



Universidad de Costa Rica

Sistema de Estudios de Posgrado

Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas

Memoria de Práctica Profesional

Propuesta para mejoras en el nivel de servicio a los usuarios de Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro (HTFC), utilizando herramientas de medición y análisis de los factores que inciden en la satisfacción de dichos usuarios

Trabajo Final de Graduación aceptado por la Comisión del Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado de Magíster en Administración y Dirección de Empresas.

Lic. Yorleny Quesada Bolaños

932996

Sede Regional de Limón, Dr. Rómulo Salas Guevara

Año 2009

DEDICATORIA

A mi familia, y a todos aquellos que de alguna manera me han demostrado su apoyo, tanto en la parte académica como en la parte personal.

AGRADECIMIENTOS

Hace más de dos años al iniciar con el Estudio de Postgrado inicio una etapa de lucha y de esfuerzo constante, sacrificio familiar y laboral que hoy da sus frutos.

La maestría culmina satisfactoriamente con el apoyo y comprensión de los profesores que amablemente me guiaron y colaboraron transmitiendo sus conocimientos teóricos y prácticos.

Por haberme ayudado ha hacer posible este trabajo doy las gracias:

A Dios, a mis tutores el MBA. Francisco Rojas Rojas y la Dra. Laura Morales Villalobos que me han permitido aprender de ellos, también agradezco a mis compañeros de clase por ayudarme a disfrutar tantas horas en el aula.

Y por último, agradezco a mis compañeros de trabajo por brindarme su apoyo para obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo.

HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Graduación fue aceptado por la Comisión del Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado de Magíster.

Dr. Aníbal Barquero Chacón

M.B.A. Alfredo Abdelnour Esquivel

Director Programa de Maestría

Profesor Coordinador

M.B.A. Francisco Rojas Rojas

Dra. Laura Cristina Morales Villalobos

Profesor Guía

Supervisora Laboral

Lic. Yorleny Quesada Bolaños

Estudiante

CONTENIDO

“Propuesta para mejoras en el nivel de servicio a los usuarios de Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro (HTFC), utilizando herramientas de medición y análisis de los factores que inciden en la satisfacción de dichos usuarios”.

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Hoja de Aprobación	iv
Contenido	v
Índice de Cuadros	viii
Índice de Gráficos	ix
Índice de Figuras	xi
Índice de Anexos Complementarios	xii
Índice de Siglas y Abreviatura	xiii
Resumen	xiv
Introducción	16
I. Fundamentos Teóricos del Trabajo	18
1.1. Importancia del Servicio al Cliente	18
1.1.1. Ideas Sobre el Cliente	18
1.1.2. Servicio al Cliente	26
1.1.3. Habilidades Personales y Satisfacción del Cliente	31
1.2. Enfoque de Calidad	33
1.2.1. Metodología Kaizen	33
1.3. Empoderamiento (“empowerment”)	37
II. Antecedentes del Servicio de Farmacia HTFC	39
2.1 Información General	39
2.1.1 Aspectos Geográficos	42
2.1.2 Área de Atracción	43
2.1.3 Porcentajes de Referencias	44
2.2 Generalidades del Servicio de Farmacia	44

2.2.1	Planta Física	45
2.2.2	Misión	46
2.2.3	Visión	46
2.2.4	Políticas	46
2.2.5	Volumen de Operaciones	47
2.3	Recurso Humano	48
2.4	Organigrama del HTFC	49
2.4.1	Organigrama del Servicio de Farmacia	51
2.5	Normas Generales y Específicas	52
2.6	Servicios que Ofrece	52
2.7	Procesos Técnicos del Despacho de Medicamentos	53
2.7.1	Dispensación de la Receta	53
2.7.2	Recepción de la Receta	53
2.7.3	Revisión Inicial	54
2.7.4	Digitación de Recetas	55
2.7.5	Preparación de la Receta	56
2.7.6	Revisión de la Etiqueta	56
2.7.7	Empaque de Medicamento	56
2.7.8	Entrega de los Medicamentos	57
2.8	Despacho de Receta de Psicotrópicos y Estupefacientes	57
2.9	Extravió de Receta	58
III.	Obtención y Procesamiento de Datos Necesarios	
	Para el Análisis y Diagnostico	60
3.1	Elaboración de Encuestas	60
3.2	Determinación de la Muestra	61
3.2.1	Calculo de la Muestra para la Población Directa	62
3.3	Estadísticas a Usuarios Internos (Directos)	63

3.4	Tabulación y Resultados del Estudio	63
3.4.1	Características Generales de los Usuarios	63
3.4.2	Tiempos de Espera	64
3.4.3	Educación y Comunicación	65
3.4.4	Accesibilidad a los Medicamentos	67
3.5	Medición interna de Tiempos de Espera en el Servicio de Farmacia	68
3.5.1	Análisis del Flujograma	71
3.6	Calculo de la Muestra para la Población Indirecta	72
3.6.1	Usuarios Externos (Indirectos)	73
3.7	Toma de Tiempos de Espera	73
3.8	Diagnostico de Procesos	74
3.8.1	Plan de Acción	79
IV.	Recomendaciones Para la Propuesta de Implementación De una Metodología de Mejoras Continúa de los Procesos En el Servicio de Farmacia.	80
4.1	Recomendaciones	79
4.2	Implementar la Utilización Periódica de un Instrumento De medición de Satisfacción.	82
4.3	Conclusiones	83
	Bibliografía	85
	Anexo Metodológico	86
	Anexos Complementarios	91
	Anexo de Cuadros y Gráficos	123

INDICE DE CUADROS

Cuadro No 1 Población de Adscripción Directa HTFC	43
Cuadro No 2 Población de Adscripción Indirecta HTFC	43
Cuadro No 3 Presupuesto Anual del Servicio de Farmacia	45
Cuadro No 4 Promedio de Producción Mensual del Servicio de Farmacia	47
Cuadro No 5 Análisis del Cumplimiento del Horario Medico	78
Cuadro N° 6 Boleta de Sugerencias	82
Cuadro N° 7 Resumen Metodológico	89

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1	Características del Usuario Externos	123
Gráfico 2	Percepción del Usuario Referente al Trato del de Farmacia	124
Gráfico 3	Tiempo de Espera para Recibir los Medicamentos	125
Gráfico 4	Percepción de los Usuarios hacia el Tiempo de Espera para Recibir los Medicamentos	126
Gráfico 5	Obtención de Todos los Medicamentos Prescritos por el Médico	127
Gráfico 6	Instrucciones Verbales dadas en la Farmacia	128
Gráfico 7	Calidad en el Servicio Brindado en la Farmacia	129
Gráfico 8	Tiempo de Espera para Entregar Recetas	130
Gráfico 9	Tiempo que Tardo en Entregar su Receta	131
Gráfico 10	Tiempo de Espera para Recibir los Medicamentos	132
Gráfico 11	La comunicación entre el Usuario y el Personal de Farmacia	133
Gráfico 12	Recepción de Material Informativo	134
Gráfico 13	Frecuencia de Visitas al Servicio de Farmacia	135
Gráfico 14	Acceso a Instrucciones de Evaluación Del Servicio de Farmacia	136

Gráfico 15	Reclamos Presentados por los Usuarios al Servicio de Farmacia	137
Gráfico 16	Tiempo de Espera para Entregar la Solicitud de Medicamentos	138
Gráfico 17	Calidad en la Atención Brindada en la Farmacia	139
Gráfico 18	El Sistema Utilizado para el Despacho de Medicamentos Es Satisfactorio	140
Gráfico 19	Le Brinda la Farmacia Todos los Medicamentos que Necesita	141
Gráfico 20	Información Brindada en la Farmacia	142
Gráfico 21	Tiempo de Espera Promedio para Recetas de Consulta Externa	146
Gráfico 22	Tiempo de Espera Promedio Para Recetas de Urgencias	146

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema Sintético del Proceso de Atención y Servicio al Cliente	36
Figura 2	Mapa Sectorial de la CCSS	39
Figura 3	Organigrama General del HTFC	49
Figura 4	Organigrama del Servicio de Farmacia	51
Figura 5	Flujograma de Extravió de Recetas	59
Figura 6	Diseño del Cuestionario	60
Figura 7	Representatividad de la Muestra	61
Figura 8	Flujograma de Despacho de Recetas	70
Figura 9	Tiempo Activo y Pasivo en el Despacho de Recetas	71
Figura 10	Diagrama Causa Efecto	74
Figura 11	Matriz Decisional	77

INDICE DE ANEXOS COMPLEMENTARIOS

Anexo No. 1	Normas Generales del Servicio de Farmacia	91
Anexo No. 2	Perfiles de Puestos	96
Anexo No. 3	Formularios de Encuestas	147

ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURA

Caja Costarricense de Seguro Social	CCSS
Consultorio de Atención Farmacéutica	CAF
Establecimientos de Básicos de Atención Primaria en Salud	EBAIS
Formulario Terapéutico Nacional	FTN
Hospital Regional Dr. Tony Facio Castro	HTFC
Ministerio de Salud	MS
Sindicato de Profesionales de Ciencias de la Salud	SIPROCIMECA
Sindicato de Trabajadores de Farmacia	SINTAF
Virus de Inmunodeficiencia Humana Adquirida	HIV/SIDA

RESUMEN

Quesada Bolaños, Yorleny

Propuesta para mejoras en el nivel de servicio a los usuarios de Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro (HTFC), utilizando herramientas de medición y análisis de los factores que inciden en la satisfacción de dichos usuarios.

Programa de Postgrado en Administración y Dirección de Empresas. –Limón, CR.

