontrados. • Informa sobre incumplimientos en el cumplimiento de los protocolos establecidos, en el caso de no estar facturados los cambios de catéter, la solución salina y el buretol. • Informa que desde Xenco no es posible que los auxiliares de enfermería descarguen el material y los medicamentos usados con los pacientes que ingresan por procedimientos o tratamientos ambulatorios.
15-jul-2016	165	<ul style="list-style-type: none"> • En relación con el cobro al personal de enfermería por valor de \$324,057 se envía copia de consignación por valor de \$225,000, informando que la diferencia debe ser asumida por los auxiliares de farmacia.
25-jul-2016	169	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Stock de medicamentos servicio de urgencias. • Solicita reunión urgente para tratar el tema del manejo del stock de medicamentos del área de Urgencias, dadas las dificultades presentadas para el control de los medicamentos y el material médico quirúrgico. Se informa fallas en todo el proceso desde el área de enfermería, farmacia y facturación. • Se informa que medicamentos prescritos por los médicos en el Triage, no están quedando registrados en la historia clínica, dado que el paciente no está siendo ingresado a la consulta de urgencias, situación que impide el registro adecuado. • Alerta sobre que no se está realizando el procedimiento de Triage como está estipulado institucionalmente, y que medicamentos de alto consumo como la dexametasona y el diclofenaco, no se están evidenciando en la facturación. Se expone ejemplo. • Comunica que a partir de la actualización realizada en Xenco se han presentado dificultades para el descargo de medicamentos por parte del personal de enfermería en los pacientes que quedan en observación, dado que la orden medica no toma los datos y deben desplazarse a la orden inicial, lo que genera dificultades en la actualización de la información. • Solicita reunión con todos los líderes que intervienen en el proceso para tratar el tema, dado que es claro que en otros procesos se presenta fallas que afectan el servicio. La propuesta es definir estrategias y establecer controles para evitar riesgos en la atención a los pacientes.

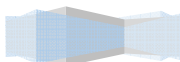


De: Leonardo Iván Zapata - Gerente (E)
Para: Personal y Auxiliares de Enfermería

Fecha	N° Rad.	Observaciones
01-feb-2016	2	<p>Circular</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encarga al personal de enfermería del stock de medicamentos, e igualmente del diligenciamiento del formato OPID. • Informa que cada auxiliar deberá responsabilizarse durante su turno de los insumos a cargo en caso de haber pérdidas o inconsistencias, las cuales serán asumidas.
16-abr-2016	87	<ul style="list-style-type: none"> • En la comunicación se acusa recibo de la comunicación enviada por parte de las auxiliares de enfermería. • Se indica que las actuaciones que se hacen en el hospital al ser de carácter público tienen connotaciones administrativas, civiles y penales. Además de que se deben tomar medidas para evitar pérdidas económicas. • Desestima la causal de que al intervenir 9 personas en el servicio, afecta el control. Expresa que debe de haber corresponsabilidad como equipo de trabajo. • Desestima el argumento de la carga laboral como factor que pueda generar problemas en el manejo del stock. • Afirma que la medida en el hospital no es nueva y que así se ha hecho en otros hospitales inclusive segundo nivel. No cita ejemplo específico. • Expresa desconocimiento de fallas en el aplicativo Xenco, relacionadas con el descargue de documentos. Sugiere implementación de documento piloto que se daría a conocer el mismo día de radicado el oficio 16-abr-2016.
02-may-2016	95	<ul style="list-style-type: none"> • Se recuerda Circular 2 de 2016, en la que se notifica que el Stock de Urgencias está a cargo del personal de enfermería. • Se referencia auditoría, y entrega de la Jefe marcela de las cantidades completas de Medicamentos. • Se detalla que en la auditoria hay faltantes por valor de \$324,057, los cuales deberán ser cancelados por dicho personal a través de la Tesorería.

De: Leonardo Iván Zapata - Gerente (E)
Para: Enfermera Jefe Urgencias - Judiely Marcela Cuartas

Fecha	N° Rad.	Observaciones
19-abr-2016	Sin radicación	Sugiere rastrear cuadros de turnos y notas del sistema para detectar los posibles generadores de los errores que llevan al detrimento económico.



2.2. Actas Comité de Farmacia y Terapéutica

En revisión de las actas del Comité, se encontró que la primera referencia al tema de la situación presentada con el Stock de Medicamentos de Urgencias es el acta N°3 de mayo 26 de 2016. En dicha acta se hace referencia a una auditoría en la que se encuentran diferencias de faltantes y sobrantes, e igualmente que sería el Comité de Compras quien analizaría la realización de cobro y el manejo de los mismos. Se programa una nueva auditoría al Stock de Urgencias para el mes de Julio de 2016.

En el acta N° 5 del 27 de julio de 2016, se informa que se hizo auditoría el 30 de junio de 2016 al stock de medicamentos de urgencias y que se socializó, no obstante el acta no da cuenta de los resultados encontrados.

Las dos actas relacionadas son las únicas que mencionan el tema del stock de medicamentos, siendo la N°3, la que menciona de manera puntual el caso de diferencias encontradas en auditoría.

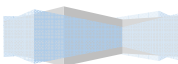
2.3. Manuales de Funciones

Se revisaron los manuales de funciones del personal que actualmente se encuentra involucrado en el manejo y administración del Stock de Medicamentos y Dispositivos Médicos de Urgencias. De los cuales se extrajo su propósito principal y funciones con el fin de cotejar si cumplen con las tareas que tienen asignadas en la actualidad.

Para tal efecto se revisaron los siguientes manuales de funciones:

- Enfermero Nivel Profesional
- Auxiliar Área Salud Enfermería Nivel Asistencial
- Técnico Área de la Salud Regente Nivel Técnico
- Auxiliar Área Salud Farmacia Nivel Asistencial

Una vez revisados los manuales y las respectivas funciones asignadas a cada cargo, se destacarán de cada uno de ellos aquellas que tengan relación con el manejo o administración de stocks de medicamentos y dispositivos médicos.



