



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE BÓTICAS Y FARMACIAS

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS
ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS
MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL
HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE,
PERIODO 2015.

Proyecto de i + d + i previo a la obtención del título de Tecnólogo
en administración de boticas y farmacias.

Autora: Collaguazo Collaguazo Dayana Angélica

Tutor: Eco. Luis Sarauz

Quito, Octubre 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Dayana Angélica Collaguazo Collaguazo

CC 175199587-7

CESIÒN DE DERECHOS

Yo, Dayana Angélica Coollaguazo Collaguazo, alumna de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo

CC 175199587-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, a mi tutor, Economista Luis Saraus, por el valioso aporte profesional, técnico y humano que me ha brindado en el transcurso de este semestre, en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar. A la QQ. Farmacéutica Andrea Loayza, por haberme ayudado con la aplicación y desarrollo de mis tesis a su vez por emitirme trabajar en su establecimiento. A mi hermana por apoyarme continuamente, aconsejarme y así terminar mi carrera con éxito. Y a todas las personas que estuvieron a mi lado en el transcurso de esta carrera.

DEDICATORIA

A mi hermana por su comprensión y calor filial.

A mis padres por su apoyo incondicional

A mi tutor por guiarme en el desarrollo de este proyecto

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

A mis amigas por su apoyo incondicional

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	8
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I	11
1.01 Contexto	11
1.02 Justificación	14
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	16
1.03.02 Análisis de la Matriz “T”	18
CAPÍTULO II	20
2.01 Mapeo de los involucrados	20
2.01.02 Análisis del mapeo mental de involucrados	22
2.02 Matriz de análisis de los involucrados	26
2.02.02 Análisis	29
CAPÍTULO III	32
3.01 Árbol de problemas	32
3.01.02 Análisis del árbol de problemas	34
3.02 Árbol de objetivos	35
3.02.03 Análisis del árbol de objetivos	37
3.03.03 Cadena de medios - fines	39
3.03.02 Análisis de la cadena de medios y fines	41
CAPÍTULO IV	42
4.01 Matriz de análisis de alternativas	42
4.01.02 Análisis de la matriz de las alternativas	45
4.02 Matriz de análisis del impacto de objetivos	46
5.02.2 Análisis de la matriz alternativas	48
5.02.3 Diagrama de estrategias	50
4.03.02 Análisis del diagrama de estrategias	52
4.04 Matriz del marco lógico	53
4.04.02 Análisis del marco lógico	56
CAPÍTULO V	58
5.01 Antecedentes	58
5.02 Descripción	62

Tipo de investigación	63
Metodología	64
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	65
5.03.01 Recolección de la información	66
5.04 Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas para el adecuado Almacenamiento de Medicamentos y Dispositivos médicos:	70
5.04.01 Tema	70
5.04.02 Objetivo de manual	71
5.04.03 Objetivos generales	71
5.04.04 Alcance	72
5.04.05 Finalidad	72
5.04.06 Introducción	72
5.04.07 Manual de buenas prácticas de almacenamiento	74
5.05 Componentes	74
5.05.01 Objeto y ámbito de aplicación	75
5.05.02 Organización	76
5.05.03 Personal del establecimiento	76
5.05.04 Infraestructura de las áreas o instalaciones para el almacenamiento	77
5.05.05 Equipos	83
5.05.06 Condiciones ambientales y seguridad	83
5.05.07 De las devoluciones y reclamos	87
CAPÍTULO VI	88
6.01 Recursos	88
6.02 Presupuesto	92
6.01 Cronograma	93
CAPITULO VII	94
7.01 Conclusiones	94
7.02 Recomendaciones	96
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	98

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. <u>M</u>atriz T o Problema Central.....	17
Cuadro 2. <u>M</u>apeo mental de involucrados	21
Cuadro. 3. <u>M</u>atriz de análisis de involucrados.....	27
Cuadro. 4.....	33
Cuadro. 5.....	36
Cuadro. 6. <u>C</u>adena de medios-fines	40
Cuadro. 7. <u>M</u>atriz del análisis de alternativas	44
Cuadro. 8. <u>A</u>nálisis del impacto de objetivos	47
Cuadro. 9. <u>D</u>iagrama de estrategias.....	51
Cuadro. 10. <u>M</u>atriz del marco lógico	54
Cuadro. 11. <u>P</u>resupuesto utilizado para el desarrollo del proyecto.	92
Cuadro 12. <u>C</u>ronograma de actividades	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Grafico. 1</i> Recurso humano	89
<i>Grafico. 2</i> Recursos físicos	90
<i>Grafico. 3</i> Recursos tecnológicos.....	91

ANEXOS

<i>Anexo 1</i>	86
<i>Anexo 2</i>	91
<i>Anexo 3</i>	92
<i>Anexo 4</i>	99
<i>Anexo 5</i>	104

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como finalidad obtener la información adecuada y veras para el desarrollo del siguiente tema de investigación, implementación de un manual de buenas prácticas de almacenamientos, aplicado en el Hospital Pablo Arturo Suárez. Con el fin de mejorar los procesos operativos estándar los cuales no son aplicados correctamente, a su vez se quiere aplicar el correcto almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos para mantener la calidad de los mismos, identificar los puntos con mayor relevancia para poner en marcha la correcta aplicación de procesos por parte del personal de farmacia. Esta investigación llevara consigo la realización de un manual a su vez contara con la correcta aplicación del mismo ya que es de gran utilidad para toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos y afines, ya sean entidades públicas o privadas.

Se inició con la observación del almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos, los cuales no contaban con las medidas de almacenamiento correctas, esto dio paso a la entrevistas con el personal de farmacia, de esta manera se determinó la necesidad de un manual de buenas prácticas de almacenamiento.

Toda su aplicación ayudara a mejorar el manejo de los medicamentos y dispositivos médicos así garantizar la calidad y las propiedades que son otorgadas al

momento de ser fabricados los productos. Cuidando la salud de sus pacientes, así
mejorar su calidad de vida.

ABSTRACT

This research aims to get the right information and see to the development of the next issue of suggestibility, implementation of a manual of good storage practices applied in the Pablo Arturo Suarez Hospital. In order to improve the standard operating procedures which are not properly applied to your look you want to apply the proper storage of drugs and medical devices to maintain the quality of the data, identify the points of greatest relevance to launch the correct application process by the pharmacy staff. This research carried with it the realization of a manual to your look will feature the correct application of the same as it is useful for the whole institution for the management of pharmaceutical and related products, whether public or private entities.

It began with the observation storage of drugs and medical devices, which lacked measures correctly stored, this led to the interviews with pharmacy staff, so the need for a manual of best practices was determined storage.

All application help improve the management of drugs and medical devices to guarantee the quality and properties are granted when the products are fabricated. Caring for the health of their patients, improve their quality of life.

CAPÍTULO I

1.01 Contexto

Según (Villacres, 2013) menciona que las buenas prácticas de almacenamiento (BPA):

Abarcan un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los establecimientos de importación, almacenamiento y distribución al por mayor, de productos farmacéuticos y afines, respecto a las instalaciones, equipamientos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos. (pág. 1)

Para ello, la farmacia deberá contar con:

1. Personal calificado y debidamente entrenado.
2. Espacios e instalaciones adecuadas.
3. Equipamiento y servicios adecuados.

4. Procedimientos e instrucciones claros (POES).
5. Registros disponibles y accesibles relativos a la compra/venta o recepción/entrega de productos, según corresponda.
6. Rastreo y reconocimiento de cualquier lote de producto después de su entrega. Investigación de reclamos, desvíos de calidad y prevención de reincidencias.

En la actualidad el almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos forman un conjunto de normas fundamentales dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, los mismos que van a implementar actividades, políticas y recursos con el fin de garantizar y mantener en buen estado el cuidado de los medicamentos, prestando un servicio de calidad.

En el caso del Hospital Pablo Arturo Suárez desde sus inicios no ha creado ni implementado un manual de buenas prácticas de almacenamiento, ellos han trabajado de forma empírica, por lo que no le permitido cumplir con metas establecidas, desperdiciando tiempo y recursos.

El no aplicar con las buenas prácticas de almacenamiento han provocado, conflictos, reclamos, descuidos en cada una de las actividades que realizan los dependientes, evasión de responsabilidades por la falta de conocimiento, mala

comunicación, acumulación de trabajo, a su vez se ha detectado la mala aplicación de procesos.

Por todo ello se ha formado un ambiente de trabajo tenso el cual hace que los dependientes y farmacéuticos no se destaquen en sus actividades, ya que las buenas prácticas de almacenamiento no solo ayudan a conocer como se deben de ordenar cada medicamento e insumo sino ayuda, a reconocer cada una de las funciones que deben realizar los dependientes y farmacéuticos.

1.02 Justificación

El presente estudio tiene valor teórico y práctico en el cual se han presentado diferentes escenarios, ya que las Buenas Prácticas de Almacenamiento aseguran la calidad de los productos que se encuentran en farmacia, el cual permite garantizar las características conferidas por los fabricantes implementando el control de calidad en los medicamentos y dispositivos médicos, a vez brinda ventajas como, disminuir las pérdidas económicas, tiempos muertos, y malos despachos, con la aplicación de las BPA (buenas prácticas de almacenamiento) se quiere maximizar de los recursos humanos, tecnológicos, financieros para así garantizar la calidad de medicamentos y dispositivos médicos, para así ser conservados de forma segura, para reducir al máximo los riesgos presente que pueden afectar la calidad de los productos.

Otro aspecto relevante que justifica este estudio, es que mediante la elaboración de un manual de BPA (buenas prácticas de almacenamiento) y su implementación se conseguirá que la Farmacia del Hospital Pablo Arturo Suárez cumpla con las normas vigentes solicitadas por el Ministerio de Salud Pública. Conservando la calidad de los medicamentos e insumos médicos ya que de esta manera asegurará el orden y el buen desempeño de sus empleados, evitando posibles problemas legales.

(Basantes, 2010) Señaló que “la principal función de un servicio de farmacia es dispensar la medicación en el momento oportuno y en forma segura, su misión corresponde a todo lo referente a los medicamentos, empezando desde la selección hasta finalizar en la dispensación, velando siempre por la salud de la población.” (pág. 45)

Por lo evaluado la farmacia deberá contar con personal calificado, debidamente capacitado, instalaciones debidamente estructuradas, con equipos calificados para su uso, conocimiento de procesos, procedimientos e instrucciones claras, registros disponibles y accesibles relativos a la recepción o entrega de productos, control de lotes y fechas de caducidad todo ello con la aplicación de inventarios continuos, investigación de reclamos. Ya que la aplicación de procesos son instrucciones para realizar operaciones que no necesariamente son específicas para el manejo de un producto determinado. Algunos procedimientos de esta naturaleza pueden utilizarse como documentación específica para un producto.

De esta manera la aplicación de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento ayudara a corregir los problemas que se hacen visibles en el área de Farmacia de Hospital Pablo Arturo Suárez, asegurando un ambiente de trabajo de calidad, ya que si el cliente interno se siente bien, ayuda a que los cliente externo (pacientes de H.P.A.S), de la misma forma se sientan seguros y conformes con el trato de los dependientes, confiando en el asesoramiento que le brindan los mismos y satisfechos por su atención.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

La matriz T es un instrumento importante que contribuye con la investigación ya que fortalece, preparación y se ejecuta a través del análisis de los tres escenarios en los que se encuentra el problema central los cuales son: situación empeorada, actual, y mejorada, trata al problema con relación al medio en el que surge y se desarrolla a su vez, consta de fuerzas bloqueadoras las cuales se ejecutan y hacen que el problema central no tenga éxito, obstruyendo de manera directa en la situación esperada por el investigador, mientras que las fuerzas impulsadoras hacen que el problema no empeore de manera drástica estas fuerzas se evalúan mediante su (I) intensidad y (PC) potencial de cambio.

A continuación se construirá la matriz:

1.03.01 Matriz T o Problema central

Cuadro 1

Matriz T o Problema Central.

	MATRIZ T				
Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
Problemas legales, medicamentos caducados y mala dispensación.	Falta de la aplicación de un manual de buenas prácticas de almacenamiento				Calidad de productos/servicio y correcto desempeño de funciones.
Fuerzas impulsadoras.	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras.
Medicamentos y dispositivos médicos de calidad	1	4	4	3	Rotación continua de empleados.
Colaboración de la administración de funciones.	3	5	4	5	Falta de capacitación para el manejo de productos.
Conocimiento profesional en el área.	3	5	5	5	Inadecuada distribución de funciones
Buena administración	2	4	4	5	No se aplican medidas de bioseguridad ni BPA (buenas prácticas de almacenamiento.)
Equipo de trabajo colaborador.	2	4	4	5	Falta de control de medicamentos.
Devolución de productos a proveedores	4	5	5	3	Tecnología en mal estado

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

Nota: en la presente matriz se identifica los escenarios en el que se presenta el problema.

1.03.02 Análisis de la Matriz "T"

Luego de haber realizado el cuadro comparativo de los dos escenarios en el que se presenta el problema, se observa que la falta de aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento (BPA), se obtiene como fuerzas impulsoras las siguientes: Devolución de productos a proveedores, colaboración de la administración de funciones, conocimiento profesional en el área, buena administración, equipo de trabajo colaborador, medicamentos y dispositivos médicos de calidad, ya que estos ayudan a que no se empeore la situación.

Estas fuerzas impulsoras permitirán conocer la razón importante a la cual ponerle una solución al problema presentado ya que el almacenaje y conservación de los medicamentos y dispositivos médicos debe ser de calidad con el respaldo que al momento de la entrega estos se encuentren en óptimas condiciones. Por medio de estas fuerzas se podrá evitar, en gran medida, los riesgos que se presentan con más frecuencia en los trabajos de almacenamiento tales como: las caídas de los fármacos, mal despacho de medicación, cajas sucias o en mal estado, desorden y obstrucción de espacio, etc.

En cuanto a las fuerzas bloqueadoras tenemos: rotación continua de empleados lo que ocasiona la mala ejecución de procedimientos, inadecuada distribución de funciones, ya que no se aplican medidas de bio-seguridad ni BPA,

falta de control de medicamentos, y tecnología en mal estado, lo que ocasiona que no llegue a tener una buena organización.

Por todo ello a través del análisis de la Matriz T se podrá realizar cambios que ayuden a mejorar la organización de la Farmacia ya que al definir la solución del problema se utilizará como instrumento, el cual contribuirá al adecuado manejo de los fármacos y dispositivos médicos, mejorando la calidad de desempeño por parte del grupo de trabajo, brindando calidad en atención al usuario, lo que permitirá un aseguramiento de calidad a la hora de realizar las labores.

Estas dos fuerzas han sido detectadas mediante una evaluación, observación la cual ha ayudado a verificar aspectos positivos y negativos presentes, también ayuda a detectar cuáles son los impedimentos para que el proyecto no pueda avanzar. Se deben tratar de eliminar todas las fuerzas bloqueadoras a tiempo, antes de que se convierta en un peso difícil de controlar. El interés que busca esta propuesta es buscar el bienestar de la población quien adquiere, consume y utiliza medicamentos, o dispositivos médicos, estos debe ser de calidad gracias al correcto manejo y almacenamiento de los mismos.

CAPÍTULO II

2.01 Mapeo de los involucrados

El análisis de los involucrados es una herramienta que analiza a cada uno de los actores que participan directamente o indirectamente en el problema central, sean estos internos o externos lo que nos ayuda a identificar cuál son sus intereses, importancia e influencia sobre los resultados de intervención.

