



FORMATO

PLAN DE MEJORA POR PROCESO

PLAN DE MEJORA POR PROCESO

Proceso: Servicio Farmacéutico

Subproceso: Auditoría Área de Farmacia

Motivado por: Área de Control Interno

| Descripción del problema  | Acciones o estrategias  | Responsable  | Requerimientos   | SEGUIMIENTO  |                       |           |   |    |
|---|---|--|--|--------------|-----------------------|-----------|---|----|
|   |   |  |  | Fecha inicio | Fecha alcance de meta | Indicador | C | NC |
| 1. Revisar el proceso de reposición de medicamentos en cada centro de dispensación con el fin de garantizar que la empresa contratista logre mantener adecuados inventarios según los consumos. | Socializar con la empresa contratista u outsourcing el proceso de reposición oportuna de los medicamentos de acuerdo a la normatividad vigente y todas aquellas normas que los modifiquen total o parcialmente con el fin de dar cumplimiento al contrato suscrito y de permitir la disponibilidad de los medicamentos de tal forma que se haga una entrega oportuna a los usuarios sin pendientes. | <b>Contratista de medicamentos Farmart</b><br><br><b>Interventor C.E.O</b> | Se realizara un seguimiento de manera quincenal para que cada regente de farmacia determine la reposición de los stocks de medicamentos de farmacia.<br><br>Garantizar en los procesos futuros de invitación pública para la selección del contratista, una organización y procesos administrativos que garanticen la adquisición oportuna y planificada de las necesidades de la ESE. | 01-03-2014   | 31-08-2014            |           | X |    |

PLAN DE MEJORA POR PROCESO

|  |   |   |   |                         |                        |  |                 |
|--|---|---|---|-------------------------|------------------------|--|-----------------|
| <p>2. Efectuar seguimientos y visitas periódicas a los auxiliares de farmacias de la empresa outsourcing que se encuentran ubicados en los centros de salud habilitados para la prestación de servicios de dispensación de medicamentos, para que se brinde un servicio de manera adecuada a los Usuarios.</p> | <p>Brindar inducción y capacitación a los funcionarios de la empresa contratista u outsourcing con el fin de suministrar la información básica de la organización y servicios de la ESE, información consistente y adecuada y relacionada con los usuarios y sus planes de beneficio para que se garantice una buena prestación de los servicios.</p> | <p>Regente de farmacia Auxiliar Servicio Farmacéutico Outsourcing</p> <p>Regente de Farmacia ESE Carmen Emilia Ospina. Coordinador de facturación de la ESE. CEO.</p> | <p>Diligenciar de manera adecuada y oportuna el talonario de pendientes asignados por la ESE para su respectivo seguimiento.</p> <p>Brindar capacitación a los (as) auxiliares de farmacia de los medicamentos que no hacen parte del POS deben venir con sus respectivas autorizaciones.</p> <p>Brindar un CD con la base de datos actualizada para la verificación de los derechos de los usuarios.</p> | <p><b>INMEDIATA</b></p> | <p><b>31-08-14</b></p> |  | <p><b>X</b></p> |
| <p>3. No se están cumpliendo con las auditorias programadas a los centros de salud de las zonas rurales y urbanas.</p>   | <p>Elaborar cronogramas de actividades para la programación de las visitas de las auditorias y control del suministro y dispensación de</p>   | <p>Auditoria de Calidad y Área Técnico Científica</p> <p>Apoyo Área Técnico Científica.</p>   | <p>Elaborar cronograma de visitas de auditorías de calidad a los Centros de Salud de la zona rural durante el periodo comprendido</p>   | <p><b>01-05-14</b></p>  | <p><b>31-08-14</b></p> |  |                 |



PLAN DE MEJORA POR PROCESO

|  |  |                             |  |  |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>medicamentos de los centros de salud ubicados en las zonas rural con el fin de dar cumplimiento con lo establecido por el área de control interno de la E.S.E. C.E.O.</p> | <p>Regente de Farmacia.</p> | <p>de del mes de Mayo a Diciembre.</p> <p>Se Planea las visitas a los Centros de Salud de la Inspección de San Luis y Vegalarga en conjunto con los Contratistas del Outsourcing el cual es representado por el Dr. Víctor Torrente Auditor Medico.</p> <p>Determinar que se cumpla con las auditorias programadas a los centros de salud que se encuentran ubicados en las zonas rural de San Luis, Vegalarga, Fortalecillas y Caguan de manera mensual.</p> <p>Se aplicara las listas de chequeo para el servicio de farmacia y así hacer seguimiento a los ítems para la verificación de su cumplimiento para la prestación de un mejor servicio.</p> |  |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|

