



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE QUÍMICA**

**PLAN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA LA  
FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
QUÍMICA FARMACÉUTICA BIÓLOGA**

**P R E S E N T A :**  
**XOCHITL SANDOVAL SOTELO**



**MÉXICO, D. F.**



**2004**

**EXAMENES PROFESIONALES  
FACULTAD DE QUIMICA**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## JURADO ASIGNADO

Presidente: Prof. Ernesto Pérez Santana  
Vocal: Prof. Maria del Socorro Alpizar Ramos  
Secretario: Prof. José Jesús Alvarado Pérez  
1er Suplente: Joaquín González Robledo  
2do Suplente: Raúl Lugo Villegas

## SITIOS DONDE SE DESARROLLO EL TEMA

Hospital Pediátrico Tacubaya, Secretaria de Salud del Distrito Federal

Laboratorio de Tecnología Farmacéutica, Facultad de Química, UNAM.

Asesor: María del Socorro Alpizar Ramos

Sustentante: Xochitl Sandoval Sotelo



Two handwritten signatures are present. The top signature is in black ink and appears to be 'Alpizar Ramos'. The bottom signature is in blue ink and appears to be 'Xochitl Sotelo'. Both signatures are written over horizontal lines.

## ÍNDICE

Introducción	1	
Objetivos	5	
Características de una Farmacia	7	
1. Trato a los pacientes y al personal del hospital	8	
2. Normas de Higiene	9	
3. Limpieza y orden	9	
4. Abastecimiento	10	
5. Dispensación de Medicamentos	10	
6. Manejo de Medicamentos Controlados	11	
7. Requerimientos Mínimos de una Farmacia	12	
Sistema de Calidad	16	
Pasos para implementar la calidad		18
Mejora continua	18	
Sistema documental	18	
Manual de calidad	19	
Manual de procedimientos	19	
Manual de Calidad	20	
Manual de procedimientos de farmacia	71	
Discusión	128	
Conclusiones	133	
Anexos	135	
1. 1. Medición de la calidad	136	
2. Cuestionario para averiguar los requerimientos de los pacientes en el Programa de Medicamento Gratuito		137
3. Medicamento refrigerado	138	
4. Medicamento controlado Grupo II	139	
5. Medicamento controlado Grupo III	140	
Bibliografía	141	



# **INTRODUCCION**

## INTRODUCCION

Desarrollar los elementos básicos del sistema de documentación de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya es indispensable para contribuir en el establecimiento de un sistema de calidad que asegure la calidad del servicio que se brinda a los pacientes. Este Hospital Pediátrico proporciona los siguientes servicios:

-Pediatria:

- Lactantes
- Neonatología
- Preescolares
- Quemados
- Unidad de Trabajo Intermedia
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Plan Omega
- Terapia del Paciente Quemado Infeccionado

-Cirugía:

- Cirugía General
- Cirugía de Ortopedia
- Cirugía de Oftalmología
- Cirugía Plástica Reconstructiva

-Consulta externa

Recordemos que los beneficiados con el buen funcionamiento de la farmacia son finalmente los pacientes. En nuestro caso todos los niños que no tienen acceso a un seguro médico en el D. F. y el Estado de México.

Para dar una idea de la importancia de mejorar la calidad de la farmacia a continuación se muestra una relación de los padecimientos más frecuentes

atendidos en este hospital durante el 2002, a pesar de que el hospital no funcionaba al 100% por remodelación.

Para Consulta Externa y Urgencias:

<b>ENFERMEDADES</b>	<b>PACIENTES</b>
Infecciones Respiratorias Agudas	16 990
Diarreas	2822
Ascariasis	1064
Otitis	507
Quemaduras	504
Asma	314
Amibiasis	283
Varicela	165
Hepatitis	28

Para Hospitalización:

<b>ENFERMEDADES</b>	<b>PACIENTES</b>
Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas (quemaduras y corrosiones 410 de los 651)	651
Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas ( fisura del paladar y labio leporino 135 de 298)	298
Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal (dificultad respiratoria del recién nacido y otros trastornos respiratorios originados en el periodo perinatal 38 de 110)	110
Infecciones respiratorias agudas (bronquitis y bronquiolitis agudas 55 de 93)	93
Influenza y neumonía	79
Hernia de la cavidad abdominal	47
Enfermedades infecciosas intestinales	40
Bronquitis crónica, enfisema y asma	40
Desnutrición y otras deficiencias nutricionales	30
Otras causas	579
Total	1967

En este contexto se sitúa la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya, que tiene algunas diferencias con la definición de farmacia que maneja la Ley General de Salud, ya que para ésta una farmacia es: "aquel establecimiento que se dedica a la comercialización de especialidades farmacéuticas, incluyendo aquellas que contengan estupefacientes y psicotrópicos, insumos para la salud en general y productos de perfumería, belleza y aseo".

La gran diferencia es que no se provee de productos de perfumería y aseo, y que no se vende nada de lo que hay en la farmacia. Para tener acceso a los

medicamentos o insumos para la salud, el o los pacientes, sólo deben inscribirse al Programa de Medicamentos Gratuitos.

La farmacia es fundamental para el buen funcionamiento de un hospital ya que de la calidad de los medicamentos y de los insumos para la salud dependerá la prevención, detección y tratamiento de las enfermedades lo que contribuye a la salud y por lo tanto a mejorar la calidad de vida. Otro punto importante es el trato que se brinda a los pacientes y al personal del hospital así como de la optimización de los recursos.

Para lograr lo anterior debemos fortalecer la formación de los recursos humanos, mediante programas de capacitación dirigidos en forma especial al personal de la farmacia.

Es necesario que todos reconozcan la importancia del trabajo que se realiza en la farmacia, desde el Almacén Central (que surte de medicamentos la farmacia de este hospital), trabajadores de la farmacia, hasta el personal del hospital y pacientes porque la farmacia es un eslabón indispensable para el mantenimiento de la salud.

Todo el personal de la farmacia debe tener el conocimiento técnico de lo que se hace en una farmacia y su función. La capacitación del personal de la farmacia para saber realizar todas las actividades de la farmacia, ayudaría en que sepan la importancia de hacer bien su trabajo y valorar el de los demás.

Además de la formación técnica es indispensable que se dé formación humana al personal de la farmacia, es decir ya que uno de los problemas más comunes es la resistencia al cambio (deseo inconsciente de que las cosas se mantengan siempre iguales) un psicólogo industrial podría proporcionar dinámicas y herramientas para que podamos superar esta barrera.

Un psicólogo industrial también sería el adecuado para proporcionar herramientas técnicas que algunos profesionistas poseen, pero que es necesario hacerlas llegar al personal que labora en la farmacia como por ejemplo:

- Dirección de reuniones
- Técnica de resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Técnicas de dirección, mando y liderazgo
- Herramientas para la calidad
- Fijación y control de objetivos.

# **OBJETIVOS**

## **OBJETIVOS**

Proporcionar la documentación y la información técnica básica para establecer un Sistema de Calidad en la Farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya.

Establecer un sistema de documentación que permita asegurar que se cumplen requisitos legales y los inherentes a la operación de la farmacia.

# **CARACTERISTICAS DE UNA FARMACIA**

## **CARACTERISTICAS DE UNA FARMACIA**

La farmacia es el lugar dedicado a la protección, promoción y restauración de la salud a través de la dispensación de medicamentos y otros insumos para la salud, brindando un servicio profesional que se centra en la atención y bienestar del paciente.

Para cumplir con éxito esta misión es indispensable:

- Que un profesional farmacéutico sea el Responsable Sanitario de la farmacia, para vigilar las adecuadas prescripciones, así como orientar a los pacientes en el uso adecuado de los medicamentos, dado que hoy en día la cantidad de nuevos medicamentos, los conocimientos acerca de su toxicidad, sus interacciones con otros medicamentos y/o alimentos, hace necesario un profesional especialista en medicamentos en la farmacia.
- Que el personal que labora en la farmacia tenga el conocimiento mínimo de la misma, destacando los siguientes puntos:

### **1. TRATO A LOS PACIENTES Y PERSONAL DEL HOSPITAL.**

Es importante que el trato a los pacientes y al personal del hospital sea cortés, confiable (que se le proporcione el medicamento adecuado para su padecimiento) y expedito.

Para lo cual se debe fortalecer la comunicación entre el personal de la farmacia, el personal del hospital y los pacientes.

Es necesario contar con un sistema para atender quejas y sugerencias con el fin de mejorar el servicio que presta la farmacia.

También es indispensable contar con información técnica actualizada sobre los medicamentos e insumos para la salud accesible para todo público, en especial para los médicos.



## 2. NORMAS DE HIGIENE

La higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos en la salud. Deben ser aplicados por todos los individuos para ellos mismos, para su familia y para su comunidad. Sus objetivos son: mejorar la salud, conservarla y prevenir enfermedades. Por lo anterior es indispensable:

- Higiene personal: Baño diario, portar ropa limpia, manos y uñas limpias y boca aseada.
- Portar bata blanca, limpia y en buen estado mientras permanezca en la farmacia y el hospital.
- No fumar, ni consumir alimentos dentro del área de farmacia: es indispensable que no haya ningún tipo de alimento ni bebida dentro de la farmacia.
- No conservar comida en el refrigerador
- Por ningún motivo, en la farmacia deben almacenarse insumos no farmacéuticos como detergentes, escobas, cajas vacías, equipos viejos, alimentos, etc.
- No trabajar en ningún estado inconveniente, es decir bajo la influencia de alcohol o drogas.

## 3. LIMPIEZA Y ORDEN

Las farmacias por ley, y más las que están en un hospital deben mantenerse limpias para no favorecer el desarrollo de plagas que no permiten la recuperación o adquieran otra u otras enfermedades los pacientes. Los niños en nuestro caso, no han desarrollado sus defensas y esto los hace más susceptibles a enfermedades.

Por lo anterior debe establecerse un programa de limpieza en el que:

- La limpieza de anaqueles y refrigerador se realice cada semana
- La limpieza del piso (barrido y trapeado) y del mobiliario administrativo (mesa, escritorio, mostrador, computadora, etc.) se realice diario.
- Limpieza de cristales, de techos y paredes cada mes

- Se debe llevar una bitácora en la que firme la persona que realiza la limpieza, quién revisó, fecha y observaciones. Es responsabilidad del jefe de farmacia verificar que se realice correctamente.

Es importante que los medicamentos y los insumos para la salud se acomoden en orden alfabético y por orden creciente de dosis por las siguientes razones:

- Su localización rápida
- Reducir confusiones por nombre, presentación y dosis
- Se facilita la limpieza y verificación de fechas de caducidad.
- Nos ayuda a ver qué medicamentos se están acabando.
- Se conservan en buenas condiciones los medicamentos e insumos para la salud.

#### 4. ABASTECIMIENTO

Para ofrecer un buen servicio es necesario contar con todos los medicamentos e insumos para la salud que requieran nuestros pacientes. No debe tenerse en la farmacia mucho de lo que se consuma poco ni poco de lo que se consuma bastante

Para tener todos los productos que se requieran es necesario saber cuáles son los medicamentos e insumos del cuadro básico que más recetan o utilizan nuestros médicos y según la temporada cuáles se utilizan más.

Un sistema que nos puede ayudar a tener bien abastecida la farmacia es el de máximos y mínimos aplicado según la temporada de consumo y según un sistema que ayude a aproximarnos cuantos medicamentos se requerirán el próximo año.

Un grupo de personas debe ir al almacén mensualmente por el pedido de los medicamentos e insumos para la salud y asegurarse de que corresponden con la lista enviada previamente, elaborada por el personal de farmacia, con las firmas correspondientes.

#### 5. DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Las recetas del Programa de Medicamentos Gratuitos ayudan a reducir errores ya que tienen casi todos los elementos a revisar por la persona que dispensa el medicamento:

- Fecha de elaboración de la receta
- Nombre, edad y domicilio del paciente
- Espacio para recetar 3 medicamentos con los siguientes datos:
  1. Nombre genérico del medicamento
  2. Clave del medicamento en el cuadro básico
  3. Dosis, vía de administración, frecuencia de la administración y número de días que se ha de tomar el medicamento
  4. Cantidad recetada (numero de cajas, frascos, etc.)
- Nombre, firma y cédula profesional del medico
- Numero de expediente
- Indicaciones higiénico dietéticas para el paciente
- Comentarios del paciente

Los aspectos a revisar de los medicamentos que no vienen en las recetas son:

- Asegurarse de que el paciente entiende cómo se va a tomar sus medicamentos.
- Revisar que no se vean en mal estado los medicamentos e insumos para la salud.
- Que no se dé a los pacientes medicamentos caducados.

## 6. MANEJO DE MEDICAMENTOS CONTROLADOS

Medicamentos controlados son todas las formas farmacéuticas que contienen una sustancia o mezcla de sustancias (de origen natural o sintético) que por su efecto terapéutico pueden causar dependencia. Estos medicamentos requieren especificaciones especiales para su dispensación y manejo.

- a. Medicamentos que para su dispensación deben ser prescritos en recetario especial autorizado por la Secretaria de Salud a un profesionista titulado en las licenciaturas de:
  - Médico Cirujano
  - Medico Odontólogo
  - Medico Homeópata
  - Medico Veterinario
- b. La recepción, registro, almacenamiento, manejo y control de medicamentos estupefacientes o psicotrópicos son realizados por el Responsable Sanitario.
- c. El registro se realiza en libros de control especiales, con las siguientes características:

- Un libro para cada uno de los Grupos I, II y III
  - Las hojas foliadas
  - Autorizados por el Departamento de Control de Estupefacientes y Psicotrópicos de la Dirección General de Insumos Para la Salud, en el caso del D. F. y por las autoridades estatales e interior de la República Mexicana
  - Actualizados
  - Llenados correctamente con tinta indeleble
  - Firmados por el responsable sanitario
- d. Contar con un sello fechador con el nombre de la farmacia y los datos del responsable sanitario con el fin de sellar las recetas especiales
- e. Los medicamentos estupefacientes y psicotrópicos se guardan exclusivamente en gavetas bajo llave.

## 7. REQUERIMIENTOS MINIMOS DE UNA FARMACIA

### Requerimientos Sanitarios De Las Instalaciones Para Farmacias.

1. Las farmacias deben contar con un local cuyas instalaciones deben ser diseñadas y adaptadas en función a la capacidad y diversidad de productos que manejen, de tal forma que reduzcan al mínimo el riesgo de errores, permitiendo la limpieza y el mantenimiento adecuados.
2. Las farmacias deben contar con acceso directo a la calle. Los pisos, los techos y los muros deben ser planos, lisos y estar en buen estado, contruidos de un material resistente debidamente impermeabilizado que no permita la entrada de agua.
3. El material sobre las paredes y techos en el interior de la farmacia debe permitir su limpieza y que no desprenda partículas.
4. Las farmacias deben tener acceso independiente, es decir no debe existir en los locales comunicación con casa habitación, giros diferentes o con áreas incompatibles con la naturaleza de los medicamentos.
5. Todas las zonas de la farmacia deben contar con ventilación, luz natural y artificial suficiente.
6. La instalación eléctrica debe estar oculta, conforme lo establezcan los reglamentos aplicables.

7. Las farmacias deben estar provistas de agua potable en cantidad y presión suficiente, de tal manera que permitan satisfacer las necesidades del establecimiento. El servicio sanitario debe estar separado físicamente del resto de las áreas. Asimismo debe contar con un lavabo dotado con jabón y sistema de secado de manos, una coladera en el piso y un cesto de basura cerrado con tapa permanentemente, que permita mantener estos establecimientos continuamente aseados.
8. Tener instalado un sistema de humedad y temperatura en el área de los medicamentos asentado en una bitácora que permita la verificación.

#### Áreas Mínimas Y Mobiliario Requerido Para La Farmacia.

1. El mobiliario y la estantería utilizado en cada una de las áreas debe tener una altura mínima de 20 cm. sobre el nivel del piso, para facilitar la limpieza.
2. Área de atención al público. Tendrá anaqueles y mostradores de despacho.
3. Área de recepción de las adquisiciones de medicamentos incluyendo estupefacientes, psicotrópicos y otros insumos para la salud. Contará con los mostradores necesarios para la recepción.
4. Área de almacenaje. Debe contar con anaqueles y mesa de trabajo de material impermeabilizado, refrigerador eléctrico dotado de medidor de temperatura funcionando correctamente, gaveta metálica con chapa, candado o sistema de seguridad para guardar los estupefacientes y/o psicotrópicos.
5. Área para otros insumos para la salud. Estará provista de vitrinas y anaqueles de material impermeabilizado que facilite su adecuada limpieza.
6. Área para desempeñar las funciones profesionales del farmacéutico, sobre dispensación de medicamentos, elaboración de fichas terapéutica y realizar acciones de promoción y educación para la salud.

#### Manejo Y Control De Medicamentos

1. Los establecimientos para poder adquirir todo tipo de medicamentos, incluyendo estupefacientes y psicotrópicos, deben comprarlos a los establecimientos autorizados que cuenten con licencia sanitaria o aviso de funcionamiento vigente así como también responsable sanitario y toda compra tiene que ser comprobada mediante las facturas correspondientes. Todos los

medicamentos que se adquirieran deben tener registro sanitario expedido por la Secretaría de Salud y estar en su envase original con las leyendas aprobadas.

2. Disponer de un área específica para almacenar estos productos cuyo manejo y control estará a cargo del Responsable Sanitario.

#### Requisitos Que Debe Cumplir El Mobiliario

Los anaqueles deben estar contruidos de materiales que no desprendan partículas y resistan la acción de agentes de limpieza y/o desinfección.

#### Almacenamiento

1. Las especialidades farmacéuticas e insumos para la salud deben ser almacenados sobre tarimas o anaqueles separados aproximadamente 30 cm. de los muros.
2. Las especialidades farmacéuticas e insumos para la salud no deben estar expuestos a la radiación solar directa debiendo contar con un registro de temperatura y humedad.
3. La cámara de refrigeración donde almacenen productos que requieran de estas condiciones, debe contar con un registro de las temperaturas tomadas como mínimo dos veces al día.
4. Los productos clasificados como estupefacientes y psicotrópicos deben contar con los libros de control autorizados por el Departamento de Control de Estupefacientes y Psicotrópicos de la Dirección General de Insumos Para la Salud, en el caso del D. F. y por las autoridades estatales e el interior de la República Mexicana con los datos del responsable sanitario actual, quien debe firmar en cada descargo e ingreso.

#### Documentación

1. Licencia sanitaria
2. Comprobante de aviso de funcionamiento
3. Autorización o comprobante de aviso de responsable
4. Título profesional del responsable.
5. Ultima visita de verificación sanitaria practicada
6. Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos última edición

7. Suplemento de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos para: Farmacias, Droguerías, Boticas y Almacenes de Depósito y Distribución de Medicamentos
  
8. Procedimientos para cada una de las actividades que se llevan a cabo.
  - Recepción de medicamentos
  - Almacenamiento de medicamentos
  - Manejo y registro de estupefacientes y psicotrópicos
  - Registro de humedad relativa y temperatura ambiente, del lugar donde se almacenan los medicamentos.
  - Registro de temperatura del refrigerador ( entre 2°C y 8°C )
  - Registro de entradas y salidas de los medicamentos
  - Control de existencias respetando PEPS
  - Surtido y dispensación de medicamentos.
  - Devoluciones
  - Limpieza y registro
  - Control de fauna nociva
  
9. Letreros con los datos de:
  - Nombre o razón social
  - Giro que manejan
  - Datos del responsable
  - Horarios de asistencia

# **SISTEMA DE CALIDAD**



## **SISTEMA DE CALIDAD**

La norma ISO 8402-86 define el sistema de calidad como: "conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, procedimientos, de procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad.

Este conjunto consiste en la definición y ejecución de un método de trabajo, que asegure que los servicios prestados cumplen con los requisitos previamente establecidos en función de las necesidades del paciente.

Un sistema de calidad consta de dos partes:

1. Una parte escrita que consta de una serie de documentos en los cuales se describe el sistema, los procedimientos, diagramas de flujo y registros, entre otros, que se ajustan, en nuestro caso, a la norma ISO 9001:2000.
2. Otra parte práctica que a su vez se compone de dos variables:
  - a. Aspectos físicos: área de trabajo, equipo, instrumentos de medición y control.
  - b. Aspectos humanos: capacitación del personal, a todos niveles, en aspectos técnicos del funcionamiento de la farmacia; también a todos los niveles formación humana, con el objetivo de crear un equipo motivado, cooperador, sensibilizado, cuyas actitudes positivas ayuden a desarrollar el proyecto. Los temas suelen ser: técnicas de dirección, mando, reuniones, solución de problemas, comunicación, coordinación y relaciones humanas.

Para implantar el sistema de calidad es necesario que la dirección tome una decisión unánime y firme. También debe incluir la motivación y capacitación de todo el personal de la farmacia para asegurar el éxito del proyecto.

Hay que tener claro que un sistema es una manera de hacer las cosas, un método de gestión, un camino, no un objetivo en sí.

El Sistema de calidad debe asegurar que se poseen los recursos humanos y materiales suficientes, así como el uso de herramientas para eliminar los errores y asegurar la calidad del servicio.

## **PASOS PARA IMPLEMENTAR LA CALIDAD**

- 1) **Darse cuenta:** tener conciencia de la necesidad de implantar un sistema de calidad o certificar la empresa
- 2) **Decisión:** tomar la decisión firme de hacer un proyecto y ponerlo en marcha
- 3) **Compromiso:** lograr el compromiso de todos mediante un proceso de formación adecuado.
- 4) **Actuación:** poner en práctica, paso a paso, las innovaciones, mejoras, cambios y documentos
- 5) **Control:** es necesario dar una nueva dimensión a la palabra control olvidando las connotaciones de crítica, vigilancia, inspección y sustituyéndolas por una actitud activa de análisis de causas de las desviaciones y toma de medidas oportunas para corregir el proceso.

## **MEJORA CONTINUA**

Una vez efectuados los pasos de implantación del sistema de calidad, llega el momento de no dormirse y buscar elementos que nos puedan ayudar a mejorar continuamente.

## **SISTEMA DOCUMENTAL**

El Sistema de Calidad contiene dos grupos de documentación:

- 1) Manuales descriptivos: son documentos que muestran el método de trabajo. Estos documentos incluyen el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos.
- 2) Registros de calidad: aquí se reúnen todos los formatos y registros que se utilizan durante la ejecución de los trabajos. Por ejemplo, los registros de temperatura, los cardex, los libros de medicamentos controlados que se utilizan en la farmacia, etc.

Establecer un sistema documental donde se reflejen los métodos de trabajo es una herramienta muy importante para mejorarlos y, de esta forma, brindar un servicio de calidad en la farmacia.

