

Nivel de Cumplimiento de Procedimientos para Procesos Generales en Servicios Farmacéuticos del Departamento del Atlántico

Level of Fulfillment of Procedures for the General Processes in the Pharmaceutical Services of Department of Atlántico

Recibido: 5 Oct 2014/Enviado para modificación: 24 Oct 2014/Aceptado: 28 de Nov 2014

Diana Victoria Ariza Bolaño¹
Universidad del Atlántico

Adriana Cantillo de la Cruz²
Universidad del Atlántico

Katherine Torres Saumeth³
Universidad del Atlántico

Henry J González Torres⁴
Universidad del Atlántico

RESUMEN

Introducción: El Servicio Farmacéutico es responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos **Objetivo:** Determinar el nivel de cumplimiento en cuanto a la existencia y aplicación de procedimientos para procesos generales (Selección, Adquisición, Recepción y Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos) en Servicios Farmacéuticos de Empresas Sociales del Estado. **Materiales y Métodos:** Estudio descriptivo transversal. La población de estudio estuvo constituida por veinticinco (25) E.S.E catalogadas como Hospitales, Centro de Salud y Unidades Locales de Salud en el Departamento del Atlántico; para la recolección de la información se empleó un instrumento de verificación previamente validado mediante panel de expertos. **Resultados:** El mayor porcentaje de cumplimiento total de los Procesos Generales lo alcanzó Alto Grado de Complejidad con 87,40%, seguido de Mediano Grado de Complejidad con 54,00% y el menor valor de cumplimiento Bajo Grado de Complejidad con 40,94%, los mayores porcentajes de cumplimiento para procesos y Grados de Complejidad fueron: Selección con 88,07% para Alto Grado; Adquisición con 77,17%, para Mediano Grado; Recepción y Almacenamiento con 90,24% para Alto Grado de Complejidad; Distribución con 97,25% y Dispensación con 85,32% para el mismo Grado de Complejidad. **Conclusiones:** Para todos los Procesos Generales, la sub-variable de menor cumplimiento fue Acciones de Control durante el Proceso, lo que evidencia que los Servicios Farmacéuticos de las Empresas Sociales del Estado, no poseen indicadores debidamente definidos e implementados, para medir el cumplimiento de los procesos objeto de investigación

Palabras Clave: Diagnóstico, Empresa Social de Estado, Nivel de Cumplimiento, Procesos Generales, Servicio Farmacéutico (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Introduction: Pharmaceutical Service is responsible for the activities, Processing and Interventions Technical, scientific and administrative character, relating to Drugs and Medical Devices **Objective:** Determine the level of fulfillment as for the existence and application of procedures for general processes (Selection, Acquisition, Receipt, Storage, Distribution and Dispensation of medicines and medical devices) in pharmaceutical services of Social Companies of State of the department. **Materials and methods:** Cross-sectional study. The study population consisted of twenty-five (25) classified as ESE Hospitals, Center for Health and Local Health Units in the Department of the Atlantic; to collect information previously validated instrument was used by verification experts panel. **Results:** fulfillment of General Processes is High Degree of Complexity with 87,40%, followed by Medium Degree of Complexity with 54,00% and the minor value of Low fulfillment Degree of Complexity with 40,94%, the major percentages of fulfillment for process and Degrees of Complexity were: Selection with 88,07% for High Degree of Complexity; Acquisition with 77,17%, for Medium Degree of Complexity; Receipt and Storage with 90,24% for High Degree of Complexity; Distribution with 97,25% for High Degree of Complexity and Dispensation with 85,32% for High Degree of Complexity. **Conclusions:** General For all processes, the compliance was lower subvariable Control Actions during the process, which shows that the Pharmaceutical Companies Social Services of the State, have not properly defined and implemented indicators to measure the performance of the processes under investigation.

Keywords: Diagnosis, Fulfillment, Pharmaceutical Service, Procedure (Source: MeSH, NLM).