Y. Quesada B., 2008.

El objetivo general del trabajo es “Proponer una metodología de mejoras continua de los procesos en el servicio de farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro (HTFC), basado en la utilización de herramientas para la recolección de información y medición de la satisfacción, para lograr calidad en el servicio y la percepción por parte del cliente”.

El Servicio de Farmacia investigado se dedica a suministrar medicamentos a usuarios internos y externos del Hospital Dr. Tony Facio Castro.

Para ello el proyecto desarrolla una investigación de tipo descriptiva.

Dentro de sus principales conclusiones se encuentra que la percepción que los usuarios tiene hacia el Servicio de Farmacia no es la deseada, en su mayoría consideran que el tiempo de espera para entregar la receta y para recibir la medicación son tiempos muy largos, existe una predisposición para ello, al ser el ultimo servicio de apoyo clínico al cual acude el enfermo.

Se evidencian deficiencias en la información y orientación brindada a los clientes en cuanto a su medicación, se debe de educar adecuadamente al usuario en cuanto a efectos secundarios, interacciones de los medicamentos con alimentos y otros fármacos e incluir la adecuada utilización de la medicación proporcionada, orientando a los pacientes para que no recomienden sus medicamentos a otras personas.

Existe en el servicio de farmacia una carencia de recurso humano profesional y técnico, de espacio físico y de equipo adecuado.

Los estudios realizados detectan problemas de motivación en los empleados de la farmacia, falta de estímulo y se refleja en incumplimiento de horarios e incapacidades.

Con base en todo lo anterior, se recomienda que se gestione con el departamento de Recursos Humanos y con el Sindicato la apertura de nuevas plazas para profesionales y técnicos.

Se implementará un curso de Servicio al cliente para capacitar a los empleados del servicio y otro de relaciones humanas.

El ingeniero encargado del mantenimiento en el Hospital se compromete a gestionar ante la Administración la remodelación del Servicio de Farmacia para laborar en un área que cumpla con los requerimientos establecidos en el permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud.

Con la formulación e implementación de un instrumento de evaluación continua se podrá conocer cada tres meses las observaciones e inquietudes de los asegurados con el fin de mejorar la calidad en el servicio.

Palabras clave: Administración, Servicio al Cliente, Farmacia, Hospital Tony Facio Castro, Limón.

Director de la investigación:

MBA. Francisco Rojas Rojas.

Unidad Académica:

Programa de Postgrado en Administración y Dirección de Empresas
Sistema de Estudios de Postgrado.

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han originado en el sector salud, producto de la modernización del sistema, han puesto como eje central al usuario, por lo cual, se ha establecido el satisfacer sus necesidades como una prioridad.

La atención farmacéutica ha considerado al usuario como el eje fundamental de todas sus actividades, lo que motiva a los servicios de farmacia, a evaluar el sistema que tradicionalmente opera, para determinar si la metodología de trabajo es acorde con las necesidades de éstos.

Día a día se atienden usuarios cada vez más informados y exigentes, quienes ya no se satisfacen con recibir un servicio que perciben de baja calidad o como deficiente, por ende se han introducido cambios en los procesos de trabajo, con el fin de garantizar la calidad en los productos y servicios que se brinda.

Los elementos antes señalados, más los cambios en el perfil epidemiológico de la población, las nuevas tecnologías en la detección de patologías, los avances en la terapéutica encaminada a tratar diversas enfermedades, los altos costos en la adquisición de medicamentos y otros aspectos, hacen analizar y diagnosticar el adecuado funcionamiento de los servicios de farmacia.

En los últimos años los servicios farmacéuticos, han experimentado cambios en los procesos de trabajo, lo que se ha logrado entre otras razones por la incorporación de tecnología tanto de información y programas computacionales, como a nivel de medicamentos y la organización interna, gracias a la dotación de recurso profesional, que ha contribuido a revolucionar la oferta, proporcionando un valor agregado a los tratamientos que consiste en informar y educar al usuario sobre su medicación, efectos secundarios, posibles interacciones y contraindicaciones con alimentos u otros medicamentos que se ofrece.

El servicio de farmacia del HTFC se inicia actualmente en dichos cambios, de ahí que es necesario desarrollar herramientas de control, que permitan evaluar la calidad del servicio, determinar los factores que hacen que este se perciba como deficiente para corregirlos. Para ello, se está utilizando una metodología de mejora continua de los procesos, aplicando estrategias de capacitación, análisis de la satisfacción de los usuarios, haciendo uso adecuado de los recursos existentes, con una filosofía de servicio al cliente, para mejorar la percepción de los mismos hacia el servicio de farmacia, planteando como guía lo especificado en las normas para mejoramiento continuo de la calidad.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos del Trabajo

1.1. Importancia del Servicio al Cliente

1.1.1. Ideas Sobre el Cliente

Es común escuchar que las personas expresen el siguiente argumento: Sin clientes, las empresas u organizaciones no existen; y dicha frase es cada vez más acertada. Sin embargo, aún es común encontrar muchas empresas u organizaciones que no demuestran tener conciencia de lo que significa tratar y servir a un cliente. De ahí que no cause extrañeza, cuando muchas personas hablan de malos tratos en las entidades públicas y también en empresas privadas, las consecuencias son graves que pueden llevarlas a la quiebra o pérdida de su posición en el mercado.

La mayoría de autores afirman que, los y las clientes son personas que compran productos o servicios. Esta definición es correcta pero incompleta. Para comprender toda la magnitud del concepto, se debe pensar en la generalidad de las personas que compran los productos y servicios que las empresas producen o comercializan; son externas a las mismas, de ahí que el concepto haya derivado o se asocie con la noción de cliente externo.

Para comprender dicho concepto es oportuno aclarar las diferencias entre lo que es un producto y un servicio. El producto es tangible, mientras que, el servicio es intangible. El término tangible significa que el cliente percibe el producto a través de los sentidos, así mira el televisor, escucha el radio, huele el pollo, como también lo gusta y puede tocarlo; lo tangible se relaciona con la materialidad del bien en transacción y esta materialidad se percibe por los sentidos

Los estímulos que generan la satisfacción del cliente al recibir un servicio, se perciben también por los sentidos, se capta la satisfacción a través del comportamiento del vendedor. El “servicio al cliente”, deriva del verbo “SERVIR”, que tiene por significado, “disposición o indisposición para servir a otros”. (Esta definición recurre al mismo término que pretende definir “servir”, lo más sencillo es que la busque en un diccionario)

“Un servicio es el acto o el conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente. Al abordar el servicio al cliente hay que conceptualizar adecuadamente dos aspectos interrelacionados del mismo: Demanda de servicio. Son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlo con tales características. Meta de servicio. Son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes. Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente”. (Serna Gómez, Humberto.1999, p. 75)

La ruta sensorial no es muy útil para establecer la diferencia entre producto y servicio; la diferencia real radica en que para el caso de los servicios la persona que va a recibirlo debe estar presente.

La primera diferencia es que quien recibe el servicio debe de ser parte de la experiencia del mismo, por el contrario, el producto se puede adquirir, comprar o enviar a otra persona a retirarlo.

La segunda diferencia es realizar una adecuada separación entre los conceptos de bien y servicio resulta muy difícil, pues muy pocos bienes son servicios o productos “puros”, generalmente el producto se acompaña de todo un proceso de atención, evaluación e indicaciones de uso, que lo convierte en un servicio aunque sea tangible, tal es el caso de los medicamentos despachados por la farmacia.

La tercera diferencia explica que el producto es el resultado de un proceso de manufactura, donde se compran los insumos y se transforman a través de todo un proceso en productos finales percibidos por los clientes. Ello indica que deben conocer lo que hacen y de esta forma ser aptas para brindarlo. De lo contrario pueden proporcionar una buena atención pero no un buen servicio.

“El concepto de cliente ha evolucionado, se conocen tres tipos de conceptos: el tradicional, el moderno y el antropológico o contemporáneo. El tradicional derivó en el conocido concepto de “cliente externo”; el moderno derivó en el concepto de “cliente interno” y el contemporáneo está derivando en la unión de estos dos conceptos”. (Jacques Horovitz. 2006, p. 111)

Este último concepto, se asocia o deriva en la noción de “cliente interno”, que son generalmente las personas que pertenecen a una organización, es decir, todos los funcionarios y empleados de la misma. De ahí que cuando las personas miembros de una organización o empresa solicitan un servicio, lo que están solicitando es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les sirva, con ello se produce un enlace directo con la satisfacción final del cliente. A esto se le denomina, el “concepto moderno de cliente”.

La importancia del servicio al cliente interno, es que éste es parte del proceso de servicio, y afecta el resultado final o satisfacción del cliente, al enfocarlo desde este punto de vista, los servidores tienen consciencia de lo que son, lo que hacen y del por qué lo hacen, entonces, es oportuno señalar que la atención es parte del servicio al cliente; la atención es trato, y el servicio es más que disposición.

Entonces, para brindar una excelente atención, se requiere que los vendedores pongan en práctica una serie de habilidades personales que permite establecer una excelente comunicación con sus clientes, siendo esta la base para fomentar excelentes relaciones humanas con ellos. Por eso, es importante escuchar al cliente; hablarle correctamente, para obtener su total satisfacción; demostrando empatía y asertividad. Para brindar un excelente servicio, se requiere poner en práctica habilidades técnicas relacionadas con el trabajo, conocimiento de los productos y servicios que se venden, conocimiento del entorno del trabajo (ambiente y clima organizacional), de los procesos, procedimientos, uso y manejo de los equipos, herramientas y maquinarias de trabajo utilizadas.

El ideal es aplicar ambas habilidades, tanto las personales como las técnicas, eso deriva en que la atención y el servicio, se vuelvan uno sólo en el proceso, aún siendo dos conceptos distintos, terminan formando una relación indisoluble. Es decir, al final del proceso una empresa exitosa es la que brinda atención y servicio al cliente con calidad.