Para comprender la importancia de un sistema documental recordaremos los orígenes de la filosofía. Durante muchos años, generación tras generación, se fueron traspasando oralmente los mitos que explicaban como los dioses habían creado la naturaleza. En un principio existía una profunda fe y nadie se atrevía a cuestionar estos mitos, ya que les daban explicaciones a cosas que no entendían. Alrededor del año 700 a. C. Homero y Hesíodo recogieron estos mitos y los plasmaron por escrito. Esto creó una nueva situación, puesto que al tener mitos por escrito fue posible discutirlos. Surgieron diversas voces discrepantes que criticaron los escritos, alegando argumentos como que ambos escritores habían retratado a los dioses a imagen y semejanza del hombre (Jenófanes, 570 a. C.). En aquel caso fue la existencia de un documento escrito lo que posibilitó que la gente empezara a discutir sobre lo que era posible o no, y se evolucionó de una manera de pensar mítica a un razonamiento basado en la experiencia y la razón.

En el caso de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT), la evolución producida por el sistema documental es la mejora del servicio.

## **MANUAL DE CALIDAD**

Es un documento integrador donde se menciona con claridad lo que hace la farmacia del HPT para alcanzar la calidad mediante la adopción de un sistema de calidad.

El Manual de Calidad es un documento básico dentro del sistema seleccionado. Contiene los principios de la farmacia y es una guía para el personal de la misma. También se utiliza como carta de presentación de la filosofía de la farmacia a los pacientes, posibles auditores externos, proveedores y personal interno. Al ser un documento de difusión, tiene carácter público y puede repartirse a diferentes personas.

Por su carácter público, no contiene la descripción detallada de las actividades realizadas en la farmacia, la cual se encuentra en el Manual de Procedimientos.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Contiene, paso por paso, como se realizan las actividades más importantes de la farmacia y su consulta está restringida al personal de la misma.

# **MANUAL DE CALIDAD**

## **MANUAL DE CALIDAD**

En este capítulo se describe el Sistema de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2000, propuesto para la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya.

Dicha propuesta tiene el formato de Manual de Calidad para facilitar su comprensión y su implementación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA  
FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA

**MANUAL DE CALIDAD**

Distribución No.: 1 (uno)

Documento custodiado por: Farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya

Escrito por: Sandoval Sotelo Xochitl	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar Ramos	Aprobado por:
Vigencia: mayo 2004 – mayo 2005	Revisión no. 0	Pagina: Carátula

<b>Título:</b> <b>Tabla De Contenido</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia:	Página: 1 de 1
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección: A
	Fecha:	Fecha:	0	

<b>Sección</b>	<b>Título</b>	<b>Revisión no.</b>	<b>Fecha de revisión:</b>
A	Tabla De Contenido		
B	Introducción		
C	Sistema De Calidad		
D	Planeación		
E	Compromiso De La Dirección		
F	Responsabilidad Del Personal		
G	Revisión Del Sistema De Calidad Por La Dirección		
H	Requisitos Documentales		
I	Administración De Los Recursos		
J	Procedimientos		
K	Pacientes Y El Servicio De La Farmacia		
L	Diseño		
M	Abastecimiento		
N	Servicio De La Farmacia		
O	Inspección Y Mediciones		
P	Control De Las No Conformidades		
Q	Acciones Correctivas Y Preventivas		
R	Análisis De Datos		
S	Auditoria Interna		
T	Definiciones Y Términos		
	Registro De Revisiones		

<b>Título:</b> <b>Introducción</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página: 1 de 1
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección: B
	Fecha:	Fecha:	0	

## 1. PROPOSITO

Dar a conocer este manual y de manera general cuál es la responsabilidad de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT)

## 2. INTRODUCCION

Este manual proporciona una guía del Sistema de Calidad para asegurar constancia, reproducibilidad y mejora continua en las operaciones de la Farmacia del HPT con base en la satisfacción de los pacientes y de los requisitos legales.

La Farmacia del HPT perteneciente a la Secretaria de Salud del Distrito Federal es responsable del abastecimiento en cantidad y calidad de los medicamentos e insumos para la salud que requiere dicho hospital.

La farmacia presta servicio a las siguientes áreas:

- Pacientes de consulta externa en el Programa de Medicamentos Gratuitos
- Lactantes
- Neonatología
- Preescolares
- Quemados
- Unidad de Trabajo Intermedia
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Plan Omega
- Terapia del Paciente Quemado Infectado
- Cirugía General
- Cirugía de Ortopedia
- Cirugía de Oftalmología
- Cirugía Plástica Reconstructiva
- Rayos X



<b>Título:</b> <b>Sistema de Calidad</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> C
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

## 1. PROPOSITO

Especificar los requisitos del Sistema de Calidad de la Farmacia del HPT.

## 2. REQUISITOS DEL SISTEMA

### ALCANCE

La dirección y la farmacia del HPT han decidido implementar la documentación básica para proveer evidencia objetiva de que la operación de la Farmacia del HPT cumple con los requisitos legales y con la calidad indispensable para su buen funcionamiento, asegurando así la plena satisfacción de los pacientes.

El sistema de documentación desarrollado, tiene como marco de referencia la norma ISO 9001:2000, la 2ª edición del Suplemento Para Farmacias, Droguerías, Boticas y Almacenes de Depósito y Distribución de Medicamentos y la Ley General de Salud.

### OBJETIVOS

Es responsabilidad de la dirección del HPT asegurar que todo el personal de la Farmacia del HPT entienda los objetivos de calidad y que estos incluyan:

- a) cumplir con los requisitos legales y de calidad del servicio farmacéutico
- b) mejorar continuamente el Sistema de Calidad, y
- c) la satisfacción del paciente

Los objetivos son medibles para poder evaluar: si se cumplen y la efectividad del sistema de calidad para alcanzarlos.

Los objetivos de la Farmacia del HPT son:

- 1) Dar un trato cordial, rápido y efectivo a los pacientes.
- 2) Dispensar medicamentos e insumos para la salud con la calidad requerida por la ley y los pacientes

<b>Título:</b> <b>Sistema de Calidad</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página:</b> 2 de 3
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> C
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

- 3) Satisfacer a los pacientes
- 4) Mejorar continuamente el Sistema de Calidad
- 5) Mantener al corriente los inventarios
- 6) Crear y mantener un ambiente de trabajo cordial, responsable y comprometido con la mejora continua

## **POLITICA**

La dirección del HPT cuida que la política de calidad:

- a) Sea apropiada para la farmacia del HPT
- b) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos y asegurar la mejora continua del sistema de calidad
- c) Provea la estructura para establecer y revisar los objetivos de calidad
- d) Sea comunicada, entendida y mantenida por todo el personal de la farmacia del HPT.
- e) Sea revisada continuamente para poder alcanzar los objetivos de la Farmacia.

La política de la Farmacia del HPT es:

Establecer y mantener un Sistema de Calidad eficiente y efectivo que permita el suministro oportuno en cantidad, calidad y tiempo de los medicamentos e insumos para la salud de la farmacia.

Es compromiso de la dirección y del personal de la farmacia del HPT se mejore continuamente el sistema de calidad y por lo tanto el servicio de la farmacia.

La farmacia del HPT realiza los registros y los documentos de los procesos más importantes del servicio para demostrar las actividades en la misma.

La dirección del HPT evalúa mediante auditorías internas el desempeño de la farmacia del HPT y con base en los resultados provee los recursos necesarios para la satisfacción del paciente y de los requisitos legales.

Los objetivos al igual que esta política se modifican para alcanzar nuevos retos en los procesos de la farmacia del HPT.

<b>Título:</b> <b>Sistema de Calidad</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página:</b> 3 de 3
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>			

## **SISTEMA DE CALIDAD**

Es la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para implementar la gestión de calidad

El Sistema de Calidad del la farmacia del HPT contempla los siguientes elementos:

- a) La identificación de procesos que necesitan un sistema de calidad, determinando su aplicación en la farmacia de inmediato
- b) Determinar la interacción y la secuencia de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos que se necesitan para asegurarse que tanto las operaciones como el control de los procesos en la farmacia son efectivos.
- d) Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesaria para mantener la operación y el monitoreo de estos procesos
- e) Monitorear, medir y analizar este proceso.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y el mejoramiento continuo de este proceso.

<b>Título:</b> <b>Planeación</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página: 1 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:0	Sección: D
	Fecha:	Fecha:		

## 1. PROPOSITO

Describir la estrategia a seguir al establecer el Sistema de Calidad en la Farmacia del HPT.

## 2. PLANEACION

La dirección del HPT es responsable de:

- a) Dar seguimiento al plan del sistema de calidad, de forma tal que sea llevado en orden, sistemáticamente a fin de satisfacer los requerimientos del sistema; establecidos en la sección C de este manual.
- b) Que los cambios sean planeados e implementados de forma que el Sistema de Calidad sea efectivo y eficiente.

El plan contempla los siguientes elementos:

1. Auditoria Interna
2. Alcance
3. Políticas Y Objetivos
4. Estructura Del Sistema De Calidad
5. Manual De Calidad
6. Manual De Procedimientos Del Sistema De Calidad
7. Organización (Interdependencias Y Descripción De Puestos)
8. Manual De Procedimientos Farmacéutico
9. Capacitar Al Personal Para El Sistema De Calidad Y Para El Trabajo Farmacéutico

<b>Título:</b> <b>Planeación</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo Fecha:	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar Fecha:	Vigencia	Página: 2 de 2
	Revisado por: Fecha:	Aprobado por: Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: D

ELEMENTO DEL PLAN	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 13	MES 14
1. Auditoria Interna	Estado			Desarrollar auditorias internas con la lista de revisión en una tabla						Selección de auditores		Auditoria interna	Corregir	Registrar Auditoria
2. Alcance		Borrador Revisión	Aprobación Impresión	Distribución										
3. Políticas y objetivos		Borrador Revisión	Aprobación Impresión	Distribución										
4. Estructura del Sistema de Calidad		Borrador Revisión	Aprobación Impresión											
5. Manual de Calidad		Elaboración del borrador		Revisión		Distribución	Entrenamiento para el manual					Registrar	Ajustar Reedición	
6. Procedimientos del Sistema de Calidad		Definir Lista	Borrador, revisión, aprobación y edición				Entrenar e implementar estos procedimientos					Registrar	Ajustar Reedición	
7. Interdependencias		Borrador, revisión, aprobación y edición			Implementación y entrenamiento									
8. Procedimientos y documentación			Definir lista	Borrador, revisión, aprobación y edición	Implementación y entrenamiento									
10. Descripción de puestos.		Borrador, revisión, y aprobación			Edición y distribución	Planear entrenamiento	Implementación y entrenamiento							
11. Capacitación del personal en el trabajo farmacéutico		Lista de cursos necesarios	Borrador: fechas de cursos para actualización. Contenido y materiales (planear según puesto)	Revisión y aprobación		Entrenamiento capacitación y								
12. Coapacitación del personal para el Sistema de Calidad		Lista de cursos necesarios	Borrador: fechas de cursos para actualización. Contenido y materiales (planear según puesto)	Revisión y aprobación		Entrenamiento capacitación y								

<b>Título:</b> <b>Compromiso de la Dirección</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página:</b> 1 de 2
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> E
	<b>Revisado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b>		

## 1. PROPOSITO

Dar a conocer la responsabilidad de la dirección del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT) en el establecimiento del sistema de calidad a fin de asegurar la mejora continua del mismo en especial en la farmacia del HPT, contribuyendo así en la mejora en la atención de los pacientes.

## 2. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La dirección proporcionará evidencia de su compromiso de desarrollar e implementar un sistema de calidad y continuamente mejorar la efectividad del mismo mediante:

- a) Comunicar al personal de la farmacia la importancia de conocer y satisfacer los requerimientos de los pacientes y del personal del HPT así como los requerimientos legales relacionados con la operación de la misma.
- b) Asegurar que la política de calidad establecida en este manual sea entendida y cumplida por todo el personal de la farmacia.
- c) Contribuir a alcanzar los objetivos de calidad establecidos fomentando la comunicación, capacitando al personal y proporcionando los recursos para realizar los cambios necesarios para la satisfacción del paciente y el cumplimiento de los requisitos legales.
- d) La dirección hará revisiones periódicas anuales del sistema de calidad con el fin de asegurar la satisfacción de los pacientes
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos materiales, económicos y humanos para mantener el sistema de calidad.

<b>Título:</b> <b>Compromiso de la Dirección</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página: 2 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	E	

### 3. ENFOQUE AL CLIENTE

La dirección del HPT es responsable de la implantación del sistema de calidad que permita conocer los requerimientos de los pacientes, así como de realizar las acciones necesarias para satisfacerlos. Estos requerimientos se darán a conocer, y podrán ser empleados como indicadores del nivel de satisfacción de los pacientes.

### 4. COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección del HPT establecerá los mecanismos que favorezcan la comunicación dentro del HPT. La comunicación adecuada tiene el efecto de cuidar la efectividad del sistema de calidad.

<b>Título:</b> <b>Responsabilidades en el Sistema de Calidad</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> F
<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>		
<b>Fecha:</b>				

## 1. PROPOSITO

Difundir las responsabilidades y las facultades del personal de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT) así como del personal relacionado con la misma en la implementación y mejora del sistema de calidad.

## 2. RESPONSABILIDADES Y FACULTADES

La dirección define y comunica las responsabilidades y las facultades de los empleados de la farmacia del HPT. La dirección define también las relaciones organizacionales dentro de la farmacia y con otros servicios del Hospital.

## 3. REPRESENTACION DE LA DIRECCION

La dirección debe designar a una persona como su representante en el sistema de calidad. Misma que, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y la autoridad de asegurar que los procesos necesarios para el sistema de calidad sean establecidos, implementados y mantenidos. Estos procesos consisten en:

- a) Asegurar el entrenamiento del personal de la farmacia para mejorar el servicio. Dicho entrenamiento debe contemplar el trabajo en equipo con personal de los servicios que interactúan con la farmacia.
- b) Establecer políticas y procedimientos de calidad para conocer los requerimientos de los pacientes y realizar los cambios necesarios.
- c) Revisar anualmente el sistema de calidad; mediante auditorias internas anuales a la farmacia y a los servicios que interactúan con ella para detectar errores o mejorar el servicio.
- d) Asegurar que la farmacia esté preparada para demostrar que cumple con los requerimientos legales en las auditorias externas realizadas por la SSA Federal, que depende de la presidencia de la Republica.
- e) Difundir los requerimientos de los pacientes y notificar las áreas afectadas de cualquier cambio.



<b>Responsabilidades en el Sistema de Calidad</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página:
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		2 de 3
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.:	Sección:
	Revisado por:	Aprobado por:	0	F
	Fecha:	Fecha:		

- f) Reportar: el desarrollo del sistema de calidad e informar de cualquier necesidad para mejorar a la dirección del HPT.
- g) Asegurar la implantación del sistema, mostrando al personal de la farmacia la importancia de los requerimientos de los pacientes.

#### **4. RESPONSABLE SANITARIO Y JEFE DE FARMACIA**

En el marco del sistema de calidad, independientemente de otras responsabilidades, deben:

- a) Coordinar los procedimientos de la farmacia para asegurar la calidad en la interacción con otros servicios del Hospital.
- b) Asegurar que se dé un entrenamiento adecuado al personal de la farmacia.
- c) Sugerir políticas y procedimientos para conocer los requerimientos de los pacientes y asegurar la aplicación de los establecidos.
- d) Mantener registros vigentes que permitan demostrar las actividades desarrolladas en la farmacia y el cumplimiento de los requerimientos legales.
- e) Dar a conocer al representante de la dirección los requerimientos de los pacientes y el personal del HPT para mejorar el servicio y el sistema de calidad para hacer los ajustes necesarios en las revisiones del sistema de calidad.
- f) Notificar los cambios en el sistema de calidad al personal de la farmacia. A los pacientes y al personal del hospital notificar los cambios en la forma de atenderlos y el por qué.
- g) Reportar al representante de la dirección el desarrollo del sistema de calidad y realizar con éste la revisión del sistema de calidad.

<b>Responsabilidades en el Sistema de Calidad</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página: 3 de 3
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección: F
	Fecha:	Fecha:	0	

## 5. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE LA FARMACIA

- a) Tratar con cortesía a los pacientes y a sus compañeros.
- b) Cumplir con todo lo establecido para mejorar la calidad del servicio, mejorar el sistema de calidad y cumplir con los requerimientos legales.
- c) Proponer soluciones a problemas y/o cómo mejorar el servicio o su trabajo.
- d) Aprovechar al máximo la capacitación en el sistema de calidad y en farmacia que imparta la SSA y el HPT
- e) Cumplir con los requerimientos de los pacientes.
- f) Trabajar en equipo con sus compañeros y con los departamentos que interactúan con la farmacia, con el fin de mejorar el servicio en la misma.
- g) Tener en forma adecuada toda la documentación y los registros, para demostrar las actividades desarrolladas en la farmacia.

Titulo: <b>Revisión Del Sistema De Calidad Por La Dirección</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página: 1 de 2
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: G
Revisado por:	Aprobado por:			
Fecha:	Fecha:			

## 1. PROPOSITO

Establecer los requerimientos que deben verificarse al realizar la revisión del sistema de calidad de la Farmacia por parte de la dirección del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT) para asegurar, continuamente, que es suficiente, efectivo y acorde a los requerimientos de los pacientes.

## 2. REVISION DE LA DIRECCION

La dirección del HPT realizará revisiones anuales del sistema de calidad de la farmacia con el objetivo de evaluar su efectividad y que sea adecuado para satisfacer las necesidades de los pacientes y los requerimientos legales. Esta revisión incluye detectar oportunidades para mejorar y la necesidad de cambios del sistema de calidad incluyendo la política y los objetivos de calidad.

## 3. REVISION DE ENTRADAS

Las entradas para la revisión del sistema de calidad incluye la siguiente información:

- a) Resultados de auditorias anteriores y reportes de acciones correctivas implementadas.
- b) Retroalimentación con el paciente.
- c) Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio con los requerimientos del paciente y los legales.
- d) Estado de acciones correctivas y preventivas.
- e) Continuación de acciones de revisiones previas del sistema de calidad.
- f) Cambios que pueden afectar el sistema de calidad
- g) Recomendaciones para mejorar

## 4. REVISION DE LOS RESULTADOS

En orden de evaluar la efectividad del Sistema de Calidad, es decir, que es capaz de mejorar el servicio de la farmacia del HPT, se comparan los resultados anteriores con los actuales de: auditorias; acciones correctivas o preventivas implementadas; cuestionarios de opinión de pacientes, personal de farmacia y del HPT; estado de procesos legales y de farmacia; las revisiones del sistema de calidad; y estado de los cambios realizados.

<b>Título:</b> <b>Revisión Del Sistema De Calidad Por La Dirección</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página:
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		2 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	G	

En el resultado de la comparación, un Sistema de Calidad efectivo, debe mostrar su contribución a:

- 1) Que el servicio cumpla con los requisitos del paciente
- 2) Que los requisitos legales se cumplan
- 3) Que el personal esté capacitado, consiente de la importancia de sus actividades y actúe en consecuencia
- 4) Recolectar datos significativos para detectar o prevenir problemas o, simplemente , mejorar el servicio
- 5) Dar seguimiento a los cambios
- 6) Evaluar la necesidad de recursos.

## **5. GRUPO PARA LA REVISION**

El grupo para la revisión del sistema de calidad de la farmacia debe conformarse por el representante de la dirección, el responsable sanitario de la farmacia, el jefe de farmacia. También pueden participar todos aquellos relacionados con la Farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT).

El responsable de dirigir el grupo para la revisión del sistema de calidad de la farmacia del HPT es el representante de la dirección. Él también hará el reporte de dicha revisión para la dirección.

La dirección del HPT es responsable de revisar el sistema de calidad de la farmacia y asegurar continuamente su efectividad y que sea adecuado a las necesidades de los pacientes y a los requisitos legales.

## **6. REGISTROS**

El responsable sanitario hará los registros de las revisiones. Los registros de las revisiones serán almacenadas en el archivo del HPT, de donde se consultaran para auditoria o para la siguiente revisión del Sistema de Calidad.

<b>Título:</b> <b>Requisitos documentales</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 1 de 4
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección: H
	Fecha:	Fecha:	0	

## 1. PROPOSITO

Establecer los requisitos para la documentación del sistema de calidad de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT). El sistema prevé la preparación uniforme, revisión, distribución, recuperación y almacenamiento de documentos y registros.

## 2. REQUISITOS DOCUMENTALES

La documentación del sistema de calidad para la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT) incluye:

- a) Los documentos donde se establezcan la política y los objetivos
- b) El manual de calidad
- c) Manual de Procedimientos de la Farmacia del HPT.
- d) Documentos y registros requeridos por la ley de las actividades de la farmacia.
- e) Documentos necesarios para asegurar la efectividad, planeación, operación y control de este sistema de calidad:
  - Para asegurar la efectividad:
    1. Formato con los requerimientos de los pacientes, con escala de satisfacción. Los pacientes evalúan.
    2. Formato con los requerimientos legales, que el responsable sanitario evalúa internamente.
    3. Formato para evaluar el sistema de calidad, que el personal de la farmacia evalúa.
  - Para asegurar planeación:
    1. Reportes de auditorias y revisiones del sistema de calidad de la farmacia del HPT.
    2. Reportes de acciones correctivas y preventivas.
    3. Reportes con sugerencias de pacientes y personal relacionado con la farmacia del HPT.
    4. Relación de notificación de cambios y personas que las reciben.

Titulo: <b>Requisitos documentales</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 2 de 4
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección: H
	Fecha:	Fecha:	0	

- Para la correcta operación del sistema de calidad de la farmacia del HPT:
    1. Descripción de responsabilidades según el puesto
    2. Registros y documentos legales
    3. Documentos para la interacción de la farmacia con otros servicios.
  
  - Para control de este sistema de calidad:
    1. La dirección del HPT emitirá un documento con el resultado de su evaluación y con las acciones a realizar.
- f) Registros de capacitación. Cuyo contenido incluye: lugar, fecha, duración, asistencia del personal, ponente y contenido de los cursos de capacitación.

### 3. MANUAL DE CALIDAD

El manual del sistema de calidad de la farmacia del HPT provee una descripción total del alcance del sistema de calidad, las políticas generales de calidad, los objetivos de calidad, la descripción del sistema de calidad y la lista de procedimientos de las actividades realizadas en la farmacia. También incluye los siguientes puntos:

- Plan de calidad
- Compromiso de la dirección
- Responsabilidad del personal
- Revisión del sistema de calidad por la dirección
- Requisitos documentales
- Administración de los recursos
- Pacientes y personal del hospital relacionados con el servicio
- Monitoreo del sistema de calidad
- Control de las no conformidades
- Análisis de datos
- Mejoras
- Definiciones
- Registro de revisiones

<b>Título:</b> <b>Requisitos documentales</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b> 3 de 4
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> H
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

#### 4. CONTROL DE DOCUMENTOS

En el manual de procedimientos se muestran los controles para:

- a) Los documentos y registros legales indispensables para la operación de la farmacia del HPT
- b) El control de los documentos y registros necesarios para la operación de la farmacia y los requeridos por el sistema de calidad
- c) Aprobación de los documentos adecuados para imprimir
- d) Revisión y actualización de los documentos
- e) Asegurar que la versión apropiada del documento aplicable está disponible en el punto que se use
- f) Asegurar que los documentos sean legibles y de rápida y fácil identificación.
- g) Asegurar que los documentos de origen externo sean identificados y su distribución controlada.
- h) Prevenir el uso inadecuado de documentos obsoletos y aplicar identificación adecuada si son retenidos por cualquier propósito.