Para citar este artículo: Ariza DV, Cantillo A, Torres Saumeth KM, González HJ, Henry J González Torres Cabarcas C. Nivel de Cumplimiento de Procedimientos para Procesos Generales en Servicios Farmacéuticos del Departamento del Atlántico. *Cienc. innov. salud.* 2014; 2 (2):88 – 96

¹ QF., MSc (C) Epidemiología., e-mail: dariboqf@hotmail.com

² QF., MSc (C) Salud Pública., e-mail: adriana_cantillo@hotmail.com

³ QF., MAB., Máster Atn. Farmacéutica. e-mail: katherinetorres@mail.uniatlantico.edu.co

⁴ Bio. Esp. Stat. Apl. MSc. (C) Biología prof. GenPop. e-mail: henryjgonzaleztorres@gmail.com

Introducción

El Servicio Farmacéutico es responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva. (1)

En los últimos años el servicio de farmacia a nivel mundial, ha fortalecido las siguientes actividades: dispensación, seguimiento e información de medicamentos a pacientes atendidos ambulatoriamente; dispensación a pacientes ingresados a través de sistemas de unidosis u otros, acorde con los avances en las tecnologías y mejoramiento de los procesos; intervención activa y compartida en la prescripción farmacológica; puesta en marcha de unidades centralizadas de citostáticos y/o mezclas de administración endovenosa; información de medicamentos activa y pasiva a todo el personal sanitario o a pacientes que la soliciten. Esto sin descuidar el papel en la selección, adquisición y conservación de los medicamentos que influyen en gran medida en los costos de la prestación del servicio (2). Por consiguiente, en los países más desarrollados, éste servicio se ha identificado como uno de los principales actores en la calidad, así como en el manejo socio-económico y efectivo del medicamento. En España, por ejemplo, este cambio profundo, ha hecho inevitable la toma de decisiones administrativas y de gestión para reorganizar las dependencias del Servicio de Farmacia y se ha llevado a cabo una nueva planificación de las estructuras existentes que estén más en consonancia con la actividad del profesional farmacéutico(2).

En Colombia ha ocurrido algo similar y el Estado ha avanzado en este sentido, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de los tres componentes de la Política Farmacéutica Nacional de 2003 en cuanto a: Acceso, Calidad, Uso Racional de los medicamentos (3). Asimismo, en el Decreto 1011 de 2005 que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS), estipula que para efectos de evaluar y mejorar la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las características de:

accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad(4).

A nivel local para el año 2002 en el Departamento del Atlántico se adelantó un estudio por parte de la Secretaria de Salud Departamental y el Colegio Nacional de Químicos Farmacéuticos Unidad Regional Atlántico y financiado por la Organización Panamericana de la Salud (5) en el cual se demostró que de 624 pacientes estudiados, se halló que 168 fueron admitidos por problemas relacionados con medicamentos (32,1% IC95% 28,1-36,3). El problema relacionado con medicamento más prevalente fue falla en recibir el medicamento (70,2%, IC 95% 62,7-77, 0), seguido de selección inadecuada de medicamentos (8,3% IC 95% 4,6-13,6), dosis sub-terapéutica (7,1% IC 95% 3,7- 12,1) e indicación sin tratamiento (6,5% IC 95% 3,3-11,4). Solamente un caso de los 168 se consideró no prevenible. El 73,5% (IC 95% 66, 1-80,0) de los Problemas relacionados con medicamentos fueron clasificados como moderados, 25,3% (IC 95% 18, 32,6) como severos y el 1,2% (IC 95% 0,1 – 4,3) de mortalidad.

A partir de los resultados de este estudio, la Secretaria de Salud Departamental del Atlántico, en el año 2003 articulado con el Programa Nacional de Farmacovigilancia inició este Programa en cinco (5) hospitales para identificar inicialmente aspectos relevantes de las reacciones adversas a medicamentos (6). Actualmente el Programa realiza la vigilancia e inspección a la gran mayoría de Empresas Sociales del Estado (E.S.E). Aunque se consideró como un valioso aporte las acciones realizadas a partir de una de las metas del Plan de Desarrollo Departamental de la Gobernación del Atlántico (2008 – 2011): “Desarrollar en 22 municipios el sistema de vigilancia en salud pública en el 100% de sus componentes: eventos prioritarios, riesgos del entorno laboral, Farmacovigilancia y vigilancia de la gestión del sistema”(6). Hasta ese momento no se había llevado a cabo un diagnóstico que permitiera evaluar la situación de los Servicios Farmacéuticos de las E.S.E del Departamento.

