

MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD VALDIVIA
HOSPITAL BASE VALDIVIA
SECCION FARMACIA/ Mayo 2006

Manual de Procedimientos de la Unidad de Atención a Pacientes Hospitalizados

**Q.F. Paulina Manríquez H.
Q.F. Mónica Kyonen L.
Unidad de Hospitalizado**

**Q.F. Gloria Muñoz Torres
Jefe de Farmacia**

INTRODUCCIÓN:

La dispensación de medicamentos a los pacientes hospitalizados del Hospital Base Valdivia se realiza a través del Sistema Tradicional (ST) y del Sistema de Dosis Diaria (SDD). El SDD se ha introducido a los centros hospitalarios, como mecanismo efectivo para la disminución de los errores existentes en la prescripción, preparación y administración de los medicamentos. Dicho sistema consiste en entregar a partir de la receta médica, cada una de las dosis de medicamentos previamente preparadas e individualizadas, a cada paciente, para su administración en un periodo determinado de tratamiento.

Este manual fue preparado para servir de consulta y guía al Técnico Paramédico de Farmacia que dispensa los medicamentos a los pacientes hospitalizados.

Toda consulta técnica y/o de procedimiento se debe hacer directamente al Químico Farmacéutico responsable de los servicios clínicos correspondientes

OBJETIVO:

Dispensar los medicamentos prescritos en una receta médica (rp) a través del ST y del SDD a los Servicios Clínicos (S.C.) durante su jornada diaria y en turnos.

HORARIO DE ATENCIÓN:

La atención en esta unidad es las 24 horas del día, todos los días del año. La extensión horaria será desde las 16:50 hrs. a las 8:00 hrs. de lunes a viernes y los días sábado, domingo y festivos será de 8:00 a 20:00 hrs. y de 20:00 a las 8:00 y se realizará de a 2 personas.

La distribución de los S.C. para el despacho de recetas (rp) y la rotación de turnos del personal será según la distribución del calendario, previamente establecido (anexo 1)

RECURSOS HUMANOS:

La Unidad la conforman 9 Técnicos Paramédicos de Farmacia (T.P.F), 1 Químico-Farmacéutico (Q.F) y otro en jornada parcial para la atención de los S.C. de adultos y pediátricos respectivamente.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

1.- Atención de Ventanilla : La jornada es de **8:00 a 16:30 hrs.** de lunes a viernes.

La entrega de turno se hará a los 2 T.P. de Turno Largo a las **16:30 hrs.**

Las funciones son las siguientes:

- 1.1. Digitar y despachar las rp de los pacientes de alta, según Manual de Digitación de Recetas (anexo 2) entregando la información en forma oral y escrita, según indicaciones de la prescripción, cuando lo retira el paciente. Se deben consultar las rp verificando que corresponde el despacho. Cada rp despachada debe llevar la identificación de la persona que la entrega.
- 1.2. Entregar a Pabellones y Asistencias Públicas (APs) los medicamentos, soluciones antisépticas y otros preparados en el turno nocturno, incluyendo los medicamentos refrigerados pendientes. Archivar reportes firmados en carpetas destinadas para esto.

- 1.3. Para el despacho de los medicamentos que requieran de cadena de frío, el Servicio debe traer el termo refrigerante para el transporte.
- 1.4. Entregar y digitar los adelantos urgentes de Pabellones y APs.
- 1.5. Digitar y despachar las rp de medicamentos estupefacientes y benzodiazepínicos de las APs. Las APs registran en un cuaderno estos medicamentos, anotando: el nombre del paciente, nombre del fármaco, cantidad, forma farmacéutica y nombre del que entrega y se lleva los medicamentos. Los Pabellones llevan el mismo registro.
- 1.6. Digitar y despachar las rp de los Servicios de Hospitalizados de las Asistencias Públicas (SHAP adulto y pediátrica).
- 1.7. Recepcionar las rp que llegan de los S.C. e informarle al funcionario que tiene ese Servicio que llegaron las rp, transmitiéndole los recados.
- 1.8. Entregar los medicamentos que vengan a solicitar algún S.C. de urgencia y comunicarlo al colega que tiene el servicio para la digitación inmediata.
- 1.9. Entregar las rp que llegan para la Unidad de Quimioterapia o Nutrición a las respectivas Unidades
- 1.10. Recepcionar las solicitudes diarias y semanales de stock de medicamentos de las APs, las que serán preparadas en el turno de noche.
- 1.11. Recepcionar las solicitudes de stock de soluciones de antisépticos y desinfectantes con sus respectivos envases, e ir a dejarlos a la Unidad de Preparaciones. Entregar las soluciones de antisépticos y desinfectantes a los S.C. que vengan a retirar verificando que firmen la hoja de stock
- 1.12. El control y registro de la temperatura de los refrigeradores se hará a las 8:30 hrs. en la Hoja de Registro de Temperatura (anexo 9). Ver observación punto 5.-
- 1.13. Atender todas las consultas que se realicen en ventanilla entregando una respuesta correcta y oportuna
- 1.14. Las rp despachadas se dejan separadas, ordenadas y guardadas por S.C. en las cajas del estante de hospitalizado con la fecha del día
- 1.15. Este funcionario será reemplazado en su horario de colación por las personas que tienen turno largo, 15 min. cada una. Cuando hay una segunda persona en ventanilla se reemplazarán entre ellas.