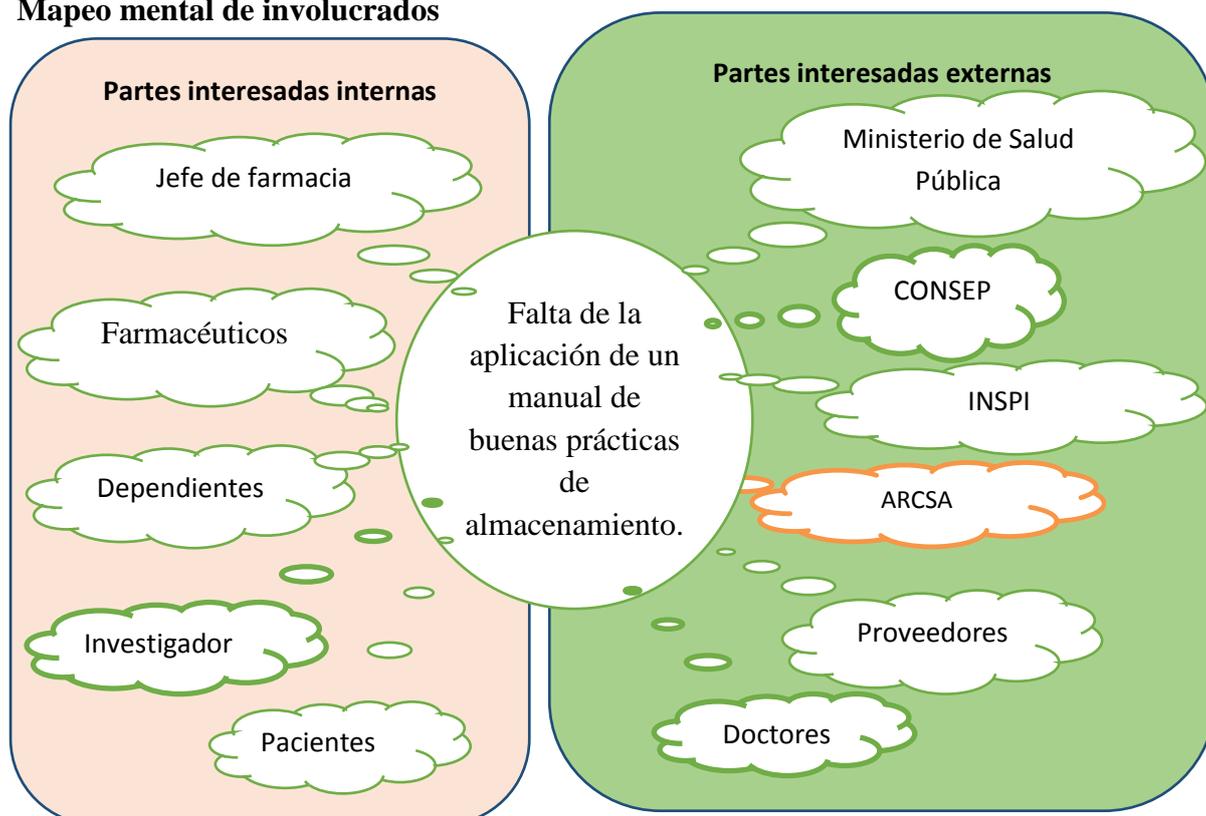
(Sanin, 2014)“el personal involucrado dentro del proyecto diseña y aplica estrategias participativas que dan a conocer espacio sociopolítico y propicien la intervención efectiva y el compromiso de los involucrados con la ejecución del proyecto.”(Pág., 5)

En el siguiente cuadro se mostrara e identificara a todas las entidades involucradas que intervienen en el problema central a resolver, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que se atienden en el Hospital Pablo Arturo Suárez, otorgando un servicio farmacéutico de excelencia, entregando así medicamentos y dispositivos médicos en buen estado.

1.01.01 Mapeo mental de involucrados

Cuadro 2

Mapeo mental de involucrados



Elaborado por: Dayana Angélica Collaguazo Collaguazo.

Nota: en el siguiente cuadro se presentan los involucrados en el problema.

2.01.02 Análisis del mapeo mental de involucrados

Se ha verificado que al no utilizar las buenas prácticas de almacenamiento es un problema; en la actualidad ya que no todas las farmacias utilizan este tipo de normativa por ahorro de tiempo o porque no conocen del tema, por ello se han identificado varios involucrados en el área de la farmacia quienes intervendrán en el transcurso del desarrollo del proyecto, entre ellos tenemos:

El investigador, que en este caso es la persona encargada en realizar el manual de buenas prácticas de almacenamiento, para lograr un óptimo mantenimiento e integridad de los medicamentos y dispositivos médicos.

El jefe de farmacia porque en sus funciones esta coordinar, supervisa e informa al personal de trabajo, delegar actividades, tareas para alcanzar los objetivos de la empresa asumiendo cada vez mayor responsabilidad, mediante el trabajo moral y ético.

El paciente, quien sufre de dolor o malestar, enfermedades que causan molestias, reciben el servicio de un médico u otro profesional de la salud quien se somete a un tratamiento o intervención.

Los dependientes, deben estar plenamente informados, capacitados en sus funciones y responsabilidades asignadas, para evitar poner en riesgo la calidad de los medicamentos afectando con el tratamiento prescrito por parte del médico.

El bioquímico farmacéutico, con su conocimiento, experiencia y habilidades son un soporte fundamental para la farmacia, controlan el adecuado almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos, verificando que se cumplan normas como:

- Registro sanitario
- Número de lote
- Que tengan licencia
- Etiquetado engañoso
- Medicamentos adulterados
- Recetas originales
- Que las recetas estén correctamente llenas
- Asesoramiento farmacológico

El Ministerio de Salud Pública es uno de los entes que reguladores a nivel nacional ya que norma a instituciones públicas como privadas y sus actividades se orientan tanto al sector farmacéutico como a la parte médica.

Verificando que se cumplan las condiciones de almacenamiento como:

- Condiciones físicas
- Condiciones locativas
- Condiciones ambientales
- Condiciones higiénicas

Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicos (CONSEP) , previene los riesgos asociados con drogas, siempre buscando el bienestar de las personas sin ningún perjuicio, formula políticas, previene y controla el uso indebido de sustancia psicoactivas, sujetas a fiscalización.

Instituto Nacional de Salud Pública e Investigación (INSPI) ,encargado de la investigación, ciencia, tecnología convirtiéndose en una entidad especializada, ejecutora, en el área de salud humana, así como el laboratorio de referencia nacional de red de Salud Pública.

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), velara por la calidad sanitaria de varios productos, así como también ejercerá el control de los establecimientos de vigilancia y control sanitario, permisos de funcionamiento, control pos-registro y la homologación de los mismos.

Proveedores, los cuales ofrecen una gama de productos conocen precios, calidad, cantidad, garantizan la disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos necesarios para tratar a los pacientes que dependen del hospital.

Doctores, profesionales que practican la medicina y que intentan mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, con la ayuda de un tratamiento con fármacos. Para que el paciente se mejore.

Al identificar a cada uno de los involucrados se observa que tiene un gran potencial con respecto al proyecto, ya que se planificarán estrategias para ser aprovechadas determinando su comportamiento actual y futuro, teniendo en cuenta los intereses potenciales y limitaciones. A su vez se podrá diferenciar las diferentes actividades que permitan su participación en las etapas del proyecto.

2.02 Matriz de análisis de los involucrados.

(Orece, 2013) Define que “El análisis de los involucrados constituye un instrumento indispensable para comprender el contexto social e institucional de un proyecto, programa o política social.” (Párr. 5)

El análisis de involucrados, es un instrumento indispensable para conocer y comprender a cada una de las personas que participan en el desarrollo de proyecto a su vez identifica claramente a las instituciones que se interesan por el, ya que pueden ser o no afectadas por los objetivos planteados dando mayor importancia al proceso de planificación al considerar los siguientes puntos: Interés sobre el problema

- Problemas percibidos
- Recursos, mandatos y capacidades
- Interés sobre el proyecto
- Conflictos potenciales
- Posibles acuerdos

Se definirá el interés y percepción del problema, para así fomentar el sentido de pertinencia por parte de los beneficiarios y prestatarios, al incluirlos desde el comienzo en el proceso de planificación.

2.02.01 Matriz de análisis de los involucrados.

Cuadro. 3

Matriz de análisis de involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades.	Interés sobre el proyecto.	Conflictos potenciales	Acuerdos.
Jefe de farmacia	Saber la causa que produce el mal almacenamiento.	Falta de conocimiento sobre el almacenamiento de productos	Cursos, seminarios, charlas, investigaciones.	Concientizar el correcto manejo y almacenamiento de productos	Pérdidas económicas. Problemas legales.	Cumplimiento de objetivos.
Farmacéuticos	Adecuado almacenamiento de medicamentos.	Desinterés por la verificación del almacenamiento de medicamentos.	Espacios adecuados y perchas en buen estado.	Aumentar los conocimientos sobre el área farmacéutica.	Poco interés en adquirir conocimientos en el tema.	Reconocimientos por su desempeño laboral.
Dependientes	Dar a conocer las funciones que deben realizar.	Falta de capacitación.	Proporcionar un manual de buenas prácticas de almacenamiento.	Garantizar la calidad del servicio.	No conocer las buenas prácticas de almacenamiento	Reconocimiento laboral. Premios
Pacientes	Adquirir medicamentos que garanticen su salud, siendo estos de calidad y seguros.	Entrega de medicamentos inadecuados.	Limpieza y orden de la farmacia.	Control constante de manejo y almacenamiento de medicamentos.	No conocer fecha de caducidad. No tener conocimiento alguno de un fármaco.	Entrega de medicamento adecuado.
Investigador	Entregar medicamentos de calidad	Falta de conocimiento.	Información especializada	Adquirir conocimientos.	Resistencia al cambio	

Ministerio de salud publica	Capacitaciones del buen manejo de productos farmacéuticos.	No hay mano de obra calificada en la farmacia.	Promover capacitaciones al personal	Cumplimiento de normas y leyes establecidas.	Problemas legales, personal negligente.	
CONCEP	Control de medicamentos de uso delicado que puedan causar dependencia.	Incorrecto almacenamiento.	QUIPUS informativos al jefe de farmacia.	Control de drogas.	Demandas, sanciones.	
INSPI	Correcta aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento.	Falta de capacitaciones.	Información especializada. Capacitaciones.	Innovación y tecnología.	Pérdida de recursos.	
ARCSA	Cumplimiento de premisos y control sanitario.	Falta de control sanitario.	Evolución sobre el cumplimiento de normas sanitarias.	Higiene, control de productos.	Incumplimiento de normas.	
Proveedores	Conocer la rotación de medicamentos para luego abastecer al hospital.	Variedad de oferentes	Ofertas, selección adecuada de proveedores.	Mayores descuentos, cantidad adecuada.	Mala selección de proveedores.	Dar a conocer de sus productos.
Doctores	Variedad de medicamentos e insumos para que sus pacientes sigan el tratamiento adecuado.	Desconocimiento de los productos que tiene la farmacia.	Entrega del cuadro de medicamentos disponibles en farmacia.	Bienestar de los pacientes, control de enfermedades.	Inconvenientes con los tratamientos de sus pacientes.	Medicación completa.

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

Nota: en la presente tabla se detalla el análisis de cada involucrado que intervienen en el proyecto.

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

2.02.02 Análisis

El análisis de los involucrados permite conocer a las personas que participan en cada uno de los escenarios, analizando de esta manera el impacto que tienen sobre el problema central, aspectos positivos y negativos que rodean el entorno de la farmacia para poder verificar las posibles mejoras a su vez los posibles conflictos que se presentan en el transcurso del desarrollo del proyecto.

- a) Tiempo
- b) Dinero
- c) Esfuerzo

Siendo el mayor problema la falta de aplicación de un manual de BPA (buenas prácticas de almacenamiento) el cual ayudara a tener conocimiento de funciones, procedimientos a desarrollar y de comunicación entre compañeros, el jefe de farmacia debe de estar al tanto de los temas relacionados a la industria farmacéutica. Entre ellos saber el correcto almacenamiento de productos farmacéuticos, identificar los problemas, y la causa del mal almacenamiento en su área de trabajo.

Los farmacéuticos quienes deberán velar por el adecuado almacenamiento de medicamentos para ellos la implementación del manual será de gran ayuda ya que así van a tener una mayor conocimiento, beneficiándose de ello logran desempeñarse efectivamente. Los dependientes podrán conocer la forma adecuada de

mantener la farmacia así también podrán ser más organizados realizando sus labores correctamente y brindando un buen servicio.

En cuanto a los paciente podrán confiar en el asesoramiento que les brindan los dependientes, confiando en que sus medicamentos y dispositivos médicos sean de calidad encontrándose en un buen estado posterior a ser utilizados.

El investigador tiene como finalidad crear el manual de buenas prácticas de almacenamiento se la aplique para que los dependientes entreguen medicamentos y dispositivos médicos de calidad asegurando su calidad y satisfacción tanto para pacientes como para dependientes, enfocándose en ambiente de trabajo ameno, cómodo y satisfactorio logrando eficiencia y eficacia en las labores desempeñadas por cada integrante de la farmacia del Hospital Pablo Arturo Suárez.

Las Organizaciones del Estado como son: CONCEP, INSPI, ARCSA, controlaran que el establecimiento cumpla, con todos los requerimientos para su correcto funcionamiento en caso de no cumplir con los requisitos establecidos por el Estado. Asegurando el buen uso de medicamentos garantizando el bienestar de la población.

Al analizar a los involucrados observamos que tenemos un gran respaldo, para que el proyecto se lleve a cabo, logrando el bienestar de todo el equipo de trabajo, evitando el incumplimiento de normas y posibles sanciones.

CAPÍTULO III

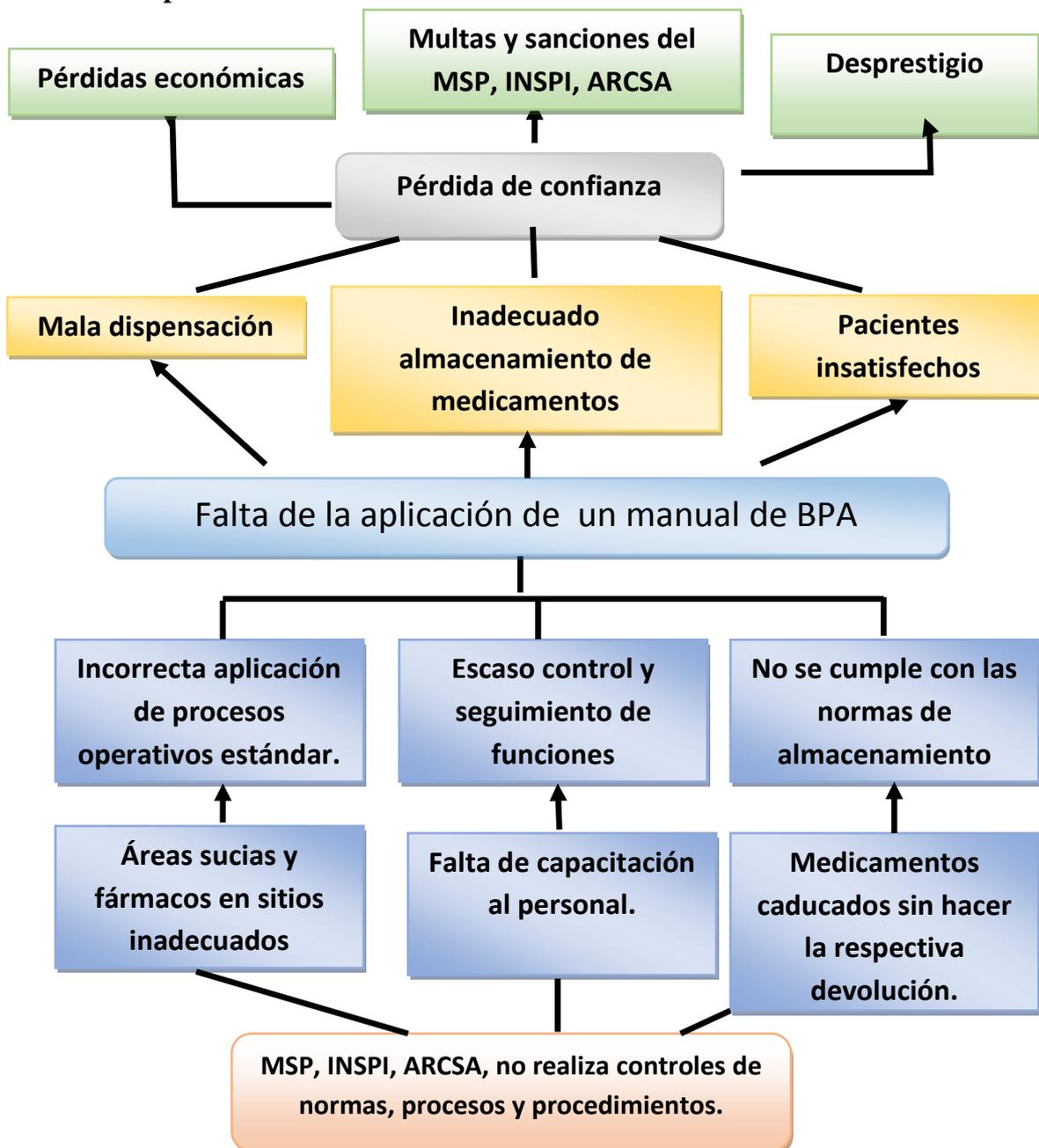
3.01 Árbol de problemas

El árbol de problemas debe ser estructurado a partir del problema central hacia abajo, identificar, seguir la pista a todas las causas que pueden estar originándolo. Y hacia arriba colocar los efectos que producen al problema. Es muy importante identificar las causas primarias e independientes ya que de esta manera se tiene una visión clara del porque se origina el problema. Cerrando el análisis con las causas estructurales que abarca el desarrollo del proyecto.