2.3.1. Enfermero Nivel Profesional

Este manual hace referencia a las 3 enfermeras jefe de la institución (Salud Pública, Protección específica y detección temprana, Urgencias y Transporte Asistencial Básico), donde se relacionan 17 funciones generales para todos los profesionales que ejecutan el cargo y unas específicas acorde a la temática liderada.

Para el caso a que hace referencia la presente auditoría se hará énfasis en la Enfermera Jefe de Urgencias y Transporte Asistencial Básico, donde el propósito del cargo y funciones hacen referencia fundamentalmente al cuidado y tratamiento integral, seguro, humanizado y con calidad, de los usuarios internos y externo de todas las edades enfermos o sanos, familias, grupos o comunidades.

En segunda medida a la Coordinación y control del funcionamiento eficiente del área asistencial a su cargo e igualmente resolver las situaciones técnicas, administrativas y de otra índole, del personal a cargo. Otros aspectos son los relacionados con coordinar, asesorar, supervisar, evaluar y controlar las actividades y procedimientos ejecutados por el personal auxiliar de enfermería, así como la revisión de historias clínicas y registros estadísticos, además otras labores que apoyan el funcionamiento del proceso de urgencias relacionados y orientados al tema de la atención asistencial.

Las funciones específicas de hospitalización, urgencias y transporte asistencial básico, solamente hacen referencia a participar activa, oportuna y efectivamente, en la ronda interdisciplinaria, con el propósito de identificar las necesidades del usuario y liderar el programa de seguridad del paciente.

2.3.2. Auxiliar Área Salud Enfermería Nivel Asistencial

Este manual hace referencia a las 11 enfermeras auxiliares que apoyan el proceso de prestación del servicio asistencial. Allí se relacionan 20 funciones para quienes ejecutan el cargo, cuyo propósito y funciones hacen referencia básicamente al cuidado y tratamiento integral, seguro, humanizado y con calidad, de los usuarios internos y externos de todas las edades enfermos o sanos, familias, grupos o comunidades.

Sus funciones son centradas en atender al usuario interno y externo, realización de entregas de turnos, actividades del proceso de atención de enfermería de la población, prácticas saludables, establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud, aplicación de normas de referencia y contra referencia, solicitar en forma oportuna y

responder por el correcto y racional uso del material y equipos biomédicos, apoyar el desarrollo de acciones de vigilancia epidemiológica, realizar las actividades asistenciales necesarias del área, orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos, diligenciar los registros clínicos y administrativos que hacen parte del desempeño de las funciones, atender y cumplir al llamado de la disponibilidad, que por cuadro de turnos tenga asignado, realizar todo el proceso del área de esterilización, participar en el desarrollo de las actividades relacionadas con el área de laboratorio, controlar las infecciones en los usuarios y su entorno, vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados, Identificar permanentemente condiciones inseguras, eventos adversos y reportarlos, realizar acciones de protección específica y detección temprana, dar orientación al usuario, a su grupo familiar y a las comunidades, sobre temas de salud y el cuidado, conservar adecuada y oportunamente, los registros y documentos generados en el desarrollo de las funciones, de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental Institucional.

2.3.3. Técnico Área de la Salud - Regente de Farmacia Nivel Técnico

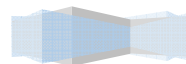
Este manual hace referencia al Regente de Farmacia de la institución que apoya el proceso de prestación del servicio asistencial. Allí se relaciona como propósito del cargo el “aplicar los conocimientos técnicos en el servicio farmacéutico mediante la coordinación efectiva de los procedimientos para la selección, adquisición, recepción, almacenamiento, control de inventario, distribución y dispensación de medicamentos, dispositivos médicos, insumos de salud y otros de forma oportuna (...)”

El manual detalla 25 funciones entre las que se destacan como relacionadas con la administración de medicamentos y dispositivos las siguientes:

Controlar permanentemente las existencias de máximos y mínimos para garantizar las cantidades de medicamentos, dispositivos e insumos y programar la adquisición de suministros de acuerdo con las necesidades, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal.

Avalar continua y verazmente el procedimiento de recepción de medicamentos, dispositivos e insumos de salud, de acuerdo a las políticas institucionales.

Manejar y controlar oportuna y correctamente los medicamentos de control especial de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.



Realizar seguimiento continuo y eficiente al correcto almacenamiento de medicamentos, dispositivos e insumos de salud, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos del servicio farmacéutico.

Vigilar y orientar la dispensación y distribución oportuna y eficientemente de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud, buscando el uso racional de los mismos (...).

Participar de manera eficiente y eficaz, en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos (...).

Garantizar la calidad mediante el seguimiento al control oportuno de los factores ambientales y la rotación de los inventarios de medicamentos y dispositivos médicos como lo exige la norma.

Realizar seguimiento continuo y pertinente en las áreas asistenciales involucradas con el servicio farmacéutico y tomar correctivos en caso de ser necesario (...).

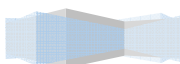
Coordinar, controlar y responder por la adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y suministros que se adquieren en la ESE en forma oportuna y con calidad.

2.3.4. Auxiliar Área de la Salud - Farmacia - Nivel Técnico

Este manual hace referencia a los 2 auxiliares que ejecutan actividades de apoyo farmacéutico en el proceso de prestación del servicio asistencial. Allí se relacionan 16 funciones para quienes ejecutan el cargo, cuyo propósito y funciones hacen referencia a la ejecución de actividades de apoyo farmacéutico de manera eficiente, eficaz y adecuada de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Se destacan entre las funciones relacionadas con la administración de medicamentos y dispositivos las siguientes:

- Realizar la recepción de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de manera eficiente y oportuna de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Apoyar de manera oportuna y adecuada, la devolución de medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud que no cumplan con las condiciones técnico, administrativas y de calidad de acuerdo con las directrices del regente.