2- Atención de Servicios Clínicos : La jornada es de **8:00 a 16:50 hrs.** de lunes a viernes y atenderá los S. C. que le correspondan según calendario

Las funciones son las siguientes:

- 2.1. Ordenar y limpiar el lugar de trabajo
- 2.2. Mantener ordenado y en cantidad suficiente los medicamentos de los códigos que le corresponden según calendario, en las cajas de las estanterías designadas para esto, además distribuir los medicamentos según el rótulo, en la caja de dosis unitaria ó en la caja con sobres completos.
- 2.3. Solicitar a Bodega Activa los medicamentos correspondientes a través de la hoja de Pedido de Medicamentos (anexo 4), los días lunes y jueves. Además diariamente se revisarán los saldos físicos para solicitar lo faltante.
- 2.4. Los días martes se realiza el pedido de los sueros. Se registra en la hoja de Toma de Saldos de Suero la cantidad física y computacional, se le entrega esta hoja al Encargado de la Bodega Activa.
- 2.5. La persona designada anotará en la hoja de Medicamentos sin Existencia (anexo 5), cada uno de los días que en que falte un fármaco.

- 2.6. Recibir las rp del S.C, revisar que cumplan con la normativa del Reglamento de Recetas (anexo 6), en el caso que no los cumpla devolver la rp al Servicio indicando el motivo de la devolución. Si cumple con la normativa digitar las rp, según Manual de Digitación de recetas (anexo 2). Consultar en el computador si le corresponde el despacho de medicamentos. Terminada la digitación se emite el reporte correspondiente al despacho de rp por ST o SDD.
Preparar el despacho de los medicamentos, si es por ST, colocar en la caja del S.C. las cantidades de medicamentos que indica el reporte, se firma y se deja en el mesón de despacho. Si el despacho es por SDD preparar según Manual de Procedimientos de Dispensación de Medicamentos por Dosis Diaria (anexo 7).
- 2.7. Cada una de las rp despachadas debe llevar la identificación de la persona que la entrega.
- 2.8. Las rp totales de Antibióticos de Uso Restringido y Auditorías se despacharán previa visación del médico microbiólogo, en caso de su ausencia lo visará el Q.F.
- 2.9. Las devoluciones de medicamentos de los pacientes se deben recibir, revisar, digitar y guardar según corresponda. La digitación de las devoluciones se hará según el Manual de Digitación de Recetas (anexo 2).
- 2.10. En el caso que un fármaco se quiebre, se salga de su envoltorio original, se reciba quebrado de bodega, se dejará constancia en el cuaderno para dar de baja. Anotar el nombre del fármaco, la cantidad y la firma del quien registra. El físico se dejará en un depósito destinado para este fin en el sector de preparaciones.
- 2.11. Las rp despachadas se deben dejar ordenadas y guardadas en las cajas del estante de hospitalizados, según S.C. con la fecha del día.
- 2.12. Los reportes, recetas totales, auditorías y solicitudes de uso ocasional se deben ordenar y guardar en las respectivas carpetas del estante de hospitalizados.
- 2.13. Reenvasar medicamentos en la máquina envasadora de dosis unitaria según Manual de Envasado (anexo 8), a quién corresponda por calendario.
- 2.14. Cada primer lunes de mes, según el S.C. que tenga la persona guardará las rp, reportes y auditorías del mes anterior en una caja grande rotulando afuera el mes a que corresponde lo guardado. Todas las Auditorías de Antibióticos de Uso Restringido se guardarán en una caja aparte.
- 2.15. Existe un Cuaderno de Consultas sobre el despacho de los medicamentos a los S.C. En éste se registran el tipo de despacho de medicamentos, los fármacos de uso excepcional y los que se incorporan al Arsenal Farmacológico del Hospital.
- 2.16. Existe una carpeta de consulta de las solicitudes de programación de medicamentos e insumos que cada S.C. ha efectuado. Lo anterior para consultar el despacho de los medicamentos, especialmente aquellos críticos o de alto costo.