3.01.01 Árbol de problemas

Cuadro. 4

Árbol de problemas



Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

Nota: en el siguiente cuadro de objetivos anteponen los efectos y causas en base al problema central.

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

3.01.02 Análisis del árbol de problemas.

Mediante la elaboración del árbol de problemas determinamos varias causas y efectos que producen el problema. Los principales causas que afectan al Hospital Pablo Arturo Suárez son: incorrecta aplicación de procesos, escaso control y seguimiento de funciones, no se cumple con las normas de almacenamiento, lo que conlleva un mal ambiente de trabajo, al mismo tiempo se observan áreas sucias, fármacos en sitios inadecuados, todo esto por la falta de capacitaciones al personal ya que la mayoría de estos no cuentan con el conocimiento necesario en el área de farmacia, a la vez se identifica la pérdida de medicamentos ya que estos se caducan por no ser devueltos a tiempo.

Estas causas han llevado a efectos tales como: mala dispensación por el inadecuado almacenamiento de medicamentos, pacientes insatisfechos ya que no se encuentra con la medicación necesaria por la falta de ingresos, y los pacientes pierden la confianza en el servicio que se otorga.

Estos efectos nos pueden causar más daño si no son tomados en cuenta, la organización llegaría a un desprestigio total a su vez tendría multas, sanciones por parte de las entidades de control nacional (INSPI, MSP, ARCSA). Ya que no se cumplen con las normas establecidas. El mal almacenamiento afecta al desempeño óptimo de los dependientes, a su vez puede afectar con, pérdidas económicas, pérdida de confianza y sobre todo desprestigio.

3.02 **Árbol de objetivos**

El árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas, el cual nos permite determinar las áreas de intervención del proyecto, para ellos es necesario analizar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo), que se plantearan en el proyecto, las que serán tomadas en cuenta y así construir las soluciones reales y factibles de los problemas que le dieron origen, este deberá ser realista y deseable así las causas se convierten en medios y los efectos en fines.

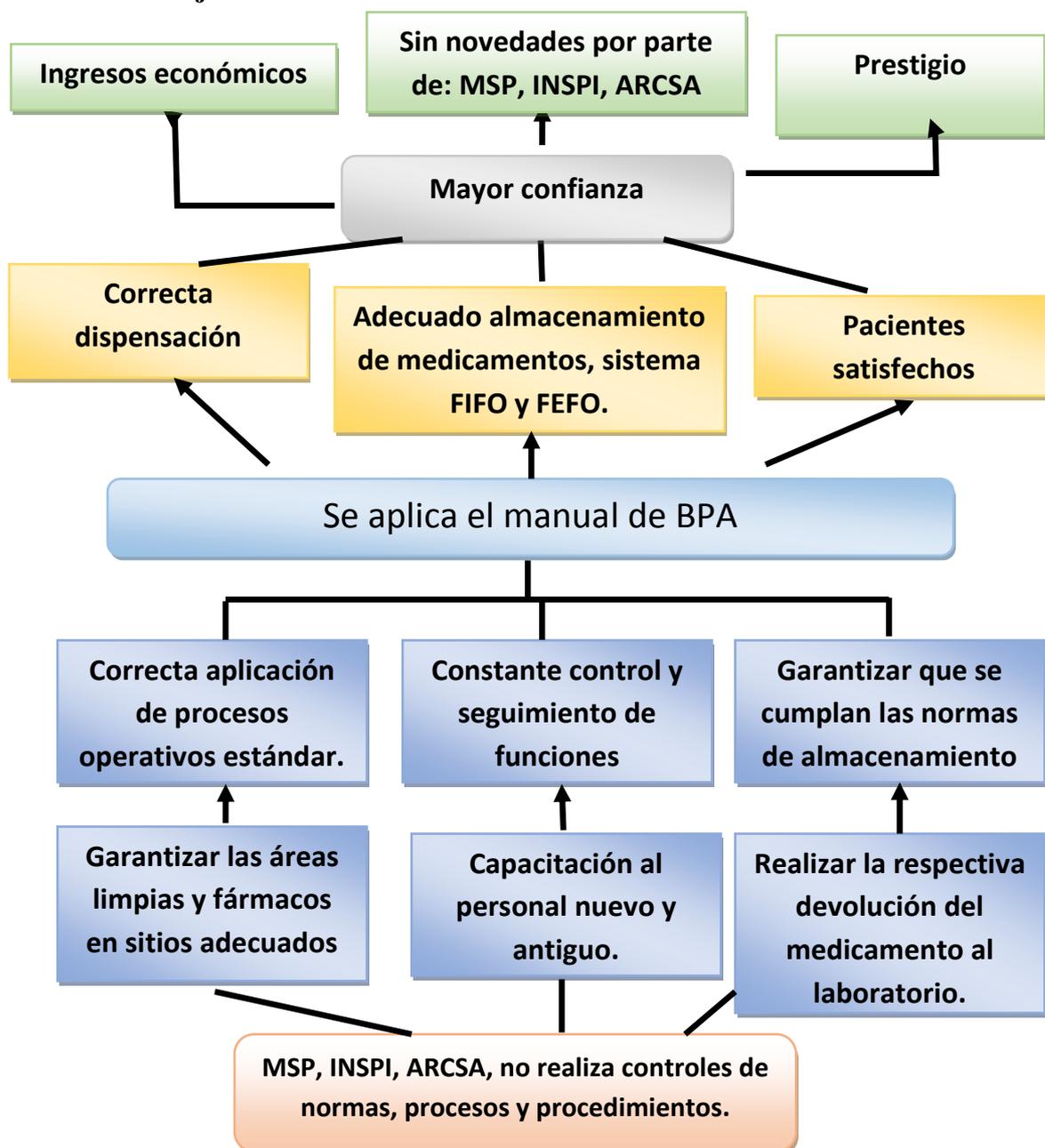
El árbol de problemas es un instrumento metodológico que permite:

- Describir la situación futura que se presentan una vez resueltos los problemas.
- Identificar y clasificar los objetivos
- Visualizar un diagrama de relación, entre medios y fines.

30.01.03 Árbol de objetivos

Cuadro. 5

Árbol de objetivos



Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

Nota: el presente cuadro expresa las causas y efectos en positivo identificando actividades de mejora.

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

30.02.03 Análisis del árbol de objetivos.

La solución principal que da a conocer el árbol de objetivos es la aplicación de un manual de buenas prácticas de almacenamiento para eliminar todo posible deterioro del medicamento y así tener un buen manejo, por parte del personal de farmacia, con los conocimientos necesarios dando un buen resultado y así evitar posibles sanciones y desconfianza por sus clientes.

Al analizar los efectos que ocasiona la pérdida de confianza que se produce en los clientes, donde se ha verificado la situación actual en la que se encuentra la farmacia, así como la identificación de los puntos más graves para llegar a tener un control adecuado del manejo de medicamentos y dispositivos médicos, para satisfacer las necesidades sus clientes, logrando ser más confiables y sobre todo contar con todos los productos necesarios a su disposición.

Garantizar la correcta dispensación, entregando el mejor servicio, manteniendo las condiciones adecuadas de los medicamentos y dispositivos médicos requeridos, estos deben presentar integridad y seguridad, a su vez se los debe protegerlo de condiciones extremas como: temperatura, luz, o posibles contaminantes manteniendo las condiciones de calidad en todo momento.

Esto ayudará a brindar atención de calidad logando la fidelización del cliente, recuperando la confianza que posiblemente se pueda perder, por la no aplicación de procesos operativos dentro de la farmacia, de esta manera poder ahorrar dinero que se puede reducir por la mala dispensación, mal inventario, falta de medicamentos, generando más ahorro para la compra de medicamentos que hacen falta, entregando un servicio de calidad para llegar a ser los más prestigiosos del país.

30.03.03 Cadena de medios - fines

La cadena de medios y fines es un instrumento de gran importancia ya que elige las alternativas más adecuadas para alcanzar el fin deseado por el investigador, ya que así se lograrán los objetivos que busca la investigación detallando claramente lo siguiente:

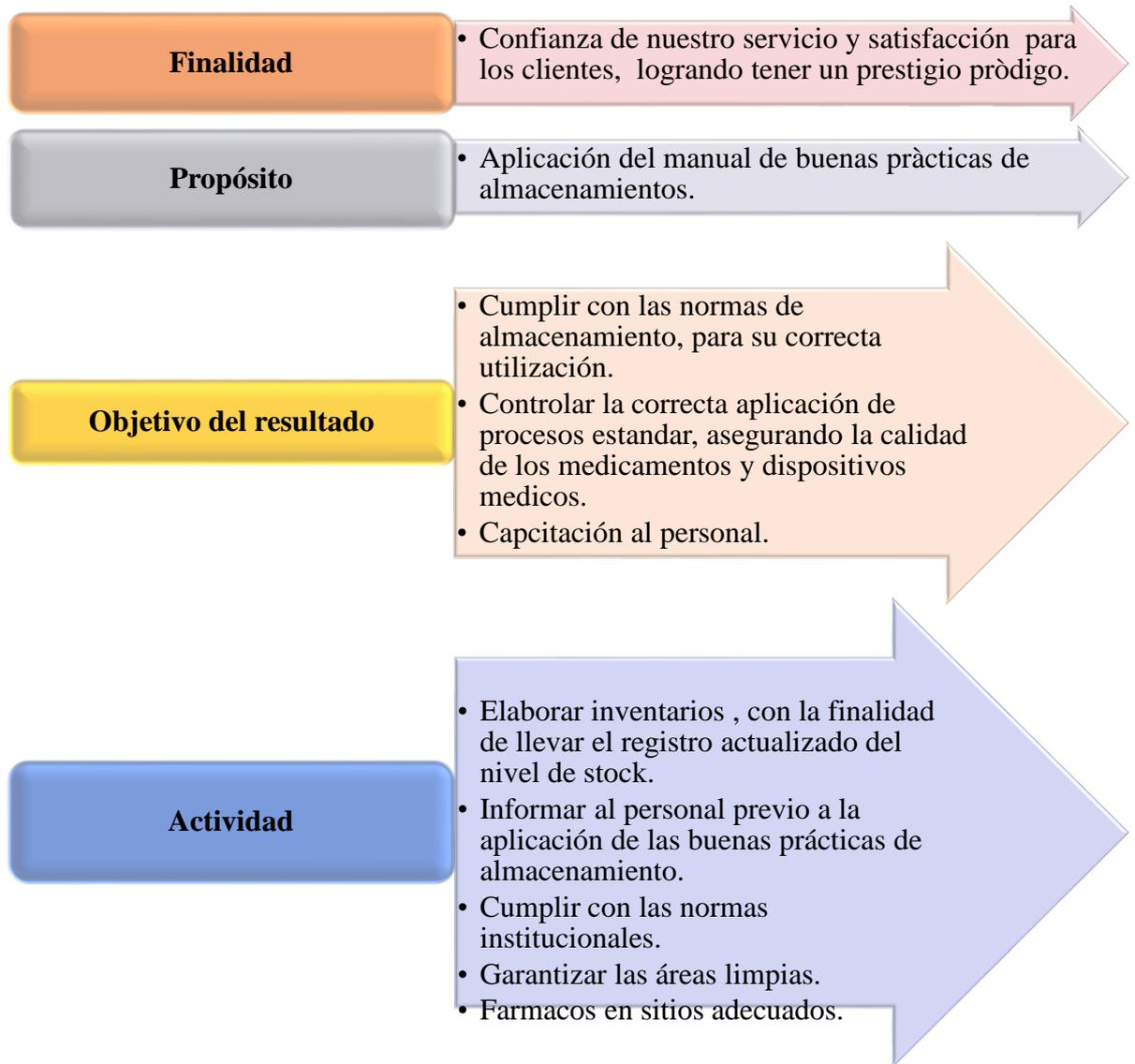
- ✓ Finalidad
- ✓ Propósito
- ✓ Objetivos del resultado
- ✓ Actividades

De esta forma la cadena de medios-fines, muestra claramente el propósito del proyecto, especificando cada una de las actividades que nos ayudaran en el cumplimiento de metas y posterior a la eliminación del problema central.

3.03.01 Cadena de medios - fines

Cuadro. 6

Cadena de medios-fines



Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

Nota: el presente cuadro se expresa la finalidad, propósito objetivos y actividades.

3.03.02 Análisis de la cadena de medios y fines.

El estudio que se desarrolla en esta guía es recopilar datos necesarios y documentos a fin de elaborar el manual de buenas prácticas de almacenamientos y la realización de todo el proceso de realización y aplicación del manual. El cual permita un sistema que asegure la calidad de los medicamentos y dispositivos médicos, en sus etapas de entrada, salida y dispensación de productos.

La cadena de medios-fines se logra identificar los propósitos, sus resultados, el objetivo resuelto y el fin deseado, se deberá identificar bien estas actividades para que el problema central de esta organización sea controlable, y se lo podrá lograr con la aplicación del manual de buenas prácticas de almacenamiento.

CAPITULO IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

La matriz de análisis de las alternativas consiste en identificar las estrategias a partir del árbol de objetivos, para así ser ejecutadas ya que estas promoverán el cambio de la situación actual de la organización, a la situación deseada, la cual se quiere conseguir y ser estandarizado, para la ejecución adecuada del manual de buenas prácticas de almacenamiento.

Este análisis termina con la selección de una alternativa la que se aplicara para alcanzar los objetivos deseados. Durante este análisis conviene determinar los objetivos que actúan dentro de la investigación y los objetivos que quedaran fuera para determinar las actividades que se van a desarrollar para que se cumplan.

La tabla de análisis de alternativas se lo realiza con las siguientes ponderaciones: 1 bajo, 2 medio, 3 medio alto, y por ultimo 4 alto. Este análisis requiere:

- Identificar las estrategias para el alcance de los objetivos del proyecto.
- Criterios coherentes.
- Selección de la estrategia para la búsqueda de información.
- Identificar el objetivo claro del proyecto.
- Alcance y cumplimiento de objetivos presente en el proyecto.

4.01.01 Matriz de análisis de alternativas

Cuadro. 7

Matriz del análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Se ha implementado un manual de buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos e insumos para resolver los problemas.	4	4	2	3	4	17	Alta
Controlar la correcta aplicación de los procesos estándar para asegurar la calidad e integridad de los medicamentos.	4	4	2	2	4	16	Alta
Capacitación al personal.	4	3	3	2	3	15	Media alta
Elaborar inventarios, con la finalidad de llevar el registro actualizado del nivel de stock.	3	3	2	2	3	13	Media baja
Informar al personal previo a la aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento.	4	3	2	2	3	14	Media alta
Cumplir con las normas institucionales.	4	3	2	2	3	14	Media alta
Cumplir con las normas de almacenamiento y su correcta aplicación.	4	3	2	3	4	16	Alta
TOTAL	27	22	15	16	23	103	

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

4.01.02 Análisis de la matriz de las alternativas.

En la matriz de análisis de las alternativas, analizamos los diferentes objetivos establecidos, se deberá escoger la más alta puntuación este será nuestro objetivo central. El objetivo con más alto puntaje nos aportará con la mejora de los procesos operativos estándar asegurando la calidad de los productos, integrando a la participación del personal, la aplicación de un manual de buenas prácticas de almacenamiento (BPA), es un objetivo muy esencial ya que con la elaboración de esta herramienta, se aplicarán las medidas necesarias para cumplir con normas de calidad.