PLAN DE MEJORA POR PROCESO

|  |   |  |   |                         |                        |  |
|--|---|--|---|-------------------------|------------------------|--|
| <p>4. No se está llevando acabo la elaboración de los formatos de devolución de medicamentos según semaforización y ante los no consumibles por parte de los funcionarios de la E.S.E. y del personal contratista u Outsorcing</p> | <p>Realizar auditorías para control y seguimiento a los funcionarios de los servicios de urgencias y hospitalización de la ESE, para el oportuno reporte de los medicamentos a reemplazar según semaforización. acompañamiento a los funcionarios de la empresa contratista Outsorcing sobre el cumplimiento de las actividades establecidas en el contrato para la dispensación y suministros oportunos de los medicamentos que hacer parte del stock de los servicios y carros de paro de la ESE y así brindar una buena prestación de servicios a los Usuarios</p> | <p>Jefes de Enfermería.<br/>Regentes y Auxiliares de Farmacia.<br/>Interventor del contrato.</p> | <p>de<br/>y<br/>de<br/>del</p> <p>Se compromete a las jefes de los servicios de urgencias y hospitalización para la revisión periódica de los stock y carros de paro con el propósito de realizar un seguimiento estricto al comportamiento de la semaforización de los medicamentos</p> <p>Se establece un programa de inducción y reinducción para los Regentes y los Auxiliares de farmacia de cada punto que se encuentra ubicado en los diferentes centros de salud, sobre los procedimientos institucionales para la dispensación, y devolución de medicamentos, y dispositivos Médicos próximos a vencer; además capacitación para el conocimiento</p> | <p><b>INMEDIATA</b></p> | <p><b>31-08-14</b></p> |  |
|--|---|--|---|-------------------------|------------------------|--|



FORMATO

PLAN DE MEJORA POR PROCESO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p><i>de nuestra visión y misión institucional, se hará el énfasis en la revisión de las actas de recepción que se están haciendo para el seguimiento a los medicamentos según su respectiva semaforización.</i></p> <p><i>Realizar inducción de los ítems del contrato y de las actividades de la empresa E.S.E. C.E.O a los Regentes y Auxiliares que integran cada punto de las farmacias establecidas en cada Centro de Salud.</i></p> |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



**FORMATO**

**PLAN DE MEJORA POR PROCESO**

|  |   |  |  |                        |                        |  |  |  |
|--|---|--|--|------------------------|------------------------|--|--|--|
| <p>5. No se está cumpliendo con algunos estándares para el manejo y conservación adecuada de los medicamentos.</p> | <p>Hacer seguimiento de los formatos establecidos por la E.S.E. Carmen Emilia Ospina para que se realice su debido diligenciamiento en aras de establecer un mayor control sobre la temperatura, humedad relativa y la cadena de frío, que garantice la calidad de los medicamentos para la dispensación y así brindar un buen servicio a los usuarios.</p> | <p>Regente de farmacia Auxiliar Servicio Farmacéutico.<br/><br/>Representante operativo del contrato de medicamentos Outsourcing<br/><br/>Interventor del contrato</p> | <p>Se determina que los Regentes y auxiliares de farmacia encargados de cada punto en los centros de salud lleven a cabo el diligenciamiento de los registros de las temperaturas de manera diaria, en el cual se le va a solicitar un registro dos veces al día una en la mañana y una en las horas de la tarde, para comprobar si realmente se está llevando a cabo dicho procedimiento.<br/><br/>Elaborar una solicitud de requerimiento del termómetro para instalar en el vehículo de transporte a la empresa contratista u Outsourcing a partir de la fecha.</p> | <p><b>01-03-14</b></p> | <p><b>31-08-14</b></p> |  |  |  |
|--|---|--|--|------------------------|------------------------|--|--|--|



FORMATO

PLAN DE MEJORA POR PROCESO

|   |   |  |   |                 |                 |  |  |  |
|---|---|--|---|-----------------|-----------------|--|--|--|
| <p>6. No se está cumpliendo con las interventorias estipuladas en los cronogramas de actividades.</p> | <p>Realizar planes de mejoras para la ejecución y posterior evaluación de las acciones orientadas al normal cumplimiento del objeto contractual. todos los planes de mejora serán socializados y revisados por el área de control interno</p> | <p>Regente de farmacia de la E.S.E. C.E.O.</p> | <p>Se establece con el regente de farmacia un cronograma de actividades para la revisión del contrato de medicamentos con sus respectivas modificaciones.</p> | <p>01-03-14</p> | <p>31-08-14</p> |  |  |  |
|---|---|--|---|-----------------|-----------------|--|--|--|

