

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

1. APROBACIÓN

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	LÍDER PROYECTO ATENCIÓN FARMACÉUTICA	MERCEDES BARRERA BOTIA	25/08/2021	
APROBÓ	DIRECTORA CIENTÍFICA	LILIANA SOFIA CEPEDA AMARIS	25/08/2021	
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTIA DE LA CALIDAD	YESID ESNEIDER RAMIREZ MOYA	25/08/2021	
	GERENTE	EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS	25/08/2021	

2. OBJETIVO:

Planificar, coordinar, controlar y verificar oportunamente los procesos, actividades relacionadas con los productos farmacéuticos, promoviendo el desarrollo de competencias científicas y administrativas del personal del servicio farmacéutico con el fin de promover el uso seguro de medicamentos, dispositivos médicos y formulas nutricionales.

3. ALCANCE:

Desde: La identificación de necesidades técnico-científicas, administrativas, de los servicios, relacionadas con los productos farmacéuticos.
Hasta: El uso efectivo y seguro de medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales por parte de los interesados.
Aplicación: En todos los procesos de las sedes y unidades funcionales de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana que usen productos farmacéuticos.

4. RESPONSABLE:

Líder de Proyecto – Atención Farmacéutica

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Inclusión de nuevas tecnologías de productos farmacéuticos	Oportunidad en la respuesta a la solicitud
Paciente y su familia Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Intervenciones Farmacéuticas orientadas al uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos	Comunicación clara, confiable y oportuna sobre medicamentos (características técnicas y terapéuticas) y dispositivos médicos.

Estado de documento: VIGENTE

Fecha de próxima revisión:

Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.

Tipo de copia:

Nº

Tabla de Retención:

Página 1 de 7

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	<p>a. Dispensación: medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales</p> <p>b. Gestión de adquisición: radicación de requerimiento a la Subdirección de Compras o solicitud de compra por caja menor</p>	<p>a. Registro completa y correctamente diligenciado a través del Sistema de Información (a excepción de los momentos en los que se presenten fallas del mismo) o a través de la verificación de “hoja de gastos” en caso de quirófanos de la entrega de productos farmacéuticos solicitados</p> <p>b. Oportunidad en la gestión de adquisición de requerimiento a la Subdirección de Compras</p>
Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Inventario actualizado de medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales	Información disponible en el sistema, veraz, oportuna
Programa de Farmacovigilancia Programa de Tecnovigilancia	Análisis de seguridad	Recomendaciones (acciones preventivas, correctivas o de mejora)

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Gestión de la infraestructura	Infraestructura en adecuadas condiciones	<p>Cumplimiento: cronograma de mantenimiento preventivo 02GIF06</p> <p>Oportunidad: respuesta al reporte de falla (urgentes menos de 2 horas, no urgentes menos de 6 horas)</p> <p>Calidad: Plan de contingencia 01GIF03</p>
Gestión de Tecnología Biomédica	Equipo Biomédico	<p>Calibrados y validados, cronogramas de mantenimientos preventivos, inducción y capacitación en el uso de equipos, disponibilidad de guía rápida de uso.</p> <p>Oportunidad.</p> <p>Tiempos de respuesta en la solución de fallas en los equipos (Urgente: menos de 2 horas; No Urgentes: menos de 6 horas)</p>
Gestión de la información	Sistemas de información disponibles	<p>Garantizar la disponibilidad permanente</p> <p>Plan de contingencia de sistemas de información 01GIS01</p> <p>Tiempo de respuesta ante fallas reportadas (Antes de una hora)</p>
Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Solicitud de inclusión de nuevas tecnologías de productos farmacéuticos	Cumplimiento y correcto diligenciamiento de formato institucional de inclusión de nuevos productos , excepto en casos de urgencia o fuerza mayor