En el manual de procedimientos se encuentra una lista maestra y la muestra de los documentos y registros utilizados en la farmacia del HPT. Esto con el fin de controlar la edición y la revisión de los documentos.

#### 5. CONTROL DE REGISTROS

Los registros han sido establecidos y mantenidos para proveer evidencia de conformidad con los requerimientos legales y la efectividad de operación del sistema de calidad de la farmacia del HPT. Los registros deben mantenerse legibles, rápidamente identificables y recuperables. En el manual de procedimientos se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros.

#### 6. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION

El siguiente diagrama esquematiza la estructura documental del sistema de calidad de la farmacia del HPT

Titulo: <b>Requisitos documentales</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 4 de 4
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: H
	Revisado por:	Aprobado por:		
	Fecha:	Fecha:		



Nivel 1: Manual de Calidad: una descripción del método de HPT para establecer, implementar y mantener un sistema de calidad

Nivel 2: Procedimientos del sistema de calidad: describen todas las actividades correspondientes a las secciones más importantes de este manual de calidad

Nivel 3: Procedimientos de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya: describen las actividades realizadas en el servicio.

## 7. RESPONSABILIDADES

El responsable sanitario y el jefe de la farmacia son los responsables de asegurar que los documentos apropiados para el buen funcionamiento de la farmacia estén disponibles para su uso, propósito y su revisión periódica y además remover todas las ediciones obsoletas.

## 8. REGISTROS

Los registros y retenciones requeridos están descritos en su procedimiento respectivo.



<b>Título:</b> <b>Administración de los recursos</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b> 1 de 3
	<b>Fecha:</b> <b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b> <b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> I

## 1. PROPOSITO

Identificar los recursos que son esenciales para la implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Calidad y el servicio de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT).

## 2. PROVISION DE RECURSOS

La dirección del HPT debe identificar los requerimientos de recursos y proveer los necesarios para implementar y mantener el sistema de calidad para su farmacia, para mejorar su efectividad continuamente y lograr la satisfacción del paciente. Cuando cambien los requerimientos de recursos, la administración del HPT se asegurará que los recursos adecuados sean asignados.

## 3. RECURSOS HUMANOS

Se evaluará si la preparación académica, entrenamiento, habilidades y experiencia son adecuados para las labores específicas que desempeñan cada uno de los empleados de la farmacia del HPT. Todos los empleados de la farmacia deben trabajar de acuerdo al sistema de calidad.

## 4. APTITUD, CONCIENCIA Y ENTRENAMIENTO

A fin de asegurar la mejora continua y satisfacción de los pacientes el HPT:

- Determina las aptitudes necesarias del personal para el trabajo que afecte la calidad del servicio.
- Proporciona entrenamiento en orden de desarrollar dichas aptitudes.
- Evalúa la efectividad de las acciones realizadas
- Asegura que todo el personal de la farmacia está conciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a alcanzar los objetivos de calidad.
- Mantiene los registros de preparación académica, entrenamiento, habilidades y experiencia del personal de la farmacia.

<b>Título:</b> <b>Administración de los recursos</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		2 de 3
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	I	

El departamento de recursos humanos del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT) hace una selección de entre los aspirantes para asegurar que todo el personal esté adecuadamente calificado en: habilidades, preparación académica, entrenamiento y experiencia requerida para el puesto.

Como parte del proceso de capacitación, los empleados de la farmacia deben recibir fundamentos en:

1. Trato a los pacientes y personal del hospital.
2. Normas de higiene
3. Limpieza y orden
4. Abastecimiento
5. Dispensación de medicamentos
6. Manejo de medicamentos controlados
7. Requerimientos sanitarios de las instalaciones para farmacias.
8. Áreas mínimas y mobiliario requerido para la farmacia.
9. Manejo y control de medicamentos
10. Requisitos que debe cumplir el mobiliario
11. Almacenamiento
12. Documentación
13. Sistema de calidad de la farmacia del HPT

## 5. INFRAESTRUCTURA

HPT determina, provee y mantiene la infraestructura necesaria para los requerimientos del servicio. La misma incluye:

- a) Espacio de trabajo e instalaciones (eléctricas, plomería)
- b) Equipo para el servicio (refrigerador, computadoras) y materiales (termómetro, bolígrafos)
- c) Servicio de soporte (transporte, teléfono)

<b>Título:</b> <b>Administración de los recursos</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		3 de 3
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	I	

## 6. AMBIENTE DE TRABAJO

En la farmacia del HPT es importante mantener un ambiente de trabajo cordial, ya que así se favorece la comunicación, se solucionan mejor los conflictos y se promueve la cooperación indispensable para dar un buen servicio.

## 7. RESPONSABILIDADES

La dirección del HPT es responsable de asegurar la aptitud, conciencia y entrenamiento de los empleados y establecer la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para cumplir con los requerimientos de los pacientes del servicio.

El departamento de recursos humanos del HPT es responsable de documentar el entrenamiento de los empleados y los requerimientos para laborar en la farmacia. También es responsable de organizar los cursos de capacitación.

## 8. REGISTROS

Los datos de preparación académica, entrenamiento, habilidades y experiencia son registrados y mantenidos por el departamento de recursos humanos.

El departamento de recursos humanos hace los registros de capacitación, cuyo contenido incluye: lugar, fecha, duración, asistencia del personal, ponente y contenido de los cursos de capacitación.

Titulo: <b>Procedimientos</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 1 de 2
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: J
	Revisado por:	Aprobado por:		
	Fecha:	Fecha:		

## 1. PROPOSITO

Establecer los requerimientos para planear y desarrollar los procedimientos necesarios en la operación de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT).

## 2. PLANEACION DEL SERVICIO

La farmacia del HPT proporciona medicamentos e insumos para la salud con el fin de prevenir, diagnosticar y/o curar las enfermedades de los pacientes.

Para este fin la farmacia del HPT planea y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a los requerimientos legales y de los pacientes.

En la planeación del servicio la dirección del HPT se determinan:

- a) Los objetivos de calidad y requerimientos para el servicio.
- b) Los procesos, documentos y recursos específicos necesarios para el servicio de la farmacia
- c) La forma de verificar, monitorear e inspeccionar las actividades específicas propuestas para el servicio y sus criterios de aceptación
- d) Los registros necesarios para proveer evidencia de las actividades importantes realizadas en la farmacia

## 3. RESPONSABILIDADES

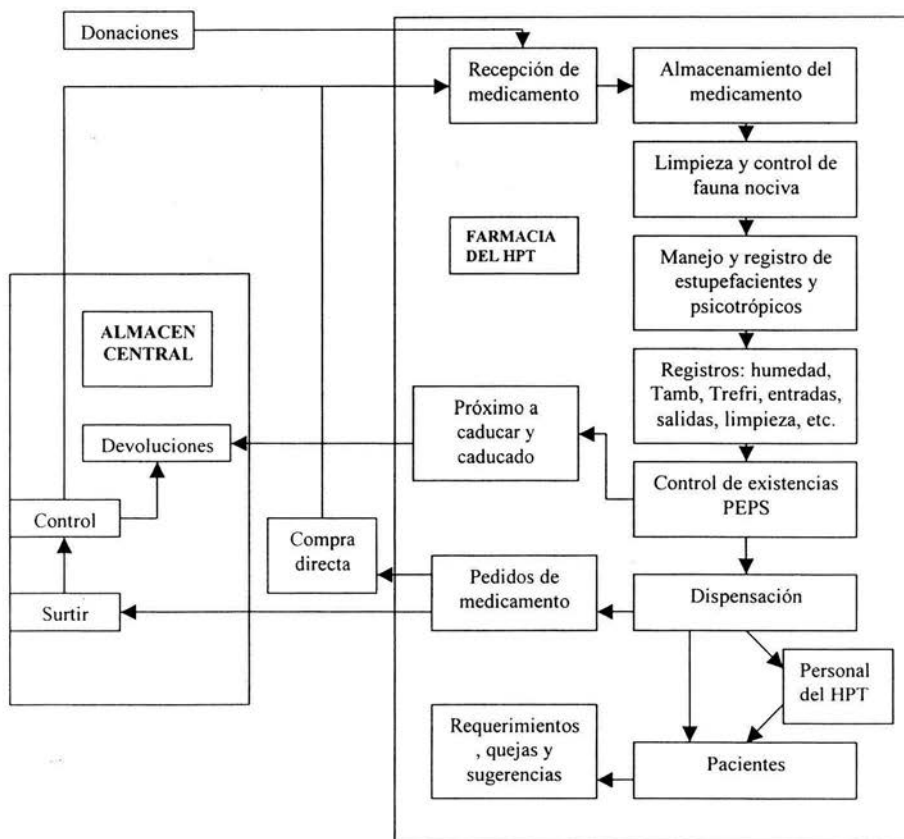
Es responsabilidad del jefe de farmacia y del responsable sanitario que se realicen las actividades de prestación del servicio de farmacia de acuerdo a la ley y a los requerimientos de los pacientes.

## 4. REGISTROS

El responsable sanitario y el jefe de farmacia tienen la responsabilidad de elaborar los documentos y los registros necesarios para demostrar que las actividades realizadas en la farmacia cumplen con los requerimientos legales y los requerimientos de los pacientes.

<b>Título:</b> <b>Procedimientos</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b> 2 de 2
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> J
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

El siguiente diagrama esquematiza las actividades realizadas en la farmacia que se describen en el manual de procedimientos.



<b>Título:</b> <b>Pacientes Y El Servicio De La Farmacia</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b> 1 de 3
	<b>Fecha:</b> <b>Revisado por:</b> Fecha:	<b>Aprobado por:</b> Fecha:	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> K

## 1. PROPOSITO

Determinar los requisitos de los pacientes, revisar dichos requisitos y transmitirlos a los procedimientos de la farmacia

## 2. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

El Sistema de Calidad de la Farmacia del HPT requiere que el Responsable Sanitario revise las propuestas y los contratos para asegurar que la farmacia tiene la capacidad de transmitir los requerimientos de los pacientes a sus procedimientos.

## 3. RESTRICCIONES A LOS REQUISITOS DE LOS PACIENTES

La farmacia del HPT restringe algunos requisitos especificados por el paciente (requisitos de dispensación o de actividades posteriores a la entrega del medicamento o de los insumos para la salud). Los requisitos no establecidos por los pacientes, pero necesarios para el uso específico, son revisados y resueltos antes de la entrega del medicamento o del insumo para la salud. Esta restricción se debe a que la farmacia adapta sus actividades para cumplir los requerimientos legales, los estatutos del HPT y los de la Secretaria de Salud.

Con base en las observaciones hechas por los pacientes o por el personal del HPT, la farmacia del HPT debe enviar, propuestas y quejas a las autoridades competentes para promover los cambios necesarios que permitan satisfacer a los pacientes sin perjudicar su bienestar.

## 4. REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS AL SERVICIO

La revisión de los requisitos del servicio de la farmacia, se realiza al menos una vez al año. La revisión permite:

- a) Establecer requisitos para el servicio bien definidos y comunicarlos a los pacientes, proveedores y al personal del HPT para evitar confusiones.
- b) Hacer las modificaciones necesarias, a los contratos o a los procedimientos establecidos que no permitan cumplir con los requisitos de los pacientes.

<b>Título:</b> <b>Pacientes Y El Servicio De La Farmacia</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		2 de 3
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	K	

La revisión y las acciones tomadas se registran.

Cuando el paciente encuentra algún requisito no establecido en el servicio, éste se acepta en tanto se confirma su aprobación mediante su inclusión impresa en los procedimientos de la farmacia. Por ejemplo:

- Requisito no establecido: los pacientes solicitan que les receten medicamento que se encuentre en la farmacia del HPT.
- Solución propuesta: los doctores de consulta externa sugieren que la farmacia les proporcione, diario, una lista actualizada con la existencia de medicamentos en la farmacia.
- La elaboración de dicha lista no es parte de los procedimientos, pero se puede realizar mientras se incluye, es decir, se acepta en tanto se confirma con su inclusión en los procedimientos.

Cuando cambia algún procedimiento del servicio, el Responsable Sanitario corrige o elabora los documentos necesarios e informa, de los cambios, al personal involucrado.

Cualquier cambio diferencia de lo que el paciente solicita debe serle aclarada y, si el medico esta de acuerdo, se le proporciona su medicamento.

## 5. COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

La farmacia del HPT determina e implementa los arreglos efectivos para comunicarse con los pacientes con relación a:

- Información, administración y almacenamiento de medicamento.
- Manejo y corrección de recetas.
- Cambios en el servicio.
- Quejas y sugerencias de la operación de la farmacia.

<b>Título:</b> <b>Pacientes Y El Servicio De La Farmacia</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		3 de 3
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
	Fecha:	Fecha:	0	K

## 6. RESPONSABILIDADES

El Responsable Sanitario y el jefe de farmacia tienen las siguientes responsabilidades:

1. Establecer métodos de comunicación con el paciente que nos permitan conocer sus requerimientos y hacerle aclaraciones.
2. Revisar dichos requerimientos.
3. Hacer las modificaciones necesarias
4. Comunicar los cambios al personal involucrado y a los pacientes.
5. Capacitar al personal de la farmacia
6. Promueven propuestas con las autoridades competentes para realizar los cambios que permitan satisfacer a los pacientes sin perjudicar su bienestar

## 7. REGISTROS

Los resultados de las revisiones de los requerimientos de los pacientes y las acciones tomadas son registrados por el Responsable Sanitario y almacenados en la Farmacia.

La información de estos registros se utilizan para el diseño o la modificación de procedimientos de la farmacia del HPT.



Titulo: <b>Diseño</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 1 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.: 0	Sección: L
	Fecha:	Fecha:		

## 1. PROPOSITO

Establecer los requerimientos para el diseño de las actividades en la farmacia.

## 2. PLANEACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La farmacia planea y controla el diseño de los cambios a implementar en su servicio. Estos cambios son parte de los requerimientos que rigen las actividades de la farmacia. Durante dicha planeación se determinan:

- a) Las etapas de diseño y de implementación de los cambios
- b) La revisión del diseño y la forma de evaluar el desempeño de los cambios
- c) Los responsables del diseño, implementación y monitoreo.

## 3. ENTRADAS DE DISEÑO

Las entradas para planear los requerimientos del servicio son determinadas y registradas por el Responsable Sanitario. Las entradas incluyen:

- a) Requerimientos funcionales y ejecutables
- b) Requerimientos legales, del HPT y la Secretaria de la Salud
- c) Información de diseños previos (si se requiere)
- d) Otros requerimientos esenciales para diseño y desempeño de los cambios en el servicio.

Estas entradas son revisadas para asegurar que los requerimientos están completos, no son ambiguos y no entran en conflicto con otros.

## 4. EL DISEÑO

El Responsable Sanitario debe comparar el diseño con las entradas antes de su liberación, revisa si el diseño:

- a) Cumple con los requerimientos de entrada.
- b) Provee información apropiada para compras, abastecimiento y actividades del servicio.
- c) Señala los criterios de aceptación de los procesos que se diseñan.

<b>Título:</b> <b>Diseño</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 2 de 2
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: L
	Revisado por:	Aprobado por:		
	Fecha:	Fecha:		

- d) Especifica las características del servicio que son esenciales para la actividad específica que se diseña y por seguridad.

## 5. REVISION DEL DISEÑO

De acuerdo a lo planeado en el punto 2 de esta sección, el Representante de la Dirección revisa en cada etapa que el diseño:

- Cumpla con lo establecido en el punto 3 y 4 de esta sección
- Cumpla con los requerimientos legales y de los pacientes

El representante debe identificar cualquier problema en el diseño y realizar una propuesta de acciones correctivas; el diseñador es quien hace las correcciones necesarias en el diseño.

Los registros de los resultados de dichas revisiones y de cualquier acción realizada, son mantenidos en el departamento de estadística.

## 6. RESPONSABILIDADES

El Responsable Sanitario y el Representante de la Dirección son los responsables del diseño efectivo de los servicios de la farmacia, es decir, del diseño de sus requerimientos y actividades.

## 7. REGISTROS

Los registros asociados con el diseño del servicio se mantienen en archivo.

<b>Abastecimiento</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 1 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.: 0	Sección: M
	Fecha:	Fecha:		

## 1. PROPOSITO

Establecer los requisitos para adquirir los medicamentos e insumos para la salud que se dispensan en la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT)

## 2. PROCESO DE ABASTECIMIENTO

Los medicamentos e insumos para la salud que se dispensan en la farmacia del HPT se pueden adquirir de tres formas:

1. por medio del Almacén Central
2. compra directa a proveedores autorizados
3. por donaciones

En cualquiera de los tres casos, el personal de la farmacia que recibe los medicamentos e insumos para la salud revisa que cumplan con los requisitos legales y los requisitos establecidos por la farmacia del HPT para aceptarlos.

Cualquier queja o sugerencia acerca de los productos donados o los abastecidos por el almacén Central se les hará saber de la forma más atenta, en aras de mejorar el servicio del HPT. La adquisición por compra directa se hace a proveedores autorizados que cumplen con los requisitos legales y los establecidos por la farmacia del HPT para aceptarlos.

## 3. INFORMACION DE ABASTECIMIENTO

La información de abastecimiento describe las características de los medicamentos e insumos para la salud a adquirir. Esta información consiste en los:

- a) Requisitos o criterios de aceptación de los productos y procedimientos de los procesos
- b) Requisitos del personal para traer el medicamento a la farmacia
- c) Requisitos del sistema de calidad
- d) Requisitos de los proveedores

<b>Título:</b> <b>Abastecimiento</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 2 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.: 0	Sección: M
	Fecha:	Fecha:		

La farmacia del HPT se asegura que estos requisitos sean adecuados para la calidad del servicio y sean comunicados previamente al almacén Central, a los donadores o a los proveedores autorizados.

#### **4. VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS**

En la farmacia del HPT el Responsable Sanitario establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que los productos cumplen con los requisitos de adquisición.

#### **5. RESPONSABILIDADES.**

El responsable sanitario:

- a) Hace que los empleados de la farmacia del HPT que reciben los medicamentos e insumos para la salud conozcan los requisitos legales y los de la farmacia para aceptar dichos productos.
- b) Hace llegar a donadores, almacén Central y a los establecimientos autorizados donde se realiza compra directa, los requisitos de adquisición de medicamentos de la farmacia.
- c) Redacta y envía las quejas y sugerencias a los proveedores de medicamentos e insumos para la salud.

El personal de farmacia que reciba los medicamentos e insumos para la salud de alguno de los proveedores es el responsable de que cumplan con los requisitos de entrada a la farmacia

#### **6. REGISTROS**

La información de abastecimiento se encuentra en el procedimiento correspondiente.

Los registros que se generan durante el abastecimiento se almacenan en la farmacia y en ella se mantiene una copia de las quejas y sugerencias hechas a los que la abastecen de medicamentos e insumos para la salud dentro de la información de proveedores.

Título: <b>Servicio de la Farmacia</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 1 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.: 0	Sección: N
	Fecha:	Fecha:		

## 1. PROPOSITO

Establecer el método para que el servicio de la farmacia del HPT proporcione los medicamentos e insumos para la salud en cantidad y con la calidad necesarias para prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades y los accidentes de los pacientes.

## 2. CONTROL DEL SERVICIO

La farmacia del HPT planea y realiza actividades bajo condiciones controladas, las cuales se logran mediante:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo: Procedimientos
- c) El uso del equipo adecuado
- d) La efectividad de la inspección y las mediciones
- e) La implementación de actividades de difusión y actividades de seguimiento después de la dispensación

## 3. TRAZABILIDAD

Donde sea apropiado, en la farmacia del HPT, se realiza un formato con la lista de actividades y los documentos respectivos para evitar la omisión o duplicación de dichas actividades.

## 4. CONSERVACION DEL PRODUCTO

En la farmacia del HPT se almacenan los medicamentos e insumos para la salud de acuerdo a los requisitos legales y los requisitos establecidos en la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Estos requisitos tienen como objetivo que los medicamentos conserven sus propiedades y los insumos para la salud su función. Los requisitos son actividades de identificación, manipulación, protección y condiciones de almacenamiento. Estas actividades y condiciones se mantienen desde su ingreso a la farmacia hasta su dispensación para todos los medicamentos e insumos para la salud.

<b>Título:</b> <b>Servicio de la Farmacia</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.:	Sección:
	Revisado por:	Aprobado por:		
Fecha:	Fecha:			

## 5. DISPENSACION

Los medicamentos y/o insumos para la salud se entregan a cualquiera de los padres o al tutor o al personal del hospital responsable.

Los medicamentos, insumos para la salud, las recetas y los recetarios deben cumplir los requisitos respectivos para la dispensación.

## 6. RESPONSABILIDADES

El personal, el jefe de farmacia y el responsable sanitario de la farmacia del HPT son responsables de conservar las propiedades terapéuticas de los medicamentos y la función de los insumos para la salud dispensados para los pacientes.

El responsable sanitario es responsable del control del servicio.

## 7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Las características y los procedimientos del servicio así como las instrucciones de uso del equipo e instrumentos de medición, el almacenamiento y la dispensación se mantienen en la farmacia. Los registros generados durante el almacenamiento y la dispensación también se mantienen en ella.

<b>Título:</b> <b>Inspección y Mediciones</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		1 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	0	

## 1. PROPOSITO

Establecer un sistema de inspección y medición para controlar los procesos del servicio así como para proveer evidencia de que los medicamentos e insumos para la salud cumplen con los requisitos legales.

## 2. INSPECCIONES Y MEDICIONES EN GENERAL

En la farmacia del HPT se realizan inspecciones a los medicamentos e insumos para la salud durante tres procesos:

- a) Abastecimiento
- b) Almacenamiento
- c) Dispensación

También se hacen mediciones y registros de las condiciones ambientales para demostrar que mantienen las propiedades terapéuticas de los medicamentos y la función de los insumos para la salud.

Se realizan inspecciones especiales al almacenamiento de medicamentos controlados y a sus registros.

La opinión de los pacientes del servicio se toma como instrumento de medición para saber si se satisfacen sus requisitos.

## 3. EQUIPOS, INSTRUMENTOS DE MEDICION E INSTALACIONES

Se hacen inspecciones periódicas del funcionamiento de equipos, instrumentos de medición y las instalaciones de acuerdo a un protocolo para:

- a) Realizar los ajustes necesarios
- b) Asegurar que se les haya dado mantenimiento
- c) Evitar fallas que dañen medicamentos e insumos para la salud
- d) Evitar fauna nociva

Se registran los resultados de las inspecciones y los ajustes realizados.

<b>Título:</b> <b>Inspección y Mediciones</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 2 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.: 0	Sección: 0
	Fecha:	Fecha:		

Cuando se encuentra que el equipo, los instrumentos de medición o las instalaciones no cumplen con los requisitos del servicio:

1. Se realizan acciones apropiadas para corregir la falla.
2. Se evalúa si los medicamentos e insumos para la salud afectados son tratados como no conformes
3. Se registran los resultados de la inspección, las correcciones hechas y las acciones tomadas con los medicamentos afectados.