**OBSERVACIONES:**

En el numeral 1 se presentó un ajuste al procedimiento de ADQUISICION DE MEDICAMENTOS, donde se estipulo el seguimiento a la reposición de stock de medicamentos de manera quincenal, ya que estaba estipulado de manera mensual. Este ajuste se presentó para su aprobación en el área de calidad el pasado 23 de septiembre del año en curso. Por otro lado, con relación a “Garantizar en los procesos futuros de invitación publica para la selección del contratista, una organización y procesos administrativos que garanticen la adquisición oportuna y planificada de las necesidades de la ESE”, el plan de mejora consiste en los comités que realizan con la empresa contratista y de radicar oportunamente los estudios previos ante el área de contratación cuando se está próximo a cumplirse el contrato, además de contar previamente con el presupuesto requerido conforme se establece dentro del Plan de Compras en cada año.

En el numeral 2, con relación a las capacitaciones no se encontró acta de asistencia alguna donde el tema a tratar sea el manejo de medicamentos No POS. Por otro lado se pudo evidenciar que se diligencian en forma correcta el Formato de Pendiente de Medicamentos en los puestos de salud, todos entregados dentro del tiempo que estipula el Manual de Procedimiento para ello; como también hay control interno diario a través de una matriz de Excel por parte del regente de Farmacia. Durante la verificación en distintos puestos de salud se recomienda analizar la farmacia del puesto de salud del Siete de Agosto donde el 7 de mayo del año en curso solicita el medicamento y fue entregado el usuario el 15 de mayo. Se lleva finalmente control y se remite a la empresa contratista mediante oficio y un CD la base de datos para la verificación de los derechos de usuarios.

**PLAN DE MEJORA POR PROCESO**

En el numeral 3 se cumplió con el compromiso, se realizaron cronogramas para la zona rural, se evidencio que se realizaron en las fechas estipuladas con sus respectivas listas de chequeo. Es preciso anotar que dicho seguimiento solo lo realiza el Regente de Farmacia, no lo realiza con el contratista.

En el numeral 4 se encontró que efectivamente los jefes le hacen estricto seguimiento a la Verificación y Semaforización del Carro de Paro en los puestos de salud de Granjas, IPC y Palmas, encontrándose los respectivos registros diarios, como también las Actas de Apertura de los mismos. En el centro de salud de IPC y Palmas se evidencio que los medicamentos DIAZEPAN Y MIPERIDINA se encuentran en color amarillo con fecha de vencimiento para el próximo 4 de abril de 2015, una vez consultada la jefe de Urgencias, manifiesta que ya realizo el requerimiento respectivo al regente de farmacia de la empresa contratista, (se adjunta oficio), lo que nos conlleva a que efectivamente se está realizando el control respectivo de los mismos. Por otro lado, se está realizando mensualmente la Inducción y re inducción para los Regentes y los Auxiliares de farmacia sobre los procedimientos institucionales para la dispensación, y devolución de medicamentos, y dispositivos Médicos próximos a vencer; además capacitación para el conocimiento de nuestra visión y misión institucional, la revisión de las actas de recepción que se están haciendo para el seguimiento a los medicamentos según su respectiva semaforización, como también de los ítems del contrato.

En el numeral 5, se realizo visita a cada puesto de salud y se verifico que se está llevando el registro diario de la toma de temperatura. Por otro lado con relación a la solicitud de requerimiento del termómetro, la empresa contratista a partir del mes de febrero despacha sus medicamentos a través de la empresa TCC, por transporte especializado, es decir, cuenta con los requisitos mínimos, entre estos, el termómetro instalado dentro del vehículo para garantizar la calidad de los medicamentos.

En el numeral 6 se encuentra las respectivas actas de seguimiento al contrato de medicamentos No. 312 de 2014, más no el cronograma para fijar las fechas de las mismas. De igual forma en las Actas de Seguimiento con fecha de 11 de marzo y 23 de marzo no están las firmas completas de quienes asistieron a las mismas

**LINA MARIA VASQUEZ DIAZ**  
Coordinadora Control Interno

**LILIANA HOYOS DUGARTE**  
Apoyo Profesional Control Interno