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Prescripción: medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales	Completa y correctamente diligenciada a través del Sistema de Información (a excepción de los momentos en los que se presenten fallas del mismo) o a través de la "hoja de gastos" en caso de quirófanos. Que cumpla con la normatividad al respecto frente a la prescripción de medicamentos y dispositivos médicos, prescripción de tecnologías no cubiertas en el Plan de Beneficios de Salud y medicamentos y productos objeto de fiscalización por parte de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes.
Proveedores de productos farmacéuticos (Medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales)	Recepción de medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales	Suficientes, oportunos, seguros y que correspondan con las características técnicas definidas en el proceso de contratación. Cumplimiento de las obligaciones administrativas y legales definidas en el proceso de contratación. Cumplimiento de las condiciones de almacenamiento y transporte de medicamentos y dispositivos médicos que se definan en la normatividad vigente sobre el tema
Servicio farmacéutico Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Reporte de novedad en uso de medicamentos, dispositivos médicos, formulas nutricionales	Comunicación clara, confiable y oportuna sobre medicamentos (características técnicas y terapéuticas) y dispositivos médicos.
Programa de Farmacovigilancia Programa de Tecnovigilancia	Alertas de seguridad	Comunicación clara, confiable y oportuna sobre novedades de seguridad relacionados a productos farmacéuticos
Gestión Documental	Archivo Físico	Disponibilidad de insumos para el archivo para el archivo Espacio físico disponible para la custodia del archivo Garantizar procesos de traslado del archivo oportuno y eficiente.
Gestión Ambiental	Disposición final de medicamentos y dispositivos médicos	Programa de disposición final de medicamentos y dispositivos médicos.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Identificación de necesidades de productos farmacéuticos	Servicio asistenciales (ambulatorios, urgencias, sala de partos, sala de cirugía, salas especiales, hospitalización)	Anualmente o Cada vez que se requiera	02AF11 Solicitudes al comité de farmacia y terapéutica	En cada servicio a través de diligenciamiento de formato	Para responder a las necesidades de la atención paciente y familia	5 días (anual) 1 día (cada vez que se requiera)

Estado de documento: VIGENTE

Fecha de próxima revisión:

Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.

Tipo de copia:

Nº

Tabla de Retención:

Página 3 de 7

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Selección de productos farmacéuticos	Líder Proyecto Atención Farmacéutica	Anualmente o Cada vez que se realice una solicitud de insumo nuevo	02AF01 Selección de Productos Farmacéuticos	Servicio Farmacéutico	Definir los productos farmacéuticos que deben tener la institución de acuerdo a las necesidades clínicas, para asegurar el acceso a los mismos, teniendo en cuenta su seguridad, eficacia, efectividad, calidad y costo.	En promedio 3 meses. En promedio 15 días hábiles. En promedio 3 días hábiles (caja menor)
Recepción de productos farmacéuticos	Tecnólogo en Regencia en Farmacia Químico Farmacéutico - Gases Medicinales	Cada vez que se realice la entrega de algún producto al Servicio Farmacéutico.	02AF02 Recepción de Productos Farmacéuticos 03AF32 Recepción, almacenamiento y manejo de gases medicinales	Bodega de medicamentos y dispositivos médicos Área de almacenamiento de gases medicinales	Para garantizar el ingreso a la Institución de productos farmacéuticos que cumplan los requisitos técnicos, administrativos y contractuales	1 día
Almacenamiento de Medicamentos y Dispositivos médicos	Técnico Auxiliar en Servicios Farmacéuticos Químico Farmacéutico - Gases Medicinales	Cada vez que se realice la entrega de algún producto al Servicio Farmacéutico	02AF03 Almacenamiento de Productos Farmacéuticos 03AF32 Recepción, almacenamiento y manejo de gases medicinales	Bodega de medicamentos y dispositivos médicos. Farmacias. Carros de Paro y demás sitios autorizados. Área de almacenamiento de gases medicinales	Para conservar adecuadamente y de acuerdo a las especificaciones técnicas los productos farmacéuticos.	Permanente.
Adecuación de Medicamentos (nutrición parenteral, medicamentos neonatales)	Químico Farmacéutico	Cada vez que se evidencie la necesidad de la adecuación de un medicamento o la preparación de una Nutrición Parenteral	02AF07 Adecuación de Medicamentos en Dosis Unitaria y Nutriciones Parenterales por Proveedor Externo	Instalaciones del Proveedor Externo	Para adecuar los medicamentos desde su forma farmacéutica de fabricación a otras formas farmacéuticas (comúnmente líquida), con el propósito de garantizar su administración en los pacientes que por su condición clínica no se encuentra disponible la vía de administración acostumbrada o en el caso de neonatos cuando la concentración comercial del medicamento no es esta dentro de los rangos terapéuticos seguros.	De acuerdo al Acuerdo Técnico pactado con el Proveedor Externo
Producción de Gases Medicinales	Químico Farmacéutico – Gases Medicinales	Permanente	02AF05 Producción de Gases Medicinales	Planta de Producción de Gases Medicinales	Garantizar un soporte Vital para los pacientes que lo requieran, de igual forma garantizar el desarrollo de los procedimientos médicos que requieran el uso de	Permanente