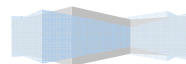
- Realizar el almacenamiento de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de manera eficiente y oportuna de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Vigilar oportuna y eficientemente el período de vigencia de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud, del servicio farmacéutico de acuerdo a las políticas institucionales.
- Participar de manera eficiente y eficaz, en los inventarios periódicos de existencias de medicamentos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para el fin.
- Garantizar la calidad de medicamentos, dispositivos médicos e insumos mediante el control oportuno y constante de los factores ambientales como lo exige la norma.
- Dispensar y distribuir oportuna y eficientemente los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud, buscando el uso racional de los mismos, según normatividad y políticas institucionales.

El manual describe que uno de los Auxiliares de Salud (Farmacia) se encuentra delegado para apoyar el servicio de urgencias y le asigna funciones específicas para esta labor tales como:

- Apoyar el Procedimiento de ingreso, admisión y egreso administrativo de los pacientes al servicio de urgencias y hospitalización (...)
- Realizar facturación de medicamentos, insumos y procedimientos.
- Apoyar el proceso de remisión de pacientes en el servicio de urgencias.

3. Trabajo de Campo

Con el fin de corroborar las situaciones descritas en los memorandos y las situaciones allí descritas, se opta desde la Oficina de Control Interno por la realización de visita en sitio y la aplicación de un instrumento de recolección de información como lo son las entrevistas al personal que interviene en el proceso. A continuación se detallan las actividades realizadas.



3.1. Entrevistas

Se realizó el ejercicio de entrevistas a 5 personas que hacen parte de los diferentes grupos de trabajo que intervienen en la proceso de administración de medicamentos y dispositivos médicos, garantizando la participación de funcionarios de las áreas de enfermería, farmacia y facturación, lo que permite tener una visión global del proceso.

Si bien las entrevistas son personales, se expresarán aquí las opiniones más relevantes detalladas por área de servicio.

3.1.1. Entrevistas al personal de Enfermería

Se entrevistaron dos personas adscritas al Servicio de Urgencias, quienes expresan lo siguiente:

Sobre el proceso no se ha encontrado nada documentado, cuando se recibió se encontraron muchas falencias. Narran el proceso secuencialmente así:

- a) El paciente llega por el Servicio de Urgencias, en el triage si el médico considera que requiere atención se ingresa al servicio de acuerdo a la clasificación.
- b) Se verifica los derechos y acorde a los hallazgos el médico realiza ordenes en el sistema, deben dejar todo consignado en especial medicamentos
- c) La Auxiliar de Enfermería posterior a la realización de la orden, debe realizar el descargue de la información de los pacientes a través de la aplicación Xenco; la cual debe extraer la información correspondiente a medicamentos, soluciones y procedimientos. Adicional a esto las enfermeras deben registrar los demás gastos especialmente material médico quirúrgico.
- d) Enfermería descarga en la OPID soporte de factura manual los gastos de la atención y pasarlos al secretario desala.
- e) Terminada la atención al paciente, el Auxiliar de Farmacia consulta la información descargada por enfermería, verificar en el soporte físico de factura que se encuentre la totalidad de los servicios facturados y realizar el cierre la factura.
- f) Desde farmacia se debe de consultar la información que se facturó al paciente para efectos de reposición al stock

g) Cuando llegan con el material para reposición del stock es enfermería quien debe verificar que lo relacionado en el pedido coincida con la entrega física para almacenamiento en el stock.

El personal de enfermería afirma que el inventario de stock no se hace diario y que este no incluye ni inventarios ni bodegas solo un conteo físico.

Consideran que el proceso de inventarios no es sistemático, y que cada área trabaja desarticulada, situación que conlleva riesgo de errores posteriores sobre el proceso de facturación.

Afirman que en la operación y registro en Xenco pueden presentarse fallas, pero que es difícil detectar las mismas. Llaman la atención sobre el hecho que se presenten tanto faltantes como sobrantes.

Expresan inconformidad con el pago de faltantes, aduciendo que “se hace el proceso bien”.

Afirman que lo mejor es retomar el modelo anterior, dado que los auxiliares de farmacia son las personas idóneas para ejecutar esta tarea, y las enfermeras no tienen que estar manipulando existencias en los registros de sistemas.

Comunican que realizar un control entre tanta cantidad de personal de enfermería es difícil, además de la imposibilidad de realizar inventarios diarios.

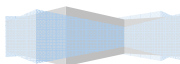
Enuncian que cuando se modifica Xenco, su propósito es que al reponer lo que se gastó en la atención, no se tenga que registrar nada manual; sino que sea extraído del sistema y que lo facturado sea devuelto al servicio de urgencias.

Informan que en ningún momento han recibido capacitación al respecto.

Con respecto a registros de control, enuncian que Farmacia entrega tiene un listado del material médico quirúrgico que se entrega y la reposición de medicamentos, con ellos se verifica lo que se recibiendo en físico y al final se firma. Cuando hay faltante, farmacia ajusta acorde al listado.

De igual manera comentan que es complejo verificar si lo que se gastó el día anterior corresponde a la reposición que se hace el respectivo día, dado que es difícil a veces garantizar que el registro sea correspondiente, dado que en ocasiones se han dado cuenta que personal médico ha retirado algún tipo de medicamento sin solicitarlo a través de enfermería.

Indican que bodegas e inventarios no está funcionando adecuadamente en el sistema.