#### **4. ESTADO DE LA INSPECCION**

Para identificar los procesos que se han inspeccionado, la farmacia del HPT cuenta con un formato de trazabilidad. El procedimiento respectivo y sus criterios de evaluación se encuentran en el manual de procedimientos.

#### **5. RESPONSABILIDADES**

Las responsabilidades de las actividades que se realizan en la farmacia se asignan de la siguiente manera:

El departamento de mantenimiento, del buen funcionamiento de los equipos y las instalaciones.

El personal de la farmacia y del departamento de intendencia, de la limpieza.

El personal de la farmacia, de cuidar el buen uso de los equipos, instrumentos e instalaciones para mantener las propiedades de medicamentos e insumos para la salud, así como de las mediciones y registros ambientales.

El responsable sanitario, del estado de inspección.

#### **6. REGISTROS**

En la farmacia se mantienen los registros de:

- a) Los medicamentos e insumos para la salud no conformes con los requisitos legales y de la farmacia para su dispensación
- b) Las condiciones ambientales
- c) Mantenimiento y fumigación
- d) Los registros del estado de la inspección



<b>Título:</b> <b>Control De Las No Conformidades</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: P
	Revisado por:	Aprobado por:		
Fecha:	Fecha:			

## 1. PROPOSITO

Establecer el método para manejar los productos no conformes con el servicio.

## 2. MANEJO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES

Durante el proceso de abastecimiento, cuando se encuentran medicamentos y/o insumos para la salud no conformes con los requisitos legales o de aceptación de la farmacia, se cambian por otros que cumplan dichos requisitos o se consiguen en otro lugar autorizado.

Durante los procesos de almacenamiento y de dispensación, se les separa y pueden seguir alguno de los siguientes caminos:

- a. Se elabora un documento sobre el medicamento y ambos se envían al almacén central.
- b. Los medicamentos se pueden utilizar, bajo autorización del médico que lo prescribe, cuando el tratamiento termina antes del vencimiento de la caducidad.
- c. Se busca un hospital donde se pueda utilizar antes del vencimiento de la caducidad.

Cuando un no conforme es encontrado después de su dispensación o su uso ha comenzado, en la farmacia del HPT se realizan las acciones necesarias con base en los efectos, posibles efectos o no efectos del medicamento en el paciente.

Las quejas por el servicio prestado a los pacientes o al personal del HPT que interactúa con la farmacia también se toman como no conformidades. Cuando estas no conformidades aparecen se evalúa la posibilidad de actuar en ese momento y/o considerarla para integrarla en los procedimientos.

Se hacen registros de cuales fueron las no conformidades y las acciones correctivas.

<b>Título:</b> <b>Control De Las No Conformidades</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b> 2 de 2
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> P
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

### 3. RESPONSABILIDADES

El responsable sanitario es el responsable de:

- a) Decidir qué hacer con los productos no conformes de acuerdo al procedimiento respectivo
- b) Realizar los registros de las no conformidades y las acciones correctivas.
- c) Realizar y entregar los documentos necesarios para las acciones correctivas.

### 4. REGISTROS

Los registros de las no conformidades y las acciones correctivas se mantienen en la farmacia.

Titulo: <b>Acciones correctivas y preventivas</b>	Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Aprobado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página 1 de 3
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
	Fecha:	Fecha:	0	Q

## 1. PROPOSITO

Establecer un sistema que, mediante acciones correctivas y preventivas, asegure la mejora continua y la efectividad del sistema de calidad.

## 2. ACCIONES CORRECTIVAS

En el HPT se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades para prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas deben ser las adecuadas para tratar los efectos o no efectos de los productos no conformes encontrados después de la dispensación o en las quejas de los pacientes.

El procedimiento de acciones correctivas, del manual de procedimientos, consiste en:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los pacientes y el personal que labora en el HPT) y definir el efecto producido.
- b. Determinar la causa de las no conformidades.
- c. Determinar e implementar las acciones que eviten que las no conformidades recurran
- d. Revisar las acciones correctivas realizadas
- e. Registrar los resultados de dichas acciones.

La necesidad de acciones correctivas puede provenir de una o más de las siguientes fuentes:

- a) Auditorias internas del sistema de calidad
- b) Auditorias externas
- c) Retroalimentación con los pacientes o el personal del HPT
- d) Acciones preventivas
- e) Acciones correctivas
- f) Auditorias de los proveedores

<b>Título:</b> <b>Acciones correctivas y preventivas</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: <b>0</b>	Sección: <b>Q</b>
	Revisado por:	Aprobado por:		
Fecha:	Fecha:			

Las acciones correctivas pueden ser:

- Cambios en los procedimientos
- Uso efectivo de las no conformidades reportadas
- Investigación apropiada y registro del problema que lo origina
- Determinación de la solución al problema
- Continuación de las mediciones para asegurar la efectividad de la acción determinada.
- Realización de acciones que previenen la recurrencia de no conformidades

### 3. ACCIONES PREVENTIVAS

Las acciones tomadas en la farmacia del HPT para eliminar las causas potenciales de no conformidades, con el fin de prevenir su recurrencia, se describen en el manual de procedimientos como acciones preventivas. El procedimiento consiste en:

- a. Definir el posible problema y sus causas
- b. Determinar e implementar acciones para prevenir las no conformidades
- c. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- d. Revisar si los resultados de las acciones realizadas evitan la o las no conformidades.

Se implementa y registra cualquier cambio a los procedimientos que surja como resultado de las acciones preventivas que se establecieron correctamente y de las que obtuvieron los resultados esperados.

<b>Título:</b> <b>Acciones correctivas y preventivas</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: Q
	Revisado por:	Aprobado por:		
Fecha:	Fecha:			

#### 4. RESPONSABILIDADES

El responsable sanitario es el responsable de:

- a) Que las acciones realizadas aseguren la mejora continua
- b) De hacer los registros de las acciones correctivas y preventivas tomadas
- c) Realizar o corregir los documentos necesarios de implementación de tales acciones.
- d) Dar seguimiento a las acciones tomadas para asegurar que sean adecuadas
- e) Solicitar auditorías internas con la frecuencia que se requiera.

Todos los empleados de la farmacia son responsables de asegurar la calidad, la mejora continua y la satisfacción de los pacientes.

#### 5. REGISTROS

Los registros de acciones correctivas y preventivas se mantienen en la farmacia y el formato de registro se encuentra en el manual de procedimientos en la sección de Acciones Correctivas y Preventivas.

<b>Título:</b> <b>Análisis De Datos</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b> 1 de 2
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> R
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

### 1. PROPOSITO

Establecer el método para analizar los datos considerados en el sistema de calidad.

### 2. ESTADISTICA

En la farmacia del HPT se utilizan técnicas estadísticas para evaluar el desarrollo de procesos, tales como:

- Abastecimiento de medicamentos
- Devolución de medicamentos caducos
- Consumo de medicamentos, etc.

Además se utilizan técnicas estadísticas para evaluar toda la información que recoge el sistema de calidad.

### 3. DATOS A ANALIZAR

En la farmacia del HPT se determinan, recolectan y analizan los datos apropiados para demostrar la disponibilidad y la efectividad del sistema de calidad y para evaluar los puntos que permiten mejorar la efectividad de los procesos de trabajo.

El análisis se realiza a través del rumbo que siguen los datos de fuentes tan importantes como:

- Los resultados de inspección y mediciones
- Las mediciones de satisfacción del paciente
- Los resultados de auditorias de calidad, internas y externas
- Medición del desarrollo de proveedores
- Resultados de análisis estadísticos
- Resultados de la revisión de la dirección del HPT
- Retroalimentación con los pacientes, entre otras.

<b>Título:</b> <b>Análisis De Datos</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		2 de 2
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	R	

#### 4. ANALISIS

El manejo estadístico de los datos anteriores permite mejorar la efectividad del sistema de calidad y de los procedimientos de trabajo, tras detectar los puntos débiles de los mismos.

Además, el análisis estadístico de datos proporciona información acerca de:

- a) Satisfacción del paciente
- b) Conformidad con el servicio
- c) Características y rumbo del servicio, incluyendo oportunidades para acciones preventivas
- d) Proveedores

#### 5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de coleccionar los datos y de implementar acciones surgidas a partir del análisis es del personal de la farmacia del HPT

El responsable sanitario es el responsable del análisis de los datos y de decidir las acciones a realizar.

#### 6. REGISTROS

Los registros de los datos recolectados, del análisis y de las acciones realizadas son mantenidos en la farmacia.

<b>Título:</b> <b>Auditoría          Interna De          Calidad</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Vigencia</b>	<b>Página</b>  1 de 2
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> S
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

## 1. PROPOSITO

Establecer un método para ajustar los procesos que permitan alcanzar los objetivos de la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT)

## 2. AUDITORÍAS INTERNAS

En la farmacia del HPT se realizan auditorías internas para determinar si sus procesos de trabajo contribuyen a alcanzar los objetivos de la farmacia y si su sistema de calidad es implementado y mantenido efectivamente.

Todos los procedimientos de trabajo de la farmacia y de su sistema de calidad se auditan al menos una vez al año.

## 3. AUDITORES

Para asegurar la objetividad de la auditoría a la farmacia, la dirección del HPT asigna como auditores a personal del HPT que no labora en la farmacia.

## 4. PLANEACION DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Los auditores elaboran un plan en el que se establecen fechas y un programa. Este programa posee las especificaciones y documentos que orienten al personal de la farmacia sobre que se les va a revisar.

En el manual de procedimientos, en la sección de Auditorías Internas, se explica cómo elaborar el programa, así como los criterios, el alcance y los métodos para realizar la auditoría.

En general un programa se elabora tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos a ser auditados así como los resultados de auditorías previas en la farmacia del HPT.



<b>Título:</b> <b>Auditoría          Interna De          Calidad</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		2 de 2
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> <b>0</b>	<b>Sección:</b> <b>S</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>			

#### 4. DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Durante la auditoría se colecta evidencia registrando los documentos existentes, los exámenes físicos realizados y las observaciones que comprueben que lo que se define en los procedimientos se lleva efectivamente a término.

Durante el proceso de auditoría se puede aprovechar para recoger sugerencias de los auditados para la mejora de sus procedimientos de trabajo.

Una vez terminada la auditoría, se emite un informe donde se reflejan los resultados obtenidos y, en caso de existir, las desviaciones encontradas. Si es necesario se abren acciones correctivas o preventivas para solucionar estas desviaciones.

#### 5. RESPONSABILIDADES

El responsable sanitario y el jefe de farmacia son los responsables de implementar y dar seguimiento a las acciones para eliminar las no conformidades.

El responsable sanitario elabora un programa de auditoría interna de acuerdo con los requisitos legales y los requisitos de los pacientes de la farmacia. Si estos requisitos se modifican o surge algún cambio de la auditoría, el responsable sanitario hace los ajustes necesarios. Este programa se encuentra en el manual de procedimientos en la sección de Auditoría Interna

Los auditores internos son responsables de revisar dicho programa y hacer las correcciones pertinentes. También son los responsables de planear, realizar, hacer los registros y el reporte de la auditoría.

El personal del HPT es responsable de tomar las mediciones y colectar los datos para monitorear y dar seguimiento a los cambios hechos en los procesos.

La dirección del HPT es responsable de verificar que se lleven a cabo las acciones que resulten de las auditorías internas.

<b>Título:</b> <b>Definiciones Y</b> <b>Términos</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.:	Sección:
	Revisado por:	Aprobado por:		
Fecha:	Fecha:	0	T	

**ACCIONES CORRECTIVAS:** acciones para eliminar la causa de no conformidades detectadas o eliminar otras situaciones indeseables. Son las que previenen la recurrencia de no conformidades.

**ACCIONES PREVENTIVAS:** acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales u otras potenciales situaciones indeseables.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** parte del sistema de calidad dedicado a proveer confianza de que los requisitos de calidad se cumplirán.

**AUDITOR:** persona competente para realizar una auditoria.

**AUDITORÍA:** proceso documentado, sistemático e independiente para obtener evidencia y evaluarla objetivamente para determinar si los procesos de trabajo y el sistema de calidad contribuyen a alcanzar los objetivos de la farmacia del HPT.

**CALIDAD:** totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que determinan su capacidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas

**CAPACIDAD:** habilidad, basada en rendimientos comprobados, para alcanzar rendimientos medibles.

**CARACTERÍSTICA:** rasgo distinguible

**COMPETENTE:** que tiene la habilidad de aplicar el conocimiento y las destrezas requeridas.

**CONFORMIDAD:** cumplir con un requisito

**COMPROMISO:** escritura o instrumento en que las partes otorgan un convenio. Obligación contraída o palabra dada.

**CONTRATO:** documento o documentos del que nacerán obligaciones por las partes que lo acuerdan

**CONTROL:** información que nos retroalimenta, a través de la cual medimos el rendimiento real, lo comparamos con la norma y actuamos sobre la desviación.

<b>Título:</b> <b>Definiciones Y Términos</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		2 de 4
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
			0	T
	Fecha:	Fecha:		

**CORRECCIONES:** acciones tomadas para eliminar no conformidades.

**CRITERIOS:** serie de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia.

**DEFECTO:** no cumplir con los requisitos relacionados al uso específico. (NOTA: los defectos en los medicamentos e insumos para la salud conllevan penalizaciones legales para quienes permiten su dispensación y uso).

**DISEÑO Y DESARROLLO:** serie de procesos que transforman los requisitos de los pacientes en características específicas del servicio de la farmacia del HPT, sus procesos o sistema de calidad.

**DOCUMENTO:** información que es un medio de soporte

**EFFECTIVIDAD:** el hecho de lograr los objetivos trazados con independencia de los medios invertidos.

**ESPECIFICACIÓN:** documento que establece los requisitos con los que un producto o servicio debe estar conforme.

**EVIDENCIA:** datos que soportan la existencia o la veracidad de algo

**INDEPENDENCIA:** que es libre de influencia externa y por lo tanto provee objetividad e imparcialidad.

**INFORMACION:** datos significativos

**INFRAESTRUCTURA:** sistema de facilidades, equipo y servicios necesarios para la operación de una organización, como la farmacia o el hospital.

**INSPECCION:** evaluación hecha con base en observaciones y juicios, acompañada, cuando sea necesario, de mediciones o pruebas.

**MANUAL DE CALIDAD:** documento que especifica el sistema de calidad del HPT

**MEDICION:** operación para determinar el valor de una cantidad

<b>Título:</b> <b>Definiciones Y</b> <b>Términos</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:	Revisión no.: 0	Sección: T
	Revisado por:	Aprobado por:		
Fecha:	Fecha:			

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para incrementar la habilidad de cumplir con requisitos o requerimientos

**NO CONFORMIDAD:** que no cumple con los requisitos.

**OBSERVACIÓN:** un asunto o debilidad detectada en un elemento del sistema de calidad, que puede llegar a ser una no conformidad si no se tiene cuidado y que puede ser una oportunidad para mejorar.

**ORGANIZACIÓN:** grupo de gente y facilidades que tienen un arreglo de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**PACIENTES:** usuarios de los medicamentos y/o insumos para la salud, a las que se les presta el servicio de la farmacia del HPT

**POLITICA DE CALIDAD:** todas las intenciones y la dirección de la calidad de la farmacia formalmente expresada por la dirección del HPT.

**PROCEDIMIENTO:** una forma de hacer algo, un método que sirve para dirigir la realización de una tarea.

**PROCESOS DE TRABAJO:** actividades que se realizan en la farmacia, que se encuentran detalladas en el manual de procedimientos y que tienen por objetivo cumplir con los requisitos legales y los de los pacientes.

**PRODUCTO:** medicamentos e insumos para la salud almacenados y dispensados en la farmacia.

**PROGRAMA:** serie de actividades y/o documentos a realizar o evaluar en una fecha establecida y con un propósito específico.

**PROVEEDOR:** organización o persona que proporciona uno o varios productos

**PRUEBAS:** determinación de una o más características de acuerdo a un procedimiento

<b>Título:</b> <b>Definiciones Y</b> <b>Términos</b>	<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Aprobado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Vigencia	Página
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		4 de 4
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Sección:</b> T
	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>		

**RECURSOS:** gente, tiempo, dinero, espacios, equipo y actividades de mantenimiento que se necesiten para un proyecto específico, un producto o un proceso

**REGISTRO:** formato en el que se colocan los datos de la información requerida para proveer evidencia de las actividades realizadas. No debe confundirse con los documentos.

**REQUISITOS:** necesidades o expectativas que son establecidas como obligatorias.

**REVISIÓN:** actividad realizada para determinar la disponibilidad, efectividad y lo adecuado de un objeto o actividad para alcanzar los objetivos establecidos

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE:** percepción del paciente del grado en que se han cumplido sus requisitos del servicio

**SEGUIMIENTO:** un desarrollo especial, a modo de lista, para verificar que las acciones tomadas son implementadas y que son efectivas para lograr el o los objetivos.

**SERVICIO:** trabajo realizado para otros que satisface ciertas necesidades.

**SISTEMA:** serie de elementos que interactúan o están interrelacionados.

**SISTEMA DE CALIDAD:** sistema para establecer la política de alcance de objetivos así como dichos objetivos.

**TRAZABILIDAD:** capacidad para reconstruir el historial, la utilización o localización de un artículo o una actividad, o de artículos o actividades similares, mediante una identificación registrada.

**VERIFICAR:** acto de revisar, inspeccionar, ensayar, controlar, auditar o cualquier otra forma de establecer y documentar si un artículo, proceso, servicio o documento está conforme con los requisitos especificados.

<b>Título:</b> <b>Registro De Revisiones</b>	Preparado por:	Aprobado por:	Vigencia	Página
	Xochitl Sandoval Sotelo	M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		
	Fecha:	Fecha:		
	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión no.:	Sección:
Fecha:	Fecha:	0	U	

<b>Revisión</b>	<b>Sección</b>	<b>Detalle</b>	<b>Fecha</b>
0	Todo	Establecer el sistema de calidad	Marzo 2004

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FARMACIA**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FARMACIA**

A continuación se detallan los procedimientos a seguir para las actividades más importantes de la farmacia.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA  
FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
FARMACIA**

Distribución No.: 1 (uno)

Documento custodiado por: Farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya

Escrito por: Sandoval Sotelo Xochitl	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar Ramos	Aprobado por:
Vigencia: mayo 2004 – mayo 2005	Revisión no. 0	Página: Carátula

Título: <b>Tabla De Contenido</b>	Vigencia: mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: <b>1</b>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por: Fecha:	
Fecha:	Fecha:		

<b>Página</b>	<b>Título</b>	<b>Revisión no.</b>	<b>Fecha de revisión:</b>
1	Tabla de contenido	0	Mayo 2004
2	Abastecimiento	0	Mayo 2004
12	Almacenamiento	0	Mayo 2004
23	Dispensación	0	Mayo 2004
39	Medicamentos controlados	0	Mayo 2004
53	Documentación	0	Mayo 2004



<b>Título:</b> <b>Abastecimiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: <b>0</b>	Página: <b>3</b>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

El jefe de farmacia hace un pedido mensual al Almacén Central con base al desplazamiento, la temporada y la solicitud de los doctores de medicamentos e insumos para la salud. El pedido tiene que alcanzar para un mes aproximadamente, excepto durante el inventario del Almacén Central, en el que el pedido tiene que alcanzar para dos meses.

En la computadora hay un programa que calcula cuánto hay que solicitar con base al desplazamiento, lo cual es adecuado cuando estamos dentro de una temporada y para los medicamentos e insumos de uso constante todo el año, pero no es adecuado en el cambio de temporada. El jefe de farmacia debe observar cuando el medicamento deja de desplazarse por cambio a una temporada baja, no solicitarlo o solicitar el mínimo posible y solicitar el medicamento de temporada alta.

Cuando un medicamento o insumo para la salud se termina o deja de cumplir sus características para ser dispensado y no se puede esperar a la fecha de abastecimiento mensual, se realiza un pedido urgente al Almacén Central. Una vez realizada la solicitud se va al Almacén Central por los medicamentos e insumos para la salud.

Cuando no hay o no cumplen con los requisitos de calidad los medicamentos y/o los insumos para la salud en el Almacén Central se hace una llamada telefónica a los Hospitales de la SS del D. F. para saber donde pueden proporcionar el o los productos. Sabiendo en donde, se realiza la solicitud correspondiente y se va por los productos.

Si ningún hospital de la SS del D. F. puede proporcionar los productos que se necesitan o no cumplen con los requisitos de calidad se realiza la compra directa a proveedores autorizados. Cuando los productos de un proveedor no cumplen con los requisitos de calidad o no tiene se va con otro y otro proveedor hasta encontrar los productos que cumplan.

Los donadores pueden proporcionar cualquier medicamento o insumo para la salud que pertenezca al cuadro básico y que cumpla con los requisitos de calidad.