3.- Atención en Turno Largo : La jornada es de **16:30 hrs a 20:00 hrs** de lunes a viernes. Sábado, domingo y festivo la jornada es de **8:00 a 20:00 hrs**.

Este turno lo realizarán dos personas.

Las funciones son las siguientes:

- 3.1. Recibirán el turno informándose por sus colegas que le entregan, de las recetas o despachos pendientes, de recepción de algún medicamento y cualquier otra novedad.
- 3.2. Registrar en el Libro de Turno, fecha, horario del turno y nombre de los funcionarios que lo realizan. En este libro se dejará constancia del número de recetas por S.C. despachadas, las consultas importantes que se realicen por teléfono o en forma oral y cualquier suceso ocurrido durante el turno.
- 3.3. Registrar el control de la temperatura de los 3 refrigeradores en la Hoja de Registro de Temperatura (anexo 9) a las 8:30 hrs. Ver observación en punto 5.-
- 3.4. Recepcionar los medicamentos que lleguen de urgencia, revisando que viene lo indicado en la Guía de Despacho : nombre del medicamento, dosis, forma farmacéutica, número de cajas, ampollas, comprimidos, etc. y verificar si debe mantenerse refrigerado. La cantidad llegada se ingresa al computador, a la pantalla de préstamo por establecimiento ficticio. Al día hábil siguiente, debe comunicarlo a la jefatura y persona a cargo de Bodega activa
- 3.5. Digitar rp según Manual de Digitación de Recetas (anexo 2). Cada una de las Rp despachadas debe llevar la identificación de la persona que entrega el medicamento.
- 3.6. Digitar y dispensar los medicamentos de recetas por ingresos, cambios de indicación, aumentos de dosis, altas, etc. Al paciente que retira rp de alta se le deben entregar las instrucciones en forma oral y escrita según la indicación de la prescripción.
- 3.7. Para los medicamentos que requieran cadena de frío el S.C. debe traer el termo refrigerante para el transporte.
- 3.8. Las rp despachadas se deben dejar ordenadas y guardadas en las cajas del estante de hospitalizados, según S.C. con la fecha del día.
- 3.9. Los reportes, auditorías y solicitudes de uso ocasional se deben ordenar y guardar en las respectivas carpetas del estante de hospitalizados.
- 3.10. Atender todas las consultas que se realicen entregando una respuesta correcta y oportuna.
- 3.11. El registro del número de rp despachadas en el turno largo de 16:50 a 20:00 hrs de lunes a viernes; el del turno nocturno de 20:00 a 8:00 hrs de lunes a domingo ; y el del turno largo de 8:00 a 20:00 hrs. de los sábado, domingo y festivo se traspasará a la Planilla Excel del computador de la ventanilla.
- 3.12. El horario de salida para colación de sábado, domingo y festivos se hará alternadamente quedando siempre un funcionario en la unidad.

4.- Atención en Turno Nocturno : La jornada es desde las **20:00 a 8:00 hrs.** de lunes a domingo. Este turno lo realizarán dos personas.

Las funciones son las siguientes:

- 4.1. Registrar en el Libro de Turno y recibir el turno de la misma forma que en el punto 3.1
- 4.2. Registrar a las 20:30 hrs. la temperatura de los refrigeradores de la misma forma que en el punto 3.3.
- 4.3. Digitar rp según Manual de Digitación de Recetas (anexo 2). Cada una de las Rp despachadas debe llevar la identificación de la persona que la entrega.
- 4.4. Recepcionar algún medicamento de urgencia de la misma forma que en el punto 3.4
- 4.5. Digitar y dispensar medicamentos de recetas por ingresos, cambios de indicación, aumentos de dosis, altas, etc.