“La Calidad en la atención y en el servicio al cliente, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades, las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina “Habilidades Personales” y las que derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama “Habilidades Técnicas” ”. (Horovitz, Jacques. 2006, p.9)

De hecho, para que el cliente se sienta satisfecho a plenitud, se deben aplicar tanto la atención como el servicio con calidad, esta última se refiere a poner en práctica tanto habilidades personales como técnicas.

Esto se hace ya que todos los clientes tienen, tanto necesidades como expectativas; las necesidades se satisfacen con buenos productos y/o servicios, además, de los conocimientos que sobre estos deben poseer los vendedores, y ello tiene que ver con el servicio al cliente. Las expectativas se satisfacen con el trato proporcionado, es decir, con la atención al cliente y habilidades personales, que llevan a una buena comunicación y al establecimiento de una relación perdurable.

El mayor reto de las empresas es superar las expectativas, si así se hace, se brinda un valor agregado tanto de la atención como del servicio al cliente. En esta fase del proceso, la atención y el servicio al cliente son un todo.

Se visita un negocio por la necesidad de adquirir un producto y/o servicio, pero también esperan recibir el mejor trato posible. En ese sentido, todos los clientes tienen necesidades y expectativas, las primeras se satisfacen con los productos y servicios, las segundas con el trato. Y esta necesidad se satisface cuando recibo el producto o el servicio, pero también voy a un negocio esperando que me traten bien, con respeto y mucha amabilidad.

Se supone que si internamente existen problemas entre los empleados y funcionarios, o entre los miembros de una empresa u organización en los mismos niveles o entre ellos; la atención y servicio que se brinde al cliente externo, poco a poco pueden experimentar mermas o descuidos que pueden llegar a ser nocivos o hasta fatales para la empresa, por eso es importante la atención al cliente interno.

De ahí la obligación es que las relaciones entre todos los que pertenecen a una misma empresa sean cordiales y respetuosas, o lo que es lo mismo, a que el clima organizacional sea el más adecuado para todos los que trabajan para una misma entidad.

Circulan conceptos relativos al desarrollo humano, “*empowerment*”, la sinergia, empatía, inteligencia emocional, asertividad y el trabajo en equipo de alto rendimiento, entre otros. La circulación de todos estos conceptos no es casualidad ni una moda, sino una necesidad de la administración actual de las empresas.

Se vive en un mundo que actualmente está en constante cambio, y cada vez es más y más competitivo. Los productos y las empresas han aumentado en cada sector económico, y la norma es que para perdurar en el mercado, las empresas tienen que aumentar su competitividad, y la cual no es un atributo de las máquinas, sino de las personas que las utilizan.

Existen personas que ponen en práctica su racionalidad y su emotividad de forma controlada, de ahí que la base de dicha competitividad resida en ellas mismas, viéndose obligadas a ser cada vez más efectivas, es decir, a ser más eficientes (utilizar óptimamente los recursos) y más eficaces (contribuir con su labor al logro de los objetivos institucionales).

La consecución de los objetivos institucionales tiene como base la razón de ser de las empresas y organizaciones, la cual es, el permanecer en el mercado, ampliar su participación, y obtener más rendimientos económicos y financieros; para así lograr todos los objetivos institucionales, empresariales y organizacionales (indistintamente, si son agrícolas, comerciales, industriales o de servicio) que deben satisfacer con valores agregados a sus clientes. En realidad, lo anterior se resume en dejar satisfechos a plenitud a sus clientes. Incluso, actualmente se está en la obligación creciente de ir a su encuentro, de salir del mostrador.

“La eficiencia indica que debemos utilizar los recursos óptimamente, la eficacia que debemos identificarnos con los objetivos de nuestra empresa u organización y nos identificamos con los objetivos cuando buscamos satisfacer plenamente a nuestros clientes. Sumados ambos conceptos se nos pide que seamos efectivos. Y lo somos en la medida que hacemos nuestro trabajo eficientemente (bien y óptimamente) y eficazmente (cuando generamos satisfacción desbordada a nuestros clientes). En resumen cuando somos efectivos.” (Horovitz, Jacques.2006, p.117)

Debido a la existencia de los clientes, es que permanecen las organizaciones en el mercado, por ellos, se obtienen más rendimientos debido a su fidelidad y recomendaciones. En consecuencia, las empresas, están siendo obligadas a tratarlos con más cuidado, con el fin de conservarlos. Con ese fin es necesario contar con una visión amplia, la base para ello estriba en buscar el empoderamiento de sus empleados y funcionarios prepararlos y desarrollarlos, tanto en estudios de especialización; como en desarrollo humano. El desarrollo humano, implica preparar a la gente para que atienda, se comunique y se relacione con los demás; personas preparándose para atender y servir a otras.

Alguien puede acercarse a preguntar la dirección de un establecimiento distinto, si se le despacha sin brindarle apoyo ni colaborarle, es probable que se esté perdiendo un cliente potencial, en cambio, si le apoya es muy probable que en el futuro requiera algunos de los productos que la empresa produzca o comercialice, y es factible (más bien seguro) que él recuerde y decida regresar.

Actualmente existe la obligación de considerar a cualquier persona como cliente de la empresa, ya que se desconoce quien puede necesitar del servicio y producto que se brinda en el futuro.

Es un hecho que el empresario más diligente, el funcionario y/o gerente más aventajado, el jefe más condescendiente o comprensivo, para aplicar justicia, es el que menos juzga a los demás.

Realmente no debe un administrativo ni personal de la gerencia emitir juicios o argumentos que encasillen a los demás, incluso no se es más que otros, y todos merecen una oportunidad, y en la medida que se brinde así se recibirá en un futuro mediano o inmediato. Para aplicar justicia se no deben emitir juicios previos de los demás, es mucho más razonable y ético, esperar, escuchar, indagar, verificar, analizar e interpretar los hechos, separándolos de las personas, para no etiquetarlas.

Si todos están en servicio, y son vendedores, el concepto antropológico o circular de cliente tiene mucha razón de ser y la persona que desee cualificarse cada día que pasa, se esforzará en atender y servir a otros, se les dará un sentido clave en la empresa u organización.

En ese sentido, el fomento de las habilidades personales y el desarrollo de más y mejores habilidades técnicas serán la clave, para que tanto, las personas como las organizaciones que deseen salir adelante, logren cualificarse, de tal manera que su competitividad sea mejor y mayor para alcanzar niveles de excelencia. Esto lo demostrarán tratando y sirviendo a todas las personas sin excepción, como personas importantes y dignas.

En suma, la atención al cliente es tratar a las personas como a usted le gustaría que lo trataran; el servicio al cliente es tener la mejor de las disposiciones para servir, para ello, se reitera que se debe desarrollar habilidades personales y técnicas.

Así se estará formando y preparando para satisfacer necesidades y expectativas, y para superar esas expectativas con la generación de valor agregado. Este provoca la satisfacción de lo que el cliente no espera. Se le superan así, sus expectativas.

1.1.2. Servicio al Cliente

La gestión empresarial se está caracterizando hoy por centrar la atención en el cliente, cada vez más, elevado nivel de servicio, esta tendencia está evolucionando hacia la gestión de las relaciones con los clientes más que la mera atención al cliente, contar con un adecuado diseño del servicio al cliente es premisa para trabajar por una adecuada competitividad. Reducir la brecha entre el servicio brindado y el percibido es hoy objetivo esencial de las organizaciones, la reducción de esta brecha se puede lograr a través de un adecuado nivel de organización del sistema.

En este trabajo se pretende proponer mejoras en el nivel de servicio al cliente de farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro (HTFC), utilizando herramientas de medición y análisis de los factores que inciden en la satisfacción del usuario. Es necesario para la farmacia contar con un diseño de servicio al cliente, que sea de calidad y competitivo, ante el auge de los establecimientos privados en la zona.

Los servicios al igual que la tecnología que utilizan los productos desarrollados requieren de mucho seguimiento, por lo tanto la estrategia de mercadeo se orienta hacia una mejor atención a los clientes y a la calidad de los productos.

Es el caso de la farmacia el producto es un híbrido, por un lado es un servicio de salud indiscutiblemente, por otra es un bien material, se trata de un producto con componentes de ambos, ambos igual de importantes, y por ello debe tener lo “mejor “de un servicio y de un bien material, la ausencia de cualquiera de estos factores, causa una insatisfacción total.

Las farmacias deben dar respuesta, en el tiempo más breve posible y con el menor costo, a las necesidades de sus usuarios, las que cada vez son más diversas e individualizadas. Todo ello con vista a garantizar la competitividad necesaria que les permita a los servicios de farmacia hospitalaria permanecer en el mercado siendo competitivos ante la apertura de clínicas y hospitales privados como potenciales vendedores de servicios a la Caja Costarricense de Seguro Social por contratación a terceros.

La solución para lograr un adecuado nivel de competitividad está en situar al cliente y sus necesidades en el punto central de atención de los sistemas productivos y lograr la coordinación de estos últimos a través del enfoque logístico, ya que obtener una respuesta eficiente al cliente excede los límites del sistema productivo y requiere de integrar todo el sistema logístico como una cadena de procesos continuos que se activan en el instante en que el cliente demanda el servicio.

Actualmente continuamos con la mentalidad de que el cliente no tiene otra opción como en el caso de la CCSS el factor de competitividad no es tan relevante, porque la mayor parte de los usuarios no tiene opción, por ello la insatisfacción se puede volver en frustración abierta, y los servidores quedan atados a estos clientes porque no existe competencia, de modo que es insatisfactorio para ambas partes, la inconformidad en este tipo de servicio no solo deja de crear valor, sino que lo destruye o crea valor negativo.