Estado de documento: VIGENTE

Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.

Tipo de copia:

Nº

Tabla de Retención:

Página 4 de 7

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
					gas medicinal.	
Distribución y Dispensación de Medicamentos, Dispositivos Médicos, formulas nutricionales	Técnico Auxiliar en Servicios Farmacéuticos Tecnólogo en Regencia de Farmacia	De acuerdo a los horarios de distribución y dispensación establecidos en la Institución.	02AF06 Distribución de Productos Farmacéuticos	Bodega Farmacias	Responder a las necesidades de los servicios solicitantes, de manera segura y oportuna	Permanente
Devolución de productos farmacéuticos	Profesional o Auxiliar de enfermería de servicios asistenciales Técnico Auxiliar en Servicios Farmacéuticos Tecnólogo en Regencia de Farmacia	A diario y al finalizar la atención del paciente	03AF57 Devolución de productos farmacéuticos al servicio farmacéutico	Servicio Farmacéutico	Por seguridad en el manejo de productos farmacéuticos optimización de recursos	Para Permanente
Disposición final de Medicamentos, Dispositivos Médicos, formulas nutricionales	Químico Farmacéutico/Tecnólogo en Regencia de Farmacia. Ingeniero Industrial. Ingeniero Ambiental. Enfermería	Cada vez que se encuentre un producto farmacéutico vencido o averiado. Cada vez que se encuentre un parcial de un medicamento.	02AF04 Disposición Final de Productos Farmacéuticos	Bodega Farmacias Servicios Asistenciales	Garantizar la adecuada disposición final de productos farmacéuticos.	Según Cronograma de destrucción de Productos Farmacéuticos.
Farmacovigilancia y Tecnovigilancia	Químicos Farmacéuticos	Permanente	01AF04 Programa Farmacovigilancia 01TB01 Programa de Tecnovigilancia	Sede Bogotá, HRZ, UFZ	Propender por el uso seguro de los productos farmacéuticos utilizados en la institución a través de acciones de mejoramiento enmarcadas en acciones de farmacovigilancia y tecnovigilancia pasiva, activa y proactiva.	Permanente
Seguimiento Farmacoterapéutico y conciliación Medicamentosa	Químicos Farmacéuticos	Permanente	03AF56 Seguimiento Farmacoterapéutico 03AF55 Conciliación Medicamentosa	Sede Bogotá, HRZ	Identificar, prevenir y dar solución a los eventos negativos que puedan presentarse en los pacientes hospitalizados y que estén relacionados a la terapia medicamentosa con el fin de favorecer el uso seguro y racional de los medicamentos.	Permanente