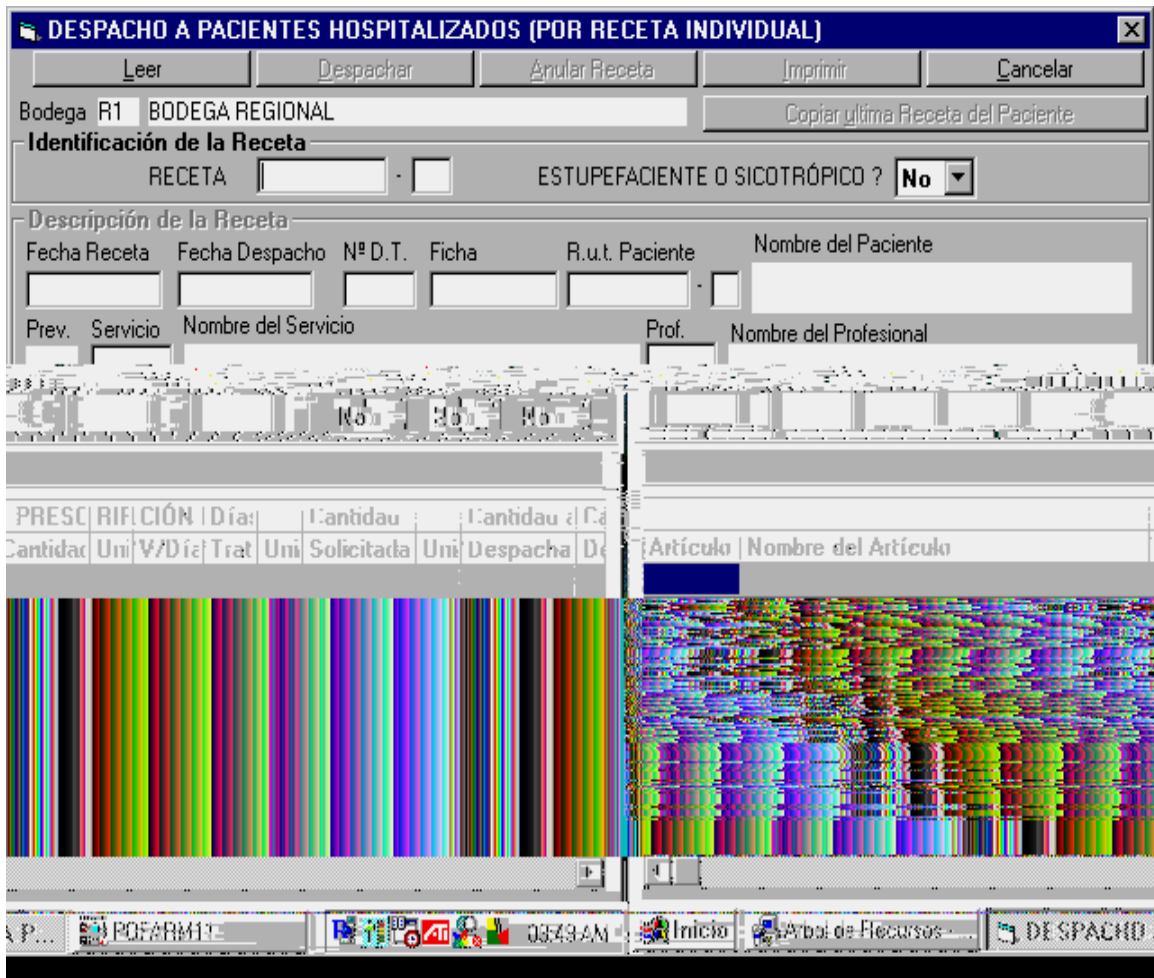
- 4.6. Digitar las rp de Pabellón Central y de Partos, las que llegan durante el día. Emitir el reporte de cada Pabellón y despachar los medicamentos según S.T. Los medicamentos que son refrigerados se sacan cuando vienen a retirar el pedido. El servicio debe revisar y firmar el reporte conforme.
- 4.7. Para los medicamentos que requieran cadena de frío el S.C. debe traer el termo refrigerante para el transporte.
- 4.8. Preparar el despacho de medicamentos de las Aps. y Partos según Solicitud de Stock de Medicamentos diaria y/o semanal. Digitar por Despacho a Servicios las cantidades solicitadas y emitir reporte.
Las Aps de adulto y pediátrica se preparan en caseteras separadas por medicamento.. Una vez preparadas, estas serán revisadas por un Q.F. El servicio debe revisar y recibir el pedido conforme. Los medicamentos que son refrigerados se sacan en el momento que se vengán a retirar y se colocan en el termo.
- 4.9. A los Pabellones y APs, se entregarán también los pedidos por stock de soluciones desinfectantes y antisépticas. El funcionario que retira el pedido debe firmar la hoja de stock.
- 4.10. La entrega de pedidos preparados a los S.C. lo hará la persona que reciba ventanilla.
- 4.11. El registro del número de Rp despachadas durante el turno se traspasará a la Planilla Excel del Computador de la ventanilla.
- 3.13. Las rp despachadas se deben dejar ordenadas y guardadas en las cajas del estante de hospitalizados, por S.C. con la fecha del día.

