



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE
TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS
(PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

Contenido

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
4. Base Legal	6
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. Descripción del Procedimiento	7
1.1 Objetivo del Procedimiento	7
1.2 Objetivos específicos	7
2. Normativa, Descripción y Diagrama de Flujo del Procedimiento.	7



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS



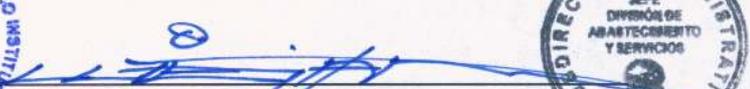
HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Agosto 2010

AUTORIZADO POR:


Ing. Raúl Rivas Montalvo
Jefe División de Planificación y Desarrollo Institucional



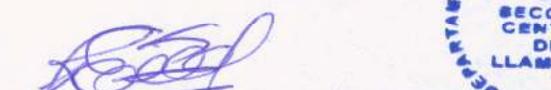

Arq. Wilson Parada
Jefe División Abastecimiento y Servicio



REVISADO POR:


Waldo Daniel Cea Garay
Coordinador de Abastecimiento




Licda. Rina E. Cisneros
Jefe Sección Centro de Llamadas



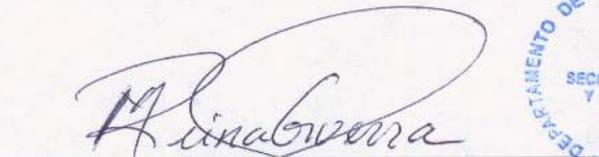

Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe de Depto. Desarrollo Institucional




Ing. Jorge Alberto Baires
Jefe Sección Normas y Manuales



ELABORADO POR:


Licda. Reina María Guerra
Analista de Planificación y Desarrollo





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Arq. Wilson Parada	Licda. Reina Guerra	Arq. Wilson Parada
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Abril 2010	Fecha: Agosto 2010	Fecha: Agosto 2010

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

			1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:

			2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

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 Desarrollo 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 capacitación 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 Desarrollo Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

General o por origen de hallazgo de Auditoría, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.

Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

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

4. Base Legal

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

▪ **NTCIE ISSS Mayo 2008**

Capítulo III

Actividades de Control

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y procedimientos

Art. 48 al 51

Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo N° 102



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

• **Acuerdo Dirección General N° 2008 – 01- 0026**

Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

- **Decreto N° 6 “Política Especial de Ahorro y Austeridad del Sector Público 2009”**, publicado en Diario Oficial N° 108 Tomo 383 de fecha 12 de Junio de 2009, emitido por la Corte de Cuentas de la República y que su vigencia es a partir del 12 de Junio de 2009.

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Procedimiento

1.1 Objetivo del Procedimiento

Agilizar la dispensación de medicamentos a los pacientes, acorde con la demanda real en las farmacias generales y locales de la zona Metropolitana de San Salvador, para lo cual es necesario diseñar, evaluar e implementar un sistema logístico que permita alcanzar un abastecimiento y distribución de medicamentos oportuno y ágil.

1.2 Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de respuesta a los pacientes en las farmacias generales y locales, mediante la movilidad o transferencia de medicamentos.
- Reducción de quejas de pacientes por falta de medicamento en los Centros de Atención, al realizar la dispensación oportuna de medicamentos.
- Evitar el desplazamiento innecesario de los pacientes en la búsqueda de sus medicamentos en diferentes centros de atención o dependencias del ISSS.

2. Normativa, Descripción y Diagrama de Flujo del Procedimiento.

2.1 Normas

1. Para acceder a este servicio los derechohabientes deberán presentar al Punto Seguro la información relacionada con su receta y sus datos generales (Nombre y apellido del paciente, No. Afiliación, Teléfono para contacto, Nombre Genérico del Medicamento, Código Medicamento, Cantidad, Tipo de Receta/ repetitiva;



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

fecha emisión de receta, y lugar de expedición). Dichas recetas son aquellas que no han sido dispensadas en las farmacias de los Centros de Atención.