A pesar de la ambición de los promotores del TLC, no se atrevieron a tocar los fundamentos de la CCSS, se deberá comprar medicinas más caras (como todo mundo), podrán haber aseguradoras que compitan con el INS, pero la CCSS se seguirá financiando con las cuotas obrero patronales, de manera que desde el punto de vista de competencia en el mercado, el financiamiento de la CCSS y sus farmacias, no está comprometido, no hay que competir por este, en la misma forma que una empresa debe competir por vender, la CCSS tiene un mercado cautivo.

Por tanto los efectos de un mal servicio y la pérdida de valor se relacionan con valoraciones políticas, de relaciones públicas, de optimización interna de costos, sanciones legales y hasta de superación profesional, pero no con la pérdida de posicionamiento en el mercado o disminución de ingresos, originados en una mala estrategia de competencia).

Entender correctamente las necesidades y preferencias de los clientes se vuelve una cuestión clave para trazar la estrategia. En el caso de los sistemas que enfrenten producciones en grandes series resulta menos complejo trazar una estrategia en función del cliente, pues existe claridad y homogeneidad en cuanto a las características del servicio demandado. Sin embargo, para aquellos que trabajan por pedidos, es decir producciones unitarias o de pequeñas series, que además están personalizadas a las necesidades de cada usuario, es un proceso complejo el trazar la estrategia adecuada por cuanto existe una alta variabilidad en cuanto a las características del servicio que demandan los clientes.

En este caso la estrategia de servicio al cliente, se basa en las satisfacción de las necesidades específicas de cada paciente, otro tipo de servicios estandarizados basan la satisfacción de los clientes en el cumplimiento de especificaciones y opciones, previamente conocidas y seleccionadas por sus clientes, a este tipo corresponde el servicio de farmacia.

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos

Los servicios, a diferencia de los productos, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de los mismos antes que el cliente esté en contacto con estos, esta es una característica de los servicios, pues los clientes requieren ser parte de la experiencia del servicio.

Entre otras características se encuentran:

Simultaneidad: Los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se producen.

Inseparabilidad: Los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción.

Un servicio es el acto o el conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente, es necesario diferenciar entre producto y servicio, en el entendido que por producto se entiende un bien material, los servicios incluyen una mayor interacción con el cliente, participación del cliente, son perecederos o sea no se almacenan, entre sus atributos mencionados.

En lo fundamental estas diferencias entre producto y servicio son las que originan las dificultades para el establecimiento de un sistema de inspección en los servicios, porque resulta casi imposible evitar.

En caso de existir no conformidades con el servicio, que el cliente se entere de su presencia y con ello se afecte la satisfacción del cliente y en consecuencia la imagen del servicio.

Al abordar el servicio al cliente hay que conceptualizar adecuadamente tres aspectos interrelacionados del mismo:

- **Demanda de servicio.** Son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlo con tales características.
- **Meta de servicio.** Son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes.

Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente.

- **Nivel de servicio.** Grado en que se cumple la meta de servicio.

Para brindar un mejor servicio al cliente se debe de conocer:

- Elementos perceptivos (amabilidad, buenas maneras, trato adecuado)
- Elementos objetivos del servicio al cliente (apariencias y características de los despachos, tiempos de entrega, reclamos, servicio técnico, solución de conflictos).

Para llevar a cabo estos procesos es necesario contar con una base de datos de información sobre los clientes; tipo de cliente, productos, servicios, averías, necesidades actuales, futuras y cualquier otra que se considere relevante para ofrecer un buen servicio. Lo ideal es contar en ese mismo sistema de información, datos sobre el servicio que se le ha otorgado al cliente.

La adopción de técnicas de control de calidad occidentales sumadas a sus propios desarrollos en la mejora de los procesos, como así también en el análisis de las demandas y necesidades de los clientes, dieron lugar a un método y sistema de mejora continua denominado Kaizen, el cual se describirá más adelante.

1.1.3. Habilidades Personales y Técnicas para la Satisfacción del Cliente

En conjunto la aplicación a los servicios de las habilidades técnicas y las personales permiten que los clientes se sientan satisfechos de la relación con los proveedores de servicios.

Dado que todos los clientes tienen necesidades y expectativas es muy atinado expresar, que solo se podrán satisfacer ambas variables cuando se haga un empeño cada vez mayor en aplicar un conjunto mayor de estas habilidades precitadas.

Al preguntar ¿Cómo les gusta que los atiendan o los traten cuando van a una farmacia? Según las estadísticas, de la Contraloría de Servicios en un 95%, las dos habilidades que más expresan son: amabilidad y rapidez. Es por ello que se puede afirmar que la sociedad, estas son las habilidades que más piden los clientes.

Y se puede hacer una comparación con el entorno, porque vivimos en un mundo agitado, y el entorno que rodea a la sociedad limonense no es la excepción, vivimos presionados, corriendo de un lugar a otro, a tal grado que para que el tiempo alcance medianamente, debemos tener un vehículo, aún y cuando con ello, contribuyamos a la contaminación del medio ambiente; somos seres humanos tremendamente desesperados e impacientes, y sin embargo, exigentes, por cuanto pedimos a gritos que nos traten con amabilidad.

Parece una contradicción, pero así es la vida actual, una gran encrucijada, una gran contradicción. A la amabilidad parece corresponderle más la habilidad técnica de explicar con detalle lo que compramos, pero la realidad dicta otro fenómeno, y es que aunque sea brevemente, queremos un buen trato rápido.

La amabilidad es una habilidad personal que permite establecer la base de una buena relación humana y la rapidez, sería una habilidad técnica que se depura en la medida que conocemos y hacemos nuestro trabajo, independientemente de cual sea éste. De hecho, todos aprendemos a ser más rápidos con la práctica y la experiencia.

En conjunto, las habilidades, tanto personales como técnicas son, entre otras, las siguientes:

- **Habilidades Personales:**

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| a) Amabilidad. | h) Honestidad. |
| b) Respeto. | i) Tolerancia. |
| c) Sinceridad. | j) Confianza. |
| d) Cortesía. | k) Interés en las personas. |
| e) Responsabilidad. | l) Saludar. |
| f) Sonreír. | m) Escuchar. |
| g) Expresar el nombre del cliente. | n) Amistad. |
| | o) Transparencia. |

- **Habilidades Técnicas:**

- | | |
|---|---|
| p) Conocimiento del Producto. | |
| q) Conocimiento del Proceso Productivo. | |
| r) Conocimiento y manejo de la Información. | |
| s) Conocimiento de los procedimientos de trabajo. | |
| t) Creatividad. | x) Manejo de equipos |
| u) Rapidez. | y) Herramientas o maquinaria. |
| v) Eficiencia. | z) Interés en solucionar los problemas. |
| w) Eficacia. | |

Son algunas de las habilidades que señalan Keith Davis, Newstrom John. Comportamiento Humano en el trabajo. 1999, p. 89-92

1.2. Enfoque de Calidad

1.2.1. Metodología Kaizen

La metodología denominada Kaizen es una herramienta para el monitoreo de procesos, por medio de un cuadro de mando, requiere de una fuerte disciplina, y concentración necesaria para mejorar de forma continua, retando nuevas marcas en materia de calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos.

Se monitorear el buen funcionamiento y capacidad de los procesos, como así también sus continuos niveles de mejora, hace uso de un cuadro de mando integral que permite no sólo hacer conocer los planes estratégicos y operativos a los diversos niveles de la organización y etapas de los procesos, sino que además permite informar a los diversos niveles acerca de lo que está ocurriendo en el lugar de trabajo.

AL mejorar los resultados, es menester concentrarse en mejorar los procesos, actualmente no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio.

Kaizen se usa para describir un proceso gerencial y una cultura empresarial que ha llegado a significar mejoramiento continuo y gradual, implementando mediante la participación activa y compromiso de todos los empleados de una compañía en lo que dicha compañía hace y, más precisamente en la forma en cómo se realizan las actividades, para mejorar la calidad.

“La calidad se refiere no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios”.

"La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas". Druker (1990, Pág. 41)

Kaizen se traduce como Mejoramiento (Kai, que significa cambio, y Zen que significa bueno.

Gemba: debe ser el lugar de todos los mejoramientos y la fuente de toda información, por tanto la Gerencia debe mantener un estrecho contacto con las realidades del Gemba, con el fin de solucionar cualquier problema dentro del mismo. En otras palabras cualquier asistencia que la Gerencia suministre debe surgir de las necesidades específicas del lugar de trabajo.

Mano de Obra: El conjunto de trabajadores o la fuerza de trabajo de un grupo determinado de explotación, tal como empresa, industria, economía nacional

Comunicación: Durante la fase de inducción al formar la actitud de trabajo de un empleado cuando a él o a ella se le introduce por primera vez a la misión, la cultura, las estrategias, los procesos, los productos, la gente y el sistema de apoyo de equipo de la compañía, la comunicación tiene ocho propósitos fundamentales según Druker:

- Informar.
- Generar apertura.
- Promover la planificación.
- Motivar.
- Desarrollar.

- Reforzar la identidad personal con un equipo de trabajo.
- Mantener como un punto focal la satisfacción al cliente.
- Reforzar la comprensión (cómo hacemos las cosas).

El cliente debe mantener como calidad el espíritu de la comunicación de la forma que éste le permitirá transmitir sus ideas eficientemente, tanto en las palabras empleadas como la forma de transmitirlas.

Entrenamiento: Nunca debe reservarse exclusivamente a personal específicamente designado, un evento de una sola vez, que se hace esporádicamente o que se realiza en un vacío contextual. Los empleados deben ser entrenados y vueltos a entrenar a una tasa directamente proporcional a la mezcla de frecuencia, regularidad, intensidad, calidad y responsabilidad de su contacto con los clientes y a las necesidades de su cargo.