5.- Técnico Paramédico de Farmacia saliente de Turno Nocturno : Funcionarios tienen libre toda la jornada del día de **8:00 a 20:00 hrs.** Deben entregar conforme el turno a su colega de atención de ventanilla.

Observación: Si la temperatura que registra el refrigerador es sobre 8 °C o bajo los 2 °C Informar al Químico Farmacéutico. Se debe verificar el funcionamiento del refrigerador y se deben bajar las unidades refrigerantes del congelador y colocarlas en la parte de abajo y en la puerta. En el caso que no esté funcionando se deben trasladar los medicamentos a otro refrigerador o a una caja de plumavit, a la cual se le deben colocar las unidades refrigerantes en el fondo, costado y encima separados por cartón de forma que no tengan contacto directo con los medicamentos. Esta misma medida debe tomarse en el caso de un corte de luz de más de 4 hrs.

El sistema de dispensación de medicamentos (ST,SDDD) cuenta con un programa computacional especialmente diseñado para registrar todas las operaciones involucradas en la dispensación de medicamentos, donde es posible a través del menú principal acceder a digitación de recetas, consultas de despachos generales a pacientes, despacho a paciente por dosis unitaria, consumo de un artículo por paciente, consumo de un artículo por bodega, inicialización de terapia antibiótico, perfil farmacológico, devoluciones de

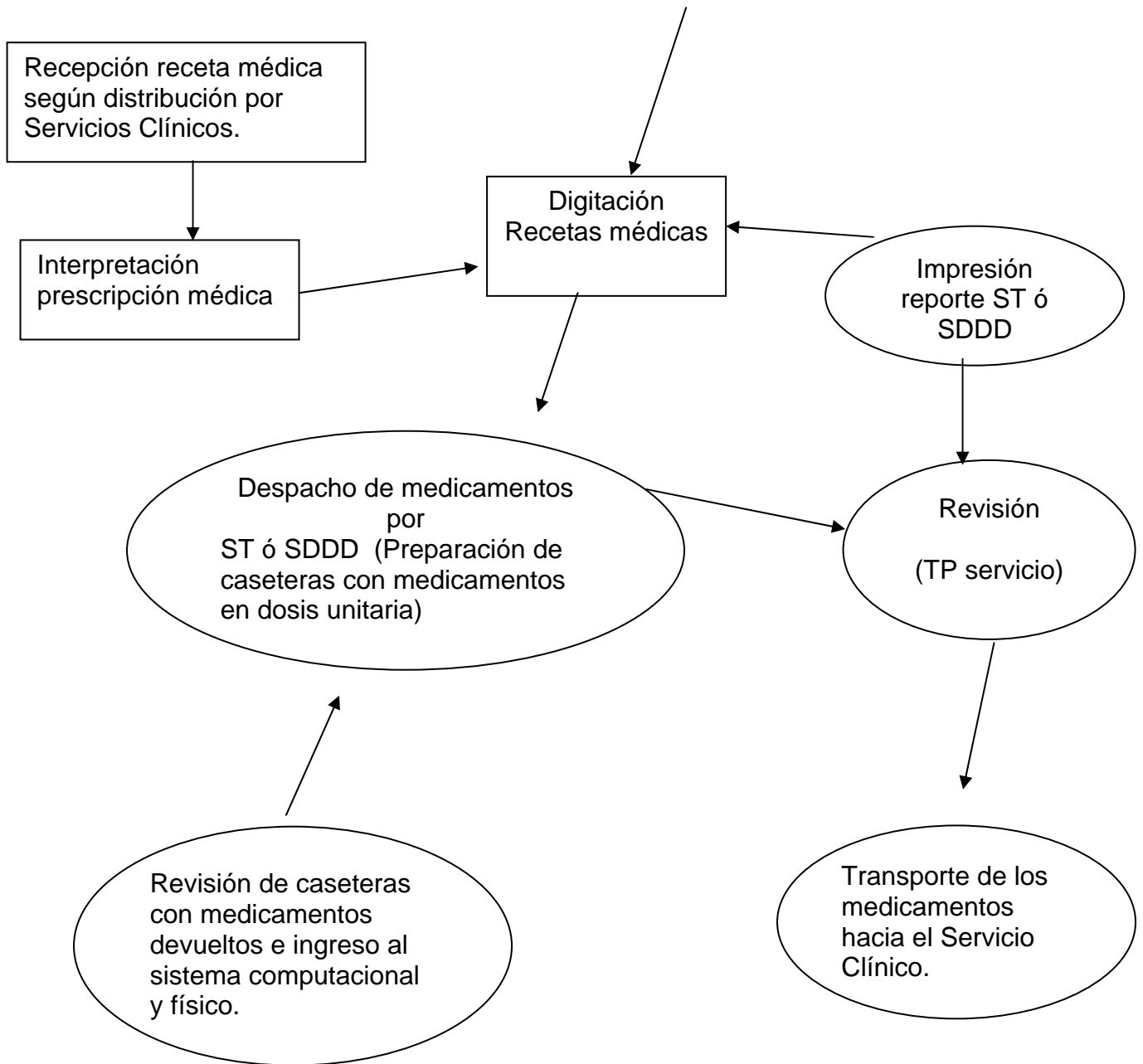
medicamento por paciente o por servicio, reportes del ST y SDDD y trasposos de medicamentos entre bodegas y préstamos hacia o desde establecimientos.



