



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL
DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA
AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA
SUMINISTRANTE**



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. Introducción	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del manual	6
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
2. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	7
2.1 RECEPCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE PACIENTES EN EL PROGRAMA DPCA.	7
2.1.1 Normas Específicas	7
2.1.2 Descripción del Procedimiento	8
2.1.3 Diagrama de Flujo	10
2.2 CONTROL DE ENTREGA DE MATERIAL A PACIENTES DEL PROGRAMA DPCA	11
2.2.1 Normas Específicas	11
2.2.2 Descripción del procedimiento	11
2.2.3 Diagrama de Flujo	12
2.3 ELABORACIÓN DE ACTA DE RECEPCIÓN	13
2.3.1 Normas específicas	13
2.3.2 Descripción del procedimiento	13
2.3.3 Diagrama de Flujo	14



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Febrero 2011

AUTORIZADO POR:



Dr. Roberto Romualdo González
Jefe División de Evaluación y Monitoreo

Dra. Danneth L Quijano de Flores
Directora Consultorio de Especialidades

REVISADO POR:

Dr. Ernesto Melara Lino
Coordinador del Programa DPCA

Dr. César Hernández Zapata
Jefe Servicio Nefrología

Lic. Elizabeth Ventura Monzón
Jefe Farmacia Consultorio de Especialidades

Licda. Isabel de Palomo
Encargada del Programa DPCA

Lic. Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Depto. de Gestión de Calidad Institucional

Ing. Jorge Baires Orellana
Jefe Sección Normas y Manuales

ELABORADO POR:

Licda. Evelyn Yolanda Lozano Ibarra
Analista de Desarrollo Institucional

	NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE
	DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dr. Salvador Antonio Huiza	Ing. Manuel A. Cruz Martinez	Dr. Salvador Antonio Huiza
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Marzo - 2006	Fecha: Noviembre- 2006	Fecha: Noviembre - 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Dr. Salvador Antonio Huiza	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dr. Salvador Antonio Huiza	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Marzo - 2009	Fecha: Abril - 2009	Fecha: Mayo - 2009	

MODIFICACIÓN: Se actualizó normativa y procedimientos, así como la base legal del documento.

Departamento de Atención Hospitalaria	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Dra. Danneth Quijano de Flores	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Octubre 2010	Fecha: Febrero 2011	Fecha: Febrero 2011	

MODIFICACIÓN: Sustitución del procedimiento actual por el de “Control de la Distribución Domiciliar de Material del Programa Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria (DPCA) Realizada por Empresa Suministrante”.



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2008 en el Capitulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, Artículos del 48 al 51), Capitulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la Marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un acuerdo de Dirección General que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los Procesos actualizados a los tenedores del Manual, para ello existe una registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la creación del documento y quienes participaron en la elaboración



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

del mismo; además contará con otro apartado que muestra el registro de actualizaciones que indica igualmente quienes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

3. Objetivo del manual

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto.

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.1 Objetivo del proceso

Describir secuencialmente las actividades que se realizan internamente para el control de la distribución domiciliar por la Empresa Suministrante de soluciones de diálisis e insumos médicos, que se le hace a los derechohabientes inscritos en el Programa Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria (DPCA).

1.2 Normas Generales

1. La Dirección del Hospital Médico Quirúrgico – Oncológico, Consultorio de Especialidades, Coordinador del Programa DPCA (Consultorio de Especialidades y Unidad Médica San Miguel) serán los responsables de los controles internos en la distribución domiciliar a pacientes adscritos en el tratamiento de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria (DPCA).
2. La distribución domiciliar será realizada por la Empresa Suministrante según lo establecido en la Base de Licitación.



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

3. No forman parte de la distribución domiciliar los medicamentos orales, los que deben ser retirados por el paciente en Farmacia del Consultorio de Especialidades o en cualquier Farmacia General del ISSS.
4. El personal encargado del Programa DPCA (Farmacia Consultorio de Especialidades), es el responsable de revisar las facturas que presente la Empresa Suministrante, elaborando el Acta la cual firmará y posteriormente será firmada por la Jefatura de Farmacia (Consultorio de Especialidades) para su posterior envío con la Factura a firma de Coordinador del Programa DPCA y el Director del Consultorio de Especialidades.
5. El personal encargado del Programa DPCA (Farmacia Unidad Médica San Miguel), es el responsable de revisar las facturas que presente la Empresa Suministrante, elaborando el Acta la cual posteriormente será firmada por el Director de la Unidad Médica.

2. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

Procedimiento 1.0. Recepción y Programación de Pacientes en el Programa DPCA.

Procedimiento 2.0. Control de Entrega de Material a Pacientes del Programa DPCA.

Procedimiento 3.0. Elaboración de Acta de Recepción.

2.1 RECEPCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE PACIENTES EN EL PROGRAMA DPCA.

2.1.1 Normas Específicas

1. Los pacientes que son adscritos al Programa DPCA son seleccionados, capacitados y “graduados” por los Nefrólogos adscritos al programa DPCA.
2. La entrega que se realiza a paciente adscrito al Programa DPCA es programada cada 3 meses, haciendo una entrega mensual de soluciones de diálisis (sueros) e insumos médicos (mascarillas, cinta adhesiva y tapones).
3. El paciente deberá proporcionar su domicilio exacto y preciso, a donde le serán enviados los materiales del Programa DPCA.
4. Al paciente adscrito al Programa DPCA se le informará la fecha de cada mes en que le llevarán los materiales DPCA a su domicilio, a fin de que esté presente para recibirlos, deje un familiar o persona responsable con las recetas (para soluciones de diálisis e insumos médicos) correspondientes e indispensables para recibir los materiales.
5. Si no se tienen las recetas correspondientes o el paciente, familiar o persona responsable no se localiza en su domicilio, la Empresa Distribuidora no entregará los materiales DPCA, liberando al ISSS de la responsabilidad de entregar dichos



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

materiales, siendo el paciente el que se verá obligado a recogerlos en las instalaciones del Consultorio de Especialidades del ISSS.

6. La Empresa Distribuidora devolverá a la Farmacia del Consultorio de Especialidades, los materiales DPCA que no sean entregados a los pacientes por: Fallecimiento, Ingreso hospitalario, no encontrarse en su domicilio o que haya sido retirado del programa DPCA; para lo cual presentará nota que detalle el nombre del paciente y la cantidad de materiales recibidos no entregados, la que será firmada de recibido por la Encargada del Programa DPCA de Farmacia del Consultorio de Especialidades, representándole el respaldo para dar ingreso a existencias en esta dependencia.

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Programa Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria HMQ

1. Capacita a Paciente para que se dialice en su domicilio.
2. Entrega material para cinco días de tratamiento a Paciente que fue capacitado y “graduado”, y lo remite con Encargada Programa DPCA (Consultorio de Especialidades).

Encargada Programa DPCA (Consultorio de Especialidades)

3. Recibe Paciente, solicita las recetas, las revisa e incorpora en plantilla electrónica los datos proporcionados por el paciente.
4. Si se posee existencia de material por devolución; indica a paciente que retire el material en la Farmacia del Consultorio de Especialidades.

Paciente

4. Recibe material de acuerdo a lo indicado.
5. Se presenta a su siguiente consulta con Médico Especialista en el Consultorio de Especialidades y recibe recetas Repetitivas para tres meses.
6. Recibe indicación para que se presente en el Consultorio de Especialidades con la Encargada del Programa DPCA para la programación de entrega de los materiales.



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

Encargada Programa DPCA (Consultorio de Especialidades)