2. Será responsabilidad de Punto Seguro sellar la receta al paciente hasta por un período de 15 días. Esta norma es aplicable para las recetas blancas, amarillas y celestes que actualmente presentan vencimiento para su despacho.
3. Contacto Seguro notificará permanentemente (cada dos horas) a la Coordinación del Proyecto Medicamento Seguro, sobre la información de necesidades de medicamentos, para identificar las existencias en otras farmacias y los almacenes central, oriental y occidental, a fin de facilitar las transferencias, o despachos emergentes hacia el Centro de Atención.
4. La Coordinación del Proyecto Medicamento Seguro al momento de tener existencias de los medicamentos en las farmacias de los Centros de Atención, lo comunicará a Contacto Seguro para que éste notifique a los derechohabientes que pueden retirar el medicamento en el Centro de Atención que le corresponde (Nota: En caso no se disponga medicamento en ningún almacén o farmacia, se notificará al paciente para la fecha probable en la cual podrá recibir su medicamento).
5. De Lunes a Viernes, en los horarios de 6am a 6pm Contacto Seguro captura los datos los cuales remitirá a la Coordinación del Proyecto Medicamento Seguro cada 2 horas, el "listado de pacientes que requieren medicamento".
6. Si se emitieran reportes por Contacto Seguro durante el fin de semana, estos serán enviados a la Coordinación de Medicamento Seguro el día lunes de la siguiente semana, junto al reporte de 6 a 8 a.m.
7. Al siguiente día se remitirá un solo listado a las Jefaturas de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario y División de Abastecimiento y Servicios, los reportes de las solicitudes recibidas y estado de los casos del día anterior en el horario ya detallado.
8. La Coordinación de Medicamento Seguro enviará vía correo electrónico listado de pacientes, a quienes se les dispensará los medicamentos, a cada una de las farmacias de los Centros de Atención reportados.
9. El Proyecto Medicamento Seguro coordinará y realizará transferencias de medicamentos entre farmacias de los Centros de Atención en los casos siguientes:
 - A través de listados que envía Contacto Seguro
 - A solicitud de las farmacias de los Centros de Atención
 - Por prevención de desabastecimiento en las farmacias de los Centros de Atención



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

10. La Coordinación de Medicamento Seguro será el responsable de emitir los siguientes reportes:

- Consolidado diario de estado de transferencia
- Consolidado semanal de transferencias realizadas

2.2 Descripción

Derechohabiente

1. Informa en Punto Seguro que no le fue dispensado el medicamento en la farmacia del Centro de Atención.

Ejecutivo Punto Seguro

2. Recibe receta(s), sella con la fecha de notificación del derechohabiente y comunica a derechohabiente con Contacto Seguro.

Ejecutivo Contacto Seguro

3. Solicita al derechohabiente información sobre el medicamento que no le fue entregado, así como datos personales.
4. Si no hay existencias del medicamento en los almacenes, se le informa al derechohabiente cuando y donde deberá retirarlo (FIN).
5. Si hay existencias de medicamento, se le comunica al derechohabiente en cuanto tiempo se le entregará su medicamento.
6. Elabora matriz consolidada con información del derechohabiente y envía a la Coordinación de Medicamento Seguro para que gestione la ubicación del (los) medicamento(s).

Técnico Medicamento Seguro

7. Verifica las existencias de los medicamentos en las diferentes farmacias de los Centros de Atención y farmacias generales, solicita transferencias y sugiere a los Jefes de Farmacias, realizar pedidos emergentes al almacén central, para satisfacer la demanda.
8. Envía archivo consolidado diario de estado de transferencias a Contacto Seguro para que notifique a paciente sobre el estatus del medicamento solicitado.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO)

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS

Ejecutivo Contacto Seguro

- Se comunica con derechohabiente para informarle sobre la entrega de su(s) medicamento(s) en el Centro de Atención donde se originó la inconformidad.

Derechohabiente

- Se presenta a la farmacia del Centro de Atención donde le corresponde a retirar su(s) medicamento(s) (FIN).

2.3 Diagrama de Flujo