3.1.2. Entrevistas a personal de Farmacia

Se entrevistó a la Regente de Farmacia y algunos de los auxiliares, quienes como aspectos más relevantes enunciaron los siguientes:

El proceso se hace a través de un traslado, el cual se realiza según la facturación de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias derivada del soporte de facturación (OPID). Argumentan que el formato OPID es obsoleto y se está despilfarrando recursos con este formato cuando el sistema tiene todas las herramientas, se sugiere capacitar las enfermeras y así evitar derroche de papelería.

Se realizaron cambios de Xenco, que permiten que si el médico da la orden, la enfermera por historia clínica la tome y de ahí hay una forma para descargar el tratamiento.

Se desconoce cómo se aplica con los triages, y el manejo de historias clínicas. Se afirma que se conoce lo correspondiente a inventarios y como se cargan las bodegas.

Por urgencias se trabaja un documento denominado SU el cual es una subfactura, sin embargo cuando es una cita prioritaria o procedimientos se elabora un documento denominado SD1, razón por la que manejan dos tipos de factura en enfermería.

Cuando se elabora la factura para poder entregar pedido, Xenco parametrizó un formato consolidado denominado "Salida de movimiento a centro de costos farmacia", que permite verificar por fecha la facturas y exportar la información.

El documento que existe donde se habla del proceso se ha socializado con los auxiliares de farmacia, pero no con el personal de enfermería.

Se imprime el traslado con cantidades y las enfermeras firman recibido. Ellas verifican cantidades de listado. Soporte

Se expresa que para el personal de auxiliares de farmacia es muy difícil ya manejar el stock de urgencias, dado que la ubicación no es cercana y ya no les permite que se haga el trabajo de manera eficiente debido a los desplazamientos.

El control se hace a través de arqueos de periodicidad mensual. No obstante consideran que la detección de diferencias debe de ser diaria y agregan que no se revisa por parte de farmacia nada relacionado con facturación.

Informan que la instrucción sobre la asignación al personal de enfermería sobre la responsabilidad del Stock de Urgencias, se dio a raíz de un memorando del mes de febrero enviado por el Gerente encargado. Agregan que el cambio de la infraestructura hizo que se presentaran estas modificaciones.

Consideran que los desfases pueden darse por causas como manejo del sistema, carga laboral, registro inmediato, cruce de historias clínicas entre médicos y enfermería, diferentes registros de referencias de dispositivos y la cantidad de personal que interviene en el proceso.

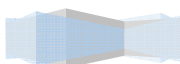
Informan que hay desorden en manejo del stock y deterioro de elementos de la estantería, combinación de elementos de diferentes referencias y añaden que los tratamientos ambulatorios se realicen por aparte ha favorecido el proceso

Son cuatro las personas que están trabajando en el servicio y todos con títulos de auxiliares de farmacia; dado el tema del manejo de medicamentos. Antes manejaban el stock y manejaban los medicamentos, ahora lo están haciendo las enfermeras, solo se remiten a la facturación con el OPID descargado por ellas. El sistema toma los datos de la historia clínica del paciente para la facturación, incluyendo exámenes, material médico quirúrgico etc..

La información es alimentada por las enfermeras acorde con lo que ingresan durante la atención del paciente y afirma que si la información se registra en tiempo real no habría posibilidad de presentarse descuadres. A la fecha el personal de auxiliares de farmacia solo se encuentra manejando los medicamentos de control.

Al consultársele a uno de los auxiliares sobre la documentación del proceso, afirma que existe, no obstante no la evidenció.

Se pudo verificar que el personal de auxiliares de farmacia, solo está a cargo de los medicamentos de control.



En ocasiones presentadas el personal de auxiliares de farmacia, si modifican los registros ingresados por el personal de enfermería en caso de encontrar errores, al revisar la orden médica

La facturación está a cargo de los auxiliares de farmacia. Las enfermeras registran en historia clínica, proceso que si se hacen en tiempo real no debería arrojar faltantes.

El registro de la salida de medicamentos del stock es el punto crítico del proceso

Uno de los auxiliares manifiesta que si se modifican algunas cosas porque las enfermeras a veces se equivocan e ingresan datos que no corresponden o se equivocan en medicamentos (referencias y medidas), se corrobora con la orden médica en la historia clínica porque esto puede generar una glosa.

Cuando está cerrada la historia clínica no se puede hacer modificaciones, mientras está abierta la corrección se hace desde auxiliares de farmacia si es de facturación, se debe de corregir desde enfermería para que coincida con la historia clínica.

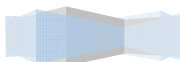
Enfermería alimenta los datos de la factura mientras está abierta, es posible que las enfermeras no descarguen la información de usuarios que permanecen largo tiempo en el servicio y tienen aplicación periódica de medicamentos.

Consideran que falta compromiso de las enfermeras con el stock de medicamentos dada la cantidad del personal que trabaja en enfermería y a veces descargan referencias equivocadas de los dispositivos por las carreras o digitan de manera incorrecta.

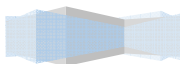
3.1.3. Entrevistas al personal de Facturación

Se consulta a la líder del proceso de facturación quien manifiesta:

- Facturación debe garantizar que todo lo que se consuma en el servicio de urgencias sea facturado, que lo que ordenó el médico y aplicó la enfermera sea efectivamente facturado y cobrado. Cuando se detecta algún faltante se devuelve la factura para correcciones.