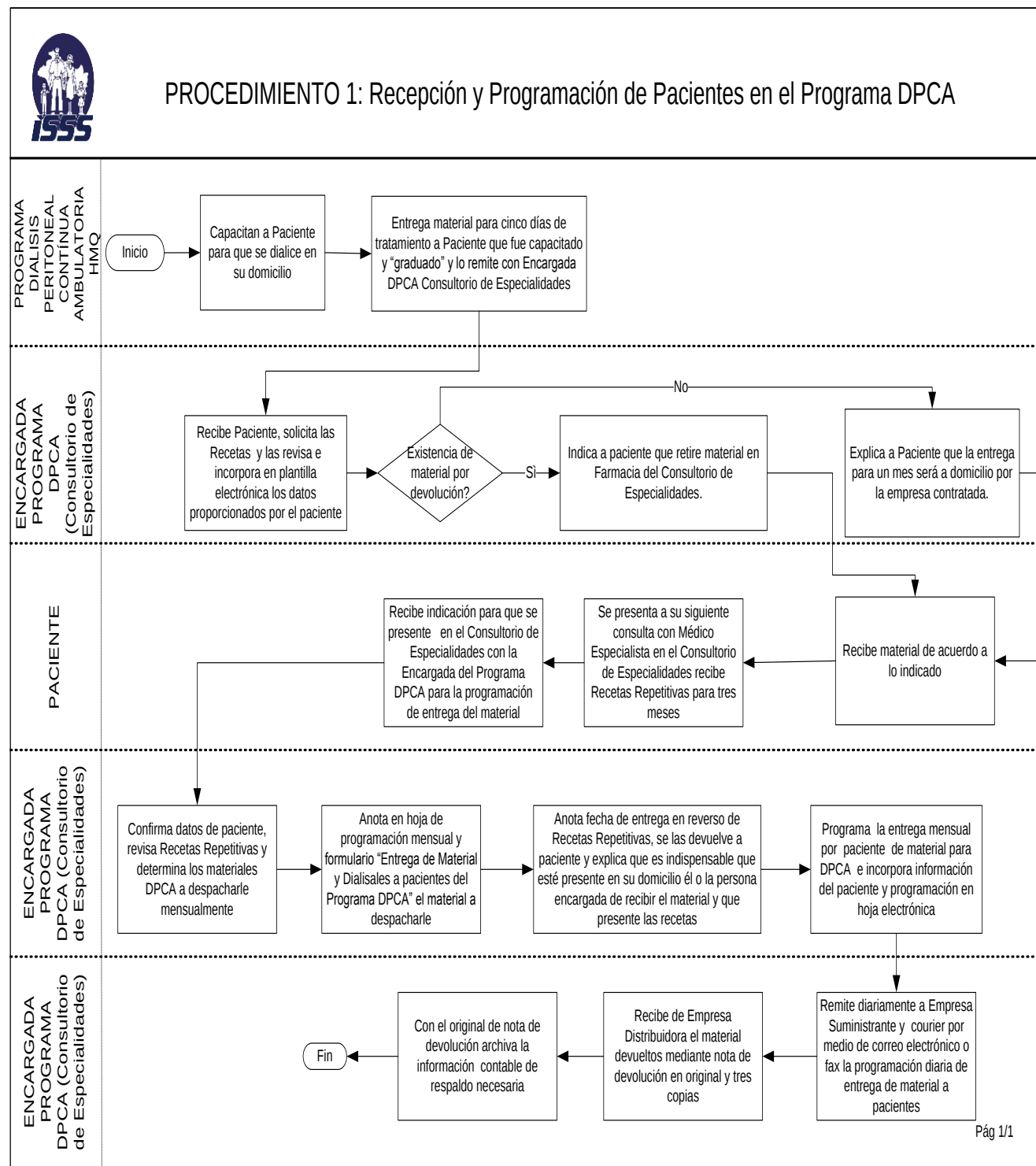
7. Confirma datos de paciente, revisa recetas repetitivas y determina los materiales DPCA a despacharle mensualmente.
8. Anota manualmente en hoja de programación mensual y formulario “Entrega de Material y Dialisales a pacientes del Programa DPCA”, el material despachado.
9. Anota fecha de entrega en reverso de recetas Repetitivas, se las devuelve a paciente y explica que es indispensable que esté presente en su domicilio él o la persona encargada de recibir los materiales y que presente las recetas.
10. Programa diariamente las entregas para un mes de material para DPCA a cada paciente e incorpora información del paciente y programación en hoja electrónica.
11. Remite diariamente a Empresa Suministrante y Courier por medio de correo electrónico o fax la programación diaria de entrega de material a pacientes.
12. Recibe de Empresa Distribuidora los materiales en devolución mediante nota de devolución en cuadruplicado.
13. Con el original de nota de devolución archiva la información contable de respaldo necesaria.
14. Si no hay existencia de material por devolución; Explica a Paciente que la entrega para un mes, será a domicilio por la empresa contratada y continúa en paso # 4.