Para mejorar la calidad de vida de la población, sin poner en riesgo la salud de las personas que asisten a la farmacia, entregando medicamentos y dispositivos médicos en excelente estado, por otra parte se evitarán sanciones para la farmacia por parte del Ministerio de Salud Pública, cumpliendo con las normas de almacenamiento de cada producto, se reducirán tiempos muertos, actividades innecesarias.

4.02 Matriz de análisis del impacto de objetivos

La matriz de análisis de impacto de objetivos nos permite identificar las combinaciones de situaciones positivas que serán de gran ayuda para solucionar el problema central. Se identificara el tipo de estrategia que se aplicara para lograr el fin de los medios del proyecto y como se logrará para así obtener un buen recurso en nuestra investigación.

A la vez se identificara el tipo de estrategia metodológica para lograr el fin del proyecto. Tomando en cuenta la factibilidad, impacto, sostenibilidad, a la vez tendrán una valoración del 1 al 4, todo esto suma la importancia para poder realizar la implementación deseada.

5.02.1 Matriz de análisis del impacto de objetivos

Cuadro. 8

Análisis del impacto de objetivos

	Factibilidad de lograrse. (4-2-1)	Impacto de género. (4-2-1)	Impacto ambiental. (4-2-1)	Relevancia. (4-2-1)	Sostenibilidad. (4-2-1)	Total
Objetivo	*Cuenta con el apoyo del jefe de farmacia.	*Incremento de conocimiento para todo el personal.	*Mejora la calidad de vida del cliente.	*Es una necesidad para trabajadores y usuarios.	*Fortalece a los integrantes de la farmacia.	10 a 19 Baja
	*Los beneficios son mayores que los costos.					
	*Es conveniente para los trabajadores y usuarios.	*Incrementa la participación hombre y mujer.	*Protege el entorno físico.	*Responde a las expectativas de la organización.	*Los trabajadores mantendrán la calidad de los productos.	30 a 39 Media alta
	*Personal consiste en capacitarse.		*Protege el uso de recursos		*Fortalecerá la participación y su entorno.	40 a 64 Alta
	*Tiene que acoplarse a las leyes de estandarización.	*Fortalece el ámbito laboral.	*Mejor ambiente laboral.	*Los beneficios son para todos los involucrados.		
Se ha implementado un manual de buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos e insumos para resolver los problemas.						

Elaborado por: Dayana Angélica Collaguazo Collaguazo.

Nota: en el presente cuadro se valora el objetivo más alto frente a los escenarios que se debatirá el proyecto frente a su desarrollo.

5.02.2 Análisis de la matriz alternativas

La factibilidad de lograrse. Se cuenta con el apoyo del jefe de farmacia por lo tanto se tendrá una excelente estandarización, a la vez será ejecutada por todo el personal sin quejas, cumpliendo con las normas de almacenamiento. Los beneficios son mayores que los costos, esto quiere decir que con poca inversión por parte del administrados y mayor beneficio. Es conveniente para los trabajadores y usuarios ya que se mantendrá la calidad de los productos por ende mayor confiabilidad al momento de su uso. Personal capacitado, obtendrán mayor conocimiento y mejorara su ámbito laboral. Se acoplara a las leyes de estandarización, cumplirá con cada una de las normas establecidas y se realizaran correctamente cada uno de los procesos tales como: almacenamiento, dispensación y adquisición.

Impacto de género. Incremento de conocimiento para todo el personal, participación hombre- mujer, conocerán cada función que deben realizar. Fortalecerá el ámbito laboral, mediante la organización, trabajo en grupo y apoyo.

Impacto ambiental. Mejora la calidad de vida de los clientes, brindándoles atención de calidad, entregando asesoramiento fármaco-terapéutico. Proteger en entorno físico, mejorando el ambiente laboral. Proteger los recursos, manteniendo fármacos en sitios adecuados para que no sufran daños.

Relevancia. Es una necesidad para los trabajadores y usuarios, ya que no habrá reclamos por daños o mal uso de productos. Responde a las expectativas de la organización, ya que cumplirá con las metas establecida. Beneficios para todos los involucrados, ya que se resolverá cada problema percibido, a la vez participando en el control que se establece, obteniendo información precisa para no tener posibles decepciones.

Sostenibilidad. Fortalece a los integrantes de la farmacia, ya que estarán mejor preparados y al tanto de cada movimiento que se realizara internamente en la farmacia. Los trabajadores mantendrán la calidad de los productos, evitando posibles problemas con el jefe de farmacia, y reclamos por parte de los usuarios. Fortaleciendo la participación y su entorno, manteniendo el prestigio y confiabilidad de sus pacientes.

5.02.3 Diagrama de estrategias

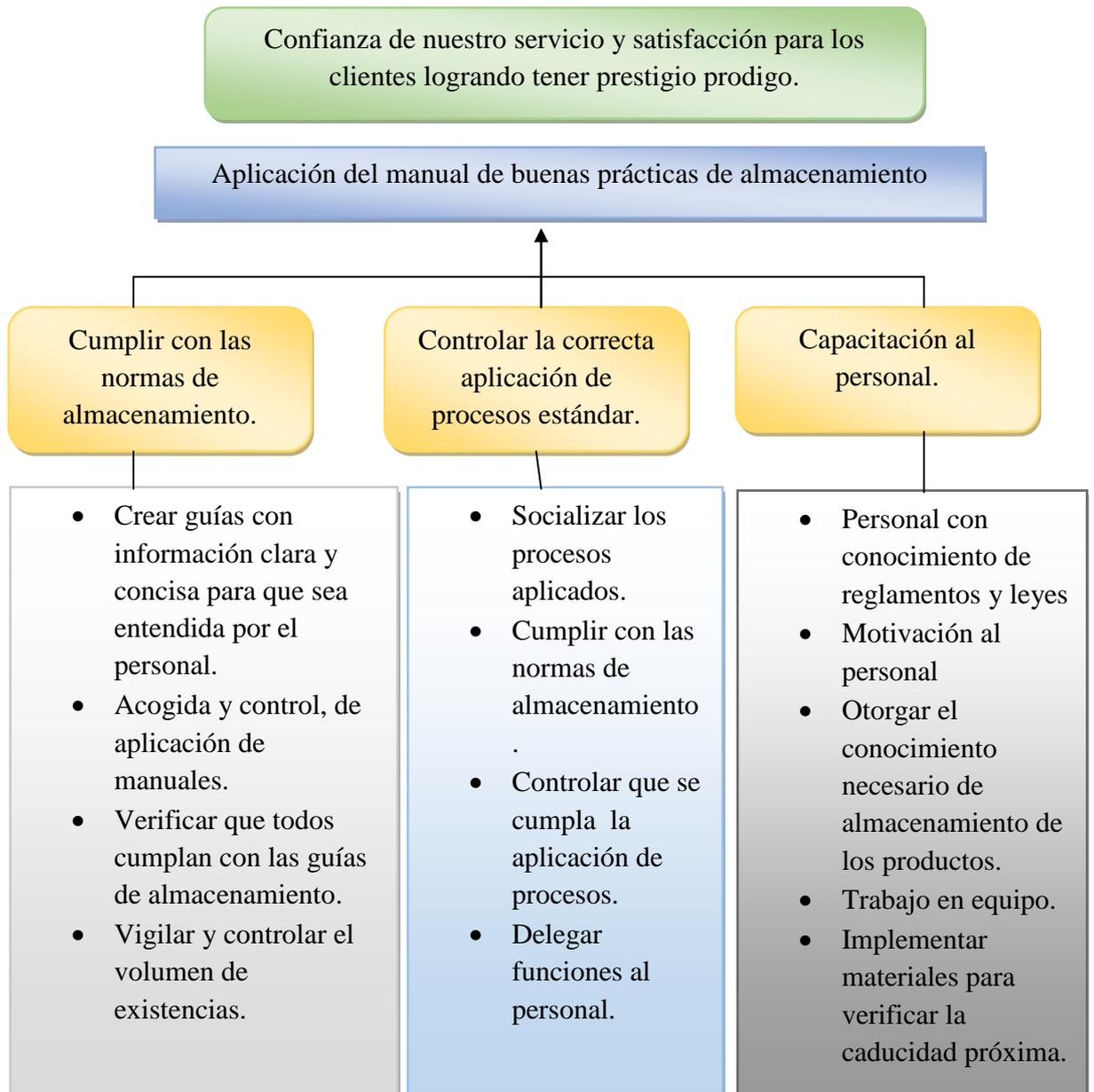
Vincula a cada estrategia que pueden ser trabajadas para el cumplimiento de objetivos, cuya finalidad es establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresando un conjunto de objetivos que son considerados como factibles de realizarse y están dentro de las posibilidades del proyecto.

Expresa en conjunto los objetivos que son considerados como factibles para su ejecución, y serán tomados en cuenta para solucionar el problema generado.

4.03.01 Diagrama de estrategias

Cuadro. 9

Diagrama de estrategias



Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

Nota: aquí se detallan las actividades que se desarrollaran al momento de aplicar el proyecto.

4.03.02 Análisis del diagrama de estrategias

Una vez identificado la factibilidad y necesidad de implementar manual, para resolver el problema presente en el Hospital Pablo Arturo Suárez, junto a la verificación y estructuración de los tres componentes esenciales, los cuales ayudan a formular los objetivos para llegar a la meta mediante el análisis de la cadena medios-fines, donde los fines, reconocimiento del problema y elaboración de objetivos ayudan a identificar los objetivos correctos a su vez las actividades que se van a desarrollar para que se cumplan ya que estos son de apoyo, soporte e impulsaran para que se soluciones la problemática existentes.

Al implementar el manual de buenas prácticas de almacenamiento, se cumplirán las normas establecidas para asegurar el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos, con el fin de promover una excelente salud y la calidad de vida de toda la población, garantizando una correcta dispensación, calidad, farmacoterapia óptima y a su vez con el cumplimiento legislativo vigente, a las ves brindar un servicio de calidad, con información clara, precisa y oportuna.

Para la aplicación del manual se debe conocer el papel que desempeña el dependiente y donde va encasillado su trabajo, para ello se debe crear funciones y responsabilidad. Con ayuda de las capacitaciones el personal conocerá como se debe cuidar de los medicamentos e insumos, todo esto para mantener la integridad de los mismos. Aportar con todo el conocimiento necesario para que los clientes que

asisten al Hospital, no pierdan confianza brindando satisfacción, manteniendo el prestigio. Todo esto se logrará con la correcta ejecución de las actividades para que se cumplan los objetivos y así llegar a la situación mejorada, reduciendo mermas y tiempos muertos.

4.04 Matriz del marco lógico

(Guzman, 2007) Menciona que “El marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su propósito es brindar estructura al proceso de planificación y comunicar información esencial relativa al proyecto.” (Pag. 27)

Esta herramienta puede utilizarse en todas las etapas de preparación del proyecto: programación, identificación, orientación, análisis, revisión, ejecución y evaluación.

4.04.01 Matriz del Marco lógico

Cuadro. 10

Matriz del marco lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FINALIDAD DEL PROYECTO</p> <p>Confianza de nuestro servicio y satisfacción para los clientes, logrando tener un prestigio pródigo.</p>	<p>% de acreditación aprobadas por las autoridades de salud.</p> <p>Total de clientes satisfechos con nuestro servicio.</p> <p>Número de medicamentos caducados cambiarlos.</p>	<p>Certificaciones aprobadas.</p> <p>Encuestas realizadas a sus clientes.</p> <p>Fichas de control de medicamentos.</p>	<p>Acreditaciones futuras sin inconvenientes.</p> <p>Clientes satisfechos.</p> <p>Rotación constante de productos.</p>
<p>PROPÓSITO DEL PROYECTO</p> <p>Aplicación del manual de buenas prácticas de almacenamiento.</p>	<p>Control de kàrdex anuales vs mensuales.</p> <p>Aplicación sistema FEFO y FIFO.</p> <p>Egresos emitidos año 2/ año1.</p>	<p>Número de clientes que acuden a la farmacia.</p> <p>Observación de almacenamientos, fichas de control.</p> <p>Correcta dispensación.</p>	<p>Confianza en nuestro servicio.</p> <p>Almacenamiento adecuado.</p> <p>Entrega de medicamentos de calidad.</p>

<p>COMPONENTES DEL PROYECTO</p> <p>Cumplir con las normas de almacenamiento.</p> <p>Controlar la correcta aplicación de procesos estándar.</p> <p>Control y seguimiento de funciones.</p>	<p>Nivel de compromiso personal.</p> <p>% Cumplimiento de metas:</p> <p>Ficha de seguimiento de procesos.</p> <p>Registro de actividades desarrolladas en la semana.</p>	<p>Verificación del estado de perchas y vitrinas.</p> <p>Verificación visual del desempeño del personal.</p> <p>Inspección de las actividades desarrolladas.</p>	<p>El personal cumple con toda la normativa del manual.</p> <p>Personal capacitado.</p> <p>Orden y correcta distribución de actividades, ahorro de tiempo.</p>
<p>ACTIVIDAD DEL PROYECTO</p>	<p>PRESUPUESTO</p>	<p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</p>	<p>SUPUESTOS</p>
<p>Implementación de un manual de BPA.</p> <p>Informar al personal previo a la aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento.</p> <p>Cumplir con las normas institucionales.</p> <p>Capacitación al personal.</p> <p>Elaborar inventarios, con la finalidad de llevar el registro actualizado del nivel de stock.</p>	<p>\$ 300</p> <p>\$ 120</p> <p>\$ 100</p> <p>\$300</p> <p>\$ 250</p> <p>Total: \$ 1.070,00</p>	<p>Entrevistas o encuestas a cada cierto tiempo.</p> <p>Verificar que se cumpla la normativa del manual.</p>	<p>Personal y clientes satisfechos con el cambio.</p> <p>El personal está de acuerdo con la implementación del manual de BPA.</p> <p>Buen ambiente de trabajo.</p> <p>Trabajo en equipo y apoyo entre el personal de farmacia.</p> <p>Registro de inventarios actualizados.</p>

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo

Nota: el presente cuadro analiza los indicadores y supuestos al momento de aplicar el proyecto así como el dinero que costo esta implementación.

4.04.02 Análisis del marco lógico.

Después de haber estructurado la matriz del marco lógico y su respectivo análisis se ha realizado el resumen narrativo el cual ayuda a identificar la finalidad del proyecto a resolverse, en cuanto a los indicadores ayudaran a resolver o disminuir en un porcentaje significativo el mal almacenamiento de medicamentos.

En base al análisis de los medios de verificación se podrá analizar, si, se está cumpliendo con todo lo deseado, que es mantener la confianza del servicio y satisfacción para los clientes, logrando tener un prestigio pródigo. A la vez encontramos los supuestos, los cuales se contraponen a ciertos riesgos, sobre los cuales asume el proyecto permitiendo establecer las condiciones que deben existir entre los objetivos, para llegar a la meta.

Se encuentran también los componentes que se aplicaran en el propósito del proyecto, con el respectivo análisis de estos se llegará a la finalidad del mismo, tomando en cuenta a los indicadores quienes permitirán tener un control frecuente de la aplicación del manual de BPA, acciones correctivas ya que estas son deseadas por los beneficiarios.

Con la implementación del manual de BPA (buenas prácticas de almacenamiento) , y apoyo de las actividades se mejorara los procesos estándar, como son la dispensación, almacenamiento, adquisición con el buen manejo de estos procesos se garantizara la calidad de los medicamentos y dispositivos médicos, disminuyendo los erros operativos con la entrega del manual de BPA(buenas prácticas de almacenamiento), ya que se lo aplicara, a la vez se dará a conocer lo que está escrito, a su vez se hará una inspección de su correcta utilización, lo que se traducirá en: servicio de excelencia, entrega de la medicación correcta y de calidad.

Los medicamentos y dispositivos médicos, ordenados y manipulados de mejor manera son de gran importancia para satisfacer con calidad, oportunidad, eficiencia, la demanda de los clientes tanto internos como externos, ofreciendo un alto nivel de servicio mediante la aplicación del manual de BPA (buenas prácticas de almacenamiento).

Este manual será de obligatorio para todo el personal que labore en la farmacia, el cual intervenga en el proceso de almacenamiento.

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes.