- El proceso de facturación depende de los soportes de la historia clínica, orden médica o soporte de enfermería.
- La facturación está a cargo del auxiliar de sala (farmacias), facturación hace una pre-auditoría para evitar que en la factura se cobre lo correspondiente, ni más ni menos.
- Facturación es un filtro, no tiene relación directa con lo que sale del stock de urgencias. Si hay algún insumo que enfermería no soporta no es posible identificarlo para nosotros porque la auditoría se hace sobre historia clínica.
- Lo que se detecta para devoluciones de factura por causal de errores en insumos y medicamentos no es representativo.
- Se considera que los auxiliares de sala son más facturadores que auxiliares de farmacia, dependen de la Regente de Farmacia cuando en realidad sus funciones son de facturación y la retroalimentación con ellos se hace difícil por esta situación.
- La información es recibida de los auxiliares de sala y cuando hay alguna novedad o corrección la informamos a ellos mismos para que ellos coordinen el ajuste con el personal de enfermería o la parte médica. No tenemos contacto con enfermería en este proceso.
- Facturación solo garantiza que lo que esté en historia clínica se cobre.
- Para que haya un proceso más sano es que haya interfaz desde la orden médica hasta el proceso de facturación. No obstante hay un proceso que es muy manual que realizan las enfermeras y es la OPID en donde registran manual lo que le aplican al paciente y los auxiliares de sala en ocasiones se basan en la OPID y no en la historia clínica. Se corre el riesgo que si la enfermera olvida registrar en esa hoja no se factura entonces. Esa hoja OPID sobra es obsoleta y es un reproceso.
- Hay historias clínicas deficientes por parte del personal de enfermería, algo que deben de mejorar.



- Considero que no hay interrelación adecuada entre los procesos médico-enfermera-auxiliar de sala, situación que hace que se sigan presentando errores.
- Hay facturas que no se están haciendo oportunamente y se realizan posteriormente, lo que afecta tanto el inventario como la información real que se debería tener.

4. Conceptos claves

Como punto de partida para el procesamiento de la información recolectada, se partirá de algunos conceptos y su definición técnico-académica, dada desde diferentes ámbitos.

4.1. Definiciones

4.1.1. Stocks en el servicio farmacéutico

Se define como la cantidad óptima de insumos que debe poseer un servicio determinado, de tal forma que pueda prestar el servicio sin contratiempos, pero a la vez sin tener exceso de existencias. Los stocks deben ser definidos por el Comité de Farmacia y Terapéutica.

4.1.2. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos

En relación con este concepto nos remitiremos a la definición dada por el documento Módulo de Atención Farmacéutica, de la Dra. Claudia Elena González Cárdenas para la Universidad Nacional Abierta ya Distancia –UNAD (2015) donde se define la Dispensación así:

El proceso de dispensación se define como el suministro o la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la respectiva información sobre su uso adecuado. Este acto farmacéutico asociado a la entrega de medicamentos, incluye una serie de actividades como el análisis de la prescripción médica y la información de la correcta utilización que se debe ofrecer al paciente. En este proceso de dispensación se involucra al personal que labora en el servicio farmacéutico y establecimientos farmacéuticos: Químico farmacéutico, regente y auxiliar de farmacia.

El proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos se realiza a través de la prescripción de un medicamento a un paciente, por parte del profesional legalmente autorizado y la dispensación por parte del personal calificado (auxiliar y regente de farmacia)¹.

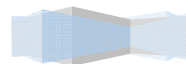
5. Análisis de la información

5.1. Análisis documental

Realizado el flujo documental presentado con esta situación, se puede observar lo siguiente:

- La primera información presentada formalmente en la que se expresan las situaciones presentadas relacionadas con el manejo del stock se envían por parte de la regencia de farmacia el día 28 de enero de 2016, no obstante, no se informa a la Subdirección Científica o a la Enfermera Jefe de Urgencias; enviándose la comunicación a la Enfermera Jefe de Protección y Detección Temprana Elida Castaño.
- Se encontraron dos comunicaciones sin radicado de la Regente de Farmacia dirigidas a la Enfermera Jefe de Urgencias Judiely Marcela Cuartas quien las suministró; en las que se trata el tema de inconsistencias en el inventario del stock y las dificultades de manejo de los auxiliares de farmacia del stock por su ubicación, además del manejo del personal de enfermería en la actualidad. Preocupa que no se haga de manera oficial a través del radicado.
- La Enfermera Jefe de Urgencias Judiely Marcela Cuartas, manifiesta después de tres meses y medio, la inconformidad del personal de enfermería y lo hace de manera oficial en comunicación del 15 de abril de 2016 dirigida a la Gerencia. Se describe y argumenta en la comunicación detalladamente las dificultades presentadas, manifestando evidentes dificultades de control, de diferente índole tanto operativa, como funcional.
- Desde la Gerencia se responde la comunicación de la Jefe de Urgencias desestimando la argumentación presentada sobre el proceso, no observándose retroalimentación sobre los aspectos enunciados, limitando la misma a

¹http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301506/GUIAS_Y_ARCHIVOS_2015/UNIDAD_5_Dispensacion_y_distribucion_de_medicamentos_y_dispositivos_medicos.pdf



comparación con otros hospitales que lo hacen así, sin tener en cuenta las falencias de control y las particularidades el proceso del hospital.