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

2.1.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

2.2 CONTROL DE ENTREGA DE MATERIAL A PACIENTES DEL PROGRAMA DPCA

2.2.1 Normas Específicas

1. La Encargada del Programa DPCA (Consultorio de Especialidades o Unidad Médica San Miguel, según corresponda) verificará que la Empresa Distribuidora, por cada entrega realizada, elabore una guía corporativa la cual contenga la firma del paciente, persona responsable o del familiar que recibió el material y el número de control preimpreso; a la que se adjuntarán las recetas.
2. La Encargada del Programa DPCA verificará que la Empresa Distribuidora, por cada fecha de entrega, elabore una Hoja Diaria Acumulada (Atención de pacientes programados) que agrupará las guías corporativas y las recetas.
3. Cuando no exista cupo disponible para la programación de cita médica el Médico tratante prescribirá la Receta (período de validez para solicitar lo indicado 24 horas) e indicará en el Expediente Clínico del Paciente la solución de diálisis para cubrir hasta el día de la consulta subsecuente del paciente.

2.2.2 Descripción del procedimiento

Encargada Programa DPCA (Consultorio de Especialidades o Unidad Médica San Miguel)

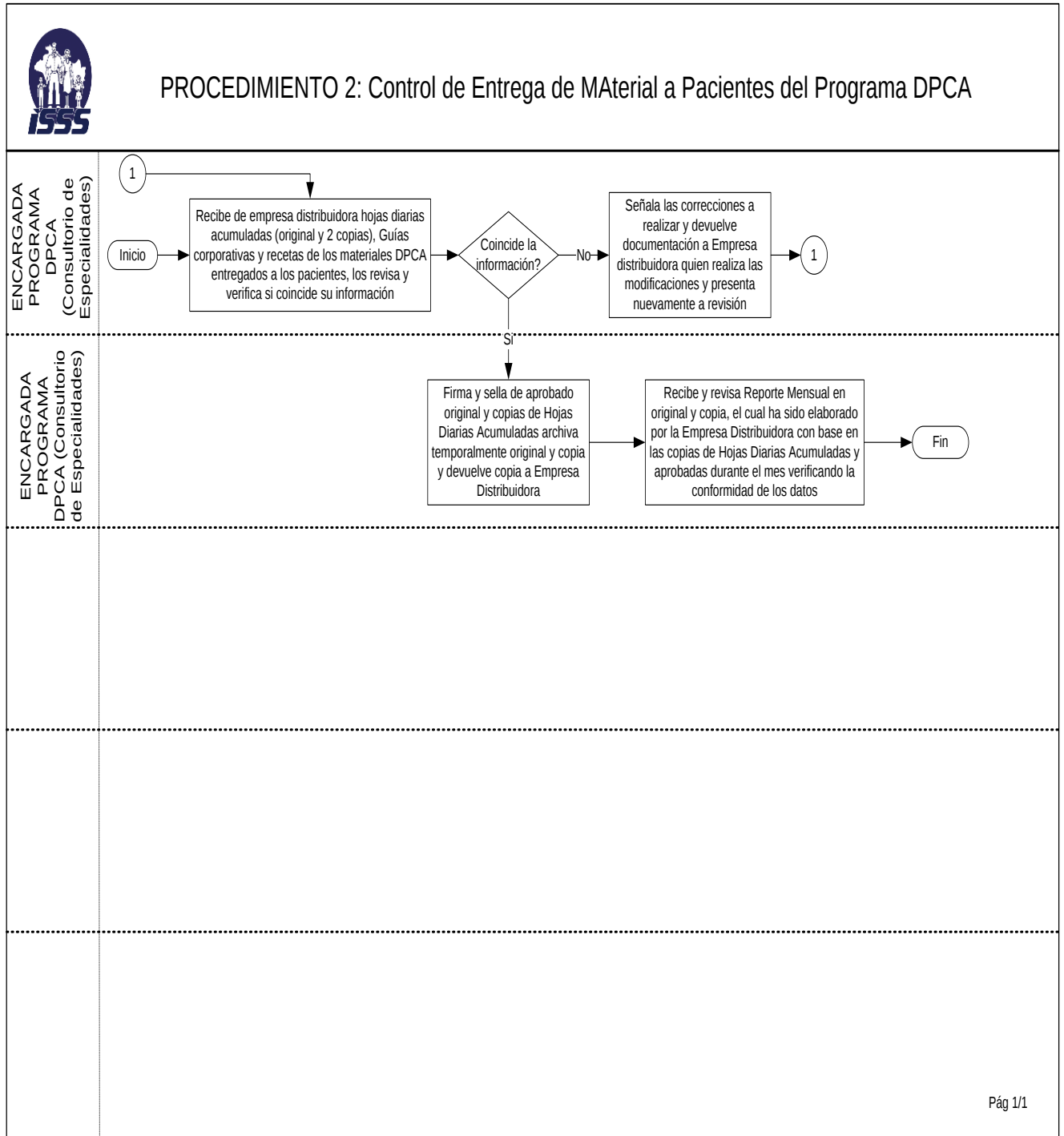
1. Recibe de empresa distribuidora hojas diarias acumuladas (original y 2 copias), Guías corporativas y recetas de los material DPCA entregados a los pacientes, los revisa y verifica si coincide su información
2. Si no Coincide la información; señala las correcciones a realizar y devuelve documentación a Empresa distribuidora quien realiza las modificaciones y presenta nuevamente a revisión.
3. Si Coincide la información; firma y sella de aprobado original y copias de Hojas Diarias Acumuladas, archiva temporalmente original y copia y devuelve copia a Empresa Distribuidora.
4. Recibe y revisa Reporte Mensual en original y copia, el cual ha sido elaborado por la Empresa Distribuidora con base en las copias de Hojas Diarias Acumuladas y aprobadas durante el mes verificando la conformidad de los datos.