<b>Título:</b> <b>Abastecimiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  5
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

Los empleados se turnan para ir por el medicamento e insumos para la salud de forma que los dos que vayan sean de turnos diferentes y en la otra ocasión vaya el otro empleado del turno, por ejemplo:

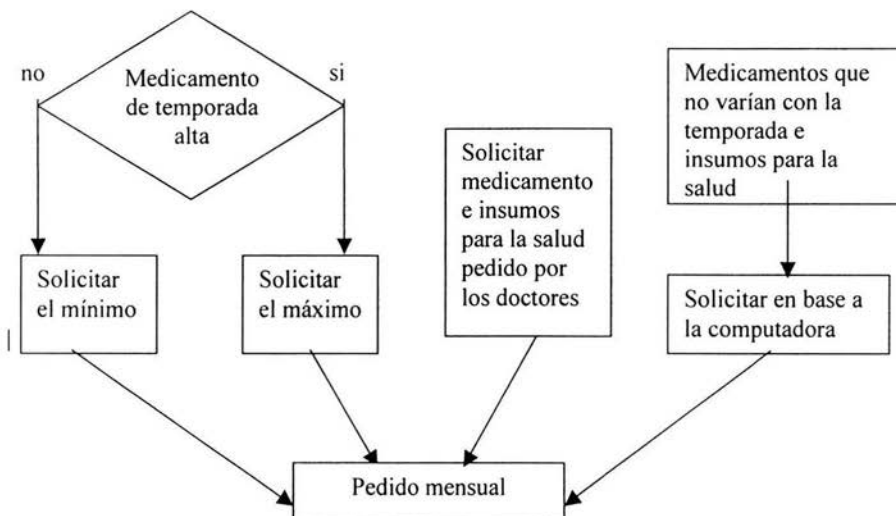
	Empleado	
Turno matutino	A	B
Turno vespertino	C	D
Fin de semana	E	F

Pedido	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
Mensual	A C	E B	D F	A C	E B	D F	A C	E B
Extraordinario	B	C	E		D	A	F	A



<b>Título:</b> <b>Abastecimiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  7
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### SOLICITUD DE MEDICAMENTO E INSUMOS PARA LA SALUD MENSUAL



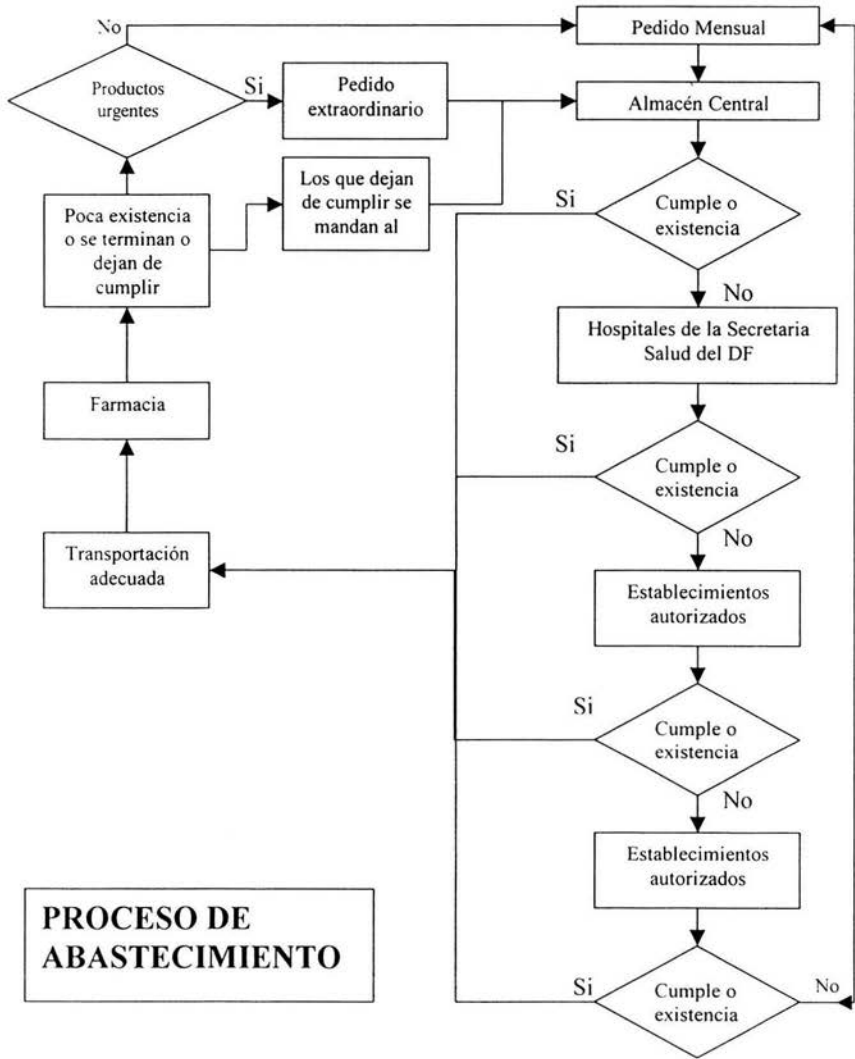
#### Requisitos de aceptación:

- Integridad del empaque primario y secundario
  - Fecha de caducidad suficiente para terminar un tratamiento
  - Numero de lote
  - Refrigeración, los productos que lo requieran.
  - Los medicamentos controlados resguardados y con su factura
- } 1
- Descripción
  - Presentación
  - Concentración
- } 2

1. Medicamentos e insumos para la salud donados
2. Todos los productos que vienen del Almacén Central, o de Hospitales de la SS del D. F. o de proveedores autorizado



<b>Título:</b> <b>Almacenamiento</b>	<b>Vigencia</b> mayo 2004 mayo 2005	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Página:</b> 8
<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo	<b>Revisado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	









Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  12
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

## 1. PROPOSITO

Ordenar y manipular los medicamentos e insumos para la salud de forma que conserven sus propiedades y que estén disponibles para su dispensación durante su permanencia en la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT)

## 2. ALCANCE

Todo el personal de la farmacia del HPT

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal de la farmacia del HPT el manejo y acomodo adecuado de medicamentos e insumos para la salud dentro de la misma.

## 4. DESARROLLO

Una vez que llegan a la farmacia los insumos para la salud se separan de los medicamentos y se colocan en sus anaqueles en orden alfabético.

Todos los medicamentos e insumos para la salud se colocan de forma que los mas próximos a caducar se dispensen primero, es decir adelante y/o arriba. El sistema de Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS) aplica cuando los que llegan, las entradas, caducan después de los que se tienen en la farmacia.

Los medicamentos tienen 3 áreas en las que se colocan en orden alfabético:

- 1) En el refrigerador los medicamentos que lo requieren
- 2) En la gaveta especial los medicamentos controlados
- 3) En anaqueles el resto

Los medicamentos controlados que se dispensan en la farmacia pertenecen a los grupos II y III, estos dos grupos se separan y se colocan en sus lugares respectivos dentro de la gaveta especial.

La manipulación de los medicamentos e insumos para la salud debe ser rápida y cuidadosa para no dañar su integridad

Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  13
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

Los medicamentos e insumos para la salud no deben exponerse a la luz directa, por lo que se conservan en sus envases secundarios, tampoco deben exponerse a la humedad ni al calor.

Las temperaturas ambientales y del refrigerador se anotan 3 veces al día. En el refrigerador la temperatura debe estar entre 2 y 8 °C. La temperatura ambiente entre 8-22

#### **El refrigerador debe:**

- Tener termómetro.
- Tener hoja de registro de temperatura.
- No tener alimentos y ni bebidas.
- Tener los medicamentos ordenados alfabéticamente.
- Abrirse lo menos posible para evitar cambios de temperatura.
- Alarma cuando no hay energía eléctrica.

#### **Limpieza:**

En el registro de limpieza se coloca en los cuadros: una √ (paloma) cuando la limpieza es satisfactoria, NS cuando no es satisfactoria y X cuando no se realizó. No anotar en la zona en azul. Es importante anexar una hoja de observaciones de por qué no es satisfactoria la limpieza o por qué no se realizó, con fecha, nombre y firma de quien hizo la observación y la redacción.

- Los pisos (barrido y trapeado), el mostrador y su cristal, la computadora, la mesa y el escritorio se limpian 2 veces al día
- Los anaqueles y el refrigerador se limpian cada semana
- Las ventanas, techos y paredes cada mes

#### **Fumigación:**

La fumigación de la farmacia es realizada mensualmente, por la parte externa, para evitar la proliferación de fauna nociva. El HPT contrata a una compañía acreditada que realiza dicha fumigación y que emite un comprobante del cual, al menos se tiene una copia en la farmacia. Las copias se almacenan en una carpeta en orden de emisión.

Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  14
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### Caducidad:

Mensualmente (dentro de los primeros 10 días de cada mes) se revisa y se retiran de los anaqueles los medicamentos próximos a caducar. En la siguiente tabla se muestra qué medicamentos se retiran según el mes de revisión.

MES DE REVISION	Se retira medicamento con mes de caducidad
Enero	Abril
Febrero	Mayo
Marzo	Junio
Abril	Julio
Mayo	Agosto
Junio	Septiembre
Julio	Octubre
Agosto	Noviembre
Septiembre	Diciembre
Octubre	Enero
Noviembre	Febrero
Diciembre	Marzo

En el caso de medicamentos controlados, cuando la fecha de caducidad corresponda al mes siguiente del mes de revisión, se identifican como: Productos Próximos a Caducar. Estos últimos pueden dispensarse cuando el tratamiento termina antes del vencimiento de la fecha de caducidad y se le avisa al paciente para que no retrase su tratamiento. Ejemplo:

Medicamento: diazepam 20 mg 20 tabletas, fecha de caducidad 20 de abril del 2004.

Receta emitida por el medico el 2 de abril: tomar diazepam 20 mg cada 12hrs. Durante 10 días.

En este caso el paciente va por su medicamento el 2 de abril y este día empezaría el tratamiento que termina en 10 días, el 11 de abril. Solo requiere una caja para terminar su tratamiento, 2 tabletas X 10 días = 20 tabletas. Como el tratamiento termina antes de caducar el medicamento (20 de abril) y solo necesita una caja se puede dispensar el controlado. Se avisa al paciente para que consuma el medicamento antes de su fecha de caducidad y si le sobrara medicamento que no lo guarde.

Titulo: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: <p style="text-align: right;">15</p>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

Ningún medicamento ni insumo para la salud será surtido cuando la vigencia de caducidad no sea suficiente para terminar el tratamiento. Estos productos caducados se sacan de los anaqueles, refrigerador y gaveta y se colocan en una bolsa o en una caja con un letrero de: no usar, caducidad fuera del límite.

### **Devoluciones**

Cuando los insumos y medicamentos caducan, o por alguna razón dejan de tener las características para dispensarse, se tramita su devolución al Almacén Central. El trámite consiste en:

1. Realizar el formato de devolución correspondiente con una copia, en las paginas 19 a 21 de este manual se encuentran los formatos.
2. Enviar los medicamentos y/o insumos al Almacén Central.
3. El personal responsable en el Almacén Central firma y sella de recibido en el formato de devolución y se queda con la copia
4. El formato original se archiva en la farmacia

### **Registro de entradas y salidas**

Los medicamentos e insumos para la salud cuentan con unas tarjetas, llamadas: cárdex, para cada presentación, donde se anotan, con tinta negra, cuantos ingresan a la farmacia y cuantos se dispensan o salen de la farmacia. Ver pagina 18

En los cárdex se anota, cada fin de mes, el número total de medicamento o insumo para la salud consumido con tinta roja.

### **DEFINICIONES**

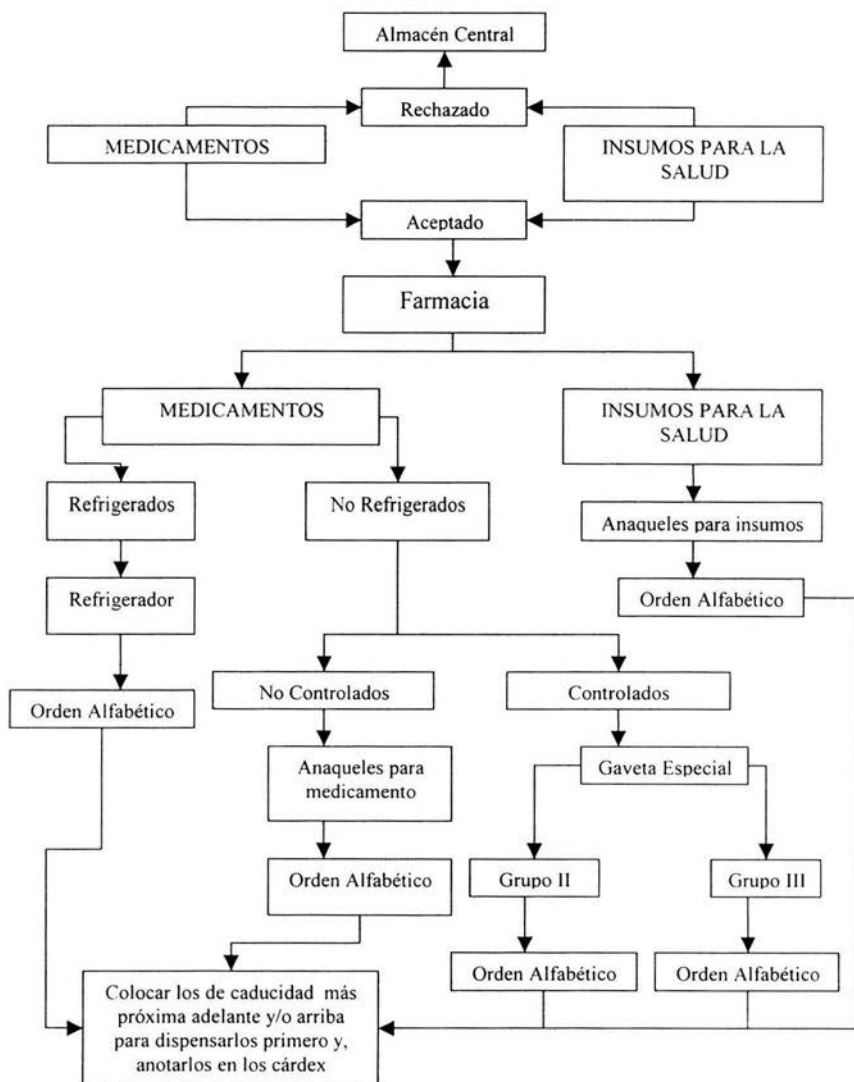
**Gaveta Especial:** Gaveta de metal o de madera (no vitrinas), cuyas puertas se cierran bajo llave.

**Próximos A Caducar:** medicamentos cuya caducidad corresponde al tercer mes posterior al mes de revisión y que tienen que ser devueltos al Almacén Central.

**Medicamentos Controlados:** son todas las formas farmacéuticas que contienen una sustancia o mezcla de sustancias (de origen natural o sintético) que por su efecto terapéutico pueden constituir un problema de salud pública (fármaco dependencia), por lo que requieren receta médica debidamente requisitada para su adquisición.



Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  16
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	



Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  17
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

REGISTRO DE TEMPERATURAS  
FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA  
SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

MES: mayo  
AÑO: 2004

**Refrigerador**

Día Hora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
8:00 a.m.																
1:00 p.m.																
6:00 p.m.																

Día Hora	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
8:00 a.m.															
1:00 p.m.															
6:00 p.m.															

T = 2 a 8°C

**Ambiente**

Día Hora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
8:00 a.m.																
1:00 p.m.																
6:00 p.m.																

Día Hora	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
8:00 a.m.															
1:00 p.m.															
6:00 p.m.															

T = 8 a 22°C

Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  18
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

REGISTRO DE LIMPIEZA  
FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA  
SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

MES: mayo  
AÑO: 2004

Día		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Pisos	Barrer																
	Trapear																
Mostrador y su Cristal																	
Computadora y mesas.																	
Anaqueles y refrigerador																	
Ventanas, techos y paredes																	
Pisos	Barrer																
	Trapear																
Mostrador y su Cristal																	
Computadora y mesas.																	

Día		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Pisos	Barrer															
	Trapear															
Mostrador y su Cristal																
Computadora y mesas.																
Anaqueles y refrigerador																
Pisos	Barrer															
	Trapear															
Mostrador y su Cristal																
Computadora y mesas.																

√ (paloma): satisfactorio, NS: no satisfactorio y X: no se realizó.  
No anotar en la zona en azul

Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  <b>19</b>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

**CARDEX PARA REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MEDICAMENTOS**  
Hospital Pediátrico Tacubaya  
Secretaria De Salud del Distrito Federal

Clave: \_\_\_\_\_ Presentación: \_\_\_\_\_  
Nombre generico: \_\_\_\_\_ Concentración: \_\_\_\_\_

Fecha	Entrada	Salida	Existencia	Observaciones

**CARDEX PARA REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE INSUMOS PARA LA SALUD**  
Hospital Pediátrico Tacubaya  
Secretaria De Salud del Distrito Federal

Nombre generico: \_\_\_\_\_ Presentación: \_\_\_\_\_

Fecha	Entrada	Salida	Existencia	Observaciones





Título: <b>Almacenamiento</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:   <b>22</b>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

DEVOLUCION DE INSUMOS PARA LA SALUD  
FARMACIA DEL HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA  
SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

FECHA:

NOMBRE DEL INSUMO	PRESENTACIÓN	CANTIDAD DEVUELTA
MOTIVO DE DEVOLUCION:		
NOMBRE DEL INSUMO	PRESENTACIÓN	CANTIDAD DEVUELTA
MOTIVO DE DEVOLUCION:		
NOMBRE DEL INSUMO	PRESENTACIÓN	CANTIDAD DEVUELTA
MOTIVO DE DEVOLUCION:		

DEVUELVE: \_\_\_\_\_

Recibe: \_\_\_\_\_

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: <p style="text-align: right;">23</p>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

## PROPOSITO

Que los pacientes reciban un trato y los medicamentos e insumos para la salud con la calidad que permita prevenir, detectar y curar sus enfermedades y accidentes.

## ALCANCE

El personal del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT), los padres o tutores que reciben el medicamento para los pacientes y el personal de la Farmacia del HPT.

## RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Personal de la Farmacia del HPT dar un buen trato al personal del HPT y a los padres y tutores de los pacientes, y además, revisar que los medicamentos e insumos para la salud cumplen con los requisitos para su dispensación.

## DESARROLLO

En la farmacia solo se dispensa medicamento a:

- Las personas en el Programa de Medicamentos Gratuitos (con sus respectivas recetas)
- Los diferentes servicios del HPT, y
- Otros hospitales, siempre y cuando no afecte a los pacientes del HPT

Todos los medicamentos e insumos para la salud dispensados por las farmacias de la Secretaria de Salud pertenecen su Cuadro Básico de Medicamentos e Insumos Para la Salud. Si el médico receta algo que no esté en el Cuadro Básico, los padres o el tutor tendrán que adquirirlo en otra farmacia.

### **Las Recetas Del Programa De Medicamentos Gratuitos**

El personal de la farmacia del HPT debe revisar que las recetas para los pacientes ambulatorios (en el programa de medicamentos gratuitos) cumplan con los siguientes datos:



Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: <p style="text-align: right;">24</p>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

1. Folio o código de barras (1)
  - a. Cuando la receta no posee código de barras o folio, ésta se retiene.
  - b. Ir con el médico para averiguar si todas sus recetas están sin foliar, si es así, se le cambian por unas foliadas, para que elabore la receta otra vez.
  - c. Entregar a la Dirección General de Medicamentos e Insumos para la Salud las recetas sin folio.
  - d. Si ninguna receta en el HPT tiene folio, pedir autorización en la Dirección General de Medicamentos e Insumos para la Salud para foliarlas
2. Fecha de elaboración de la receta (2), porque no serán surtidas después de 7 días, salvo los medicamentos de los grupos II y III (ver medicamentos controlados)
3. Unidad médica (3): hospital o centro de salud donde se emitió la receta
4. Nombre (4), edad(5) y sexo(6) del paciente
5. Número de expediente del paciente (7)
6. Diagnostico(8): enfermedad del paciente
7. De uno a tres medicamentos con los siguientes datos:
  - a. Medicamento (9): nombre genérico escrito con mayúsculas, forma farmacéutica y gramaje. Nunca deben revolveirse las prescripciones de los diferentes grupos en una receta (grupo I, II, III y IV)
  - b. Modo de uso (10): dosis, vía de administración, frecuencia de la administración y número de días de tratamiento.
  - c. Cantidad recetada (11): número de cajas, frascos, ampollitas, etc.
  - d. Clave del medicamento en el cuadro básico (12)
8. Nombre, firma y cédula profesional del médico (13)

De los puntos 2. al 8. si falta alguno, se pide al médico que lo escriba.

9. Indicaciones higiénico dietéticas para el paciente (14). Es importante que la receta tenga estas indicaciones, pero se puede aceptar sin tenerlas.
10. Comentarios (15), nombre, fecha y firma de la madre, padre o tutor (16).
11. Domicilio y teléfono del paciente (17)
12. La receta tiene 4 copias, incluyendo en la que el médico escribe de forma original. Una de las copias se la queda el doctor, por lo que a la farmacia solo llegan 3 copias.

<b>Título:</b> <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  25
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### RECETAS DEL PROGRAMA DE MEDICAMENTOS GRATUITOS

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL México La Ciudad de la Esperanza		Secretaría de Salud del D. F. <b>RECETA INDIVIDUAL</b>		Código de Barras o folio (1)			
<b>PROGRAMA DE MEDICAMENTOS GRATUITOS</b>				Fecha: (2)			
				<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>DÍA</td> <td>MES</td> <td>AÑO</td> </tr> </table>			
DÍA	MES	AÑO					
UNIDAD MEDICA: (3)				Clave:			
NOMBRE DEL PACIENTE: (4)			(5)	(6)	No de expediente: (7)		
<table border="1"> <tr> <td>APELLIDO PATERNO</td> <td>APELLIDO MATERNO</td> <td>NOMBRE (S)</td> </tr> </table>			APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO		NOMBRE (S)	EDAD
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)					
DIAGNOSTICO: (8)							
MEDICAMENTO 1: (NOMBRE GENERICO, ESCRIBIRLO CON MAYUSCULA)				Cantidad Recetada (11)	Cantidad entregada	CLAVE (12)	
(9)							
MODO DE USO 1: ( DOSIS, VIA DE ADMINISTRACION, FRECUENCIA DE ADMINISTRACION, No. DE DIAS DE TRATAMIENTO)							
(10)							
MEDICAMENTO 2: (NOMBRE GENERICO, ESCRIBIRLO CON MAYUSCULA)				Cantidad Recetada (11)	Cantidad entregada	CLAVE (12)	
(9)							
MODO DE USO 2: ( DOSIS, VIA DE ADMINISTRACION, FRECUENCIA DE ADMINISTRACION, No. DE DIAS DE TRATAMIENTO)							
(10)							
MEDICAMENTO 3: (NOMBRE GENERICO, ESCRIBIRLO CON MAYUSCULA)				Cantidad Recetada (11)	Cantidad entregada	CLAVE (12)	
(9)							
MODO DE USO 3: ( DOSIS, VIA DE ADMINISTRACION, FRECUENCIA DE ADMINISTRACION, No. DE DIAS DE TRATAMIENTO)							
(10)							
NOMBRE, FIRMA Y CEDULA PROFESIONAL DEL MEDICO: (13)							
INDICACIONES HIGIENICO DIETETICAS: (14)							
¿RECIBIO SATISFACTORIAMENTE SUS MEDICAMENTOS? Marque: ( SI ) ( NO )							
COMENTARIOS: (15)							
NOMBRE, FECHA Y FIRMA: (16)			DIRECCIÓN Y TELEFONO: (17)				
<b>IMPORTANTE: ESTA RECETA NO PODRA SER SURTIDA DESPUES DE SIETE DIAS NATURALES</b>							

COPIA PACIENTE

La receta posee 4 hojas en cada una de las cuales hay una LEYENDA, que dice respectivamente:

- Copia paciente
- Copia farmacia
- Copia Direccion General De Medicamentos
- Copia médico

LEYENDA

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  26
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### **Dispensación Para El Programa De Medicamento Gratuito**

Una vez que las recetas cumplen con los datos anteriores el personal de farmacia debe:

- a. Leer y entender la receta médica. Si tiene duda, preguntar a la persona que prescribe y NUNCA ADIVINAR EL NOMBRE DE UN MEDICAMENTO, ya que puede resultar peligroso.
- b. Buscar el medicamento indicado, asegurarse de que el nombre y la presentación del medicamento que se escoja correspondan a lo indicado en la prescripción (receta)
  - Si no hay existencias del medicamento, el Químico Responsable busca en la farmacia y sugiere al médico otro medicamento para el tratamiento.
  - Si el médico acepta la alternativa, debe elaborar otra receta, que debe ser revisada como una nueva receta.
- c. Revisar que el medicamento tenga buen aspecto: olor, color y transparencia característicos y, dependiendo del medicamento, sin sedimentación, no fraccionado, no reseco o sin humedad
  - ❖ Olor: algunos medicamentos, cuando han sido afectados por el calor y la humedad, tienen un olor diferente al habitual. Ejemplo: el ácido acetil salicílico tiene un olor a vinagre (ácido acético)
  - ❖ Color: algunos medicamentos cambian de color o se cubren de manchas. Ejemplo: la vitamina C
  - ❖ Transparencia: para los medicamentos inyectables en solución, no se deben dispensar si se observan partículas, si el líquido esta turbio o no tiene su color habitual.
  - ❖ Sedimentación: se observa principalmente en las soluciones, suspensiones y emulsiones.
  - ❖ Fraccionamiento: algunos medicamentos como las tabletas y las grageas pueden fraccionarse o romperse por la acción de la humedad, desecamiento o mal manejo.
  - ❖ Resequedad: algunos medicamentos se resecan y se observan como la tierra seca. Ejemplo: los antiácidos que contienen hidróxido de aluminio
  - ❖ Humedad: cuando las tabletas están húmedas, se reblandecen, se fraccionan o se pegan unas con otras, además de que su forma y consistencia se ven alteradas

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  27
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

- Si el medicamento no tiene buen aspecto, se cambia por otro de buen aspecto y el de mal aspecto se envía al Almacén Central
  - Si no hay de buen aspecto, el Químico Responsable busca en la farmacia y sugiere al médico otro medicamento para el tratamiento.
  - Si el médico acepta la alternativa, debe elaborar otra receta, que debe ser revisada como una nueva receta.
- d. Revisar que la fecha de caducidad sea vigente antes del fin del tratamiento.
- Si la caducidad del medicamento no es vigente hasta el fin del tratamiento, se cambia por otro que sea vigente y el caducado se envía al Almacén Central
  - Si no hay de caducidad vigente, el Químico Responsable busca en la farmacia y sugiere al médico, otro medicamento para el tratamiento.
  - Si el médico acepta la alternativa, debe elaborar otra receta, que debe ser revisada como una nueva receta.
- e. Explicar al paciente, cuando le proporcione el medicamento, cómo se administra. Averiguar si el paciente entendió lo que se le dijo, pidiéndole que lo repita o haciéndole preguntas. Explicar con paciencia y claridad, cuánto medicamento tiene que tomar, cuántas veces al día o en qué momento del día y por cuántos días debe de seguir el tratamiento.
- f. Indicar otras informaciones según el medicamento dispensado, como las que se encuentran en el marbete, cuidados y conservación.
- g. Anotar la cantidad entregada de medicamento en el recetario y anotar "no entregado" a lo que no se dispensó.
- h. Pedir al paciente que anote en la receta si recibió satisfactoriamente sus medicamentos.
- i. Entregar la copia de la receta que dice "Copia Paciente" al mismo. En la que se escribe de forma original se queda en la farmacia, dice "Copia Farmacia". Y la que dice "Copia Dirección General de Medicamentos" se envía a dicha Dirección.