Motivación: La gente trabaja por una gran variedad de razones, que sus expectativas difieren y que los distintos aspectos del trabajo y sus recompensas lo motivan de modo diferente. Sin embargo, lo común e invariable es la responsabilidad de cada líder de equipo en cuanto a conocer las necesidades de cada empleado y suministrar oportunidades y apoyo para que sean satisfechas.

Las habilidades personales, son básicas para el fomento de una buena comunicación que debe derivar en una relación cordial con los clientes. Las habilidades técnicas nos permiten satisfacer las necesidades de los clientes en relación con los productos, los procesos, y en general, las exigencias de los clientes en relación con nuestra empresa y nuestro trabajo.

Las habilidades personales resultan ser la base de una buena atención al cliente y las técnicas en un buen servicio al cliente.

Al final del proceso, al cliente le interesan los dos, la atención y el servicio, y sólo así se pueden satisfacer sus necesidades, sus expectativas y superar éstas últimas. Si así lo hacemos, satisfacer, tanto, las necesidades como las expectativas en un proceso integral, lo que le estamos entregando al cliente es una atención y un servicio con alta calidad.

Y si se superan las expectativas, atendiendo siempre con calidad las necesidades de los clientes, lo que brindamos es una atención y un servicio al cliente con excelencia.

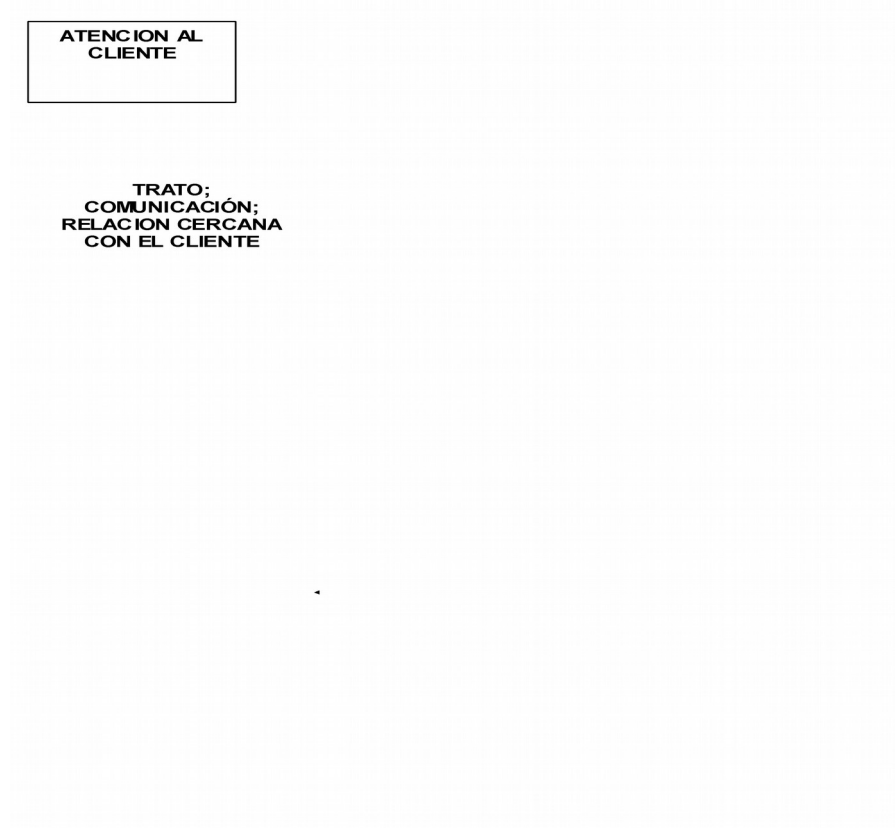


Figura 1 Esquema Sintético del Proceso de Atención y Servicio al Cliente.
Relacionado con el Kaizen.

Fuente: Druker, Peter (1990, Pág. 44)

Una ventaja estratégica es la forma en la cual se visualiza la calidad en las empresas, también para las organizaciones publicas y como ventaja estratégica que es debe ser gestionado por los directivos. Es así que hoy las Normas conocidas como “ISO 9000” no son ya un conjunto de exigencias y procedimientos para los empleados.

La calidad ahora debe ser gestionada (“*Managed*”) mediante un sistema, el sistema de gestión de la calidad. Y esto es un tema estratégico, de los directivos de la organización. Se trata de un sistema que debe llevar a mantener y aumentar la satisfacción del cliente, mediante la mejora continúa de la red de procesos de la organización, simple, pero revolucionario.

1.3. Empoderamiento (“empowerment”)

Da la responsabilidad al empleado actual en beneficio del cliente. Le permite al personal actuar, dentro de límites previamente formulados para evitar o solucionar problemas sin tener primero que obtener aprobación de su gerente o superior. De esta manera se puede prevenir la mayor parte de los problemas y las quejas de los clientes en lugar de tener que solucionarlos una vez ocurrido. Cuando surgen problemas el personal al que se le ha asignado resolverlo, debe hacerlo sin demora y, en caso necesario, tomar las medidas pertinentes para que no vuelvan a presentarse.

Para lograr una adecuada efectividad del análisis de situación para el servicio al cliente en la farmacia, se debe tener en cuenta algunas características como la identificación de las áreas de interés que serán cubiertas en la evaluación. Este aspecto resulta muy útil en la práctica para establecer el enfoque que llevará al análisis. Selección de técnicas y metodologías de análisis. El objetivo y las áreas de acción del análisis servirán de orientación para seleccionar las técnicas y herramientas más apropiadas para una evaluación eficaz.

El reconocimiento y comprensión de toda la diversidad de causas y efectos que pueden presentarse, solo se pueden alcanzar mediante metodologías de análisis

integrados. La integración consiste en desarrollar un esquema que va reconociendo las relaciones de causa y efecto entre todas las variables contempladas. Este tipo de análisis permite identificar la causa original y el efecto final, incorporando todas las influencias intermedias.

Se dice, que la definición correcta de un problema representa una gran parte de la solución del mismo. La definición de un problema para que resulte útil al análisis debe definirse por su causa original, describiendo todos sus efectos. El análisis puede identificar varios puntos negativos, con grados de interrelación e influencias entre ellos, y con diferentes efectos para la empresa. En algunos casos pueden reconocerse varios aspectos favorables combinados con puntos débiles. Las acciones a tomar para la implementación de una unidad de servicio al cliente representan los resultados del análisis, destacando las necesidades observadas en cada área, con sus causas y efectos, tiene como propósito atacar y corregir los aspectos negativos y aprovechar los puntos positivos, para mejorar el servicio al cliente que la empresa ofrece, conviene resaltar las ventajas y efectos favorables derivados de la aplicación de las acciones a tomar. Deben mencionarse también los alcances y limitaciones del análisis efectuado.

Con la finalidad de llegar a un diagnóstico profundo de la situación se consideraran las características anteriores, permite identificar en forma apropiada los problemas con sus posibles soluciones y las perspectivas hacia el futuro. El beneficio esencial se deriva de la interpretación correcta e implicaciones de esos resultados.

Capítulo II: Antecedentes del Servicio de Farmacia HTFC

2.1. Información General

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) distribuye sus establecimientos por regiones en todo el territorio nacional.



Figura 2 Mapa Sectorial de la CCSS

Fuente: Pagina de Planificación de la CCSS

Los centros médicos especializados conocidos como Hospitales Nacionales, ubicados en el Área Central Sur y Central Norte. Los Hospitales Nacionales son el Hospital Nacional de Niños, Hospital Dr. Calderón Guardia, Hospital San Juan de Dios, Hospital Nacional Psiquiátrico y Hospital México los cuales funcionan como centros de referencia a nivel nacional para cada una de las regiones según su ubicación el la figura N° 2.

En cada región establecida por la CCSS existe un hospital regional y hospitales periféricos según el área territorial y número de habitantes, se cuenta con clínicas tipo IV, III, II y I según su grado de complejidad y áreas de salud compuestas por EBAIS.

La Región Huetar Atlántica cuenta con dos centros hospitalarios el Hospital Periférico de Guápiles y el Hospital Regional Dr. Tony Facio Castro de Limón,

ocho Áreas de Salud (Talamanca, Fortuna, Limón, Matina, Siquirres, Guácimo, Guápiles y Cariari).

El hospital Dr. Tony Facio Castro atiende a la población referida de las Áreas de salud, Matina, Limón, Talamanca, Fortuna, Siquirres, Guácimo, Cariari y Guápiles para consulta especializada.

El Hospital Periférico de Guápiles en el cantón de Pococí, brinda apoyo al Hospital Tony Facio en especialidades como medicina interna, cirugía general, ginecología, pediatría y ortopedia, además de contar con la atención de gastroenterología, y cirugía oncológica. Brinda servicios directos a los cantones de Pococí, Guácimo y el Área de salud de Cariari, que suman una población de 166.723 habitantes los cuales constituyen la población indirecta y que son referidos al Hospital Regional Dr. Tony Facio, únicamente para atención más especializada, en algunas áreas.

En cuanto a la población que corresponde al área de atracción directa del Hospital Regional Dr. Tony Facio, se registra un total de 236.565. La máxima concentración se ubica en el cantón central de Limón con un 43.3%, seguido del cantón de Siquirres con 25.2% del total de esta población.

De acuerdo a la distribución, la mayor concentración está entre los 20 y 49 años para ambos sexos que suman el 82% de la población.