(Arias, 2011) Menciona que los antecedentes “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. (pág. 14)

Toda investigación, considera los aportes teóricos realizados por otros investigadores y especialistas en el tema a objeto de estudio, para así poder tener una visión clara del tema a ser estudiado y el investigador adquirirá el conocimiento adecuado de los adelantos científicos.

En el presente capítulo se expondrá una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas, bases teóricas y legales que sustentan el planteamiento de este proyecto.

Según (Villacres, IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALACENAMIENTO, 2013), la implementación de buenas prácticas de almacenamiento implementada en la bodega de medicamentos del hospital del IEES de Latacunga., previo a la obtención de Bioquímica Farmacéutico, menciona que las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), abarcan un conjunto de normas mínimas obligatorias que deben cumplir los establecimientos farmacéuticos y afines, respecto a los equipamientos y procesos aplicados, destinados a garantizar el mantenimiento de las características de los productos. El almacenamiento condiciones inadecuadas afecta a la estabilidad de los medicamentos, producir cualquier tipo de contaminación a su vez producen la formación de productos de degradación que son tóxicos para la salud, puesto que un medicamento conserva las propiedades conferidas por el fabricante durante su periodo de vida útil, siempre y cuando sea conservado y almacenado en las condiciones recomendadas previa una evaluación de la situación inicial y posteriormente la elaboración de Procedimientos Operativos Estándar (POE) de acuerdo a las no conformidades halladas en la Bodega del Hospital IEES Latacunga. Y en un futuro esta propuesta cumplirá con las Normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos, y así asegurar que el medicamento se mantenga en las condiciones adecuadas.

Conclusión.

La implementación de las buenas prácticas de almacenamiento ayuda a la correcta manipulación de dispositivos médicos y medicamentos, cumpliendo con las normas de calidad, garantizando un adecuado almacenamiento. En cuanto a los procesos operativos (POE) los mejora y es de gran ayuda para la realización de procesos, controlando las actividades que desarrolla el grupo de trabajo.

Análisis.

La relación con el respectivo proyecto es de gran importancia ya brinda gran información, al implementar el manual de BPA y el estudio de los procesos operativos, que aseguran la calidad e integridad de los medicamentos, con ayuda de esta investigación menciono puntos importantes. Que ayudan con el desarrollo de manual.

Según (Cortijo, 2013) la implementación de buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos del hospital Belén Trujillo, las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), constituyen un elemento fundamental dentro de toda institución destinada al manejo de productos farmacéuticos, que engloba políticas, actividades y recursos con el propósito de mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos reconocidos por Ley, entregando al usuario servicios de salud . Las BPA representan parte de la garantía de calidad que asegura que los productos sean conservados de

forma segura, y se relaciona con todos los esfuerzos aplicados para reducir los riesgos que puedan afectar en la calidad de los productos. En este sentido, la farmacia deberá contar con personal calificado y debidamente entrenado, espacios e instalaciones adecuadas, equipamiento y servicios adecuados, procedimientos e instrucciones claras e inequívocas (POES), registros disponibles y accesibles relativos a compra/venta o la recepción/entrega de productos, rastreo y reconocimiento de cualquier lote de producto después de su entrega, investigación de reclamos y desvíos de calidad y prevención de reincidencias. La presente investigación ofrece una descripción actualizada y precisa de las actividades a realizar en cada etapa de los procesos que se desarrollan en el almacén especializado, contribuye a la ejecución correcta y oportuna de las actividades encomendadas al personal, propiciando de esta manera la uniformidad en el trabajo, el ahorro de tiempo, de esfuerzos, la maximización de los recursos humanos, tecnológicos y financieros y el mantenimiento de la calidad de los artículos, bajo condiciones de seguridad y salud apropiadas para los trabajadores.

Conclusión.

El presente trabajo se basa en un estudio adecuado de los procesos operativos estándar, para garantizar el adecuado manejo de los medicamentos, desde su adquisición hasta su dispensación. Las buenas prácticas de almacenamiento son de gran importancia para garantizar la calidad de los productos farmacéuticos y afines.

Análisis.

Al leer esta investigación y analizar este proyecto tiene relación con el problema a resolver ya que se basa en la correcta aplicación de almacenamiento de medicamentos y a su vez opera cada uno de los procesos, cumpliendo con las normas de calidad y evitar posibles sanciones futuras, manteniendo un conocimiento adecuado de funciones.

5.02 Descripción

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó 2 tipos de investigación:

- Según su finalidad (investigación básica)
- Según la fuente de datos (investigación de campo)

Estas ayudaran a recolectar información precisa, a su vez despejaran dudas y se utilizara métodos para su desarrollo, aporta con el conocimiento necesario para nuestro proyecto, recolectando información adecuada, hechos ya investigados para luego ser mejorados.

Tipo de investigación

5.02.01 Según la finalidad

Investigación básica.

Los resultados obtenidos, no son negociables y son publicados en textos, los cuales aportan de manera significativa para la investigación, y el desarrollo del proyecto. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar la investigación por medio de libros, obtención de hipótesis a través de teorías o modificar las existentes. Su aplicación es útil ya que incrementara, conocimientos científicos de investigaciones anteriores.

5.02.02 Según la fuente de datos.

Investigación de campo.

Esta investigación fue desarrollada mediante el constante análisis visual de la situación en la que se encuentra la farmacia, recolectando datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni ser controladas. Se apoya en informaciones que provienen entre entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Metodología

5.02.03 Método inductivo

Este método es un instrumento de trabajo muy útil, basándose en la recolección de datos, se lleva a cabo la teoría. Comenzando con la observación de hechos suscitados donde se está presentando el problema que afectan gravemente a la farmacia, al establecer enunciados ciertos a partir de la experiencia.

Este método fue aplicado de la siguiente manera, partiendo de casos particulares por la simple observación de los hechos suscitados en el campo donde se desarrolla el problema para luego formular las posibles hipótesis, llevando a la búsqueda de información para despejar las incógnitas presentes y llegar a una sola conclusión generando estrategias óptimas para la solución del problema presente.

5.02.04 Método deductivo

Mediante la aplicación de este método es posible llegar a conclusiones directas, ya que partimos de lo particular sin intermediarios dándose cuenta de la esencia que tiene el tema a investigar, que al investigar y definir conceptos o leyes aun no conocidas, deducirlas u razonar para hacer parte de la investigación desarrollada, esta información fue encontrada en investigaciones pasadas comparando la importancia que tuvo su aplicación para otros investigadores contribuyendo con el correcto desarrollo de este proyecto dando solución al problema efectuado.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

De acuerdo con la información obtenida, en base a una encuesta, registros obtenidos por medio de diez preguntas realizadas al personal de farmacia del Hospital Pablo Arturo Suárez, a su vez con la realización de una entrevista con un total de cinco preguntas, al Bioquímico Farmacéutico encargado de la farmacia (jefe farmacia), esta información es evaluada al inicio, por lo que se observa falencias en la no aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), por ello se ha visto la necesidad de su implementación, para así obtener medicamentos y dispositivos médicos en buen estado.

Entrevista.- consiste en generar un listado de preguntas sistemáticas para la recolección de la información requerida ya sean abiertas o cerradas, genera comunicación verbal por ello requiere de un entrevistador.

Encuesta.- se formulan preguntas abiertas o cerradas a su vez de libre elección así facilita la información que se busca ya que obtiene solo información específica y veraz y esta sea de gran apoyo para su análisis.

5.03.01 Recolección de la información

Para la recolección de la información se aplicó la entrevista y encuesta a todo el personal que conforma la farmacia, luego de haber conocido las opiniones de cada uno de los presentes se procede a su respectivo análisis, las preguntas aplicadas son cerradas ya que de esta forma se obtuvo información precisa y de poca manipulación, se obtuvo información necesaria para la realización y el desarrollo de la propuesta, para lo que se determinó que la farmacia no cuenta con la correcta aplicación de un manual de BPA, a su vez se observó que los medicamentos y dispositivos médicos no están en su correcto orden, ya que la calidad de medicamentos y dispositivos médicos no son conservados.

Primera etapa.

5.03.01.01 Verificación de la situación en la que se encuentra actualmente el almacén de medicamentos y dispositivos médicos de la farmacia.

Esta guía de verificación será de gran utilidad ya que se tomarán puntos importantes en donde se evaluará el cumplimiento o no del mismo.

El respectivo informe será útil para la verificación de las no conformidades presentes en la “farmacia” coordinación de medicamentos y dispositivos médicos del Hospital Pablo Arturo Suárez, a través de los resultados obtenidos al evaluar el cumplimiento de la buenas prácticas de almacenamiento mediante su aplicación.

El cumplir con las normas de buenas prácticas de almacenamiento son de gran utilidad para el cuidado de los productos que se encuentran en la farmacia para evaluar debidamente los puntos más importantes presentes en el manual se han agrupado los siguientes puntos, facilitando su análisis para luego ser cuantificados.

- Organización , el personal y capacitaciones
- Infraestructura de las áreas de almacenamiento
- Técnicas de almacenamiento, documentación, distribución, reclamos y devolución.
- Auto inspección.

Los siguientes ítems serán desarrollados en el siguiente informe. (Ver anexo 2, pag.94)

Segunda etapa

5.03.01.02 Propuesta para la implementación del manual BPA

Con la información obtenida se desarrolla, la propuesta de implementación del manual de BPA, para así mejorar los procesos operativos estándar identificando claramente los puntos más relevantes que se debe tomar en cuenta para corregirlos.

A su vez se tendrá contacto directo con los involucrados de la farmacias, personas que están al tanto del almacenamiento de los productos, se requiere de información óptima para el respectivo análisis, así se reconocerá el problema que se presente en la farmacia aplicando un propuesta de solución para mejorar los procesos.

Tercera etapa

5.03.01.03 Análisis de la situación actual de la farmacia.

Los resultados obtenido del informe que se realizo en la farmacia del Hospital Pablo Arturo Suárez, da a conocer que existe la falta de la aplicación de las

buenas prácticas de almacenamiento, dado que no cumplen correctamente con los procesos ya establecidos.

A su vez el personal no cuenta con la correcta capacitación, para manejar correctamente las buenas prácticas de almacenamiento (BPA), dado que no tienen un cronograma de capacitaciones. Lo que origina reclamos de los pacientes ya que los medicamentos que son dispensados así ellos han perdido las características que se les ha otorgado al momento de no ser almacenados correctamente.

La infraestructura de la farmacia se la debe mejorar en cuanto a su aspecto físico, este establecimiento está apto para mantener la temperatura adecuada de los medicamentos. En la adquisición de medicamentos existe problemas ya que no aplican correctamente los procesos ya establecidos, lo cual existe confusión al momento de adquirir los medicamentos y dispositivos médicos.

Donde existe mayor problema es al momento de la dispensación de mediación y dispositivos médicos, ya que no se cumplen los procesos adecuados para su desarrollo llevando a la mala distención y mala recepción de información.

De acuerdo con el manual de BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento), se quiere mejorar los procesos operativos estándar según los requerimientos necesarios que considera convenientes la farmacia del Hospital Pablo Arturo Suárez.

La identificación de los procesos que no cumple el personal de farmacia será de gran utilidad, para así mantener la calidad de los medicamentos y bajo el control de los procesos de almacenamientos, ya que se aplicara correctamente los procedimientos y actividades que desarrolla el personal de farmacia.

5.04 Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas para el adecuado Almacenamiento de Medicamentos y Dispositivos médicos:

Objetivo

Implementar un manual de buenas prácticas de almacenamiento, para mejorar los procesos operativos estándar, que aseguran la calidad e integridad de los medicamentos y dispositivos médicos.

5.04.01 Tema

“Implementación de un manual de buenas prácticas de almacenamiento para mejorar los procesos operativos estándar que aseguran la calidad e integridad de los medicamentos y dispositivos médicos aplicado en el Hospital Pablo Arturo Suarez, DMQ, sector la Quito Norte, periodo 2015.”

5.04.02 Objetivo de manual

Implementar un manual de buenas prácticas de almacenamiento para mantener un adecuado sistema de almacenamiento, así asegurar la calidad e integridad de los medicamentos y dispositivos médicos garantizando la calidad de vida de los pacientes.

5.04.03 Objetivos generales

Establecer reglas que debe cumplir todo establecimiento el cual se dedica al almacenamiento, comercialización o distribución de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.

Garantizar la correcta aplicación de procesos, al momento de almacenar los productos médicos, que estos no representen un riesgo en su calidad, eficacia.

Establecer reglas que garanticen el cuidado de los medicamentos que requieran el cuidado de temperatura, en todas las etapas de almacenamiento, desde su adquisición hasta la entrega y uso del paciente.

Dar a conocer al personal de farmacia sus actividades, funciones y ventajas de aplicar el manual de buenas prácticas de almacenamiento.

5.04.04 Alcance

Las disposiciones aquí establecidas se aplican a todos los establecimientos farmacéuticos ya sean públicas o privadas, operaciones relativas al almacenamiento, conservación y distribución de calidad de los productos farmacéuticos que se encuentran dentro de la cadena de abastecimiento de la farmacia que se encuentran presentes de una u otra manera al momento de almacenar los productos farmacéuticos.

5.04.05 Finalidad

Controlar el método de almacenar de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, para así conservarlos y manipularlos adecuadamente, según las normas y requerimientos de almacenamiento que el fabricante solicita así cuidar de las características y funcionalidad del mismo.

5.04.06 Introducción

El presente manual conforma la necesidad de mantener los medicamentos y dispositivos médicos en buen estado, así cumplir con la normativa establecida por el MSP (Ministerio de Salud Pública), con la correcta aplicación de procesos establecidos por las organizaciones que; distribución, almacenamiento, dispensación y adquisición, para el bienestar de sus pacientes.

El almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos son un aspecto crítico, por lo cual es de suma importancia aplicar el correcto almacenamiento de los mismos, para ser conservados desde su adquisición hasta la entrega final, con el fin de satisfacer las necesidades de sus pacientes, garantizando calidad y sobre todo confianza, evitando la mala dispensación.

Las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) son un sistema de normas que deben cumplir obligatoriamente los establecimientos que se dedican a elaborar o expenden productos farmacéuticos, al por mayor o menor, garantizando las propiedades de uso de medicamentos y dispositivos médicos.

Las farmacias, botiquines y servicio de farmacias ya sean públicos o privados deben de cumplir con estas normas con la finalidad de velar por el bienestar de la población, estos establecimiento contarán con personal calificado para realizar las tareas asignadas así como designar al (los) Químico(s)-Farmacéutico(s), según sean requeridos, implementar y mantener procesos que garantice el cumplimiento de las BPA. Ya que ellos se encargaran del correcto manejo del personal y conservar la calidad de los productos que se encuentran en la farmacia.

El Hospital General Pablo Arturo Suárez se encuentra ubicado en Ángel Ludeña y Machala Oe526, enfocado en los pacientes y sus trabajadores garantizando el desenvolvimiento laboral y cuidado de sus pacientes.

La correcta aplicación de este manual proporcionará a los trabajadores un agradable ambiente de trabajo, calidad de productos y confianza de nuestros clientes.

5.04.07 Manual de buenas prácticas de almacenamiento

Según (MSP, 2015) menciona lo siguiente con respecto al manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento el cual es implementado en cada establecimiento para el correcto manejo de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con las normas establecidas por el del Ministerio de Salud Pública:

El manual está creado tomando como referencia fuentes internacionales, tales como la normativa nacional, cuyo interés es preservar las condiciones de calidad de los productos garantizando seguridad de los mismos.

5.05 Componentes

Los elementos que conforman las Buenas Prácticas de Almacenamiento, para su respectivo cumplimiento son:

- Organización
- Personal del establecimiento.

- Infraestructura o instalaciones para el almacenamiento
- Equipos y materiales
- Control de las condiciones ambientales y seguridad
- De las devoluciones y reclamos

La presente Ley Orgánica en el artículo 129, ordena que el cumplimiento de las BPA cuyas normas son obligatorias para todas las instituciones, ya sean públicas y privadas que se dedican a brindar servicios de salud, y expendio de productos de uso y consumo.

El presente proyecto se basa en el desarrollo de tres etapas, quienes ayudaran al correcto desarrollo de la implementación de buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

5.05.01 Objeto y ámbito de aplicación

Las normas de este Reglamento se aplican a los establecimientos, tanto públicos como privados, que se dedican a actividades como almacenamiento, distribución, transporte, comercialización, o expendio de productos a fin de garantizar la calidad de vida del mismo y que no pierda las características de fabricación.