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

2.2.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

2.3 ELABORACIÓN DE ACTA DE RECEPCIÓN

2.3.1 Normas específicas

1. El Acta de Entrega deberá ser elaborada por Encargada de Programa DPCA (Consultorio de Especialidades) y revisada por Jefe de Farmacia del Consultorio de Especialidades.
2. La Factura y Acta deberán ser firmadas por:
Encargada Programa DPCA (Consultorio de Especialidades).
Jefe de Farmacia (Consultorio de Especialidades).
Director del Consultorio de Especialidades.
Coordinador del Programa DPCA.

2.3.2 Descripción del procedimiento

Encargada Programa DPCA (Consultorio de Especialidades)

1. Revisa Factura correspondiente a ocho días de programación de procedimiento, presentada por Empresa contratada.
2. Revisa que la cantidad presentada en la Factura coincida con la cantidad programada.
3. Si la información de la Factura no coincide con la cantidad programada, señala las correcciones a realizar y devuelve documentación a Empresa contratada para que realice las modificaciones y presentar nuevamente a revisión.
4. Si la información de la Factura coincide con la cantidad programada, elabora Acta de Recepción la firma y envía con Factura para firma y sello a Jefe de Farmacia del Consultorio de Especialidades, Director Consultorio de Especialidades y Coordinador del Programa DPCA.

Jefe de Farmacia (Consultorio de Especialidades), Director Consultorio de Especialidades y Coordinador Programa DPCA

5. Revisan Acta de Recepción y Factura la firman y la devuelven.

Encargada de Programa DPCA (Consultorio de Especialidades)

6. Recibe firmada Acta de Recepción y Factura para entregar a Empresa contratada y que realice los trámites de cobro correspondientes.



NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIAR DE MATERIAL DEL PROGRAMA DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA (DPCA) REALIZADA POR EMPRESA SUMINISTRANTE

DEPENDENCIA: CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

2.3.3 Diagrama de Flujo