Lo que indica que es una población joven, económicamente activa expuesta a los accidentes de tránsito y laborales, además tomando en cuenta que la mayoría se encuentran en edad sexualmente activa y reproductiva, lo que hace a la provincia de Limón tiene la tasa de natalidad más alta del país, ya que se cuenta con altas probabilidades de incidencia en los embarazos y partos.

Tomando en cuenta que el cantón central de Limón cuenta con el mayor puerto de carga y descarga del país, además de una creciente afluencia de turistas y otros atraídos por actividades comerciales; se da una incidencia muy elevada de enfermedades de transmisión sexual.

Por otro lado, la población flotante y turística (se estima que al año la cantidad de turistas en el Cantón Central es de 75.000 personas) que se ha generado en el manejo de estos puertos, a desencadenado una alta demanda en la atención de los servicios de emergencias, que en muchos casos no cancelan los gastos médicos. Aunado a esto existe un sector importante de la población demandante que no cuenta con los medios económicos para pagar los servicios médicos por que no son afiliados al sistema de seguridad social lo que repercuten directamente en la administración del servicio, ya que estos aprovechan las consultas de urgencias para satisfacer sus demandas en salud, creando una congestión en dichos servicios que se mantienen saturados, y representa un sector importante cuya atención de salud es deficiente, por no contar con seguimiento de la respuesta del paciente al tratamiento, además de que el tratamiento para los pacientes que acuden a emergencias es para un período de tres días.

Por otro lado una de las principales causas de muerte en el Hospital son las complicaciones originadas por la Diabetes Mellitus, así como por la Hipertensión Arterial, en buena medida la falta de control de estas patologías se origina en un inadecuado seguimiento del tratamiento farmacológico.

Hasta la fecha el Servicio de Farmacia ha colaborado con los grupos de Diabéticos e Hipertensos en la parte de educación, sin embargo es evidente la necesidad de individualizar el manejo de estos pacientes ya que los factores que inciden en la falta de apego al tratamiento, así como los problemas relacionados con los medicamentos, son múltiples, es por ello que se busca por medio del Consultorio de Atención Farmacéutica (CAF) el obtener mejores resultados al individualizar el proceso educativo.

El incremento en consultas de urgencias por causa de enfermos con dengue a generado un aumento en el consumo de medicamentos que casos específicos se han incluso agotado.

Se realizan extra pedidos y aumentos de cuotas para poder satisfacer la demanda, el número de recetas despachadas en la farmacia se incrementa considerablemente en forma no proporcional al incremento del personal.

2.1.1 Aspectos Geográficos

La provincia de Limón, comprende una extensión de 9938 Km², desde Nicaragua al norte, hasta la vecina Panamá al sur. Es en su mayoría, una llanura delimitada por las cordilleras de Talamanca, Central y el Mar Caribe. Se le define como una planicie aluvial, recorrida por ríos lentos y caudalosos, con abundantes lluvias, altas temperaturas y elevada humedad en el ambiente, lo que estimula el crecimiento de la vegetación selvática y define al bosque presente como Tropical Húmedo, propio de la región. La Región esta compuesta de seis Cantones los cuales se detallan a continuación: Limón Central, Pococí, Siquirres, Talamanca, Matina, Guácimo.

2.1.2 Área de Atracción

La población directa se muestra en siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

Población de Adscripción Directa Hospital Dr. Tony Facio Castro 2007

Cantón	Total	Hombres	Mujeres
Limón	102.360	52.526	49.834
Siquirres	59.631	31.596	28.035
Talamanca	31.605	16.958	14.647
Matina	42.969	23.027	19.942
TOTAL	236.565	124.107	112.458

Fuente: Dirección Actuarial y de Planificación Económica. CCSS.

La población indirecta se muestra en siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

Población de Adscripción Indirecta Hospital Dr. Tony Facio Castro 2007

Cantón	Total	Hombres	Mujeres
Pococí	134.795	71.119	63.676
Guácimo	44.544	23.598	20.946
TOTAL	179.339	94.717	84.622

Fuente: Dirección Actuarial y de Planificación Económica. CCSS.

En la actualidad tiene una dotación autorizada de 196 camas, con un índice de 0.4 camas por cada 1000 habitantes. Es suficiente de acuerdo a estándares de calidad

internacionales, lo cual afecta el servicio y la calidad de la farmacia. En virtud del crecimiento poblacional, durante los últimos cinco años, el Hospital ha experimentado un crecimiento significativo en la demanda de servicios: internamientos, cirugías, consultas y otros procedimientos han aumentado en promedio en un 10% anual en ese período. A su vez, a este incremento ha seguido una duplicación del personal de especialistas en área medico-quirúrgicas, pero no se ha aumentado en la misma proporción los recursos e instalaciones del hospital con el fin de brindar un mejor servicio.

2.1.3 Porcentajes de Referencias

En general, el Hospital recibe un aproximado de 10.000 referencias de otros niveles de atención. Un 80% están dirigidas a la consulta especializada y el 20% restante a consulta general. Del total de referencias se logra atender cerca de un 65 % quedando el restante 35 % sin la atención debida del especialista, es decir a este 35% no se le brinda el servicio o se deja en listas de espera a años plazo. De los casos atendidos por el médico especialista se devuelven para su atención en las Clínicas o EBAIS entre un 22 y 25% y un 5.6 % aproximadamente de los pacientes atendidos es dado de alta.

2.2. Generalidades del Servicio de Farmacia

El Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro esta ubicado en el primer piso del Hospital contiguo al Servicio de Rayos X, atiende al publico durante 24 horas al día los 367 días del año tres en lo que a emergencias y hospitalización se refiere, la consulta especializada de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Despacha mensualmente 63 931 recetas de las cuales 18 383 son de urgencias o emergencias y 18 579 de consulta externa especializada, se brinda el servicio de medicina de empresa con un total de 5 215 recetas y medicina mixta de 2 568.

En la farmacia periférica se despachan 10 517 rectas de pacientes hospitalizados y en stock y otros 5 675 aproximadamente.

Se cuenta con un total de 36 personas y un presupuesto anual de 1 007 155 690.30 desglosado a continuación.

Cuadro N° 3 Presupuesto Anual del Servicio de Farmacia

Denominación de la Partidas	Montos
Servicios personales	110 167 156.72
Servicios no personales	5 882 114. 68
Materiales y Suministros	51 465 114.81
Maquinaria y Equipo	24 081033.00
medicamentos	815 560 271.18

Fuente: Archivo de Farmacia HTFC. CCSS, 2008

2.2.1 Planta Física

La planta física de la farmacia esta seccionada en dos farmacias la Central y la Satélite o periférica.

La farmacia Central consta de sala de espera con capacidad para treinta y tres personas cómodamente sentadas y dos filas de aproximadamente veinticinco personas cada una, tres ventanillas de atención al público, dos bodegas de almacenamiento de medicamentos una de mayor tamaño que la otra pero ambas resultan insuficientes para la creciente demanda.

Cuatro servicios sanitarios, un cuarto de computo, área administrativa, consultorio farmacéutico y área de despacho de medicamentos.

La farmacia Satélite se divide en despacho, bodega de paso y área de preparación parenteral no se cuenta con servicio sanitario razón por la cual el personal en su mayoría femenino prefiere en la medida de lo posible no laborar en esa área.

2.2.2 Misión

"La Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro, es un Servicio de Apoyo Clínico, en la cual se suministrará con calidad y calidez los productos farmacéuticos y la información correspondiente; a los clientes internos y externos de este nosocomio, como parte de la estrategia de la Atención Integral a las personas, en forma oportuna, eficiente y segura." Manual de Normas y Funcionamiento de Farmacia, HTFC.2000.

2.2.3 Visión

"Seremos un servicio de apoyo clínico, eficiente y eficaz en la prestación de los servicios integrales de salud, abarcando no solo el suministro de los medicamentos sino brindando educación a los clientes tanto externos como internos, y manteniendo vigilancia sobre el adecuado uso de los medicamentos." Manual de Normas y Funcionamiento de Farmacia, HTFC.2000.

2.2.4 Políticas

Dado que la terapéutica con fármacos es una de las principales funciones del servicios de apoyo que brinda la farmacia, con plena participación en la resolución de los problemas de salud, y está incorporada en las acciones básicas de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, es necesario analizar el uso racional que se le da a los medicamentos tanto por parte de los pacientes como del personal de salud, ya que el uso indiscriminado, así como el mal uso de los mismos es una de las causas del encarecimiento de la atención de salud, otro problema es el debilitamiento de los estándares del servicio, originados en el uso no racional de un recurso, de por si limitado.

Es indispensable identificar las causas del problema e investigar y dimensionar el aporte de otros factores que incrementan los costos y que inciden, además, en la obtención de resultados con una relación costo-efectividad no óptimo.

En la calidad de la atención médica, como los son la falta de adherencia a los tratamientos, y los problemas de interacciones, sobre dosificaciones y efectos secundarios relacionados con medicamentos, y el proceso administrativo de los servicios de farmacia, que crean muchas veces barreras para la obtención de los medicamentos por parte de los pacientes.

2.2.5 Volumen de operaciones

La producción mensual de la farmacia se ve afectado por el número de consultas programadas por los médicos especialistas, las consultas de urgencias y los internamientos. La distribución de cirugías ambulatorias y programadas y casos de dengue son otros de los factores a considerar.

Cuadro N° 4 Promedio de Producción Mensual del Servicio de Farmacia

DETALLE	Nº DE RECETAS
Hospitalización	10 125
Consulta externa	18 256
Urgencias	16 941
Medicina mixta	2 402
Medicina de empresa	5 314
Stocks	1 715
Otros centros	2 272
TOTAL	57 970

Fuente: Interna, Elaboración propia, 2007-2008

2.3 Recurso Humano_

El recuso humano de la farmacia es de 36 personas, una farmacéutica IV dirección de farmacia y encargada del comité local de farmacoterapia, tres farmacéuticas II, regente del segundo turno, regente del tercer turno y regente de la satélite, dos farmacéuticas I, consulta externa de la satélite y de la farmacia central.