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  28
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### Recetarios Colectivos Para Medicamentos

Los recetarios colectivos deben tener los siguientes datos:

1. Fecha: de elaboración del recetario
2. Servicio que solicita: sección del HPT donde se solicitan los medicamentos.
3. Clave del medicamento en el cuadro básico
4. Nombre genérico: nombre del principio activo del medicamento
5. Concentración: cantidad de principio activo en el medicamento ( g. mg, µg, etc.)
6. Presentación: forma farmacéutica, por ejemplo, jarabe, tabletas, grageas, etc.
7. Nombre del paciente, diagnostico y régimen de dosificación (dosis, vía de administración, frecuencia de la administración y número de días de tratamiento)
8. Cantidad solicitada: número de piezas pedida a la farmacia
9. Cantidad entregada: número de piezas dispensadas al servicio
10. Recibe medicamento: Nombre y firma de la persona responsable de recibir los medicamentos dispensados por la farmacia
11. Nombre y firma de la persona de la farmacia que surtió el medicamento e insumos.
12. El recetario tiene 2 copias, incluyendo en la que se escribe de forma original.

RECETARIO COLECTIVO PARA MEDICAMENTOS  
HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA  
SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL  
Servicio que solicita: (2.)

Fecha: (1.)

Clave	Nombre genérico	Concentración	Presentación	Nombre del paciente, diagnostico y régimen de dosificación	Cantidad solicitada	Cantidad entregada
(3.)	(4.)	(5.)	(6.)	(7.)	(8.)	(9.)

Recibe medicamento: \_\_\_\_\_ (10.) Surtió: \_\_\_\_\_ (11.)

Comentarios: \_\_\_\_\_

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  29
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Si al recetario le falta algún dato de los puntos 1 al 8, se pide al personal responsable de la elaboración del recetario que lo anote para poder proporcionar el medicamento.

Una vez que los recetarios para medicamentos cumplen con los datos 1 al 8 el personal de farmacia debe:

- a. Leer y entender el recetario. Si tiene duda, preguntar a la persona que prescribe y **NUNCA ADIVINAR EL NOMBRE DE UN MEDICAMENTO**, ya que puede resultar peligroso.
- b. Buscar el medicamento indicado, asegurarse de que el nombre y la presentación del medicamento que se escoja correspondan a lo indicado en la prescripción (o recetario)
  - Si no hay el medicamento, el Químico Responsable busca en la farmacia y sugiere al médico, otro medicamento para el tratamiento.
  - Si el médico acepta la alternativa, la debe anotar en el recetario, y el medicamento se revisa como uno mas en el recetario.
- c. Revisar que el medicamento tenga buen aspecto: olor, color y transparencia característicos y, dependiendo del medicamento, sin sedimentación, no fraccionado, no reseco o sin humedad (ver página 21 de este manual inciso c.)
  - Si el medicamento no tiene buen aspecto, se cambia por otro de buen aspecto y el de mal aspecto se envía al Almacén Central
  - Si no hay de buen aspecto, el Químico Responsable busca en la farmacia y sugiere al médico otro medicamento para el tratamiento.
  - Si el médico acepta la alternativa, la debe anotar en el recetario, y el medicamento se revisa como uno más en el recetario
- d. Revisar que la fecha de caducidad sea vigente antes del fin del tratamiento, esto se calcula por el régimen de dosificación.
  - Si la caducidad del medicamento no es vigente hasta el fin del tratamiento, se cambia por otro que sea vigente y el caducado se envía al Almacén Central
  - Si no hay de caducidad vigente, el Químico Responsable busca en la farmacia y sugiere al médico otro medicamento para el tratamiento.

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  30
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

- Si el médico acepta la alternativa, la debe anotar en el recetario, y el medicamento se revisa como uno más en el recetario
- e. Anotar la cantidad entregada de medicamento en el recetario y anotar "no entregado" a lo que no se dispensó.
- f. Colocar el nombre y la firma de quien surte en el renglón "Surtió:"
- g. Solicitar a la persona que recibe los medicamentos escriba su nombre y firme de recibido en el renglón "Recibe medicamento"
- h. Pedir al personal del HPT su opinión del servicio, quejas y sugerencias.
- i. Entregar copia del recetario para medicamentos al servicio y la original se queda en la farmacia
- j. Entregar los medicamentos
- k. Proporcionar información según el medicamento dispensado, como la que se encuentra en el marbete, cuidados y conservación.

### **Recetarios Colectivos De Insumos Para La Salud**

Estos recetarios deben tener los siguientes datos:

1. Fecha: de elaboración del recetario
2. Servicio que solicita: sección del HPT donde se solicitan los medicamentos.
3. Nombre del insumo solicitado
4. Presentación: tamaño, material o número asignado al insumo
5. Nombre del paciente, diagnóstico y periodo de uso del insumo (fecha de inicio y fecha de término).
6. Cantidad solicitada: número de piezas pedida a la farmacia
7. Cantidad entregada: número de piezas dispensadas al servicio
8. Médico responsable. Nombre y firma del médico encargado de realizar el pedido
9. Nombre y firma de la persona de la farmacia que surtió el medicamento e insumos.

<b>Título:</b> <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  <b>31</b>
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar		Aprobado por:
Fecha:	Fecha:		Fecha:

**RECETARIO COLECTIVO DE INSUMOS PARA LA SALUD**

HOSPITAL PEDIATRICO TACUBAYA

SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

Fecha: (1.)

Servicio que solicita: (2.)

Nombre del Insumo	Presentación	Nombre del paciente, diagnóstico y periodo de uso	Cantidad solicitada	Cantidad entregada
(3.)	(4.)	(5.)	(6.)	(7.)

Medico responsable: \_\_\_\_\_ (8.)      Surtió: \_\_\_\_\_ (9.)

Comentarios: \_\_\_\_\_

Si al recetario le falta algún dato de los puntos 1 al 4 o el 6, se pide al personal responsable de la elaboración del recetario que lo anote para poder proporcionar el insumo.

Una vez que los recetarios de insumos para la salud cumplen con los datos 1 al 6 el personal de farmacia debe:

- Leer y entender el recetario. Si tiene duda, preguntar a la persona que prescribe y **NUNCA ADIVINAR EL NOMBRE DEL INSUMO**, ya que puede resultar peligroso.
- Buscar el insumo indicado, asegurarse de que el nombre y la presentación del insumo que se escoja corresponda a lo indicado en la prescripción (o recetario)
- Revisar que el insumo tenga buen aspecto: no esté sucio, roto o rota la envoltura.
- Revisar que la fecha de caducidad sea vigente, antes del fin del periodo de uso. Estos datos pueden faltar cuando el insumo no posee fecha de caducidad o cuando la fecha de caducidad vence en más de tres meses
  - Si no hay el insumo o no tiene las características para ser surtido (aspecto o caducidad), se anota no surtido en cantidad entregada



Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: 32
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

- Los insumos que no tienen las características para ser surtidos se envían al Almacén Central
- e. Anotar la cantidad entregada de insumos en el recetario y anotar “no entregado” a lo que no se surtió.
  - f. Colocar el nombre y la firma de quien surte en el renglón “Surtió:”
  - g. Solicitar a la persona que recibe los medicamentos escriba su nombre y firme de recibido en el renglón “Recibe medicamento”
  - h. Pedir al personal del HPT su opinión del servicio, quejas y sugerencias.
  - i. Entregar copia del recetario e insumos al servicio.
  - j. Entregar los insumos

### **Registro de salidas**

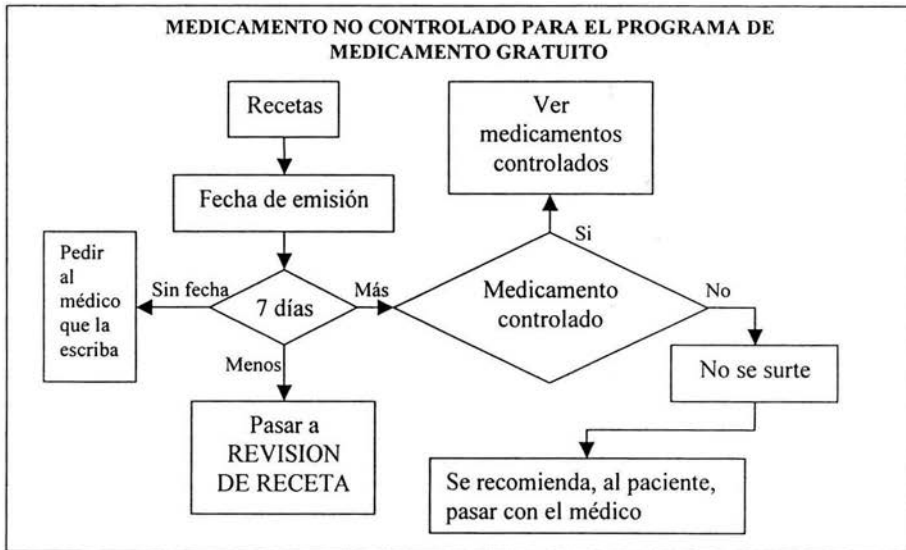
Todos los medicamentos e insumos para la salud cuentan con unas tarjetas llamadas cárdex. En las tarjeta correspondiente se anota, cuando salen de la farmacia (por recetas, recetarios o para Almacén Central), los medicamentos e insumos. Ver páginas 14 y 18

### **DEFINICIONES**

**Dispensación:** es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno más medicamentos a un paciente (generalmente como respuesta a la presentación de una receta médica, elaborada por un profesional autorizado), informando y orientando al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento. Son elementos importantes de esta orientación, entre otros, el énfasis en el cumplimiento del régimen de dosificación, la influencia de los alimentos, la interacción con otros medicamentos, el reconocimiento de acciones adversas potenciales y condiciones de conservación del producto.

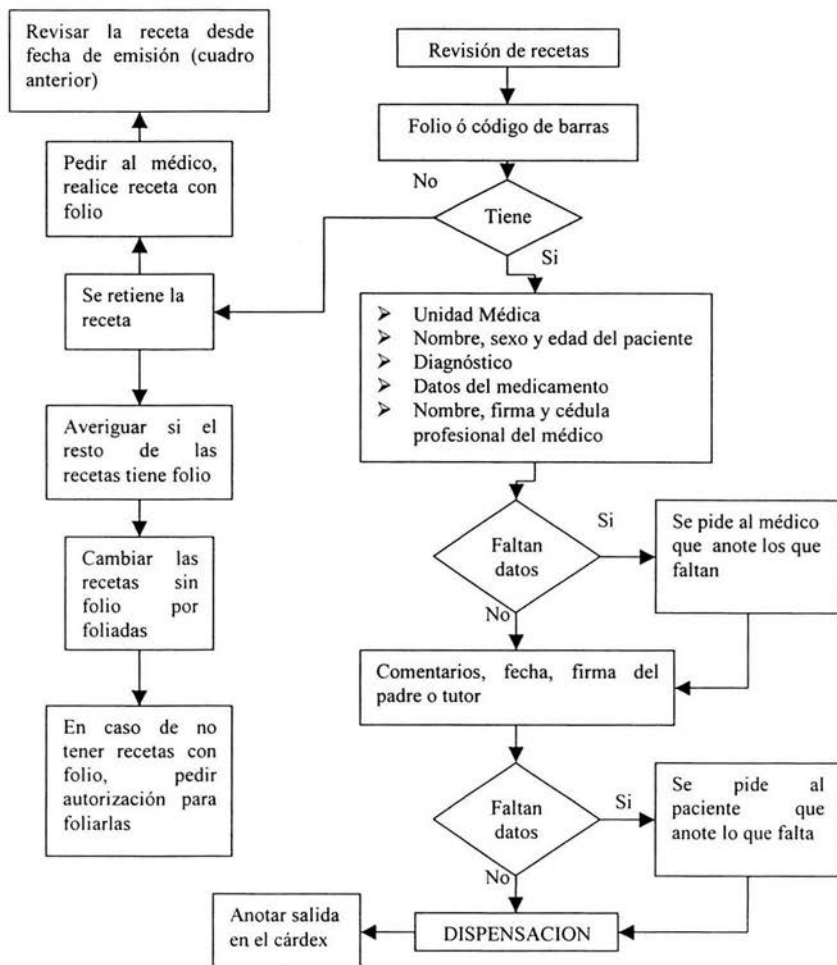
**Prescripción:** la orden escrita (la receta) dada por el médico, para que se dispense al paciente uno o varios medicamentos.

Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  33
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	



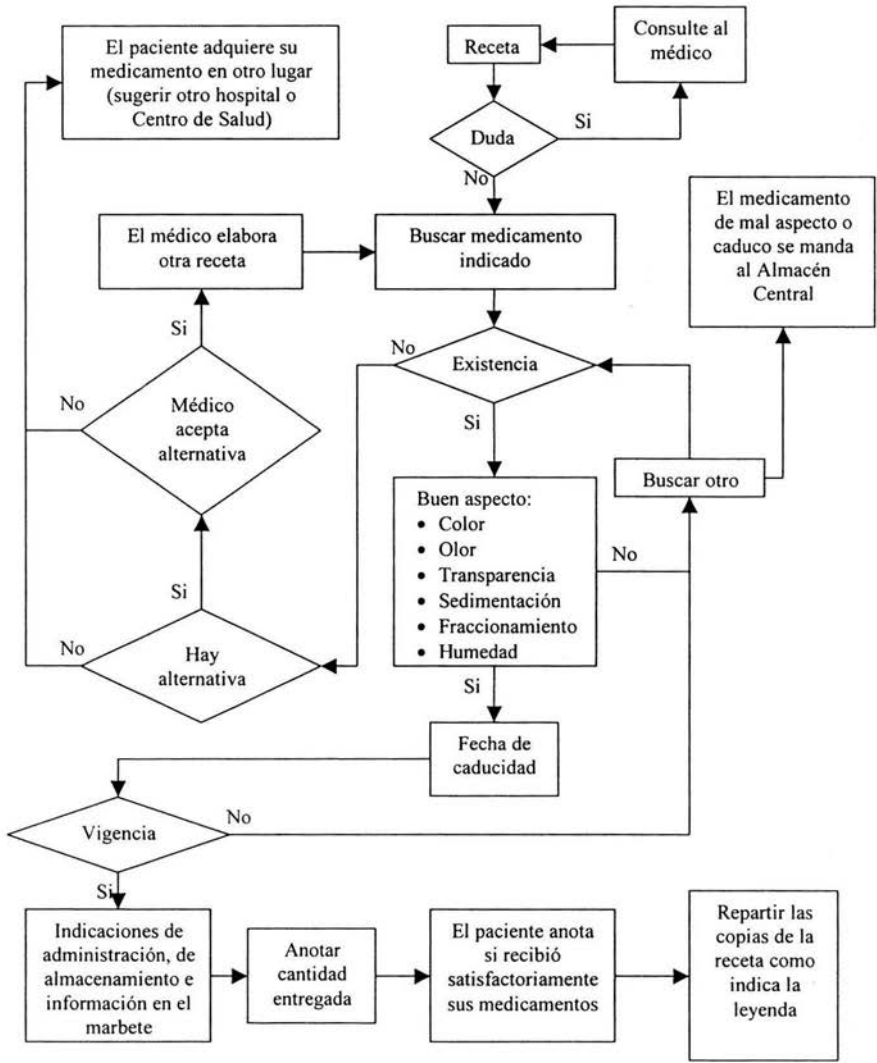
Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  34
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:  Fecha:	
Fecha:	Fecha:		

### REVISIÓN DE RECETAS PARA EL PROGRAMA DE MEDICAMENTO GRATUITO

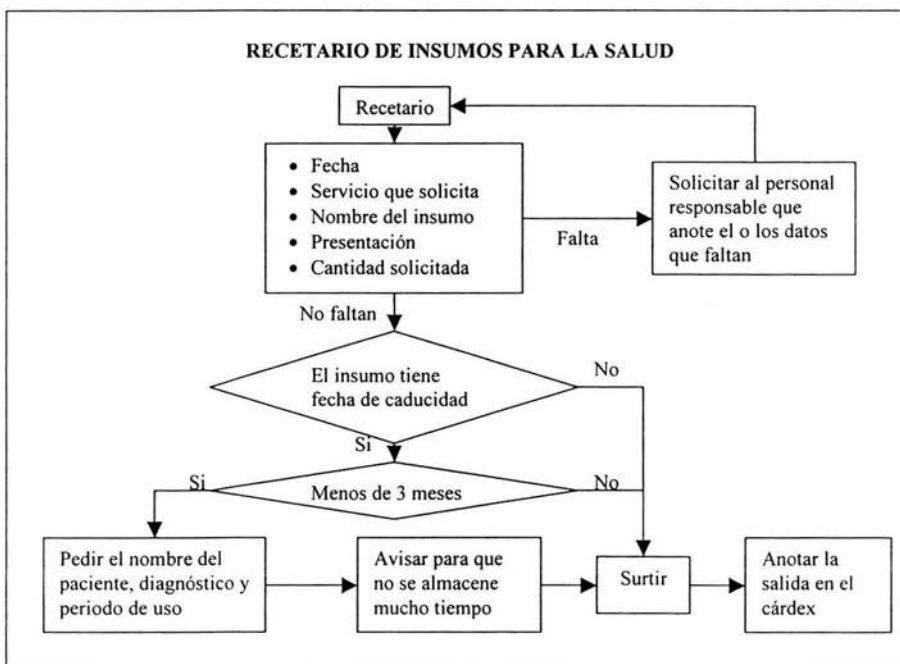
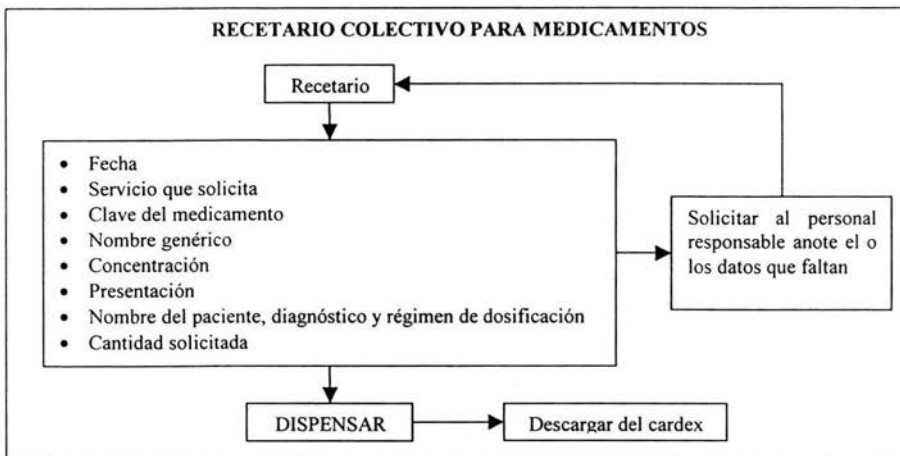


Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  35
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

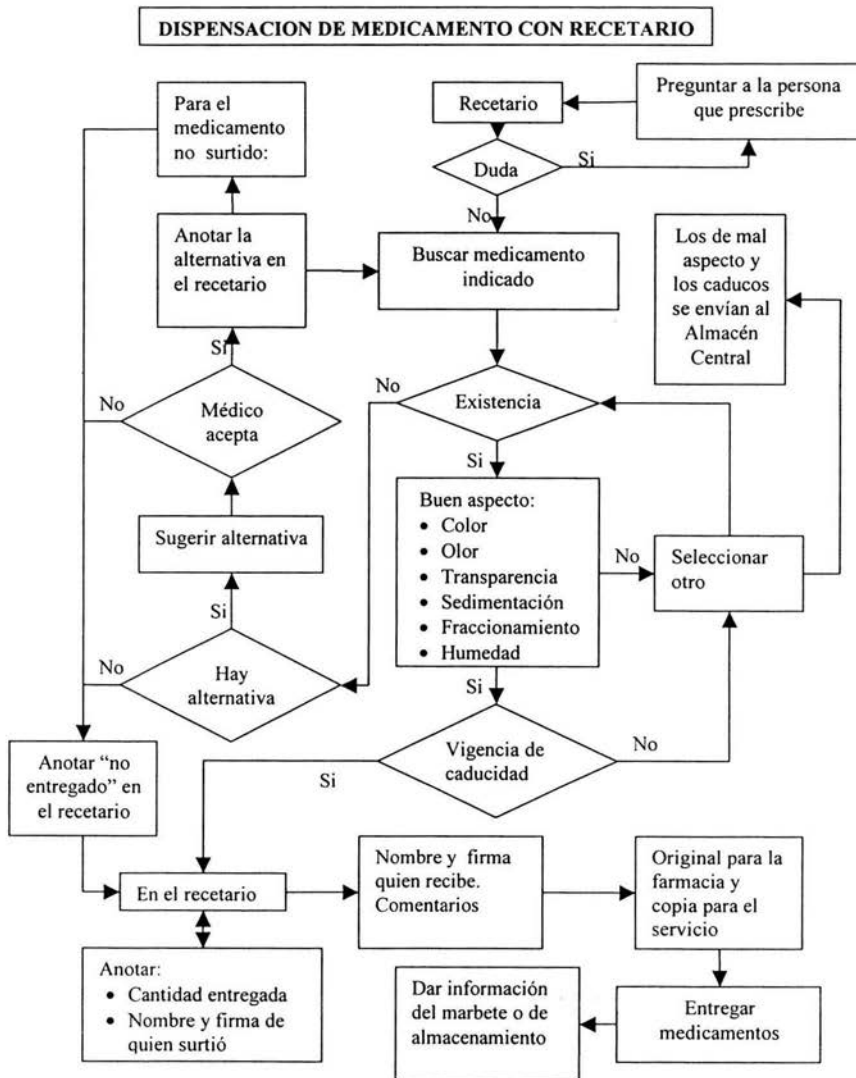
**DISPENSACION PARA EL PROGRAMA DE MEDICAMENTO GRATUITO**



Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  36
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

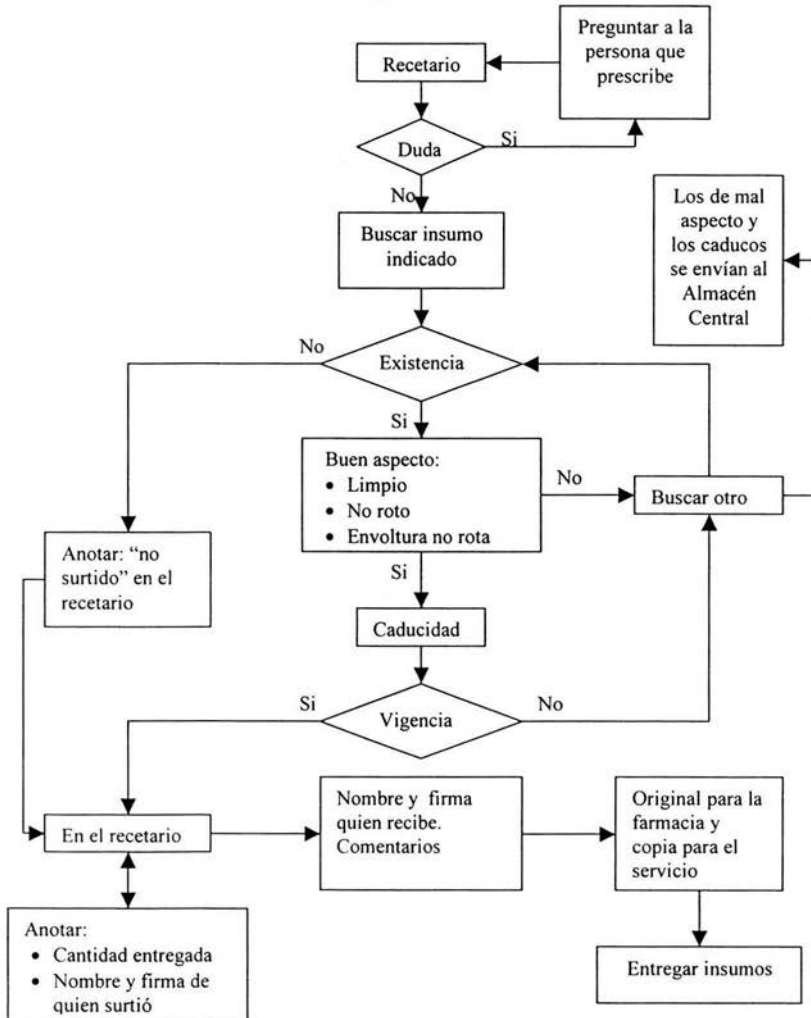


<b>Título:</b> <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  37
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	



Título: <b>Dispensación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  38
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:  Fecha:	
Fecha:	Fecha:		

### SURTIR INSUMOS



Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  39
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

## OBJETIVO

Describir el manejo especial, de acuerdo a la ley, de los medicamentos controlados.

## ALCANCE

Personal de la Farmacia y del HPT y los padres o tutores que reciben el medicamento.

## RESPONSABILIDADES

El personal de la farmacia es responsable de la aceptación, manejo, almacenamiento y dispensación, así como de los registros, documentos y recetas en la farmacia del HPT de medicamentos controlados.

Los doctores son responsables de la emisión adecuada de las recetas de medicamentos controlados.

El personal del HPT (doctores o enfermeras) asignados y los padres o tutores son responsables de la administración de medicamentos controlados a pacientes del HPT así como de su manipulación y almacenamiento una vez que salieron de la farmacia.

## DESARROLLO

En la Farmacia del HPT se manejan dos tipos de medicamentos controlados: psicotrópicos grupo II y psicotrópicos grupo III.

Para el abastecimiento de medicamentos controlados se realiza una solicitud aparte, donde se separa el Grupo II del Grupo III. El procedimiento y la solicitud de abastecimiento tienen las mismas características que la de medicamento no controlado, que se describe en el procedimiento de abastecimiento.

El almacenamiento de medicamento controlado es diferente al de medicamentos no controlados y se describen en el procedimiento de Almacenamiento de este manual.



Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  40
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### **Recetas De Medicamento Controlado Para Hospitalización**

1. Fecha de elaboración de la receta
2. Nombre del paciente
3. Número de expediente del paciente
4. Diagnóstico: enfermedad del paciente
5. Medicamento con los siguientes datos: nombre genérico escrito con mayúsculas, forma farmacéutica y gramaje.
6. Modo de uso: dosis, vía de administración, frecuencia de la administración y número de días de tratamiento.
7. Cantidad recetada: número de cajas.
8. Cantidad entregada o dispensada por la farmacia.
9. El médico tiene que marcar su nombre y su cédula profesional y colocar su firma autógrafa
10. Colocar el sello del HPT
11. Espacio para escribir su opinión del servicio de la farmacia del HPT

Los datos anteriores deben estar anotados en las recetas, excepto los de los puntos 8 y 11 que se anotan al final. Si faltan datos se solicita al médico que los coloque.

### **RECETAS DE MEDICAMENTO CONTROLADO PARA HOSPITALIZACIÓN**

SECRETARIA DE SALUD DEL D. F. Hospital Pediátrico Tacubaya Av. Arquitecto Carlos Lazo s/n col. Tacubaya Teléfono:		Fecha: (1)       DÍA MES AÑO	
NOMBRE DEL PACIENTE: (2)		No de expediente: (3)	
APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)	
DIAGNOSTICO: (4)			
MEDICAMENTO:(NOMBRE GENERICO, FORMA FARMACEUTICA Y GRAMAJE) (ESCRIBIR CON MAYUSCULAS) (5)		Cantidad Recetada (7)	Cantidad entregada (8)
MODO DE USO: (DOSIS, VIA DE ADMINISTRACION, FRECUENCIA DE ADMINISTRACION, No. DE DIAS DE TRATAMIENTO) (6)			
NOMBRE DEL MEDICO CEDULA PROFESIONAL FIRMA : (9)	NOMBRE DEL MEDICO CEDULA PROFESIONAL FIRMA : (9)	NOMBRE DEL MEDICO CEDULA PROFESIONAL FIRMA : (9)	Sello:  (10)
COMENTARIOS: (11)			

<b>Título:</b> <b>Medicamentos Controlados</b>	<b>Vigencia</b> mayo 2004 mayo 2005	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Página:</b> 41
<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo  <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Fecha:</b>	

### **La dispensación:**

1. Los profesionales autorizados para prescribir o emitir recetas medicas para medicamentos controlados son: médicos, homeópatas, cirujanos dentistas y médicos veterinarios en el área de su competencia.
2. La farmacia del HPT sólo surte las recetas del Programa de Medicamentos Gratuitos y las recetas especiales, del área de hospitalización, de los doctores autorizados para prescribir medicamento controlado en el HPT.
3. La dispensación de medicamento controlado requiere de recetas especiales:
  - Las recetas de los doctores autorizados tienen impresos (imprenta): nombre, dirección, teléfono y número de cédula profesional del médico que la expida y con fecha y firma autógrafa del mismo.
    - Si falta algún dato impreso no se surte y si faltan datos autógrafos se pide al médico que lo anote.
  - Las recetas del Programa de Medicamentos Gratuitos se surtirán si, además de los datos manuscritos en la receta, en la copia para la farmacia tienen escrita la dirección y el teléfono del médico en el hospital o clínica donde se generó la receta.
    - Si falta algún dato se pide al médico que lo anote
  - Las recetas de hospitales o clínicas de la Secretaria de Salud, solo se surtirán si además de los datos (manuscritos) en la receta, llevan impreso el sello del hospital o clínica donde se generó la receta.
    - Si falta, solicitar al médico que lo coloque
4. Por ningún motivo, en una misma receta se pueden prescribir medicamentos del grupo II, mezclados con grupo III o el IV por lo tanto no se debe surtir en la farmacia del HPT.
  - Si tiene mezcla de medicamentos, solicitar al médico anote los controlados en recetas separadas.

#### **GRUPO II:**

Los puntos 5 al 8 son para el grupo II

Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: 42
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

5. Fecha: la receta tendrá vigencia de 30 días naturales a partir de la fecha de su elaboración.
  - Si tiene mas de 30 días no se surte y se sugiere al paciente que pase con el médico
6. El médico tratante podrá prescribir dos presentaciones del mismo producto como máximo, especificando su contenido (nombre genérico, gramaje y presentación, con número de frascos o tabletas o etc.)
  - Si tiene más de 2 presentaciones decirle al médico que sólo puede prescribir dos presentaciones como máximo, por ley, y por lo tanto, tiene que elaborar otra receta.
7. La receta médica de medicamentos de grupo II se retiene en la farmacia que la surta.
8. Se sella y se registra en los libros de control del grupo II que al efecto se lleven

**GRUPO III:**

Los punto 9 al 11 son para el grupo III

9. Fecha: Ésta receta tiene una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de elaboración.
  - Si tiene más de 6 meses no se surte y se sugiere al paciente que pase con el médico
10. Las recetas del Programa de Medicamento Gratuito (PMG) sólo podrán tener 3 presentaciones como máximo del mismo producto especificando nombre genérico, gramaje y presentación con número de frascos o cápsulas o etc. En el caso de las recetas del área de hospitalización el médico tratante determinará el numero de presentaciones del mismo producto y contenido (nombre genérico, gramaje y presentación con numero frascos o cápsulas o etc.) de las mismas que se puedan adquirir en cada ocasión.
  - Si la receta del PMG tiene más de 3 presentaciones decirle al médico que sólo puede prescribir tres presentaciones como máximo y, por lo tanto, tiene que elaborar otra receta

Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página: 43
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

11. La receta médica se puede surtir hasta tres veces, cada vez se sella y se registra en los libros de control del grupo III que al efecto se llevan. Esta prescripción se retiene por el establecimiento que la surta en la tercera ocasión.

- Si la receta ya tiene tres sellos no se surte y se sugiere al paciente que pase con el médico
- Se podrá otorgar por prescripción médica, en casos excepcionales, autorización a los pacientes para adquirir anticonvulsivos directamente en los laboratorios correspondientes, cuando se requiera en cantidad superior a la que se pueda surtir en la farmacia.

Una vez aceptadas las recetas de medicamento controlado, se revisan como recetas del PMG, las que pertenezcan a dicho programa. (ver página 32 de este manual)

Una vez aceptada la receta se procede con la dispensación que se realiza como la del PMG (ver página 33 de este manual)

### **Almacenamiento De Facturas Y Recetas**

La farmacia archiva las hojas de pedido de medicamento controlado hechas al Almacén Central en una carpeta.

El Almacén Central devuelve las hojas de pedido con:

- a) La cantidad surtida
- b) Nombre y firma de quien surtió
- c) Nombre y firma de quien recibe
- d) Sello del Almacén Central.

La Ley General de Salud señala que es obligación del establecimiento conservar las facturas de compra y hojas de pedidos para demostrar su posesión lícita, así como las recetas surtidas, numeradas y selladas para justificar las salidas durante 5 años, es decir, que el balance se puede realizar al momento de la visita hasta 5 años atrás, si la autoridad sanitaria lo considera pertinente. En caso contrario la institución o el establecimiento, deberá solicitar por escrito en original y copia, la Visita de Verificación (balance).

Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  44
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

Las facturas y hojas de pedido se archivan en el orden en que llegan. Las recetas selladas se separan en grupo II y III y se guardan o archivan en orden alfabético del medicamento genérico controlado y en número progresivo del gramaje.

### **Requisitos Que Deben Cumplir Los Establecimientos Para Que Se Autoricen Los Libros De Control:**

- ❖ Licencia Sanitaria
- ❖ Comprobante De Aviso Del Responsable (original y copia)
- ❖ Sello de tinta fechador, con los datos del establecimiento y del Responsable Sanitario
- ❖ Gaveta autorizada para el resguardo de los medicamentos controlados a satisfacción de la Secretaria de Salud (metálica o de madera con llave; no vitrinas).

### **Sello Fechador**

El Sello Fechador del Establecimiento debe contar con los siguientes datos:

- a. Razón social o nombre del establecimiento
- b. Dirección
- c. Nombre del responsable
- d. Siglas de la profesión del responsable
- e. Número de cédula profesional del responsable
- f. Número de autorización del responsable
- g. Horario de asistencia del responsable.

### **Libros De Control**

La Legislación Sanitaria vigente, indica como requisito registrar en los libros de control autorizados por la Secretaria de Salud, todas las entradas y salidas de los medicamentos controlados, teniendo un libro específico para cada grupo y no mezclar los medicamentos de diferentes grupos.

<b>Título:</b> <b>Medicamentos Controlados</b>	<b>Vigencia</b> mayo 2004 mayo 2005	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Página:</b> 45
<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo  <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Fecha:</b>	

Las personas autorizadas para efectuar anotaciones en los libros de control, son el Responsable Sanitario (quien deberá firmar periódicamente), o en su ausencia la persona designada por el mismo.

El registro de movimientos en los libros de control, únicamente se hace utilizando tinta indeleble (bolígrafo), para las salidas de color negro o en su defecto color azul, para las adquisiciones se utilizará tinta verde y para los balances efectuados por la Secretaria de Salud se utilizará tinta roja.

Es indispensable que, después del recibo de los controlados, se registren inmediatamente en los libros correspondientes.

Al momento de surtir la receta, se imprime el sello fechador para la cancelación de este documento y se registra en los libros.

El registro de las recetas se realiza diariamente a primera hora en las secciones correspondientes a cada medicamento.

Se sugiere que en la parte interna de la pasta inicial del libro de control, se anexe un formato de índice de medicamentos controlados según el grupo que corresponda al libro, en orden alfabético, para registrar en qué número de folio se esta anotando la información correspondiente a cada uno de ellos, con el propósito de facilitar su localización.(ver formato de índice)

Cabe mencionar que los libros de control son documentos oficiales, y como tales, no deben presentar manchas, raspaduras o enmendaduras de cualquier tipo. Es importante que en el momento de registrar la información correspondiente en los libros de control, se realice con atención al detalle para evitar cometer errores de registro. En caso de cometer alguna equivocación, se debe trazar una línea en el error (horizontal o diagonal) y en seguida, en la columna de observaciones, se deberá indicar la causa de la cancelación, registrando adicionalmente la firma del Químico Responsable. Si únicamente se cancela el error en una de las columnas y se tiene el espacio suficiente, la información se deberá registrar del lado derecho. En caso de cancelar el renglón completo, se deberá registrar la información en el siguiente renglón.

<b>Título:</b> <b>Medicamentos Controlados</b>	<b>Vigencia</b> mayo 2004 mayo 2005	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Página:</b> 46
<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo  <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  <b>Fecha:</b>		<b>Aprobado por:</b>  <b>Fecha:</b>

No se permite dejar hojas en blanco entre cada medicamento, ni renglones vacíos.

Un folio de cualquiera de los libros se compone de dos páginas, que contienen 15 columnas, dos espacios y la zona del folio en las cuales se anotan los datos que se solicitan en ellos. A continuación se detalla la información que se coloca en cada uno de ellos:

**ESTA PÁGINA ESTA DEDICADA A (1):** Espacio para anotar:

1. nombre comercial del producto
2. concentración
3. forma farmacéutica
4. número de piezas de la presentación

**AÑO (2):** en esta columna se anota el año en curso en el que se está efectuando el movimiento (entrada o salida)

**FECHAS:** (3) espacio para anotar el mes y (4) espacio para anotar el día en que se efectúa la operación de entrada o salida del medicamento

**PROCEDENCIA (5):** Anotar el nombre del proveedor que está entregando los medicamentos controlados (en el caso de entradas)

**MÉDICO (6):** Anotar el nombre del médico que prescribe (en caso de salida)

**DIRECCIÓN (7):** Anotar el domicilio del médico que prescribió la receta o datos del domicilio de la empresa que surtió los medicamentos (entrada o salida respectivamente)

**REG. S.S.A. (8):** Anotar el número de registro otorgado por la SSA al médico que prescribe (en caso de contar con él). Este dato no es necesario para las salidas o dispensación de medicamento controlado.

**CED. PROF. (9):** Anotar el número de cédula profesional del médico que prescribe, misma que debe aparecer en la receta. Si la receta no cumple con este requisito impreso (de imprenta), no se proporcionara el medicamento controlado.

<b>Título:</b> <b>Medicamentos Controlados</b>	<b>Vigencia</b> mayo 2004 mayo 2005	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Página:</b> 47
<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo  <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Fecha:</b>	

**NUMERO DE FACTURA (10):** Anotar el número de factura que ampara la compra (o adquisición) de los medicamentos.

**NUMERO DE LA RECETA (11):** anotar el número de folio interno que se asigna a las recetas, el cual se anotará con color rojo en un extremo de la receta original, sin tapar ninguna información. Se recomienda iniciar con el número uno y continuar progresivamente, hasta que se realice balance de controlados y, posteriormente, se inicia la numeración.

**CANTIDAD ADQUIRIDA (12):** Anotar la cantidad de unidades (con número) del medicamento que se ha comprado o adquirido.

**CANTIDAD DISPENSADA (13):** Anotar la cantidad de unidades dispensadas o surtidas que se indican en la receta..

**QUEDA (14):** En la primera entrada de medicamento controlado a un libro la CANTIDAD ADQUIRIDA (12) es la que se anota en QUEDA (14). Posteriormente, cuando sale un medicamento controlado, al QUEDA del renglón anterior se le resta lo que salió y se anota en QUEDA de este renglón. Cuando haya una entrada, a la cantidad de QUEDA en el renglón anterior se suma la cantidad que se compró y se anota en QUEDA de este renglón.

**OBSERVACIONES (15):** Columna reservada para anotar información relevante con relación al medicamento. Sólo el Químico Responsable podrá firmar en los casos de registro incorrecto de los medicamentos, equivocación en los registros o cambio de grupo. El verificador sanitario puede anotar sus observaciones en este espacio cuando realice la visita de verificación.

**PASA AL FOLIO (16):** Anotar el número de folio de la hoja donde se continuará descargando las entradas o salidas del medicamento cuando se termine el folio actual. Cuando no se cuenta con un índice, en la parte interna de la pasta inicial del libro de medicamentos controlados, en PASA AL FOLIO (16) se anota entre paréntesis el NUMERO DE FOLIO de la hoja anterior donde se descargaban las entradas y salidas.



Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  48
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo  Fecha:	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

**NUMERO DE FOLIO (17):** Corresponde al número de folio de la hoja, el cual será consecutivo y todas las páginas estarán foliadas. Este folio se coloca previo al envío de los libros para su autorización ante la Secretaría de Salud. Este número de folio sirve para poder relacionarlo con el folio donde se continúa cuando se termine la página.

**SELLO DE LA SECRETARIA DE SALUD (18).** Cada página del libro debe ser sellada por la Secretaria de Salud para su control (antes de iniciar el registro en los libros)

Cuando se terminen los renglones de un folio asignado a un medicamento se anota en PASA AL FOLIO el número de folio nuevo donde se continuará registrando la información.

En el folio nuevo en los renglones de: ESTA PAGINA ESTA DEDICADA A: y PASA AL FOLIO: se anota la información correspondiente, referente al medicamento del folio anterior.