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

8. RIESGOS DEL PROCESO

Ver MATRIZ DE RIESGOS ATENCIÓN FARMACÉUTICA código 08AF14

9. CONTROLES DE LOS RIESGOS

Ver MATRIZ DE RIESGOS ATENCIÓN FARMACÉUTICA código 08AF14

10. REQUISITOS LEGALES

- Ley 100 de 1993
- Decreto 677 de 1995
- Resolución 2514 de 1995
- Resolución 1672 de 2004
- Decreto 780 de 2016
- Resolución 5109 de 2005
- Resolución 1478 de 2006
- Resolución 1445 de 2006
- Resolución 1403 de 2007
- Ley 1164 de 2007
- Resolución 444 de 2008
- Resolución 2181 de 2008
- Resolución 4410 de 2009
- Resolución de 2011012580 de 2011
- Resolución 5395 de 2013
- Resolución 1441 de 2013
- Resolución 2082 de 2014,
- Resolución 5262 de 2017
- Resolución 0256 de 2016
- Decreto 5268 de 2017
- Decreto 5267 de 2017
- Resolución 5269 de 2017
- Circular 03 de 2017 Ministerio de Salud y Protección Social
- Resolución 312 de 2019
- Resolución 1885 de 2018
- Resolución 2438 de 2018
- NTC ISO 14001:2015 – 05GC52 Matriz de Evaluación de aspectos legales ambientales
- Resolución 3100 de 2019

11. INDICADORES DEL PROCESO

1. PROPORCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS
 - 1.1. PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS EN HOSPITALIZACION
 - 1.2. PROPORCION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
2. PROPORCIÓN DE GESTION DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS
3. PORCENTAJE DE COMPLICACIONES MEDICAMENTOSAS
4. TASA DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS PREVENIBLES (PRM)
5. TASA DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS NO PREVENIBLES (RAM)
6. TASA DE FLEBITIS QUIMICA
7. PORCENTAJE DE DISCREPANCIAS EN LA CONCILIACION MEDICAMENTOSA NO JUSTIFICADAS
8. PROPORCIÓN DE INTERVENCIONES FARMACÉUTICAS ACEPTADAS

12. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Ver matriz Multicriterio de aspectos y valoración de impactos ambientales 05GC51

13. CONTROLES AMBIENTALES

Ver matriz Multicriterio de aspectos y valoración de impactos ambientales 05GC51

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
01	08/05/2014	N/A	Se actualiza el mapa de procedimientos institucionales en el cual se unen los procesos de farmacia y gases medicinales y se dan nuevos lineamientos dentro de la institución.
02	28/05/2019	2, 3, 7 y 8	Se actualiza el objetivo y el alcance del proceso Atención Farmacéutico con el fin de ajustarlo a las nuevas dinámicas y alcances de las actividades desarrolladas por el Servicio Farmacéutico. Se incluyen los nuevos procesos documentados desarrollados por el Servicio Farmacéutico. Se relacionan los riesgos y controles identificado del proceso Atención Farmacéutico.
03	31/01/2020	10. Requisitos legales 11. Indicadores del proceso	Se ajustan los indicadores del proceso de acuerdo a las observaciones realizadas por Control Interno. Inclusión de aspectos e impactos ambientales con el fin de alinearlos con el sistema de gestión

Estado de documento: **VIGENTE**

Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.

Tipo de copia:

Nº

Tabla de Retención:

Página 6 de 7

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN FARMACÉUTICA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AF01- V4



05GC02-V3

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
		12. Aspectos e impactos ambientales 13. control ambiental.	ambiental- ISO 14001:2015.
04	01/09/2021	2. Objetivo 3. Alcance 5. Características de las salidas del proceso 6. Características de las entradas del proceso 7. Descripción de actividades 8. Riesgos del proceso 9. Controles del proceso 10. Requisitos legales 11. Indicadores del proceso	Se ajusta el objetivo incluyendo el uso seguro de dispositivos médicos y fórmulas nutricionales. Se da alcance a las sedes y unidades funcionales de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana. Se modifican los numerales 5, 6 y 7 según la realidad del proceso. Se retira la descripción de los riesgos y los controles del procesos para dejarlos plasmados en la visualización de la matriz de riegos del servicio código 08AF14. Se actualizan los requisitos legales que cobijan al proceso. Se actualizan los indicadores, dejando aquellos que representan la gestión global de las actividades desarrolladas por el proceso de atención farmacéutica.