- Es de precisar que, a la Gerencia, le asisten razones cuando expresa que desconoce dificultades presentadas por el personal de enfermería relacionadas con el sistema Xenco, sobre las cuales debería estar informada con el fin de brindar soluciones administrativas y gerenciales.
- Se entrega por parte de la enfermera Jefe de Urgencias, un documento enviado de Gerencia sin radicación en el que se sugiere rastrear cuadros de turnos y notas del sistema para detectar posibles generadores de los errores que llevan al detrimento económico, acción que se encuentra pertinente con el fin de identificar responsables de las diferencias encontradas.
- Con posterioridad se realiza cobro al personal de enfermería por valor \$324.057, derivado de auditorías al stock, sobre el que asume solidariamente por el personal de enfermería \$225.000, evidenciándose la consignación respectiva, no obstante, no se encuentra consignación aplicada por la diferencia que según el origen los errores detectados corresponderían a los auxiliares de farmacia.
- Se observó la solicitud recurrente de la Enfermera Jefe de Urgencias de revisión al proceso, requerimiento que no fue acogida por ninguna de las áreas intervinientes en el proceso.
- Se expide un documento formal, la Circular N°2 el día 1 de febrero de 2016, en el que se encarga al personal de enfermería del stock de medicamentos, e igualmente del diligenciamiento del formato OPID, no obstante, se evidencia que anterior a esta circular, las enfermeras ya estaban ejerciendo esta función e igualmente para la fecha ya se habían presentado diferencias en inventario con su respectiva consecuencia económica.
- Siendo el tema del stock de medicamentos en el servicio de urgencias, una problemática detectada desde inicio del año y recurrente durante toda la vigencia 2016, llama la atención que solo hasta finales de mayo se referencie el tema en las actas del Comité de Farmacia y Terapéutica, abordando el tema solo a datos de diferencias de faltantes y sobrantes y expresando que se haría

una auditoría un mes después. En acta posterior se habla superficialmente de la auditoría realizada, pero ésta no da cuenta de resultados encontrados. Según lo detallado en las actas, en ningún momento se aborda el tema como proceso, en el que interviene con actividades puntuales los auxiliares de farmacia, o la Regente como coordinadora y encargada de controlar permanentemente las existencias de máximos y mínimos para garantizar las cantidades de medicamentos, dispositivos e insumos

5.2. Análisis funcional

El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones públicas.

Por lo tanto el manual de funciones de la ESE Hospital San Juan de Dios El Santuario, es la carta de navegación que guía y orienta el “deber ser” desde el cumplimiento de las funciones que le atañen a cada uno de los cargos.

Analizados los manuales de funciones del personal involucrado en el proceso de administración del stock del servicio de urgencias, se observa para el personal de enfermería los siguientes aspectos relacionados con sus funciones:

- Las actividades tanto de la Enfermera Jefe, como de las once (11) enfermeras auxiliares que tiene la institución en su planta de cargos, hacen referencia como propósito principal “...el cuidado y tratamiento integral, seguro, humanizado y con calidad, de los usuarios internos y externo de todas las edades enfermos o sanos, familias, grupos o comunidades”; es decir su función está centrada en el tratamiento asistencial del usuario y su entorno.
- En ninguno de los apartados hace referencia como función para la Enfermera Jefe el administrar inventarios de medicamentos y dispositivos médicos como parte de su función asistencial ni como complemento al propósito de su cargo.
- Para el caso de las enfermeras auxiliares, éstas tienen 20 funciones específicas y en ninguno de los apartados hace referencia como función para las auxiliares de enfermería el administrar inventarios de medicamentos y dispositivos

médicos como parte de su función asistencial ni como complemento al propósito de su cargo, la única referencia que se hace de tipo administrativo es a lo relacionado con responder por el correcto y racional uso del material y equipos biomédicos.

En relación con los cargos relacionados con Farmacia, se encontró lo siguiente:

Se pudo observar que 9 de las 20 funciones del Regente de Farmacia hacen referencia a la administración y manejo de medicamentos y dispositivos médicos en aspectos tales como lo son el almacenamiento, la dispensación, distribución, inventario, seguimiento y control.

Los Auxiliares del Área de la Salud (Farmacia), tienen 7 funciones relacionadas con la administración de medicamentos y dispositivos, incluyendo la realización de inventarios periódicos de existencias de medicamentos y la dispensación y distribución de medicamentos e insumos de salud. De otra parte el manual evidencia que uno de los cargos de auxiliar está determinado para cumplir la labor de apoyo al servicio de urgencias

No se encuentra evidencia de aprobación de cambios en los manuales de funciones, por ninguno de los estamentos de Dirección del Hospital.

Es claro que la función de administrar el stock de medicamentos, atañe al personal de farmacia, en donde desde la Regencia de Farmacia se realiza la coordinación del proceso y son los auxiliares de farmacia quienes apoyan en la ejecución de las actividades propias que les asiste.

En cuanto al personal enfermería, si bien a estas les corresponde la administración de medicamentos o la utilización de dispositivos médicos en el proceso asistencial, no sería este personal responsable del control de existencias e inventarios, función esta que está establecida como propósito en el manual específico de funciones de la Regencia de Farmacia, siendo una de las funciones específicas el *“Garantizar la calidad mediante el seguimiento al control oportuno de los factores ambientales y la rotación de los inventarios de medicamentos y dispositivos médicos como lo exige la norma”*

El papel de los auxiliares de farmacia será entonces acorde a su manual específico de funciones el *“Participar de manera eficiente y eficaz, en los inventarios*

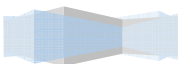
periódicos de existencias de medicamentos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para el fin”

Los textos consultados, hacen referencia a la responsabilidad del personal de farmacia (auxiliar y regente), y su papel en el apoyo al servicio de urgencias, detallando además las funciones adicionales relacionadas con el proceso de ingreso, admisión y egreso administrativo en el servicio de urgencias, así como la facturación de medicamentos, insumos y procedimientos.

En caso de definirse funciones diferentes para estos cargos será la Juntas Directivas y Gerencia quienes tendrán la función de aprobación y adopción de nuevos manuales de funciones y procedimientos, así como de sus reglamentos, según el artículo el artículo 11 del Decreto 1876 de 1994.

El cambiar funciones al personal sin la modificación respectiva del manual de funciones, implica para la entidad el riesgo de contar al interior de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios El Santuario, con un manual específico de funciones en el cual no se vea reflejada la verdadera estructura de su planta de personal, lo que naturalmente incidiría de manera negativa en la prestación del servicio público de la salud.