5.05.02 Organización

Los establecimientos que usen este Reglamento, deberán tener organización propia, en la que deben contar las personas responsables con sus respectivas firmas y funciones que cumplen dentro de la farmacia.

El establecimiento deberá contar con lo siguiente:

- a) Representante legal
- b) Equipos que serán utilizados para actividades que vaya a realizar.
- c) Dirección técnica de un bioquímico farmacéutico o químico farmacéutico.
- d) Documentación en la que se describa las funciones y responsabilidades del personal.
- e) Documentación de las actividades.

5.05.03 Personal del establecimiento.

- Se debe contar con personal calificado, y conocimiento técnico que garantice el cumplimiento de la BPA.
- Responsabilidad del bioquímico farmacéutico, que tendrá entre sus funciones y responsabilidades, la coordinación de todas las actividades inherentes para mantener la calidad de los productos y cumplir con las normas de BPA.

- Contar con conocimientos de actividades de acuerdo al cargo que desempeñen.
- El personal deberá informar, sobre cualquier incidente presente dentro de las instalaciones, ya sea con equipos, recursos humanos que puedan incidir en la calidad de los productos.
- Cronograma de capacitación para que se conozca y de cumplimiento a las BPA.
- El nuevo personal deberá recibir la inducción lo cual es necesario para el cumplimiento de las normas de BPA para ser aplicadas sin ningún problema.
- Capacitaciones de higiene personal (lavado de manos).
- El personal deberá contar con uniformes de trabajo apropiados, incluyendo instrumentos de seguridad.

5.05.04 Infraestructura de las áreas o instalaciones para el almacenamiento

La infraestructura y el espacio físico de los establecimientos, deberá estar aptos para el correcto almacenamiento de medicamentos con respecto a sus necesidades de acuerdo al volumen de los productos que van a ser almacenados y los criterios de despacho.

Con respecto al almacenamiento productos tales como: la leche materna, alimentos infantiles y suplementos alimenticios, estos serán almacenados en la

misma instalación de los productos farmacéuticos siempre que estos se encuentren en perchas separadas e identificadas.

El establecimiento deberán contar con capacitaciones hacia el personal, así evitar errores de almacenamiento de productos farmacéuticos, minimizando confusiones, y daño para generar rotación de inventarios, se crearan áreas rotuladas y delimitadas como:

- A. Recepción
- B. Cuarentena
- C. Almacenamiento
- D. Estupefacientes y psicotrópicos.
- E. Cámaras frías para producto de almacenamiento especial en el caso de temperatura y humedad.
- F. Dispensación

Deberán cumplir con las siguientes áreas:

Área de recepción.- destinada a la respectiva adquisición y revisión de los documentos así como la verificación administrativa de los productos, previo a su ingreso:

- Verificación del producto
- Fecha manufactura
- Fecha de vencimiento
- Lote del producto

Área de almacenamiento.- espacio destinado al almacenamiento de medicamentos que ingresan a la farmacia para ser dispensados, colocar las medicaciones respecto a la patología y acción terapéutica.

El área se encuentra orientada a:

- ❖ Se debe realizar la clasificación de los productos para su almacenamiento, teniendo en cuenta clase terapéutica, tipo de medicamentos, forma farmacéutica, fecha de caducidad, lote, entre otros.
- ❖ Conservar y proteger las características de los medicamentos e insumos médicos.
- ❖ Aprovechar los espacios de almacenamiento al máximo, de manera adecuada.
- ❖ Evitar la pérdida de medicamentos comunicando oportunamente los productos que están por caducar, y los menos demandados.
- ❖ El apilamiento de las cajas debe ser de acuerdo a las instrucciones del fabricante y de modo que facilite la limpieza.
- ❖ Debe existir un registro manual o computarizado en el que se detallara el número de lote, fecha de elaboración y vencimiento para ser evaluados periódicamente.
- ❖ Se establecerá el respectivo control de existencias, mediante inventarios periódicos.
 - a) Realizar el registro de medicamentos faltantes.
 - b) Identificar la existencia de excedentes.
 - c) Verificar la existencia de pérdidas.
 - d) Controlar la fecha de vencimiento de los productos.

- e) Verificar condiciones de almacenamiento y estado de conservación de los productos.
- f) Planificar futuras compras.

Área de cuarentena.- almacén de productos sobre perchas, hasta ser Certificados y aprobados por parte de los bioquímicos responsables.

- Medicamento por caducar
- Medicamentos rotos o en mal estado
- Medicamentos por baja rotación.
- Medicamentos sobre stock
- Productos en espera de una aprobación o rechazo

Área de medicamentos que contienen sustancias de estupefaciente y psicotrópicos.- su acceso debe ser controlado ya que son medicamentos de uso delicado.

- Los estupefacientes y psicotrópicos deben ser almacenados de manera obligatoria, en un “estantería especial” bajo una cerradura y registro del personal que tiene acceso a esta medicación.
- En condiciones ideales deberá tener alarmas.
- La entrada de productos de accesos controlados deberá restringirse.

Cámaras frías para productos que requieran almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad.- deberán de disponer de controladores especiales de temperatura y humedad, los cuales serán controlados periódicamente por el químico o bioquímico responsable.

- Para almacenar los medicamentos termolábiles, sensibles al calor se debe utilizar las siguientes temperaturas a fin de conservar su calidad entre 2 y 8° centígrados, medicamentos como:
 - a) Vacunas
 - b) Sueros
 - c) Antitoxinas
 - d) Insulinas y suspensiones reconstituidas de antibióticos entre otros.

Como límites de temperaturas adecuadas se considera lo siguiente:

- Temperatura ambiente: entre 15 a 25°C, nunca más de 30°C.
- Temperatura de refrigeración: entre 2 y 8°C.
- Humedad relativa entre 50% y 70% (MSP diciembre 2009).

Área de dispensación.- destinada a la preparación de productos previo a su distribución.

La dispensación se la debe corregir antes de la entrega final al paciente a fin de evitar confusiones, se implementó:

- ✓ Verificar las condiciones de venta de productos.
- ✓ Determinar el origen y validez de la receta.
- ✓ Observar que los productos seleccionados correspondan a los solicitados.

Al momento de dispensar en forma fragmentada o individual, deberá extenderse en envases que consigne por lo menos la siguiente información:

- ✓ Nombre del producto.
- ✓ Concentración del principio activo.
- ✓ Frecuencia.
- ✓ Vía de administración.
- ✓ Fecha de vencimiento y número de lote.

En caso de inquietud por parte del paciente se debe informar sobre el producto, uso, conservación y eliminación del mismo. La identificación y dispensación de los productos mediante dosis unitaria se realizará de acuerdo a las normas específicas.

Al momento de la dispensación se debe establecer un buen cuidado de los productos asegurando una adecuada rotación de los productos, dispensando primero lo que ingresa primero (FIFO) y respetando el orden de las fechas de vencimiento (FEFO).

5.05.05 Equipos

- Contar con equipos y materiales necesarios que garanticen las condiciones propiedades de los productos.
- A su vez se el establecimiento deberá contar con las normas exigidas. Para el cuidado del personal.
- Los muebles de almacenamiento como: mesas, perchas, armarios deben guardar una distancia la cual deberá facilitar el manejo de los productos, limpieza y ventilación.

5.05.06 Condiciones ambientales y seguridad

Los productos conservaran las propiedades que les otorga el fabricante, cuando este se encuentra almacenado correctamente. El almacenamiento y transporte que no es adecuado para los productos pueden afectar a la estabilidad de los productos farmacéuticos.

Los factores que se presentan y causan mal estado a los medicamentos y dispositivos médicos, que deben estar bajo el control del bioquímico o químico farmacéutico son:

- a) Luz
- b) Oxígeno
- c) Calor.

A. Control de la humedad

Métodos o principios de medición de humedad al momento de almacenar los medicamentos. El porcentaje de humedad normal para el correcto estado ambiental se encuentra entre: 50% y 70%.

Se debe considerar los siguientes aspectos:

- Adecuada ventilación.
- Recipientes de medicamentos perfectamente cerrados.
- Evitar el contacto del agua lluvia.
- No contar con conexiones de agua dentro del almacén de medicamentos y dispositivos médicos.

La encargada debe realizar la lectura de los termo-higrómetros y registrar diariamente, las horas adecuadas son: mañana entre las 8h00 y 9h00 y en la tarde entre las 14h00 y 15h00, así mismo se deberán de incluir las observaciones presentes.

B. Control de la temperatura

Los productos sensibles a la temperatura. Es necesario su control, con el fin de evitar deterioros, implementando un registro de temperatura, donde serán registradas diariamente.

Se escogerá el sitio adecuado para colocar el termómetro ya que la temperatura no es igual en todos los puntos presentes de la farmacia, realizando pruebas de temperatura en el sitio para tomar un punto clave.

Temperatura ambiente

Como temperatura ambiente se considera entre $+15^{\circ}\text{C}$ y $+25^{\circ}\text{C}$, admitiendo una temperatura $+30^{\circ}\text{C}$, dependiendo del sitio de localidad de la farmacia. La temperatura máxima en el Ecuador es de 30°C .

Lugar fresco

Temperatura entre 15°C y 30°C .

Refrigeración

Temperatura entre 2 y 8 centígrados.

Congelación

Esta temperatura puede ser termostáticamente mantenida entre -20 centígrados y 10 dependiendo del producto y temperatura que amerite.

Calor excesivo

Una temperatura mayor de 40°C . No colocar los medicamentos cerca de las fuentes de calor ya que se pierden las características presentes al momento de su fabricación llevándolos al desecho total sin tener ninguna propiedad.

C. Control de la luz

Los medicamentos foto-sensibles deben tener un trato exclusivo ya que estos se pueden afectar con el contacto del calor o luz solar. Este tipo de medicamento no se los debe exponer al calor o luz solar directamente.

- Lejos de la luz solar.

D. Control de caducidad

Se la debe realizar mensualmente en base a la fecha de vencimiento ya que así se controlaran fechas de vencimiento, esto ayudara a abastecer de medicación a la farmacia así no tener ningún faltante, también de no contar con productos caducados, evitando perdidas económicas. Para el correcto control de caducidad se registrará de lo siguiente:

- Control de fecha de caducidad, lote.
- Inventarios periódicos
- Verificación del correcto almacenamiento de medicamentos por lotes.
- Ficha de inventario
- Registro de la persona que realiza el inventario
- Informar al bioquímico la fecha próxima a caducar.
- Etiquetar los productos o lote próximo a caducar.
- Separa todos los medicamentos caducados.

5.05.07 De las devoluciones y reclamos

El establecimiento tiene la responsabilidad de contar con procesos que faciliten el manejo y comunicación de los reclamos, por parte de los usuarios. Dichas actividades definirá funciones, decisiones por parte del bioquímico o químico, para su respectiva corrección e investigación del problema suscitado para su sanción.

Por cada reclamo suscitado se dará la creación a un documento, en donde se encuentra:

- a) Motivo del reclamo.
- b) Resultados de la investigación efectuada
- c) Las medidas adoptada con el producto.

Esos procedimientos deben establecer que los productos devueltos, se almacenen en un lugar seguro y separado hasta que se determine su destino final ya sea con la devolución al proveedor o eliminación de los mismos.

CAPÍTULO VI

6.01 Recursos

(Vera, 2015) Menciona que “los recursos son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo. (párr. 4)

Los recursos son materiales transformados para producir beneficio propio, ya que su utilización contribuirá en el desarrollo de la investigación dando solución al problema efectuado, utilizando los recursos necesarios.

6.01.1 Recursos humanos

Involucrados directos en la investigación que forman parte de una institución la cual va ayudar con la recolección de información y aplicación del manual de buenas prácticas de almacenamiento para mejorar los procesos operativos estándar. Para mejorar la calidad de vida de sus clientes. Se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.



Gráfico. IRecurso humano

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

En el presente proyecto encontramos como recursos humanos a los siguientes:

- Investigador
- Docentes
- Tutor
- Pacientes
- Farmacéuticos.

6.01.2 Recursos financieros

En el desarrollo del proyecto los recursos financieros son de gran importancia ya que gracias a ellos se puede programar el gasto generado en el transcurso del desarrollo de la investigación, la cantidad de dinero que se necesita para la elaboración del manual, y su respectiva aplicación.



Grafico. 2 Recursos físicos
Fuente: www.recursos.produc.com

6.01.3 Recurso tecnológico

Son recursos que al ser aplicados sirven para optimizar procesos, tiempos, y recursos humanos; facilitando el trabajo, productividad disminuyendo tiempo para atender con calidez a clientes o consumidores finales. Este recurso es de gran importancia ya que gracias a él se ha avanzado rápido en el desarrollo del proyecto. Con su correcta aplicación la meta del proyecto se finalizó correctamente.

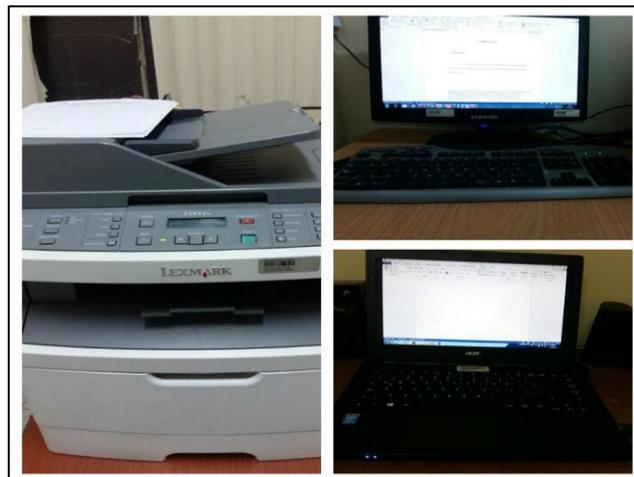


Grafico. 3 Recursos tecnológicos

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo

6.01.4 Recurso físico

Aquellos elementos que sirven para facilitar el trabajo del investigador a además de los lugares físicos como: biblioteca, cafeenet, tijeras, transporte, material de oficina entre otros. De gran importancia ya que gracias a este recurso se ha recopilado la información necesaria para la correcta aplicación y beneficio del manual al ser aplicado.



Grafico. 4 Recursos Físicos

Elaborado por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

6.02 Presupuesto

Cuadro. 11

Presupuesto utilizado para el desarrollo del proyecto.

Recurso humano			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1	Programa de profesionalización	\$ 720.15	\$ 720.00
	Trasporte	\$ 65.50	\$ 65.50
	Alimentación	\$150.00	\$150.00
	Implementación del proyecto.	\$1070.00	\$1070.00
Recurso tecnológico			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1	Laptop	\$700.00	\$ 700.00
1	Internet CNT	\$ 120.00	\$ 120.00
1	Computador de escritorio	\$ 80.00	\$ 80.00
Recurso físico			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1	Infocus	\$ 4.50	\$ 4.50
4	Impresora	\$ 130.00	\$ 130.00
1	Resma (papel bond)	\$ 60.00	\$ 60.00
5	Esferos	\$ 0.30	\$ 1.50
1	Manual de BPA empastado.	\$ 60.00	\$ 60.00
3	Anillados	\$45.00	\$ 135.00
2	Empastados	\$ 85.00	\$ 170.00
2	CD	\$ 1.75	\$3.50
1	Flash 8GB	\$ 15.00	\$ 15.00
TOTAL			3,485.00

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

6.01 Cronograma

Cuadro 12

Cronograma de actividades

Actividades	Meses																								
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación del tema	X																								
Planteamiento del problema	X																								
Formulación del problema	X																								
Objetivo General	X																								
Objetivos Específicos	X																								
Antecedentes del estudio		x																							
Fundamentación Teórica		X																							
Fundamentación Conceptual		x	x																						
Fundamentación Legal			X																						
Formulación de hipótesis o preguntas directrices			x	x																					
Caracterización de las variables				x	x																				
Indicadores				X																					
Diseño de la investigación				x	x																				
Población y muestra					X	x	x																		
Operacionalización de Variables							x	x	x																
Instrumentos de investigación									x	x	x														
Procedimiento de la Investigación											X														
Recolección de la Información										X	x	x													
Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos											X														
Conclusión del análisis estadístico												x													
Respuesta a las hipótesis o interrogantes													x	x											
Antecedentes														x	x										
Justificación															X										
Descripción															X										
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta															X										
Recursos																x	x	x							
Presupuesto																		x	x						
Cronograma																			x	x					
Revisión de capítulos																				x	x				
Evolución de resultados																					x	x			
Entrega final																									x

Elaboradp por: Dayana Angelica Collaguazo Collaguazo.