Para dar respuesta a esta situación, en el año 2009 se desarrolló una investigación que estableció el nivel de cumplimiento de las condiciones esenciales de: infraestructura, dotación, recurso humano, documentación y seguimiento al riesgo en la prestación de servicios de salud; a través del estudio “Diagnostico del Nivel de Cumplimiento de

Condiciones Esenciales de Servicios Farmacéuticos en E.S.E del Departamento del Atlántico, acorde con la Normatividad vigente en Colombia (Período Septiembre-Diciembre de 2009)” (7) en el cual se encontró como resultado por los Grados de Complejidad, que la Condición esencial denominada Documentación presentó valores de 6,91% para Bajo Grado;10,39% para Mediano Grado y 13,32% para Alto Grado de un 20% total asignado como valor máximo(7).

En este sentido, las disposiciones normativas vigentes, implican que los Servicios Farmacéuticos del Departamento del Atlántico a la fecha deberían cumplir con estos requisitos. Sin embargo, no se encontró una publicación gubernamental oficial reciente que informara respecto al nivel de cumplimiento de procedimientos para procesos generales de los Servicios Farmacéuticos en el departamento. Con el fin de subsanar este vacío se procedió a realizar la presente investigación.

Materiales y Métodos

El diseño de este estudio es no experimental, Descriptivo transversal (8), puesto que no se manipularon las variables y se pretendió describir cada una de las variables analizadas, interpretando la información necesaria para conocer la incidencia de las variables en la población, constituida por veinticinco (25) E.S.E catalogadas como Hospitales, Centro de Salud y Unidades Locales de Salud en el Departamento del Atlántico. Para el proceso de recolección de datos se contó con la participación, autorización y coordinación de los Servicios Farmacéuticos de las 15 E.S.E, que conformaron la muestra de estudio así:

Tabla 1. Muestra para la evaluación del cumplimiento de Procesos Generales en Servicios Farmacéuticos según los Grados de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico

Estrato	Complejidad	Muestra
1	Alta	1
2	Mediana	2
3	Baja	12

Fuente: Autores.

Para la recolección de la información se utilizó un instrumento de verificación previamente validado, el

cual contenía bloques de preguntas correspondientes a cada proceso del Servicio Farmacéutico (Variables de estudio); para la evaluación de cada proceso se empleó una escala de Criterio de calificación: [Crítico (6), Mayor (3), Menor (1) e informativo (0)], esta escala fue adoptada de acuerdo con el impacto del producto evaluado en la seguridad y la salud del consumidor, según los elementos técnico-sanitarios establecidos en el la Resolución 0444 de 2008 (9), el Decreto 2200 de 2006(1) y Resolución 1403 de 2007(10).

Este estudio se desarrolló en el Departamento del Atlántico en un periodo de 5 meses comprendidos entre Abril y Agosto del 2012.

Resultados

Cumplimiento de los Procesos Generales de los Servicios Farmacéuticos.

El estrato que obtuvo mayor valor de cumplimiento en Procesos Generales fue el de Alto Grado de Complejidad con un 87,40%, seguido del estrato de Mediano Grado de Complejidad con un 54,00%. El menor valor de cumplimiento 40,94%, se ubicó el estrato de Bajo Grado de Complejidad. A continuación se presentan los resultados obtenidos por cada Grado de Complejidad y su cumplimiento por cada proceso y valores totales. A continuación se presentan los resultados obtenidos por cada estrato y su cumplimiento por cada proceso y valores totales.

Tabla 2. Cumplimiento de Procesos Generales en Servicios Farmacéuticos de Bajo, Mediano y Alto Grado de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico.

PROCESO GENERAL	Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
Selección de medicamentos y Dispositivos Médicos	4,43%	16,36%	17,61%
Adquisición de medicamentos y Dispositivos médicos	6,54%	15,43%	15,22%
Recepción y almacenamiento de medicamentos y Dispositivos médicos	11,68%	15,08%	18,05%

PROCESO GENERAL	Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
distribución de medicamentos y dispositivos médicos	14,17%	0,00%	19,45%
dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	4,13%	15,78%	17,06%
total de cumplimiento	40,94%	54,00%	87,40%

Fuente: Autores

Cumplimiento por cada Proceso General y sus sub-variables en los Servicios Farmacéuticos

PROCESO GENERAL No 1: Selección de medicamentos y dispositivos médicos.