### **DEFINICIONES:**

**Medicamentos Controlados:** son todas las formas farmacéuticas que contienen una sustancia o mezcla de sustancias (de origen natural o sintético) que por su efecto terapéutico pueden constituir un problema de salud pública (fármaco dependencia), por lo que requieren receta médica debidamente requisitada para su adquisición

**Entradas:** medicamento o insumos para la salud que llega a la farmacia

**Envases:** cajas, frascos de medicamentos.

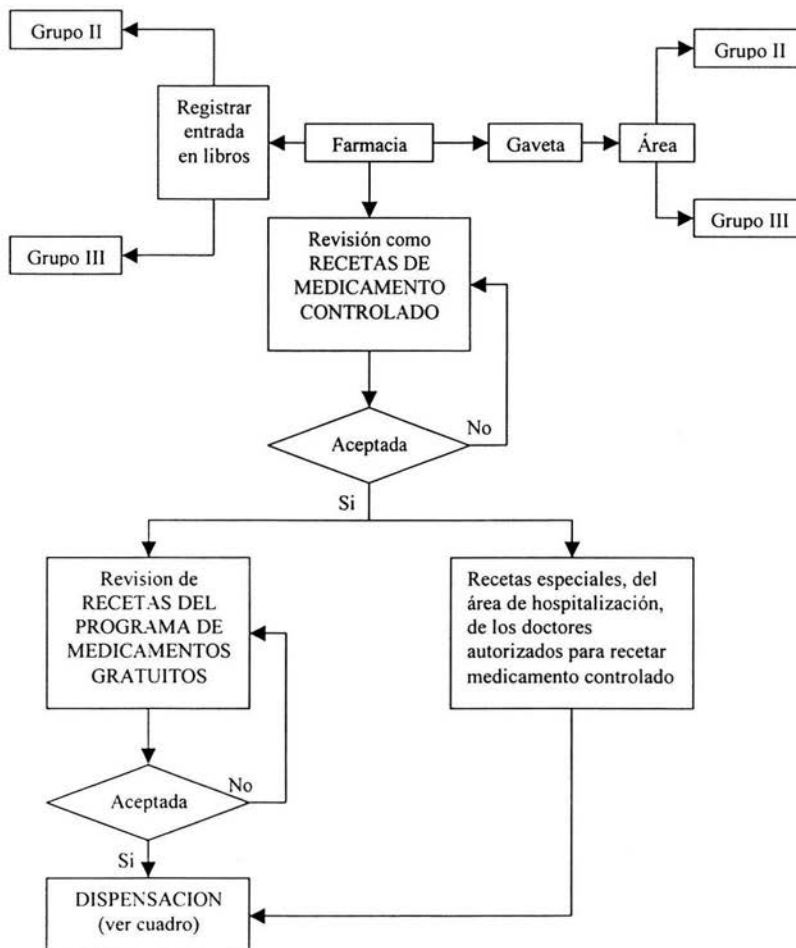
**Salidas:** medicamentos o insumos para la salud dispensados o devueltos al proveedor

**Unidades:** número de tabletas, cápsulas, frascos, ampulas, etc. Que hay en una caja.

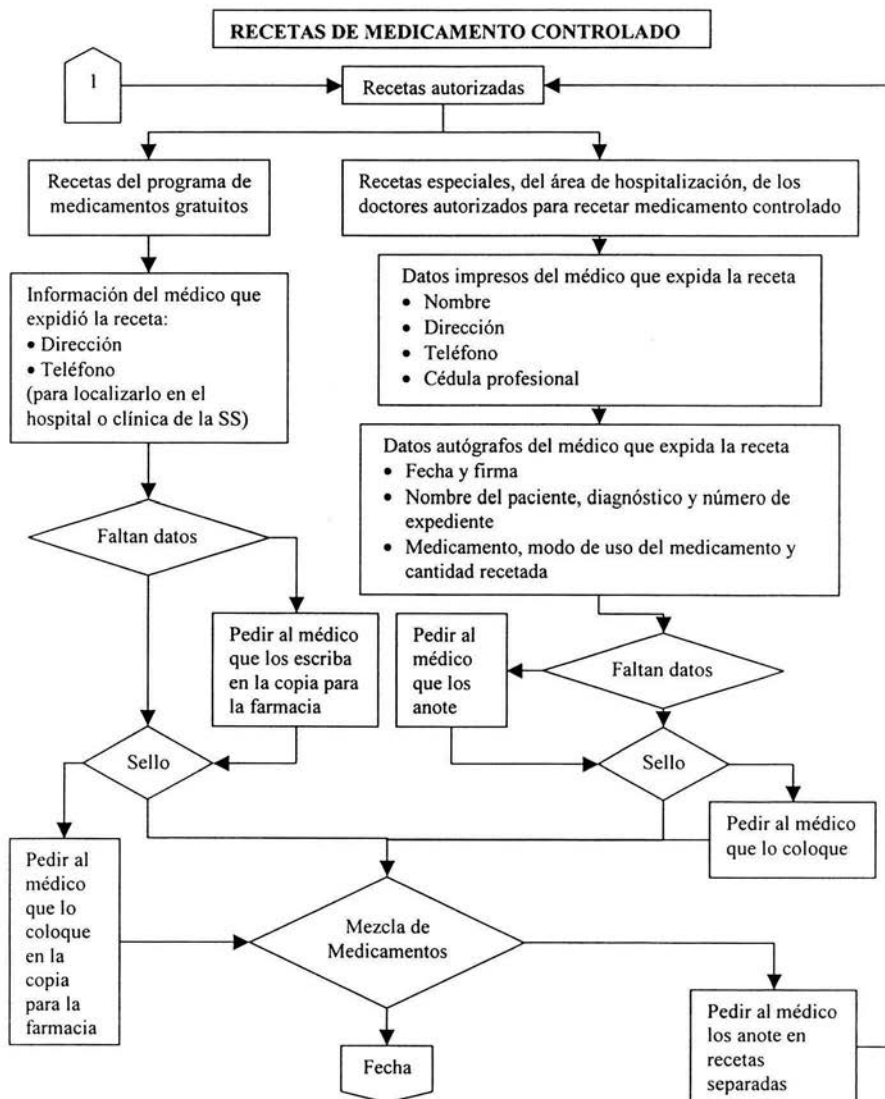


<b>Título:</b> <b>Medicamentos Controlados</b>	<b>Vigencia</b> mayo 2004 mayo 2005	<b>Revisión no.:</b> 0	<b>Página:</b> 50
<b>Preparado por:</b> Xochitl Sandoval Sotelo <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> M. en C. Ma. del Socorro Alpizar <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Fecha:</b>	

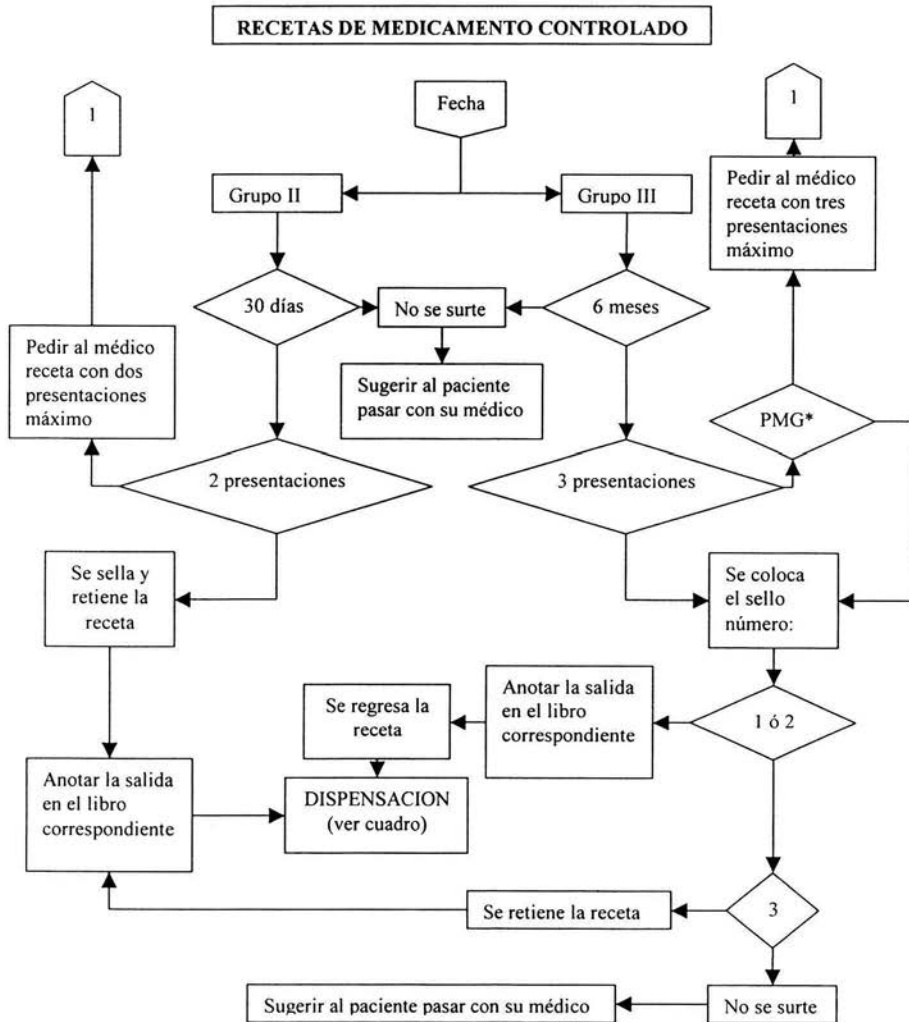
**CONTROLADOS**



Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  51
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	



Título: <b>Medicamentos Controlados</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  52
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	



Título: <b>Documentación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  53
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

## **OBJETIVO**

Mantener actualizados todos los documentos legales para el funcionamiento de la farmacia del HPT.

## **ALCANCE**

El personal de la farmacia, visitantes sanitarios y autoridades de la Secretaría de Salud.

## **RESPONSABILIDADES**

El Responsable Sanitario tramita, almacena y mantiene todos los documentos legales necesarios para el funcionamiento de la farmacia, además, muestra dichos documentos a las autoridades y a los visitantes sanitarios que lo soliciten.

El Jefe de Farmacia es responsable de mantener actualizados y ordenados los registros realizados por los auxiliares.

Los auxiliares de farmacia son responsables de realizar los registros oportuna y correctamente. (registros de temperatura, limpieza, entradas, salidas y devoluciones)

## **DESARROLLO**

Para su funcionamiento la farmacia mantiene los siguientes documentos en un folder en la farmacia:

- Licencia Sanitaria
- Solicitud de Licencia Sanitaria
- Comprobante de aviso de funcionamiento
- Autorización o comprobante de aviso de responsable
- Copia del título profesional del responsable sanitario
- Copia de cédula profesional del Responsable Sanitario
- Documento de la última visita sanitaria

Título: <b>Documentación</b>	Vigencia mayo 2004 mayo 2005	Revisión no.: 0	Página:  54
Preparado por: Xochitl Sandoval Sotelo	Revisado por: M. en C. Ma. del Socorro Alpizar	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

También debe contar con los siguientes documentos en la farmacia:

- La Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
- El Suplemento de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos para Farmacias, Droguerías, Boticas y Almacenes de Depósito y Distribución de Medicamentos (Suplemento de la FEUM para Farmacias)
- Comprobantes de la fumigación mensual
- Los documentos relativos a los medicamentos controlados
- Procedimientos para cada una de las actividades que se llevan a cabo:

Procedimiento en el suplemento de la FEUM para Farmacias	Procedimiento en este Manual	Paginas
Recepción de medicamentos	Abastecimiento	2-10
Almacenamiento de medicamentos	Almacenamiento	11-21
Manejo y registro de estupefacientes y psicotrópicos	Medicamento controlado	38-52
Registro de humedad relativa y temperatura ambiente, del lugar donde se almacenan los medicamentos.	Almacenamiento	12 y 16
Registro de temperatura del refrigerador ( entre 2°C y 8°C )	Almacenamiento	12 y 16
Registro de entradas y salidas de los medicamentos	Almacenamiento	14 y 18
Surtido	Abastecimiento	2-10
Control de existencias respetando PEPS	Almacenamiento	11
Dispensación de medicamentos.	Dispensación	22-37
Devoluciones	Almacenamiento	14 y 19-21
Limpieza y registro	Almacenamiento	12, 14, 16-18 y 31
Control de fauna nociva	Almacenamiento	12

Finalmente se requiere un letrero con los siguientes datos:

<p><b>Secretaria De Salud Del Distrito Federal</b>  <b>Hospital Pediátrico Tacubaya</b>  <b>FARMACIA</b>  <b>Horario: lunes a domingo de 8:00 a 20:00 hrs.</b></p> <p><b>Datos del Responsable Sanitario:</b>          Siglas de la profesión y nombre completo          Lugar donde hizo sus estudios          Cedula profesional          Horario de asistencia a la farmacia          Número de aviso de responsable</p>
---

Los registros (registros de temperatura, limpieza, entradas, salidas y devoluciones) se mantienen ordenados y almacenados en carpetas en la farmacia.

# **DISCUSSION**



## DISCUSION

Esta tesis es una propuesta innovadora, pues establece la necesidad de contar con un Sistema de Calidad basada en ISO 9001:2000 como método de trabajo para asegurar que se cumplen con los requisitos legales y de los pacientes a la Farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT).

La aplicación de un Sistema de Calidad es una forma de trabajo que permite asegurar que se cumple con los requisitos legales y los requisitos de los pacientes, siendo una buena elección como se ha demostrado en distintas empresas nacionales e internacionales. Específicamente la norma ISO 9001:2000, utilizada en esta tesis ha mostrado su efectividad en reconocidas empresas nacionales farmacéuticas, una de teléfonos y una televisora cultural, entre otras.

En general los Sistemas de Calidad son aplicados en empresas que fabrican productos, pero también pueden ser aplicados en empresas que proporcionan un servicio, como en la farmacia. Esta última proporciona un servicio, pues los medicamentos e insumos para la salud no son fabricados en ella. Con la puesta en práctica del Sistema de Calidad en la farmacia del HPT, habrá un ejemplo más de que la norma ISO 9001:2000 es aplicable a empresas de servicios.

La aplicación de un Sistema de Calidad, mediante el análisis continuo y los cambios provenientes de dicho análisis, proporciona un medio para optimizar los recursos, tan necesarios en nuestro país.

La elaboración de un Manual de Calidad y un Manual de Procedimientos son pasos importantes en el establecimiento de la documentación básica de un Sistema de Calidad. Porque con ellos se tiene la certeza de lo que se debe hacer, lo cual disminuye errores. También se puede observar en ellos lo que falta o lo que tiene que modificarse.

Los beneficios de un Manual de Calidad son:

- Proporciona un enfoque al paciente. Lo cual es importante porque él es la razón de ser de la farmacia.
- Proporciona una guía para la aplicación del Sistema de Calidad al personal

- Facilita las modificaciones al sistema. La forma en que está organizado el manual permite modificar procedimientos específicos sin perjudicar los demás.
- Mantiene vigente, eficiente y efectivo el servicio prestado por la farmacia mediante sus revisiones anuales enfocadas a las necesidades actuales de los pacientes.

Los beneficios de un manual de procedimientos:

- Describe el método para cumplir los requisitos legales, de los pacientes, del Hospital Pediátrico Tacubaya y de la Secretaria de Salud.
- Proporciona al personal de la farmacia el conocimiento del cómo y qué labores realizar.
- Facilita la modificación de los procedimientos de la farmacia, porque la forma en que está redactado permite modificar procedimientos específicos sin alterar el resto.

Sin embargo, este no ha sido el único intento de mejorar la calidad del servicio en la Farmacia del HPT. La Secretaria de Salud ha organizado cursos de capacitación con el fin de que los empleados de la farmacia conozcan que es lo que se hace en una farmacia y lo apliquen adaptándolo a su farmacia. Esta capacitación ha tenido sus frutos, pero no es suficiente, pues cada farmacia debe establecer los métodos para conocer los requerimientos de sus pacientes en particular y establecer los métodos para satisfacerlos. El establecimiento de ambos tipos de métodos son incluidos en un Sistema de Calidad, por lo cual se propone, a la farmacia del HPT, establecer un Sistema de Calidad.

Todo lo propuesto en esta Tesis es específico para la Farmacia del HPT lo que facilita su aplicación.

Mientras buscaba información para esta tesis encontré que además del conocimiento técnico de cómo funciona una farmacia y la capacitación para establecer y mantener un sistema de calidad es necesario:

- a) Dar formación humana: pues la calidad es cuestión de equipo, de actitudes, de comportamientos e interrelaciones personales, lo que hace necesario que las personas que se integran a un sistema de calidad comprendan, estudien y manejen su mundo interior para ser capaces de entender e interaccionar con otras personas. O se entiende esto o siempre surgirán problemas que se escapan de las manos, dificultades incontrolables que acabarán con la moral del equipo y que impiden el éxito en el logro de la implantación de un sistema de calidad.

b) Crear un sistema de información y comunicación:

Crear un sistema que proporcione información relevante y que no sea repetitiva, para contar con la información necesaria para tomar las mejores decisiones y no sea agotador revisar una y otra vez lo mismo, o generar gastos por mantener la misma información.

Si las personas no se relacionan bien, no puede subsistir un sistema de calidad, por lo que se debe estudiar antes de su implementación los canales de comunicación, ¿cómo son los canales de comunicación en la farmacia?, ¿cómo funciona la comunicación ascendente y descendente?, ¿cómo se trata la coordinación interdepartamental y la comunicación horizontal? y, tal vez lo más importante, ¿cómo es la comunicación interpersonal en la farmacia?, ¿cómo se tratan, relacionan y comunican las personas?, ¿hay en marcha un método capaz de lograr la calidad en comunicación?

c) Delegar y dar participación:

Esto implica formación de mandos y entrenar líderes. En lugar de mandos que ocupan su tiempo haciendo infinidad de tareas, que ordenan y presionan, hay que formar mandos que delegan dedicándose a apoyar la base para que ellos hagan las cosas. Las funciones básicas de un mando entre otras son: informar, coordinar, fijar objetivos, controlar, conducir al equipo humano, planificar y organizar.

Para poder delegar en una persona, ésta necesita: 1º estar informada, 2º tener buena información y 3º poder comunicarse eficazmente.

Dar participación significa que la persona es autónoma y puede tomar decisiones a su nivel de delegación. La autonomía tiene que ver con la delegación y con la participación. Yo siento que participo cuando tengo libertad de exponer mis criterios, discutirlos, contrastarlos, y me siento parte de una organización. Lo contrario es la persona que se siente mandada, y por lo tanto cumple estrictamente con sus tareas, sin tener la oportunidad de expresar lo que piensa.

Delegar es otorgar poder para decidir, aportar sugerencias, aportar mejoras con un método reglamentado. La solución que aporta un grupo de personas a un problema está más cerca de la verdad que cualquier solución individual.

- d) Otorgar responsabilidad: La responsabilidad no se asigna; se otorga, es un honor que se hace a alguien capaz de hacer las cosas bien y controlarlas.

Los integrantes de un comité de calidad son responsables de la calidad en la farmacia, no pueden ser nombrados en forma autoritaria. El propio ambiente de trabajo debe generar personas deseosas de integrar el comité, ser el responsable de la calidad. No nombre a un responsable de la calidad que no quiera serlo, elija entre las personas que solicitan ser responsables.

La responsabilidad brota de la autonomía y de la participación. Según lo expuesto, la responsabilidad no es posible sin:

- Formación previa
- Buena información
- Demostrado éxito en el campo de la delegación

El éxito del sistema de calidad puede medirse por el número de personas responsables que son valoradas por sus ideas e iniciativas, que cuentan con una información eficaz, que se comunican sana y abiertamente, que poseen una formación humana y técnica sólida capaz de garantizar tanto el desarrollo de la persona como el de la farmacia.

A pesar de que el Sistema de Calidad propuesto esta basado en ISO 9001:2000, no es conveniente buscar la certificación bajo esta norma, por el momento, puesto que es necesario tener, al menos, un Sistema de Calidad bien establecido y un presupuesto para tal efecto.

# **CONCLUSIONES**

## **CONCLUSIONES**

Esta tesis es una propuesta innovadora para la farmacia del Hospital Pediátrico Tacubaya (HPT).

El Sistema de Calidad propuesto en esta tesis, es un ejemplo de que ISO 9001:2000 es aplicable a empresas que proporcionan servicios.

La aplicación de este Sistema de Calidad optimizará los recursos asignados a la farmacia.

En esta tesis se proporcionan 2 elementos, el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos, para establecer la documentación básica del Sistema de Calidad.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## MEDICIÓN DE LA CALIDAD

La forma, sugerida, para medir la calidad en la farmacia es:

1. Estadística
  - % de quejas
  - % de abastecimiento
2. Cuantificadamente
  - Número de visitas a los doctores para correcciones
  - Tiempo promedio en atender a los pacientes
  - Tiempo promedio en atender los servicios
  - Cantidad mensual de productos devueltos al almacén
3. Por los efectos
  - Se elimina o no el problema
  - Quejas
  - Satisfacción en el servicio
  - Devoluciones
4. Por las actitudes
  - Indiferencia, descuido, amabilidad, cortesía.
5. Por las conductas observables
  - Rapidez - lentitud
  - Calificado - incompetente
  - Honesto – engañoso
  - Justo – injusto
6. Por el grado de satisfacción (paciente o del personal del HPT)
  - Muy satisfecho
  - Satisfecho
  - Medianamente satisfecho
  - Insatisfecho
  - Disgustado
7. Por el costo:
  - Detección de costos añadidos por la no calidad.





## **ANEXO 3**

### MEDICAMENTO REFRIGERADO

Cloruro de suxametonio (succinilcolina)  
Insulina humana de acción rápida  
Insulina humana de acción intermedia NPH  
Insulina humana de acción rápida regular  
Lidocaina con hidrocortisona.  
Vincristina  
Eritropoyetina humana recombinante  
Seroalbumina humana

## ANEXO 4

### MEDICAMENTO CONTROLADO GRUPO II

Alprazolam	Fenitoína sódica
Amobarbital	Fenobarbital
Bitartrato de dihidrocodeína	Flumazenil
Bitartrato de dihidrocodeinona	Flunitrazepam
Bromazepam	Hemitartrato de zolpidem
Brotizolam	Isotretinoína
Clobazam	Loflasepato de etilo
Clonazepam	Lorazepam
Cloracepato dipotásico	Maleato de midazolam
Clorhidrato de amitriptilina	Meprobamato
Clorhidrato de clordiazepóxido	Midazol
Clorhidrato de dextropropoxifeno	Nalbufina
Clorhidrato de fenproporex	Perfenacina
Clorhidrato de ketamina	Secobarbital
Clorhidrato de metilfenidato	Sulfato de efedrina
Clorhidrato de oxicodona	Tartrato de butorfanol
Clozapina	Tetrazepam
Codeína base	Tiopental sódico
Diazepam	Triazolam
Estazolam	Zaleplon
Etomidato	Zoplicona

## ANEXO 5

### MEDICAMENTO CONTROLADO GRUPO III

Amfepramona	Complejo de resina de fentermina
Biperideno	Droperidol
Buspirona	Fenilpropanolamina
Carbonato de litio	Fenproporex
Ciclopentolato	Fentermina
Clorhidrato de amitriptilina	Flupentixol
Clorhidrato de anfepramona	Fumarato de quetiapina
Clorhidrato de biperideno	Haloperidol
Clorhidrato de buspirona	Isocarboxazida
Clorhidrato de butriptilina	Levodopa
Clorhidrato de clobenzorex	Mazindol
Clorhidrato de clomipramina	Moclobemida
Clorhidrato de doxepina	Olanzapina
Clorhidrato de fenproporex	Pamoato de imipramina
Clorhidrato de fentermina	Pemolina
Clorhidrato de hidroxizina	Penfluridol
Clorhidrato de imipramina	Perfenazina
Clorhidrato de mianserina	Pimozida
Clorhidrato de prometazina	Pipotiazina
Clorhidrato de propilhexedrina	Risperidona
Clorhidrato de pseudoefedrina	Sulpirida
Clorhidrato de selegilina	Tiopropazina
Clorhidrato de tioridazina	Trifluoperazina
Clorhidrato de trazodona	Trihexifenidilo
Clorpromazina	Zipeprol
Clozapina	Zuclopentixol

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Comisión permanente Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. SUPLEMENTO PARA: FARMACIAS, DROGUERÍAS, BOTICAS Y ALMACENES DE DEPÓSITO Y DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS. 2ª edición. Editado por la Secretaria de Salud. México 2000.
- Comisión permanente Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. FARMACOPEA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. 7ª edición. Editado por la Secretaria de Salud. México 2000
- Diccionario de Especialidades Farmacéuticas. Edición 44 Ediciones PLM México 1998.
- Goodman and Gilman. LAS BASES FARMACOLOGICAS DE LA TERAPÉUTICA. Editorial Panamericana. Mexico 1996
- Haider, Syed I. ISO 9001:2000 DOCUMENT DEVELOPMENT COMPLIANCE MANUAL: A complete guide and CD-ROM. Ed. St. Lucie Press. USA 2001. pg.8, 257
- Higashida Hirose, Bertha Y. CIENCIAS DE LA SALUD. Editorial Mc GRAW-HILL. México 1991. pg343
- PDR Generics. Fourth edition. Ed. Medical Economics Company. USA1998
- Raymond, J. Murphy. IMPLEMENTING AN ISO 9001:2000- BASED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM. Ed. ABS Consulting. USA 2002.
- Senlle, Andrés y Joan Vilar. ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS. Ediciones Gestión 2000, S.A. España 1996.
- Senlle, Andres y Guillermo Stoll. ISO 9000 CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACIÓN. Ediciones Gestión 2000, S. A. España 1994
- Stebbing, Lionel. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: El Camino a la Eficiencia y la Productividad. Compañía Editorial Continental S.A. de C.V. México 1996.