Los manuales de funciones y requisitos de la ESE Hospital San Juan de Dios El Santuario, contienen el contenido funcional de los empleos; las competencias comunes; las competencias comportamentales; las competencias funcionales; los requisitos de estudio y experiencia de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2539 de 2005 y la reglamentación expedida por el gobierno nacional. De igual manera definen: El propósito principal o razón de ser del respectivo empleo Las funciones esenciales del empleo Los requisitos de estudio y experiencia Las competencias comunes a los empleados públicos y las competencias de que trata el presente decreto Las contribuciones individuales de quien esté llamado a desempeñar el empleo, así como los conocimientos esenciales requeridos para desempeñar el empleo.



5.3. Análisis de perfiles técnicos y profesionales

Para analizar los perfiles profesionales del área de la salud, nos remitiremos al documento “Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud” el cual hace las siguientes consideraciones:

Los auxiliares en salud forman parte del recurso humano y su ejercicio tiene un alto impacto en la sociedad, por lo que su formación debe apuntar al incremento de competencias que le permitan desarrollarse y desempeñarse adecuadamente dentro de un escenario comunitario y con responsabilidad en la vida y salud de las personas.

En este sentido procede la adopción de la propuesta del documento "Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para Auxiliares en las áreas de la salud" que pretende direccionar y regular la formación y desempeño de auxiliares en salud, partiendo del diagnóstico descrito en los diferentes proyectos de recursos humanos realizados por el Ministerio de la Protección Social bajo el auspicio del Programa de Apoyo a la reforma de salud - PARS.

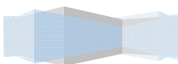
el diseño de estos perfiles ocupacionales con base en las competencias laborales, este estudio analizó el campo ocupacional actual del personal auxiliar de salud, determinó las áreas de desempeño y los cupos laborales existentes, analizó las funciones de las ocupaciones desde el "deber ser", de manera que se permitiera la movilidad laboral y finalmente evaluó las tendencias de las áreas de desempeño, determinando la posibilidad de transitoriedad, supresión o continuidad dentro del Sistema de seguridad social².

En este sentido se consultan los perfiles ocupacionales tanto de los auxiliares de farmacia como de los auxiliares de enfermería.

5.3.1. Auxiliar de enfermería

Ocupaciones: Auxiliar de enfermería en: Instituciones aseguradoras, Instituciones prestadoras de servicios salud públicas y privadas y Sector productivo.

² Documento “Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud” Ministerio de Salud y Protección Social



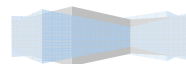
Justificación del Nivel: El Auxiliar de enfermería provee cuidado integral básico en salud a las personas y desarrolla sus funciones de responsabilidad bajo la orientación de profesionales en salud.

Normas de Competencia Obligatorias

1. Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes.
2. Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normativa vigente.
3. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
4. Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
5. Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
6. Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
7. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
8. Brindar atención integral al individuo y la familia en relación al ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
9. Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.

Normas de Competencia Adicionales

1. Trasladar a la persona en riesgo de salud según grado de complejidad y normas vigentes Nivel 2.
2. Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.
3. Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes.
4. Atender integralmente al usuario en la unidad quirúrgica de acuerdo con guías de manejo y protocolos vigentes.
5. Cuidado del paciente en terapia renal según valoración del equipo interdisciplinario.
6. Apoyar las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normatividad vigente.



5.3.2. Auxiliar de Servicios Farmacéuticos

Ocupaciones: Auxiliar de farmacia, Auxiliar de droguería

- Instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas.
- Comercio.

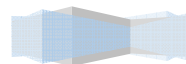
Dirigida a: Trabajadores que participan en la promoción de servicios de salud de su localidad y en la dispensación de medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales de las farmacias como también en la adquisición y control de insumos y en funciones administrativas de la farmacia.

Justificación del Nivel: El personal que labora en la dispensación de medicamentos y elementos en las farmacias y droguerías aplicando las disposiciones legales y su autonomía está limitado por las normas vigentes.

Normas de Competencia Obligatorias

1. Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes.
2. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
3. Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
4. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
5. Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
6. Efectuar los recibos y despachos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.
7. Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
8. Generar actitudes y prácticas saludables.

Del análisis de esta información relacionada con los perfiles se concluye que el perfil ocupacional del personal denominado Auxiliares de Enfermería se encuentra orientado al cuidado integral básico en salud a las personas, su atención integral relacionada con los aspectos asistenciales y en cuanto a los medicamentos se refieren sus competencias únicamente a la administración de los mismos.



En relación con el personal denominado Auxiliar de Servicios Farmacéuticos, las competencias están orientadas a la promoción de servicios de salud y a la dispensación de medicamentos y elementos

5.4. Análisis de condiciones físicas e infraestructura

Se observa que el espacio físico no es el adecuado funcionalmente para la dispensación tanto por parte del personal de Enfermería, como por los Auxiliares de Farmacia.

Se deberá analizar la mejor opción desde la ubicación física, para que el personal de Auxiliares de Enfermería pueda acceder al stock de medicamentos de manera ágil y oportuna, procurando su administración y elaboración de registros necesarios que afectan los saldos de inventario.

6. Conclusiones

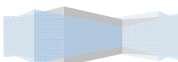
- El proceso de dispensación de medicamentos en el servicio de urgencias, se encuentra funcionando inadecuadamente, situación que viene generando problemas de índole administrativo y asistencial, situación que se encuentra evidenciada en los recurrentes desfases en los saldos del inventario de medicamentos del servicio de urgencias.
- Se evidencia falta de control en diferentes fases del proceso de suministro de medicamentes y dispositivos médicos del stock del servicio de urgencias.
- El proceso de remodelación del servicio de urgencias, no tuvo en cuenta de manera funcional acorde a los perfiles ocupacionales el sitio destinado para la disposición del stock del servicio de urgencias.
- La institución para el cambio del proceso y asignación de la responsabilidad sobre el stock de medicamentos, su inventario y control de los saldos no tuvo en cuenta el manual de funciones de los cargos auxiliar de enfermería y auxiliar de servicios farmacéuticos, asignándole al personal de enfermería funciones que no son de su competencia.
- El personal de Auxiliar de Enfermería en la actualidad tiene asignadas funciones relacionadas con la dispensación de medicamentos, que no hacen parte del perfil ocupacional según la guía “Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud” del Ministerio de Salud y Protección Social.