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

CAPITULO VII

7.01 Conclusiones

- Con la aplicación de un informe, en el cual se ha detallado cada una de las actividades que se desarrollan al momento de almacenar los medicamentos y dispositivos médicos, se ha hecho un análisis el cual ha reflejado cada uno de los procesos mal aplicados al momento de realizar el almacenamiento.
- Se identificó los procedimientos mal aplicados al momento de almacenar los medicamentos y dispositivos médicos, esto ha hecho que se haga un reestudio de los procesos que se deben de aplicar para el correcto almacenamiento de medicamentos.
- Se ha aplicado el sistema FEFO, para almacenar los medicamentos ya que así se identificó y detenido la caducidad de los medicamentos y dispositivos medios, asegurando su calidad y buen almacenamiento.

- Se ha disminuido la mala dispensación, gracias a la correcta aplicación de señales que se han implementado en cada una de las perchas. Separando los medicamentos de alto riesgo y electrolitos concentrados, a su vez se ha colocado a los medicamentos según la forma terapéutica y patologías.
- Se ha llevado un correcto control de almacenamiento de los medicamentos fotosensibles y los que necesitan refrigeración para así mantener un correcto cuidado de los mismos.
- Hoy en día se cuenta con el stock suficiente de medicamentos, gracias al correcto control de inventarios.
- Se han reducido los reclamos y desconfianza de los pacientes gracias a la aplicación del manual de BPA, y su respectivo conocimiento por los dependientes.
- Con la capacitación aplicada a los asistentes de farmacia, se maneja de mejor manera el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos, conservando la calidad, y el bienestar de nuestros pacientes.

7.02 Recomendaciones

- Se recomienda a los nuevos investigadores que tomen en cuenta cada uno de los procesos que se aplican al momento de almacenar los medicamentos, de esta manera se darán cuenta de los procesos mal aplicados para luego mejorarlos, disminuyendo la pérdida de medicamentos y dispositivos médicos.
- Dar a conocer el manejo del manual a todos y cada uno de los miembros de farmacias ya que así se reducirán, pérdidas económicas, medicamentos y dispositivos en mal estado, correcta aplicación de procedimientos.
- Al momento de capacitar realizar la correcta explicación con ejemplos, para que así conozcan más del tema y no cometan errores, dar charlas consecutivas, evaluar las actividades que realizan y tomar en cuenta cada procesos mal aplicado para corregirlo y no volver a cometer el mismo error.
- Incorporar al personal para obtener un mejor desempeño y disposición de los empleados para que los procesos de la farmacia se lleven a cabo satisfactoriamente en el tiempo determinado.

-
- Establecer lazos de comunicación eficaz entre propietarios, administrador, asistentes de farmacia para obtener la información adecuada para el correcto desarrollo del proyecto dando solución al problema.
 - Concientizar al personal de farmacia para que apliquen los requerimientos de almacenamiento, y de esta manera cuidar y garantizar la calidad de los medicamentos

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Arias, G. F. (2011). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme* ORIAL EDICIONES.

Basantes. (2010). Recuperado el 29 de 05 de 2015

Basantes. (2010). Recuperado el 29 de 05 de 2015, de Elaboracion de un plan de gestion:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/694/1/56T00224.pdf>

Becerra, F. (01 de 25 de 2013). *Taller de Ingenieria de Metodos*.

Recuperado el 23 de 06 de 2015, de

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm>

Braun, W. v. (28 de 03 de 2011). *Investigacion Cientifica*.

Recuperado el 25 de 07 de 2015, de

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_5_investigacin_pura_investigacin_aplicada_investigacin_profesional.html

Gualberto, J. (28 de 01 de 2011). *Sistema de Marco Logico (SML)*.

Recuperado el 01 de 07 de 2015, de

<http://www.monografias.com/trabajos27/marco-logico/marco-logico.shtml#matriz>

Guzman, M. (2007). *CEPAL- Evaluacion de programas*. Santiago de Chile.

Harrey. (01 de 08 de 2012). *Investigacion Cientifica*. Recuperado el 25 de 07 de 2015, de <https://es.scribd.com/doc/106371246/ESTRUCTURA-DIACRONICA-Y-SINCRONICA>

Mairal, D. (25 de 02 de 2015). *Gestión de la #PRL*. Recuperado el 01 de 07 de 2015, de Arbol de objetivos :

<http://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/aragon-valley/2015/02/25/gestion-prl-antes-resolver-problema-ordenalo>

MSP. (03 de 01 de 2015). *PROYECTO DE REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS DE*. Obtenido de <http://www.msp.gob.ec/>

Orece, H. (2013). *Analisis de los Involucrados*. Recuperado el 31 de 05 de 2015, de

www.indetec.gob.mx/eventos/cepal2012/.../HectorOyarcePRESS3.pdf

Sanin, H. A. (24 de 05 de 2014). *Gestion de proyectos*. Obtenido de https://www.finanzasoxaca.gob.mx/pdf/inversion_publica/capacitacion/2014/FEP%2003-INVOLUCRADOS%20BM-OAX-HSA.pdf

Velaz, R. J. (1996). *Motivos y Motivacion en la Empresa*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Vera, A. (08 de 01 de 2015). *Recursos* . Recuperado el 15 de 08 de 2015, de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/historia>

Villacres, V. (24 de Mayo de 2013). *Implementacion BPA*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/698/1/T-UCE-0008-04.pdf>

Villacres, V. (01 de 2013). *IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS*

PRÁCTICAS DE ALACENAMIENTO. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/698/1/T-UCE-0008-04.pdf>

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

Anexos 1

Encuesta aplicada para el planteamiento del problema

Nombre:

Fecha:.....

Objetivo.- obtener información para determinar la pertinencia que tiene la aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

1. ¿usted conoce sobre las buenas prácticas de almacenamiento?

SI.... NO....

2. Mediante que medio adquirió usted el conocimiento para almacenar los medicamentos y dispositivos médicos?

- a) Capacitaciones
- b) Ayuda de compañeros
- c) Manual de BPA
- d) De forma empírica

3. Conoce usted sobre los procedimientos de almacenamiento, dispensación y adquisición de medicamentos y dispositivos medios?

SI.... NO....

4. Conoce usted los procedimientos a utilizar al momento de almacenar los medicamentos y dispositivos médicos?

SI.... NO....

5. La farmacia cumple con las leyes y normas de almacenamiento establecidas?

SI.... NO....

6. Ha recibido capacitaciones sobre la correcta aplicación del manual de BPA?

SI.... NO....

7. Esta de acuerdo con la implementación del manual de BPA.?

SI.... NO...

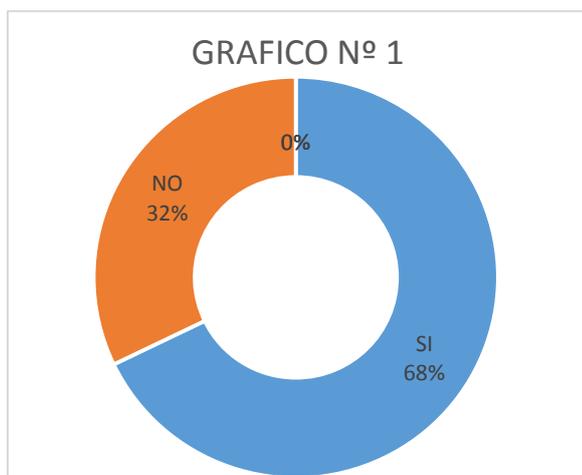
8. ¿Qué grado de importancia cree usted que tiene el manual de BPA tiene sobre medicamentos y dispositivos médicos?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

Tabulación

1. Usted conoce sobre el manual de buenas prácticas de almacenamiento?

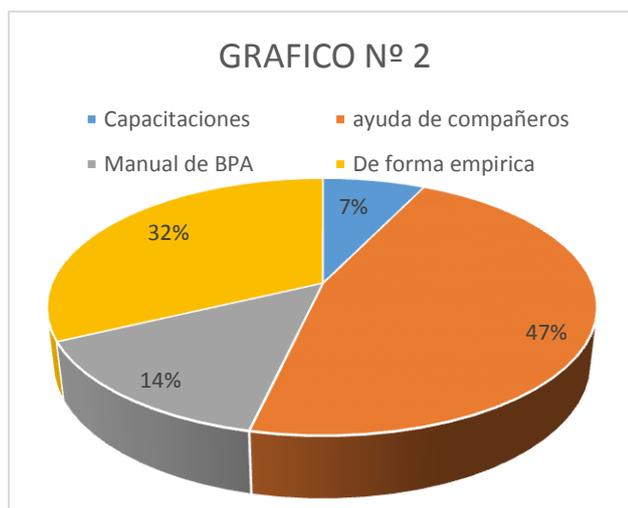
Si	19
No	9



Análisis.- el 68% del personal que labora en la farmacia conocen sobre el manual de buenas prácticas de almacenamiento pero no lo aplican, en comparación del 32% del personal no lo conocen ya que nunca se les hablo del tema.

2. Mediante que medio adquirió usted el conocimiento para almacenar los medicamentos y dispositivos médicos?

Capacitaciones	2
Ayuda de compañeros	13
Manual de BPA	4
De forma empírica	9

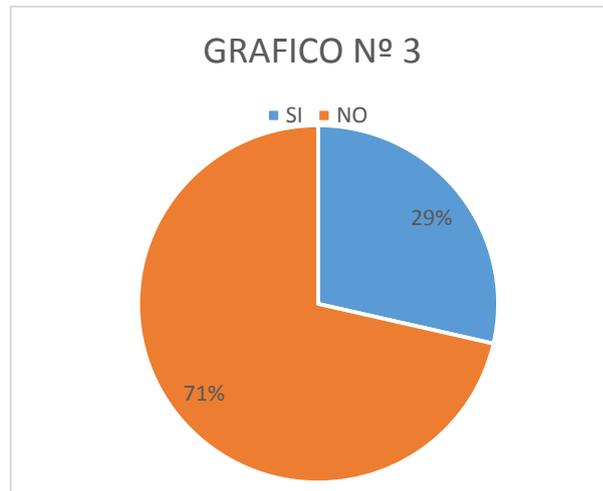


Análisis.- del total de 28 personas el 47% de ellos almacenan los medicamentos y dispositivos médicos, gracias a los conocimientos que le otorgan otros compañeros, mientras que el 32% de ellos lo hacen de forma empírica, a su vez la más baja es del

7% ya que lo hacen en base a la aplicación de los procesos descritos en el manual de BPA.

3. Conoce usted sobre los procedimientos de almacenamiento, dispensación y adquisición de medicamentos y dispositivos medios?

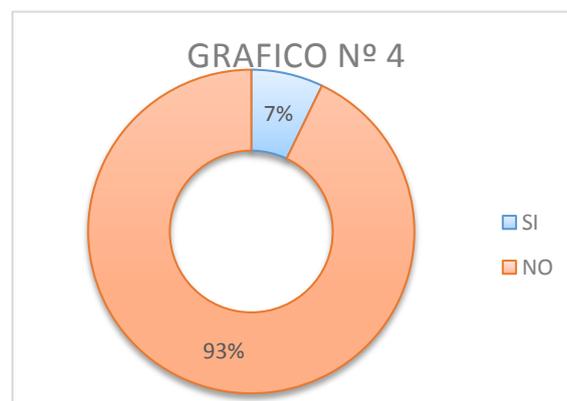
SI	8
NO	20



Análisis.- El 71% del personal no conoce sobre los procedimientos de almacenamiento lo cual ha llevado al mal almacenamiento de los productos que se encuentran en el establecimiento, ocasionando varios problemas. En cuanto el 8% de los mismos se conocen los procedimientos para almacenar los productos pero no la aplican ya que para ellos es pérdida de tiempo.

4. Conoce usted los procedimientos a utilizar al momento de almacenar los medicamentos y dispositivos médicos?

SI	2
NO	26

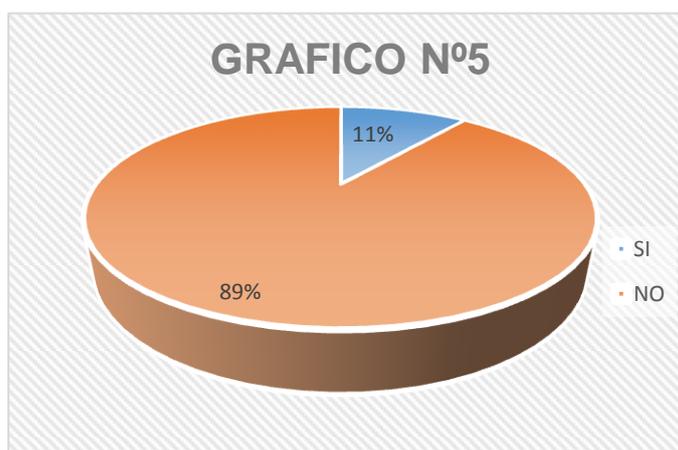


Análisis.- el 93% del personal no conoce sobre los procedimientos que se toman al momento de almacenar los productos, tan solo el 7% de ellos lo conocen de este

problema presente en la farmacia ya que no se almacenan los productos correctamente y sufren daños en su calidad e integridad.

5. La farmacia cumple con las leyes y normas de almacenamiento establecidas?

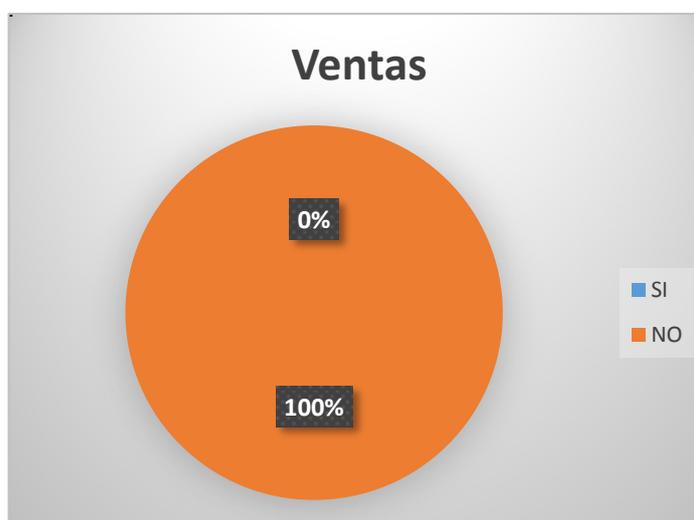
SI	3
NO	25



Análisis.- el 89% del personal menciona que no se cumplen las leyes y normas de almacenamiento, esto ha ocasionado que se mezclen los productos a su vez exista mala dispensación, provocar quejas por los pacientes, a su vez mencionan que no conocen sus funciones, en cuanto al 11% de los mencionan que si se cumplen.

6. Ha recibido capacitaciones sobre la correcta aplicación del manual de BPA?

SI	0
NO	28

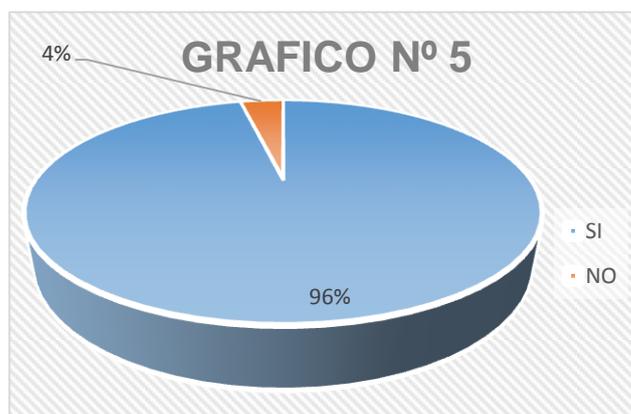


Análisis.- el 100% del personal menciona que no reciben ninguna capacitación para darles a conocer sobre el adecuado almacenamiento de medicamentos y dispositivos

médicos, no existe una persona capacitada que conozca bien sobre el tema para capacitar al personal.