Una asistente administrativa y una secretaria, encargadas de compras y nombramientos de personal, labores secretariales.

Técnico de farmacia IV, III, II y I en total 25 personas para cubrir los tres turnos y fines de semana, existen dos auxiliares para cubrir incapacidades

El promedio de incapacidades es de 84 días al mes entre profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares; se contratan aproximadamente 1 200 horas profesional, 4 500 horas técnico y 400 horas administrativo al mes, de las cuales se hacen efectivas entre un 70-80 % pues el número de incapacidades es elevado.

Para cubrir el servicio las veinticuatro horas se establecen tres turnos los cuales son rotativos para el personal técnico y auxiliar, manteniéndose fijo en la medida de lo posible para los profesionales pues es el recurso del cual existe carencia e incluso se solicita la colaboración de profesionales de otras áreas para colaborar con tiempo extraordinario en el segundo y tercer turno, fines de semana y feriados según sea la necesidad del servicio.

2.4. Organigrama general del Hospital

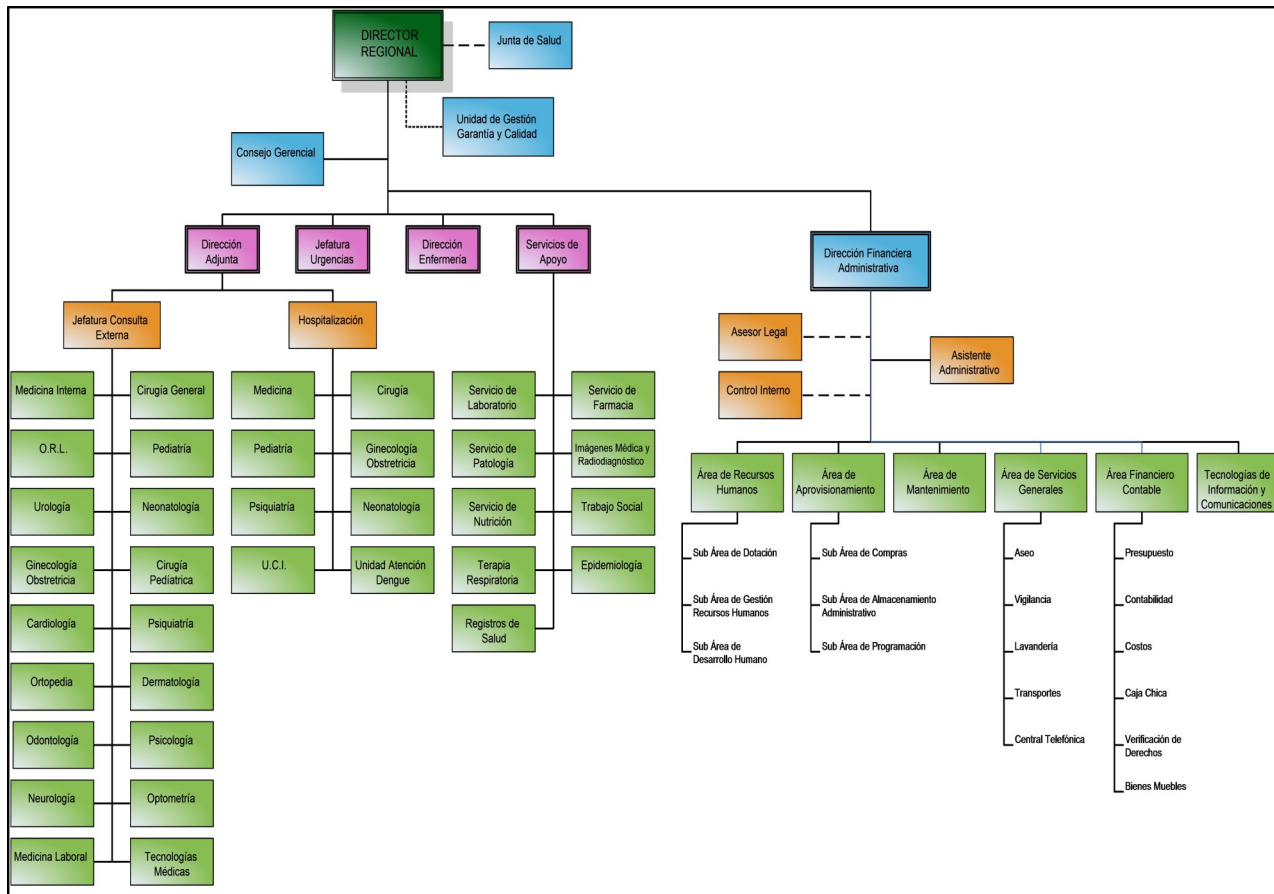


Figura 3 Organigrama general del Hospital

Fuente: Archivo del HTFC, CCSS

Farmacia Central

Se da la dispensación de medicamentos de consulta externa en promedio 18 256 recetas mensuales, el servicio a empresas adscritas que retiran un promedio mensual 5 314 recetas, medicina mixta con 2 402 recetas y a las áreas de salud se les brindan medicamentos de médicos especialistas 2 272 recetas, la entrega de sueros a los salones de hospitalización 1 715 recetas mensuales.

El área para despacho de sueros y de almacenamiento de medicamentos es inapropiada, no se cuenta con la capacidad de espacio físico ni de personal adecuada.

Farmacia Satélite

Encargada de entregar medicamentos en dosis individuales a pacientes hospitalizados en promedio 10 125 recetas al mes y stock de medicamentos para los diferentes servicios de enfermería 1 715 recetas de stocks

Brinda el equipamiento de carros de paro, emergencias y sala de operaciones, y preparaciones parenterales.

2.4.1 Organigrama del Servicio de Farmacia

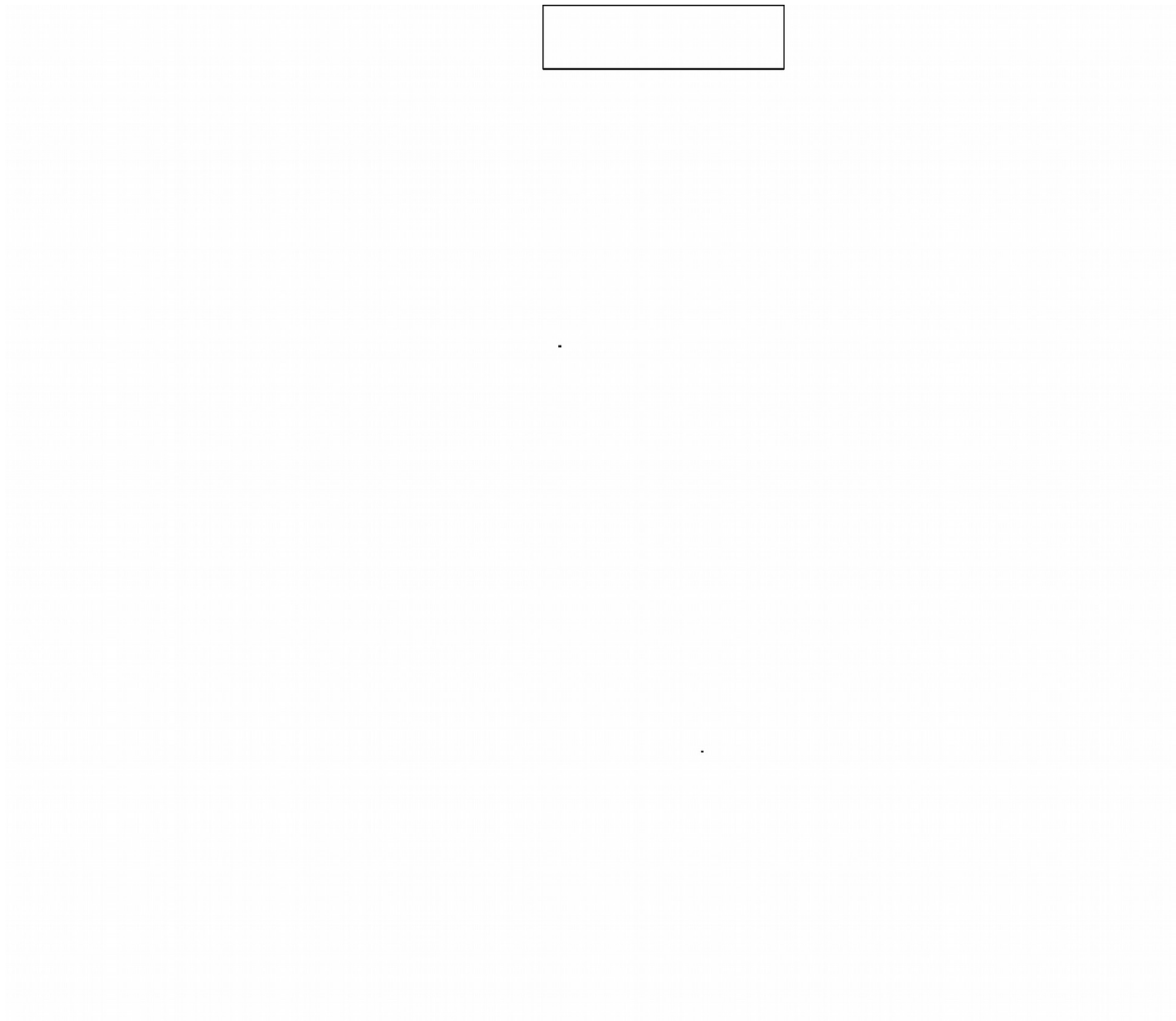


Figura 4 Organigrama del Servicio de Farmacia

Fuente: Interna, Elaboración propia, Mayo 2008

2.5 Normas Generales y Específicas

Se establecen para lograr la adecuada utilización de los recursos institucionales, con base en los lineamientos emitidos por el Comité Central de Farmacoterapia (CCF), según lo estipulado en la Lista Oficial de Medicamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social (LOM) y el Formulario Terapéutico Nacional (FTN) avalado por el Ministerio de Salud (MS). Se promueve un diagnóstico adecuado, de forma que la prescripción individualizada de los medicamentos y la educación al paciente asegure un uso apropiado de los recursos institucionales.