Tabla 3. Cumplimiento de las sub-variables del Proceso de Selección de medicamentos y dispositivos médicos en Servicios Farmacéuticos según los Grados de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico.

Selección de medicamentos y dispositivos médicos	SUB-VARIABLES	GRADO DE COMPLEJIDAD		
		Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
		Definición del Proceso	29,82%	88,16%
Procedimiento del Proceso	11,02%	79,03%	100,00%	
Control durante el Proceso	5,11%	61,29%	51,61%	
CUMPLIMIENTO OBSERVADO	22,16%	81,82%	88,07%	

Fuente: Autores

En el análisis del Proceso General No. 1 Selección de medicamentos y dispositivos médicos, es importante indicar que en el estrato de Alto Grado de Complejidad se evidenció un cumplimiento total en la sub-variable Procedimiento del Proceso con un 100%, seguido de la sub-variable Definición del Proceso con un 94,74% para el mismo estrato. En el estrato de Bajo Grado de Complejidad ninguna de las sub-variables alcanza el 50% de cumplimiento, encontrándose en este estrato el menor grado de cumplimiento, en la sub-variable Control durante el proceso con un 5,11%.

En el estrato de Mediano Grado de Complejidad, la sub-variable Control durante el proceso obtuvo el mayor grado de cumplimiento con un 61,29% con relación a los otros 2 estratos

El estrato de mayor cumplimiento para el proceso de Selección fue el de Alto Grado de Complejidad con un valor de 88,07% y el de menor cumplimiento se ubica en el estrato de Bajo Grado de Complejidad con un 22,16% esto se debió a que de los 40 ítems evaluados, el estrato de Alto Grado de Complejidad cumplió con 34 de los ítems, mientras que el estrato de Bajo Grado sólo cumplió con 10 ítems (Tabla 3).

PROCESO GENERAL No 2: Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos.

Tabla 4. Cumplimiento de las sub-variables del Proceso de Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos en Servicios Farmacéuticos según los Grados de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico.

Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos	SUB-VARIABLES	GRADO DE COMPLEJIDAD		
		Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
		Definición del Proceso	58,33%	100,00%
Comité de Compras	20,31%	100,00%	75,00%	
Procedimiento de Adquisición	37,39%	87,84%	91,89%	
Control del Proceso	11,90%	21,43%	28,57%	
CUMPLIMIENTO OBSERVADO	32,70%	77,17%	76,09%	

Fuente: Autores

Con respecto a este proceso es importante resaltar que el estrato de Mediano Grado de Complejidad cumplió completamente en dos (2) de las cuatro (4) sub-variables (Definición del proceso y Comité de compras) puntuación que le permitió alcanzar el mayor grado de cumplimiento 77,17%.

La sub-variable Definición del proceso alcanzó el total del cumplimiento esperado, tanto en el estrato de Alto Grado de Complejidad como en el estrato de Mediano Grado de Complejidad, igual comportamiento presentó la sub-variable Comité de compras en el estrato de Mediano Grado de Complejidad.

En el estrato de Bajo Grado de Complejidad, tres (3) de las cuatro (4) sub-variables no alcanzaron el 50% de cumplimiento, siendo el estrato de menor cumplimiento para todas las sub-variables. Los mayores grados de cumplimiento en éste se alcanzaron en la sub-variable Definición del proceso con un 58,33% y el menor en la sub-variable Control durante el proceso con 11,90%. Este estrato fue el de menor cumplimiento con un 32,70%; debido a que el estrato de Bajo Grado sólo cumplió con 7 de los 27 ítems (4 de carácter crítico, 1 de carácter mayor y 2 de carácter menor).

PROCESO GENERAL No 3: Recepción y Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

Tabla 5. Cumplimiento de las sub-variables del Proceso de Recepción y Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos en Servicios Farmacéuticos según los Grados de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico.