Pantalla de pacientes hospitalizados

Flujograma en la atención del paciente hospitalizado





ANEXOS

- ANEXO 1 Distribución de los Servicios Clínicos
 Turno de Hospitalizado
- ANEXO 2 Manual de Digitación de Recetas
- A
ANEXO 3 Solicitudes de Stock
 Auditorias de Antibióticos de Uso Restringido
 Solicitud de Fármaco de Uso Ocasional
 Solicitudes de Medicamentos de las Asistencias Públicas
 Devolución de Medicamentos
- ANEXO 4 Hojas de Pedido de Medicamentos a Bodega Activa
 Secciones 213 214 216 217 218 262
- ANEXO 5 Hoja de Medicamentos sin Existencia
- ANEXO 6 Reglamento de Recetas
- ANEXO 7 Manual de Procedimientos de Dispensación de Medicamentos por
 Dosis Unitaria
- ANEXO 8 Manual de Envasado de Medicamentos
- ANEXO 9 Hoja de Registro de Temperatura de Refrigerador
- ANEXO 10 Hoja de Recetas Despachadas durante el Turno

Actividades de los Químico Farmacéuticos :

1. Realizar reunión con el personal 8:05 hrs, para organizar y distribuir las actividades diarias, resolver dudas y comentar novedades de los turnos.
2. Supervisar la dispensación y preparación de los medicamentos que se despachan por ST y SDD de los S.C.de adultos y pediátricos.
3. Resolver respecto a: consultas del TP, interpretación de la prescripción médica, evaluar entrega de medicamento según corresponda, visar rp de antibióticos de uso restringido cuando en ausencia de médico microbiólogo, consultas de los S.C.
4. Mantener coordinación con enfermería de los S.C.
Hacer seguimiento de los tratamientos de antibióticos de uso restringido a través del perfil farmacológico
5. Resolver consultas relacionadas con la terapia medicamentosa detectadas por el perfil farmacológico o por petición de otro profesional de la salud
6. Colaborar con la supervisión de existencias de los medicamentos del stock crítico
7. Supervisar el reenvasado de medicamentos en dosis unitaria.
8. Reponer diariamente el botiquín de los estupefacientes, psicotrópicos y benzodiazepínicos
9. Confeccionar la rotación de turno mensual del personal T.P.
10. Realizar búsqueda bibliográfica necesaria para responder a consultas que se reciben durante el despacho de medicamentos.
11. Revisar la preparación y despacho en las caseteras de los medicamentos de las APs.
12. Notificar al Programa Nacional de Farmacovigilancia del Instituto de Salud Pública las sospechas de reacciones adversas a medicamentos detectadas por perfil farmacológico y los informados por otros profesionales de salud
13. Revisar e informar los hemogramas de los pacientes del Programa de Anticóaticos Atípicos.
14. Revisión aleatoria de recetas correctamente digitadas.
15. Colaborar con la docencia de alumnos de la Escuela de Química y Farmacia de la Universidad Austral de Chile que realizan internado o práctica hospitalaria.