Su competencia está enfocada en la administración de medicamentos que es la relacionada con el contacto con el paciente, más no en la dispensación que tiene un componente administrativo de registro en sistema, identificación de medicamentos, características, además de la afectación de saldos de inventario.

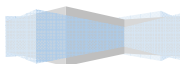
- Para la institución ESE Hospital San Juan Dios El Santuario Antioquia, debe primar la asistencia y la seguridad del paciente, razón por la cual el asignar actividades de índole administrativo al personal de enfermería, podría ser un riesgo potencial que implica que la atención del personal asistencial no se encuentre completamente centrado en el usuario/paciente, al estar pendiente de otro tipo de labores de tipo administrativo. Su función de
- El personal de enfermería realiza procesos de manera manual, como el caso de la hoja OPID, la cual es un formato obsoleto, el cual no debería diligenciar dado que el sistema tiene la posibilidad de diligenciar dicha información y las enfermeras no vienen trabajándolo adecuadamente. Esto se concluye que es un reproceso que se debe de evitar.
- Derivado del proceso de reforma del hospital, y dada la ubicación del sitio previsto para la ubicación del stock de medicamentos, el hospital adaptó el proceso teniendo como factor prioritario la infraestructura, cuando debió ser la infraestructura la que se adaptará a las necesidades funcionales de la institución.
- La cantidad de personas que tienen acceso al stock de medicamentos y dispositivos, dificulta un control preciso y adecuado sobre el mismo.
- El personal denominado auxiliar de farmacia que apoyan el servicio de urgencias, viene siendo subutilizado en labores que tienen que ver con el proceso de admisión, digitación y registro en el sistema Xenco y reduciendo la competencia farmacéutica solamente a la dispensación de medicamentos de control. Es de precisar que este cargo requiere titulación como auxiliar de farmacia.
- El personal de enfermería recibió la asignación de administración del stock de medicamentos y dispositivos, sin preparación alguna o capacitación previa, situación que ha contribuido a la comisión de errores en el manejo del stock.

7. Recomendaciones

Con el fin de realizar mejoras que contribuyan al mejoramiento del proceso, en aras de optimizar la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios asistenciales la Oficina de Control Interno procede a realizar las siguientes recomendaciones:



- Asignar la responsabilidad para el manejo y administración del inventario del stock de medicamentos y dispositivos médicos, al personal de farmacia en cabeza de la Regencia de Farmacia desde su función coordinadora y con el apoyo operativo de los Auxiliares de Farmacia, acorde con el Manual Específico de Funciones de la Empresa Social del Estado Hospital El Santuario.
- Revisar y mejorar las condiciones de la ubicación del stock de medicamentos y dispositivos médicos del servicio de urgencias, teniendo en cuenta aspectos como la seguridad, accesibilidad y funcionalidad, con el fin de facilitar al personal de farmacia.
- Analizar la mejor opción desde la ubicación física, para que el personal de Auxiliares de Farmacia pueda acceder al stock de medicamentos de manera ágil y oportuna, procurando su administración y elaboración de registros necesarios que afectan los saldos de inventario.
- Actualizar y documentar el proceso de administración de stocks de medicamentos y dispositivos médicos para todos los servicios incluyendo el de Urgencias.
- Modificar y aprobar en las instancias requeridas el manual de funciones de los cargos de Enfermero Nivel Profesional, Auxiliar Área Salud Enfermería, Técnico Área de la Salud (Regente) y Auxiliar Área de la Salud – Farmacia, en lo referente a las actividades relacionadas con stock de medicamentos e inventarios, en caso de mantener el modelo actual de responsabilidad del personal de enfermería de dicho stock.
- Expedir acto administrativo que regule el proceso, detallando el alcance y niveles de responsabilidad, así como el procedimiento a seguir en caso de encontrarse diferencias en los inventarios.
- Capacitar al personal de enfermería del servicio de urgencias, con el fin de procurar la comprensión del proceso y sus interrelaciones.
- Retirar definitivamente del proceso el formato OPID, el cual es un reproceso para todas las áreas que intervienen y exigir al personal de enfermería el manejo del sistema en el módulo de historia clínica para todos los registros que se hagan de cargo de medicamentos y dispositivos.
- Revisar el módulo de Xenco y su funcionalidad en relación con el manejo de los registros de inventario
- Limitar la cantidad de personal con acceso al stock, con el fin de facilitar un mejor control



- Dotar de cámara de vigilancia el área del stock con el fin de ejercer un adecuado control y seguimiento y poder realizar verificaciones posteriores sobre posibles novedades en el mismo.
- Dotar al personal relacionado con el servicio de urgencias de las herramientas necesarias para realizar la prestación del servicio de manera adecuada.
- Se debe de procurar una interrelación entre los auxiliares de sala (farmacia) y el personal de facturación para realizar el control permanente de lo que se factura desde Urgencias.
- No se deberán dejar facturaciones acumuladas para ser registradas con posterioridad, instrucción que debe de darse a los auxiliares de sala (farmacia), y que en caso de inconvenientes administrativos se facture por la entidad que se considere más conveniente y que posteriormente se haga el ajuste, pero no se deberá dejar de facturar por ningún motivo.

GIOVANNI FIGUEROA JIMÉNEZ
Jefe Oficina de Control Interno
(original firmado)