	SUB-VARIABLES	GRADO DE COMPLEJIDAD		
		Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
Recepción y Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos	Definición del Proceso	72,12%	90,38%	100,00%
	Condiciones del Área	52,31%	75,50%	92,17%
	Ordenamiento del Área	81,25%	83,33%	100,00%
	Devolución	71,88%	75,00%	100,00%
	Control del Proceso de Almacenamiento	30,95%	28,57%	28,57%
	CUMPLIMIENTO OBSERVADO	58,39%	75,38%	90,24%

Fuente: Autores

Se pudo observar que el estrato de Alto Grado de Complejidad alcanzó el cumplimiento ideal (100%) en tres (3) de las cinco (5) sub-variables evaluadas (Definición del Proceso, Ordenamiento del Área y Devolución). La sub-variable Condiciones del Área, que no alcanzó el cumplimiento ideal para este estrato fue la que presentó el mayor cumplimiento con respecto a los otros estratos evaluados. Llama la atención que para el estrato de Bajo Grado de Complejidad, la sub-variable Control del Proceso de Almacenamiento es la de menor cumplimiento (30,95%); sin embargo, fue la que obtuvo la mayor puntuación con respecto a los otros dos estratos (Tabla 5).

En el estrato de Mediano Grado de Complejidad, las sub-variables mantuvieron un comportamiento sobre el 50% de cumplimiento a excepción de la sub-variable de Control del proceso de Almacenamiento (28,57%).

El estrato de mayor cumplimiento para el Proceso de Recepción y Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos, fue el de Alto Grado de Complejidad con una ponderación de 90,24% y el de menor cumplimiento fue el estrato de Baja Complejidad con un 58,39% (Tabla 5). Esto se debió a que de los 71 ítems evaluados para este proceso, el estrato de Alto Grado de Complejidad cumplió con 63 de los ítems, mientras que el estrato de Bajo Grado sólo cumplió con 45 ítems. Dentro de los ítems críticos no cumplidos por el estrato de Bajo Grado de Complejidad se encontró:

- Los pisos, cielos rasos y techos del área de almacenamiento son: Impermeables, sólidos, resistentes a factores ambientales, de superficie lisa e incombustible.

PROCESO GENERAL No 4: Distribución de medicamentos y dispositivos médicos.

Tabla 6. Cumplimiento de las sub-variables del Proceso Distribución de medicamentos y dispositivos médicos en Servicios Farmacéuticos según los Grados de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico.

	SUB-VARIABLES	GRADO DE COMPLEJIDAD		
		Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
Distribución de medicamentos y dispositivos médicos	Definición del Proceso	N/A ¹	00,00%	92,11%
	Condiciones Esenciales	N/A ¹	00,00%	100,00%
	Procedimiento	N/A ¹	00,00%	100,00%
	Traslado	N/A ¹	00,00%	100,00%
	Acciones de Control	N/A ¹	00,00%	95,45%
	CUMPLIMIENTO OBSERVADO	N/A¹	00,00%	97,25%

Fuente: Autores ¹N/A: no aplica.

Se establece el No Aplica (N/A), teniendo en cuenta que la normatividad colombiana aplicable a los Servicios Farmacéuticos no establece los requerimientos para desarrollar el Proceso de Distribución en los Servicios Farmacéuticos de Bajo Grado de Complejidad, y sólo define el Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria, que

es aplicable a los servicios de Mediano y Alto Grado de Complejidad. Sin embargo, es importante indicar que se encontró que de las doce (12) E.S.E de Bajo Grado de Complejidad, el 70,83% de ellas tenían definido el proceso mediante un procedimiento escrito pero no lo habían implementado.

En el estrato de Alto Grado de Complejidad, tres (3) de las cinco (5) sub-variables evaluadas alcanzaron el cumplimiento ideal (Condiciones esenciales, Procedimiento y Traslado). También se observó que las sub-variables Definición del proceso y Acciones de control, aun cuando no alcanzaron el cumplimiento ideal, si superaron el 90% con 92,11% y 95,45% respectivamente.