7. Está de acuerdo con la implementación del manual de BPA.?

SI	27
NO	1



Análisis.- el 96% del personal está de acuerdo con la implementación del manual de BPA, para mantener un adecuado manejo de medicamentos y dispositivos médicos, conservando su calidad y mantener una mejor manipulación.

8. ¿Qué grado de importancia cree usted que tiene el manual de BPA tiene sobre medicamentos y dispositivos médicos?

Muy bueno	28
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
Muy malo	0



Análisis.- el 100% del personal esta de acuerdo que es muy importante la aplicación del manual de BPA ya que de esta manera se conservara la calidad de medicamentos y dispositivos médicos que consta de esta manera se corregirá el mal almacenamiento.

Anexo 2

Entrevista

1. ¿Conoce usted sobre el manual de buenas prácticas de almacenamiento?
2. ¿El personal de esta farmacia cumple con las normas de almacenamiento?
3. ¿Otorga capacitaciones al personal sobre la correcta utilización del manual de BPA.?
4. ¿El personal nuevo recibe la capacitación respectiva sobre el almacenamiento de los productos que se encuentran en la farmacia?
5. ¿El bioquímico responsable de realiza el control oportuno de al momento de almacenar los medicamentos y dispositivos médicos?

Anexo 3

Evidencia de cambios efectuados en la farmacia del hospital

Dispensación	
ANTES	AHORA
	
Almacenamiento de dispositivos medicos	
ANTES	AHORA
	

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.



Medicamentos de refrigeración



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

Almacenamiento de medicamentos

ANTES



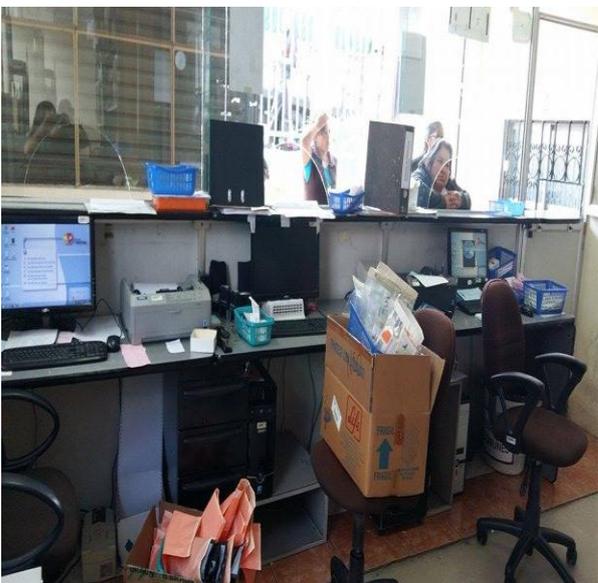
AHORA



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

	
<p>Dosis unitaria</p>	
<p>ANTES</p>	<p>DESPUES</p>
	

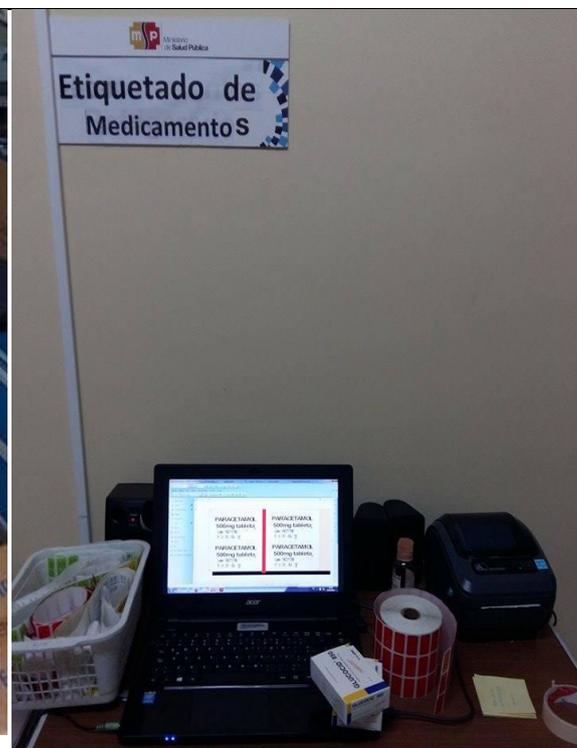
IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

Etiquetado de medicamentos

ANTES



DESPUES



Capacitacion al personal



IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

Buenas Prácticas de Almacenamiento

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento son parte del programa de las Buenas Prácticas de Manufactura, y se enfoca en el almacenamiento, el transporte de los productos y la distribución.



Las Buenas Prácticas de Almacenamiento es la parte del Aseguramiento de la Calidad que asegura que el producto sea correcto y consistentemente almacenado, transportado y distribuido de acuerdo a estándares de calidad apropiados.

Principios de las Buenas Prácticas de Almacenamiento

"Almacenar apropiadamente significa que todos los materiales de almacenamiento estén siempre disponibles, accesibles y en buenas condiciones."



Asegurar que cuando se provee producto terminado a los clientes y consumidores se tenga alta calidad y seguridad en su uso.

Anexo 4

Anexo 1. Verificación de la situación en la que se encuentra actualmente el almacén de medicamentos y dispositivos médicos de la farmacia.

A) Organización – Personal – Capacitación y entrenamiento				
Cuestionario	Respuesta		Observación	Realizado por
	SI	NO		
Existe un organigrama actualizado de medicamentos?		X		
Cuenta con un bioquímico o químico responsable para la responsabilidad técnica del almacén?	X			
Existen descripciones de responsabilidades y funciones para el personal que labora en la farmacia?	X			
Existen procedimientos operativos estándar (POE) relativos al personal, incluyendo calificación profesional, capacitación?		X		
Existe un programa de capacitación en BPA para nuevos empleados incluyendo entrenamiento específico en las funciones que desempeñarán? Se registra?		X		
Existe un programa de capacitación continua en BPA para todo el personal incluyendo entrenamiento específico en las funciones que desempeñan? Se registra?		X		

El personal es sometido a exámenes médicos periódicos? Cuáles? Frecuencia? Se documenta?		X		
Se provee al personal de la vestimenta de trabajo adecuada?		X		
Se provee al personal de implementos de seguridad? Cuáles?		X		Varios de los dependientes presenta lumbalgia
Existe implementos de aseo necesario? (jabones, toallas individuales)		X		
Existen letreros o pictogramas en los que se prohíba: comer, beber y fumar dentro del almacén?		X		
B) De la infraestructura de las áreas o instalaciones para el almacenamiento				
Ubicación y Tamaño del Almacén				
El aspecto externo del edificio ¿presenta buena conservación?		X		
El tamaño del almacén está de acuerdo a la variedad y volumen de productos a almacenar, a la frecuencia de abastecimientos y entrega?	X			
El almacén está ubicado en un lugar donde se tenga fácil acceso a las fuentes de abastecimiento?	X			
Cuenta con servicios de agua y luz?	X			
Las instalaciones eléctricas visibles ¿Se encuentran en buen	X			

estado?				
Instalaciones				
Las paredes son de concreto, lisas, de fácil limpieza y resistentes a la abrasión?	X			
Los pisos son de concreto, están a nivel, son lisos, de fácil limpieza?	X			
Los techos son de fácil limpieza y estas diseñados de tal manera que no provoque acumulación de calor en el interior del almacén?	X			
Las ventanas están localizadas a la mayor altura posible y cuentan con malla metálica o barrotes?	X			
El diseño de la puerta brinda seguridad y facilita el tránsito del personal, de los productos y equipos?	X			
Organización Interna				
Hay una adecuada iluminación? Es artificial? Es natural?		X		
Hay una adecuada circulación interna de aire? Es artificial? Es natural?		X		
La Temperatura es controlada, verificándose que este entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C? Se registra?	X			
La distancia entre los anaqueles	X			

facilita el movimiento de operarios y la manipulación del producto?				
Hay una distancia entre la pared y los estantes mínimo de 30cm?	X			
Hay productos colocados directamente en el piso?		X		
Distribución y clasificación del espacio físico				
Cuentan con un área debidamente separada y/o señalada e identificada para la:				
➤ Recepción		X		
➤ Almacenamiento		X		
➤ Devoluciones		X		
➤ Rechazos y bajas		X		
➤ Embalaje y Despacho		X		
➤ Oficinas administrativas		X		
➤ Servicios higiénicos	X			
➤ Vestidores		X		
➤ Dosis unitaria		X		
➤ Salida de emergencia		X		
➤ Medicamentos de alto riesgo		X		
➤ Medicamentos controlados		X		
Cuentan con un área de almacenaje especial para:				
➤ Productos sensibles a la temperatura y/o humedad? Se registra diariamente la T° y la humedad relativa? X		X		

➤ Productos de control especial como estupefacientes (si se requiere)? Se encuentran bajo llave?	X			
Limpieza				
Se encuentran limpios, ordenados y mantenidos?				
➤ Estanterías	X			
➤ Paredes	X			
➤ Pisos	X			
➤ Techos	X			
➤ Escritorios	X			
➤ Sillas	X			
➤ Servicio higiénico	X			
Existen procedimientos escritos sobre la frecuencia y métodos usados en la limpieza?		X		
Cuentan con un programa de fumigación y control de plagas? Con que frecuencia lo hacen?		X		
Equipos y Materiales				
Cuentan si se requiere con:				
➤ Estantes o anaqueles	X			
➤ Pallets		X		
➤ Montacargas	X			
➤ Refrigerador	X			
➤ Cuarto de Temperatura y /o Humedad controlada?	X			
➤ Termohigrómetros	X			

➤ Ventilador		X		
➤ Aire acondicionado		X		
➤ Materiales de limpieza				
➤ Extintores con su contenido vigente, ubicado en lugares de fácil acceso?		X		
➤ Implementos de protección individual: <ul style="list-style-type: none"> • Protectores lumbares • Mascarillas, guantes y otros que se considere necesario? 		X		
C) TÉCNICAS DE MANEJO (Recepción, Almacenamiento, Documentación, Distribución, Devolución y Reclamos.)				
Elaboran actas de recepción, considerando entre otros puntos las condiciones de los suministros recibidos?	X			
Cada lote de producto ingresa con su respectivo protocolo analítico?		X		
La evaluación del Protocolo de Análisis, muestreo y verificación de las características organolépticas de los suministros es efectuada por el químico farmacéutico responsable de la recepción técnica?	X			
El sistema de ubicación de los suministros es: <ul style="list-style-type: none"> • Fijo • Fluido • Semifluido 	X			
El orden de los suministros es hecho en base a: Orden alfabético Formas Farmacéuticas Código del Producto Otros		X		



Tienen un registro de existencias por producto y lote donde figura la fecha de vencimiento del producto? Es manual? Es computarizado?		X		
Cuentan con un procedimiento escrito sobre el control de inventarios para el manejo de los suministros? Se registra?		X		
El control de Inventarios: Es periódico? Frecuencia Es permanente		X		
Cuentan con procedimientos a seguir en caso se establezcan diferencias en el inventario?		X		
Se ha establecido un control regular de la fecha de vencimiento de los productos?		X		
Se coloca una tarjeta roja y se alerta sobre la existencia de productos con fecha de vencimiento vigente de 6 meses?		X		
Tienen procedimientos escritos describiendo las condiciones de almacenamiento?		X		
Cuentan con un procedimiento operativo de recepción?	X			
Cuentan con un procedimiento operativo de almacenamiento?	X			
Cuentan con procedimientos escritos para el manejo de devoluciones?		X		
Se registran y documentan las		X		

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS ESTÁNDAR QUE ASEGURAN LA CALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS APLICADO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ, DMQ, SECTOR LA QUITO NORTE, PERIODO 2015.

devoluciones y sus causas?				
Se despachan los productos de acuerdo al sistema FIFO Y FEFO?		X		
Tienen un procedimiento escrito sobre la rotación del stock y la fecha de vencimiento?		X		
Cuentan con procedimientos de embalaje según el tipo de productos?		X		
Identifican los lotes que van a cada destinatario?		X		

Elaborado por: Dayana Collaguazo

Anexo 5

Formatos para un adecuado control de las buenas prácticas de almacenamiento

- Lista de medicamentos esenciales (Cuadro Básico de medicamentos)

IP	Priorización ABC VEN	Nombre genérico	DESCRIPCIÓN DEL MEDICAMENTO Forma farmacéutica (tableta, capsula, crema, jarabe, polvo para susp., soluc. oftálmica, polvo para inyección, soluc. inyect.)	Concentración (mg, g, mg/ml, UI/ml, etc)	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	PRONINCIA: _____		AREA: _____		FECHA: _____	
								HOSPITAL: _____					
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

- Registro novedades durante la recepción

TRANSPORTADORA O COURIER: _____
 FECHA DE ENTREGA: _____
 Nº DE CAJAS ENTREGADAS: _____
 REMITENTE: _____
 PROVEEDOR: _____
 NOMBRE DEL REPRESENTANTE: _____

CONTRATO Nº: _____
 ENTREGA Nº: _____
 FACTURA Nº: _____
 REGISTRO NOVEDAD Nº: _____

NIVEL: NACIONAL: PROGRAMA: _____
 PROVINCIA: _____
 ÁREA Nº: _____ UNIDAD OPERATIVA: _____
 HOSPITAL: _____

MOTIVO DE LA NOVEDAD						
Defectos material de acondicionamiento	<input type="checkbox"/>	Mayor valor facturado	<input type="checkbox"/>			
Defectos forma farmacéutica	<input type="checkbox"/>	Menor valor facturado	<input type="checkbox"/>			
Medicamento no solicitado	<input type="checkbox"/>	Avería en el transporte	<input type="checkbox"/>			
Medicamento facturado y no despachado	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>			
Medicamento despachado y no facturado	<input type="checkbox"/>	Cuál?				
DETALLE DE LA (S) NOVEDAD (ES)						
DESCRIPCIÓN DEL MEDICAMENTO (nombre genérico, concentración, forma farmacéutica)	LOTE	FECHA VENCIMIENTO	PRESENTACIÓN	CANTIDAD (unidades)	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
						\$ -
						\$ -
						\$ -
						\$ -
TOTAL						\$ -
DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD						
PROCEDIMIENTO A SEGUIR (Seleccionar la acción a tomar)						
1) Devolución:	SI <input type="checkbox"/>				NO <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES: _____						
2) Presentarse para recoger medicamento en _____ días hábiles, en la bodega respectiva.						
3) Si la novedad se trata de una falla de calidad, solicitar al proveedor respuesta escrita sobre acciones correctivas en 30 días hábiles.						
ENTREGA REALIZADA POR LA TRANSPORTADORA A:						
Bodega	<input type="checkbox"/>					
Funcionario que recibe		(firma)	_____			
		(nombre)	_____			

RESPONSABLE DE BODEGA _____ (firma)
(nombre)

QUÍMICO FARMACÉUTICO _____ (firma)
(nombre)

Fecha: _____

Fecha: _____

- Formulario de devolución de medicamentos por paciente

FECHA: _____

HOSPITAL: _____
(nombre)

SERVICIO QUE HACE LA DEVOLUCIÓN: _____
(nombre)

PACIENTE: _____

CAMA Nº: _____

Nombre Genérico	Forma farmacéutica (tableta, cápsula, crema, jarabe, polvo para susp., soluc. etilénica, polvo para inyección, soluc. inject.)	Concentración (mg, g, mg/ml, UI/vial, etc)	Cantidad (Unidades)	Causa (número de la referencia)

*MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN: Colocar en la columna Causa el número que consta en casillero Referencia, de acuerdo a la siguiente tabla:

Referencia	Causa
1	Medicamento suspendido
2	Falla terapéutica
3	Reacción adversa a medicamentos
4	Cambio en frecuencia de administración o dosificación.
5	Cambio vía de administración.
6	Traslado del paciente a otro servicio
7	Paciente ausente a la hora de la medicación
8	Olvido en administrar la medicación

Referencia	Causa
9	Paciente dado de alta
10	Paciente fallecido
11	Error en el pedido
12	Usuario en preparación para exámenes
13	Error en el despacho
14	Cambio de Esquema Terapéutico
15	Otros (especifique cuáles)

QUEJAS Y RECLAMOS POR EL SERVICIO

Entrega conforme (firma)

Recibe conforme (firma)

NOMBRE: _____

C.C.: _____

CARGO: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

CARGO: _____