El análisis de las sub-variables del Proceso Distribución de medicamentos y dispositivos médicos, en el estrato de Mediano Grado de Complejidad evidenció un incumplimiento total, pues al momento de realizar el Diagnóstico los Servicios Farmacéuticos que conformaron este estrato, no cumplían con el inciso: ARTÍCULO 13. IMPLEMENTACIÓN OBLIGATORIA DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA (10). La tabla 6 no evidencia medición porcentual para el estrato de Bajo Grado de Complejidad; puesto que en este grado sólo se evaluó la existencia o no del proceso; la justificación de esto es el vacío normativo que se observa en cuanto a los requisitos para la implementación de los demás tipos de distribución (Distribución Reserva por piso (Stock), Prescripción Individual y Mixta).

El estrato de mayor cumplimiento para el Proceso de Distribución fue el de Alto Grado de Complejidad con un valor de 97,25% (63 Ítems cumplidos de 65 evaluados) de un 100% definido como máximo para este proceso y el incumplimiento total se ubica en el estrato de Mediano Grado de Complejidad.

PROCESO GENERAL No 4: Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.

Tabla 7. Cumplimiento de las sub-variables del Proceso de Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en Servicios Farmacéuticos según los Grados de Complejidad en E.S.E del Departamento del Atlántico.

SUB-VARIABLES	GRADO DE COMPLEJIDAD		
	Bajo Grado de Complejidad (n = 12)	Mediano Grado de Complejidad (n = 2)	Alto Grado de Complejidad (n = 1)
Definición del Proceso	30,00%	97,78%	100,00%
Procedimiento del Proceso	20,00%	76,92%	100,00%
Dispensación de medicamentos de control especial	13,16%	78,95%	100,00%
Prohibiciones del Dispensador	41,67%	100,00%	100,00%
Acciones de Control	0,00%	25,00%	0,00%
CUMPLIMIENTO OBSERVADO	20,63%	78,90%	85,32%

Fuente: Autores

La sub-variable Prohibiciones al dispensador del Proceso General No. 5 Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos alcanzó el cumplimiento total en los estratos de Mediano y Alto Grado de Complejidad con un 100%, pero no superó el 50% en el estrato de Bajo Grado de Complejidad.

El estrato de Mediano Grado de Complejidad fue el único que obtuvo cumplimiento en la sub-variable Control durante el proceso pero sólo con un 25,00%.

El estrato de mayor cumplimiento para el proceso de Dispensación fue el de Alto Grado de Complejidad con un valor de 85,32% cumpliendo con 20 de los 26 ítems evaluados, presentando un incumplimiento total en los ítems correspondientes a la sub-variable Control durante el proceso, dentro de estos ítems se encontraron: Evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso; aplicación de acciones correctivas y acciones de mejora.

El de menor cumplimiento fue el estrato de Baja Complejidad con un 20,63% (Tabla 7); en donde sólo cumplieron 5 de 26 ítems, que corresponden a las sub-variables:

1. Definición del proceso (está claramente definido en un procedimiento o norma, el proceso de Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos; el proceso de

dispensación es realizado con mayor frecuencia por el Auxiliar de Farmacia).

2. Procedimiento del proceso (se dispensan los medicamentos y dispositivos médicos, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente).

Discusión

La discusión se realizó frente a la normatividad vigente en Colombia y a dos estudios ejecutados a nivel local, pues durante la revisión bibliográfica no se encontraron antecedentes de estudios similares, a nivel nacional e internacional que permitieran realizar otras comparaciones.

Aun cuando la normatividad vigente a la fecha, no presenta un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento aplicable a los Servicios Farmacéuticos; si se establece la obligatoriedad del cumplimiento para poder desarrollar los procesos según los Grados de Complejidad. Un ejemplo es lo definido en la Resolución 1403 de 2007, en su “Artículo 9°. Buenas Prácticas del Servicio Farmacéutico. Las instituciones prestadoras de servicios de salud, establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas que realizan actividades y/o procesos del Servicio Farmacéutico contarán con un conjunto de normas, procesos, procedimientos, recursos, mecanismos de control y documentación, de carácter técnico y/o administrativo, que aseguren el cumplimiento del objeto de la actividad o el proceso respectivo”(10). Comparando el enunciado y los aspectos de la normatividad contra los resultados obtenidos en el presente estudio, se plantea que el mayor porcentaje de cumplimiento total para los procesos generales lo muestra Alto Grado de Complejidad, seguido de Mediano Grado de Complejidad, y el menor valor de cumplimiento se ubica en Bajo Grado de Complejidad. Ninguno de los grados de complejidad evaluados alcanzó el cumplimiento total. Para el caso de Mediano Grado, la calificación obtenida se justifica porque de los cinco (5) procesos evaluados uno (1) no logró cumplimiento (Distribución de medicamentos y dispositivos médicos), mientras que para Bajo Grado de Complejidad se debió al comportamiento de los cinco (5) procesos generales evaluados en donde, tres(3) de los procesos se encuentran por debajo de la mitad de valor considerado como ideal (Selección, Adquisición

y Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos), demostrando un incumplimiento normativo.

El primer estudio planteado para efectos de discusión fue “Diagnóstico del Nivel de Cumplimiento de Condiciones Esenciales de Servicios Farmacéuticos en Empresas Sociales del Estado del Departamento del Atlántico, acorde con Normatividad Vigente en Colombia (Período Septiembre-Diciembre de 2009)”(7); en el cual se encontró como resultado por los Grados de Complejidad, que la Condición esencial denominada Documentación no alcanzó el cumplimiento esperado, siendo menor la puntuación para Bajo Grado y Mediano Grado. Comparando los resultados con el estudio actual, los comportamientos por cada proceso, observaron la misma tendencia por Grados de Complejidad. Sin embargo, fue mayor el porcentaje de cumplimiento para Alto Grado de Complejidad. Esto último sólo se exceptúa para los procesos: Adquisición que en Mediano Grado de Complejidad obtuvo mayor porcentaje frente a Alto Grado de Complejidad; y Distribución que en Mediano Grado de Complejidad obtuvo un incumplimiento total.

El segundo estudio local encontrado fue “Formulación de un Plan de Mejoramiento y Análisis de Consumo de medicamentos en el Servicio Farmacéutico de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico”(Servicio Farmacéutico de Bajo Grado de Complejidad) efectuado en el 2011 (11), en el cual se analizaron procesos similares a los evaluados en esta investigación (Selección, Adquisición, Recepción y almacenamiento y Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos). En este estudio se halló un no cumplimiento para el Proceso de Selección, pues no existía un proceso definido; al contrastar este resultado con los obtenidos en la presente investigación, se evidencia un comportamiento similar al del estudio analizado para éste proceso en este Grado de Complejidad.

Por lo anterior, se puede indicar que los resultados obtenidos en el cumplimiento de los Procesos Generales en los Servicios Farmacéutico de Bajo Grado de Complejidad de las E.S.E del Departamento del Atlántico fue similar al encontrado en el Servicio Farmacéutico de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico, objeto de comparación.

Conclusiones

El mayor porcentaje de cumplimiento total de los Procesos Generales lo muestra Alto Grado de Complejidad con un 87,40%, seguido de Mediano Grado de Complejidad con un 54,00% y el de Bajo Grado de Complejidad con un 40,94%.

Los mayores porcentajes de cumplimiento general para cada proceso por grado de complejidad fueron: Selección con un 88,07% para Alto Grado de Complejidad; Adquisición con un 77,17% para Mediano Grado de Complejidad; Recepción y Almacenamiento con un 90,24% para Alto Grado de Complejidad; Distribución con un 97,25% para Alto Grado de Complejidad y Dispensación con un 85,32% para Alto Grado de Complejidad.

El estudio de los Procesos Generales analizados de manera independiente permitió establecer que dentro de las sub-variables las que presentaron mayor porcentaje de cumplimiento fueron:

Selección: Procedimiento del Proceso, con un 100%; seguido de Definición del Proceso con un 94,74%, para Alto Grado de Complejidad y por último Control durante el Proceso con un 61,29% para Mediano Grado de Complejidad.

Adquisición: Definición del Proceso con un 100,00%, para Alto y Mediano Grado de Complejidad; Comité de Compras con un 100,00%, para Mediano Grado de Complejidad, Procedimiento de Adquisición con un 91,89% y Control con un 28,57% para Alto Grado de Complejidad.

Recepción y Almacenamiento: Definición del Proceso con un 100,00%; Condiciones del Área con un 92,17%; Ordenamiento junto con Devolución con un 100,00%, para Alto Grado de Complejidad y Control del Proceso de Almacenamiento con un 30,95%, para Bajo Grado de Complejidad.

Distribución: la sub-variables Condiciones Esenciales, Procedimiento y Traslado con un 100,00%, seguido de Acciones de Control con un 95,45% y por último Definición del Proceso con un 92,11%, todas para Alto Grado de Complejidad.

Dispensación: Definición del Proceso, Procedimiento del Proceso y Dispensación de medicamentos de Control Especial, con un 100,00%, en Alto Grado de Complejidad; Prohibiciones del Dispensador con un 100,00%, para Alto y Mediano Grado de Complejidad y finalmente Acciones de

Control con un 25,00% en Mediano Grado de Complejidad.

Para todos los Procesos Generales, la sub-variable de menor cumplimiento fue Acciones de Control durante el Proceso, lo que evidencia que los Servicios Farmacéuticos de las E.S.E, no poseen indicadores debidamente definidos e implementados, para medir el cumplimiento de los procesos objeto de investigación.

Referencias

1. Ministerio De La Protección Social. República de Colombia. Decreto 2200 de Junio 28 de 2005.
2. Congreso De Colombia. República de Colombia. Ley 23 de Septiembre 6 de 1962.
3. Ministerio De Protección Social. República de Colombia. Política Farmacéutica Nacional. OPS, OMS, Bogotá, 2003. p 19
4. Ministerio De La Protección Social. República de Colombia. Decreto 1011 de Abril 3 de 2006
5. Rubio L., Rodriguez M. Admisiones a urgencias por problemas relacionados con medicamentos (PRM) en 3 hospitales de Colombia. HUB, CARI y Hospital Departamental de Soledad. 2002
6. Gobernación Del Atlántico. República de Colombia. Plan de Desarrollo Departamental de la Gobernación del Atlántico, Período 2008-2011. Abril de 2008.
7. Torres K. Diagnóstico del Nivel de Cumplimiento de las Condiciones Esenciales de los Servicios Farmacéuticos en Empresas Sociales del Estado del Departamento del Atlántico, acorde con la Normatividad vigente en Colombia. Diciembre de 2009.
8. García A. Lugo I. Gestión de Mercado. Cartillas Instructivas para incrementar la productividad y la competitividad en las Empresas. Fondo de publicaciones Universidad del Atlántico. Barranquilla-Colombia. 2004.
9. Ministerio De La Protección Social. República de Colombia. Resolución 0444 de Febrero 12 de 2008.
10. Ministerio De La Protección Social. República de Colombia. Resolución 1403 de Mayo 14 de 2007.
11. Ávila E, Livingston J. Formulación de un plan de mejoramiento de análisis de consumo de medicamentos en el Servicio Farmacéutico de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico. 2011.

12. Bonal J, Domínguez A, Gamundi P, Napal V, Valverde S. Farmacia Hospitalaria: Planificación, Organización, Gestión y Funciones. Tomos I y II. ©Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). 3ª Edición. 2002
13. Rivas T. Estadística Aplicada a las Ciencias Sociales: Teoría y Ejercicios (EAC). -- T. Rivas Moya, M. A. Mateo, F. Rús Díaz, M. Ruiz. Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Málaga, Málaga, 1991.
14. Evore J. Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. -- California (Impreso en México): Thomson editores, p 2000. -- 720
15. Moráquez A. Curso de estadística aplicada a la investigación educacional. Materiales impresos, compendio de tablas y ejercicios adaptados para el curso. -- Holguín : ISPH José de la Luz y Caballero. p2005, -- 32 .
16. Martine W. Atlantic International University, Honolulu. Gestión De Medicamentos. Hawaii Septiembre, 2009.
17. El Congreso De La Republica De Colombia. Ley Número 100 de diciembre 23 de 1993
18. Ávila R. Castro J. Hernández O. Propuesta para la Implantación del seguimiento farmacoterapéutico en la formación de pregrado del programa de Química y Farmacia de la Universidad del Atlántico. Barranquilla-Colombia. 2006.
19. Amorocho, S. Diagnóstico y Propuesta para el Desarrollo de los Servicios Farmacéuticos en el Instituto Nacional de Cancerología Bogotá 1996..