2.6 Servicios que Ofrece

La Farmacia sustenta su labor en varias actividades fundamentales que constituyen las funciones prioritarias a desarrollar:

- 1) La Selección, Adquisición, Conservación, Almacenamiento y Distribución de los medicamentos.
- 2) Educación en el uso correcto, y racional de los medicamentos tanto al Cliente interno como externo.
- 3) Preparación de Fórmulas para Nutrición Parenteral
- 4) Control de los medicamentos.

Todo esto redunda en ofrecer mayor seguridad, eficacia y eficiencia en el servicio que se brinda al paciente.

El servicio de Farmacia forma parte de la Red de Servicios brindando tratamientos especializados a las demás unidades de la región, así como el despacho de los medicamentos de los pacientes que acuden a los hospitales nacionales, para un promedio mensual de 2117 recetas,.

Además se ofrece el servicio de traslado de recetas de productos que por ser de uso exclusivo de especialidades con las cuales no cuenta el hospital se debe de solicitar a los Hospitales Nacionales.

Además del despacho de recetas el servicio de farmacia cuenta con reparación de formulas para nutrición parenteral, esto como parte de sus las funciones que tiene el farmacéutico en el equipo de soporte metabólico y nutricional del hospital, la existencia de un consultorio farmacéutico, para brindar información y educación a pacientes crónicos y a pacientes con HIV- Sida de toda la región.

El sistema de preparación de copias por adelantado, para los ciudadanos de oro, consiste en tener sus medicamentos mensuales listos para que no tengan que esperar por ellos.

Información a pacientes y traslado de tratamientos de San José a Limón en el caso de tratamientos con los cuales no contamos para cubrir las necesidades de los pacientes de la clínica del dolor y los portadores de VIH- Sida, se les proporciona una atención individualizada y de confidencialidad.

2.7 Procesos Técnicos del Despacho de Medicamentos

2.7.1 Dispensación de la Receta

En esta área se brindan servicios farmacéuticos como la dispensación de la receta de los pacientes ambulatorios y educación individualizada en el Consultorio Farmacéutico.

2.7.2 Recepción de la Receta

La cual es realizada por el técnico o auxiliar encargado de la ventanilla de recepción, confirmar con ayuda del sistema de cómputo y el padrón de asegurados el número de cédula y nombre del paciente, código del servicio y sellos de la consulta, código del médico.

En el caso de los niños se anota peso de contar con este dato, la edad además de toda la información anterior.

Corroborara que la letra sea legible del medicamento e indicaciones, la especialidad prescriptora y visto bueno si requiere.

En caso de medicina Mixta verificar que cuenta con orden patronal al día, o carné de asegurado, sellar la receta, dependiendo si es de Consulta Externa o Emergencias, anotar fecha y hora en que la recibe. Dar prioridad a personas de atención preferencial, así como los pacientes de lejos.

- a) Definir cuales recetas son prioritarias (urgentes) marca roja
- b) Los pacientes ciudadanos de oro (copias) marca verde

Si la receta tiene más de tres días de haber sido prescrita, ya está vencida por lo tanto no se recibe. Si el paciente tiene copias se puede recibir la que correspondería al siguiente mes.

En el caso de emergencias la receta vence luego de 24 horas.

2.7.3 Revisión Inicial

Esta es realizada por un farmacéutico, se revisa que las dosis sean las indicadas para la edad, peso, así como patología que presenta el paciente.

Se revisa que no existan interacciones entre los medicamentos prescritos, si existe incoherencias en la prescripción, dudas en relación a la dosis utilizada, o ilegibles las indicaciones, se procede a llamarse por teléfono al médico prescriptor o se devuelve la receta con una nota, la cual deberá de ir firmada por el farmacéutico responsable.

A las recetas con condiciones especiales se le coloca un aviso ya sea “firmar al entregar” o “producto requiere refrigeración”, este papel le indica a la persona que entrega los medicamentos la situación especial.

Se anota las cantidades de medicamento que se despachan en cada uno de los cupones. De ser necesario revisar en el perfil del paciente por algún medicamento en particular que requiere de mayor control, se colocara la indicación por escrito en la receta.

Los productos o recetas completas que por alguna razón no se van a despachar, deben de estar acompañadas por la boleta correspondiente para la devolución donde se debe de indicar el nombre del médico, motivo de devolución, información adicional en caso de requerirse.

Las recetas con la leche de soya, se le entregaran a la secretaria para que anote en el perfil manual (el cual consiste en una tarjeta), el nombre del paciente número de crédula, cantidad despachada, fecha y pediatra. La cual firmará la persona que retire el tratamiento.

Los medicamentos comprados con autorización por paciente, o que son de tránsito indicado en la LOM también contarán con un perfil manual, la persona que retira el tratamiento debe de anotar el nombre y la fecha de retiro.

Para aquellos medicamentos que deban de enviarse a traer a los Hospitales Nacionales Especializados, el farmacéutico que realiza la revisión inicial deberá colocar una boleta preelaborada para que le paciente presente a la hora de retirar los tratamientos, y gestionar el traslado del medicamento a través de la secretaria.

2.7.4 Digitación de Recetas

Esta es realizada por técnicos o auxiliares, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. es realizada por dos personas, una de las cuales digita principalmente las recetas urgentes y la otra digita las recetas corrientes.

En el tercer turno y guardias es una persona la que se encarga de digitar las recetas dando prioridad a las que son urgentes.

Las recetas de medicina de empresa así como las de otras Clínicas son digitadas por un auxiliar o técnico el cual cuenta con un horario de 11 a.m. a 8 p.m. para realizar esta función.

2.7.5 Preparación de la receta

Esta es realizada por el personal profesional y técnico se da prioridad a las recetas urgentes

- a) Las recetas urgentes se colocaran primero que las otras.
- b) Se mantendrá el orden de secuencia para ubicar el rollo de recetas para la preparación (Primero entra, primero salir).
- c) El que prepara la receta debe de firmar, cuando lo prepara en el extremo inferior, izquierdo de la receta.
- d) Debe de colocarse las jeringas para los medicamentos a así lo requieran.

2.7.6 Revisión de la Etiqueta

Cada receta una vez digitada, se debe revisar para confirmar que el medicamento y la etiqueta concuerden con la información, de la receta, confirmar que tanto el medicamento como la cantidad física, y de la etiqueta, concuerden con la cantidad y producto autorizado en la receta, revisar el nombre del paciente, y la indicación. El farmacéutico que realiza la revisión final deberá de firmar en la esquina superior derecha de cada receta.

2.7.7 Empaque de Medicamento.

El técnico o auxiliar es el encargado de empacar los medicamentos. Se les capacita para ello. Una vez revisada la receta se procederá a su empaque vigilando que corresponda al paciente indicado en la receta, las insulinas y medicamentos que requieran refrigeración se dejarán por aparte para ser colocadas en la cámara o en la hielera que se encuentra en la ventanilla.

Los medicamentos de compra se alistan cuando el paciente llega, la etiqueta una vez revisada por el farmacéutico se engrapará a la bolsa de los medicamentos, al entregar a un paciente su medicación se procederá a colocar los medicamentos pendientes así como las boletas con la información sobre el no despacho de un tratamiento de ser el caso.

2.7.8 Entrega de los Medicamentos

Las recetas se llevarán a la ventanilla, procediéndose a llamar al paciente para su entrega, solicitar identificación, si se llega a presentar algún problema con la entrega de un tratamiento se debe de llamar al farmacéutico a cargo en ese momento.

Brindar al paciente la información mínima con respecto a como administrar el tratamiento, sus efectos y aclarar cualquier inquietud que presente el usuario referente a su medicación o información del centro medico.

2.8 Despacho de Receta de Psicotrópicos y Estupefacientes

Los puntos anteriormente descritos para el despacho de los tratamientos, también se aplican a estas recetas. Por ser de reporte obligatorio ante el Ministerio de Salud se debe de considerar:

- a) Corroborar que todos los datos vengan con puño y letra del médico que prescribe, así revisar que la fecha que indica el campo para esta concuerde con la fecha del día en que el paciente está entregando las recetas.
- b) Las recetas de estupefacientes, son revisadas junto con el expediente en donde se verifica que los datos estén anotados en este, y que concuerden con los de la receta, el expediente deberá firmarse o anotar las iniciales de la persona que lo revisa.
- c) Una vez digitada la receta, se engrapará la etiqueta a la misma, la cual se alistará en el momento en que la va a retirar el paciente.
- d) El farmacéutico que realice la revisión final deberá anotar en la parte de atrás de la receta la fecha, firma y código; además de colocar la segunda etiqueta detrás de la receta original.
- e) La persona que retira los tratamientos deberán de anotar en la parte posterior de las recetas el nombre completo y número de cédula.
- f) Los estupefacientes deberán además firmar la persona que retira en el listado de control de entrega de estupefacientes.

2.9 Extravió de Receta

Siempre es bueno solicitar a otra persona que revise también si la receta está ya que en varias ocasiones la presión hace que a pesar de que la receta está lista en la ventanilla no se le encuentra.

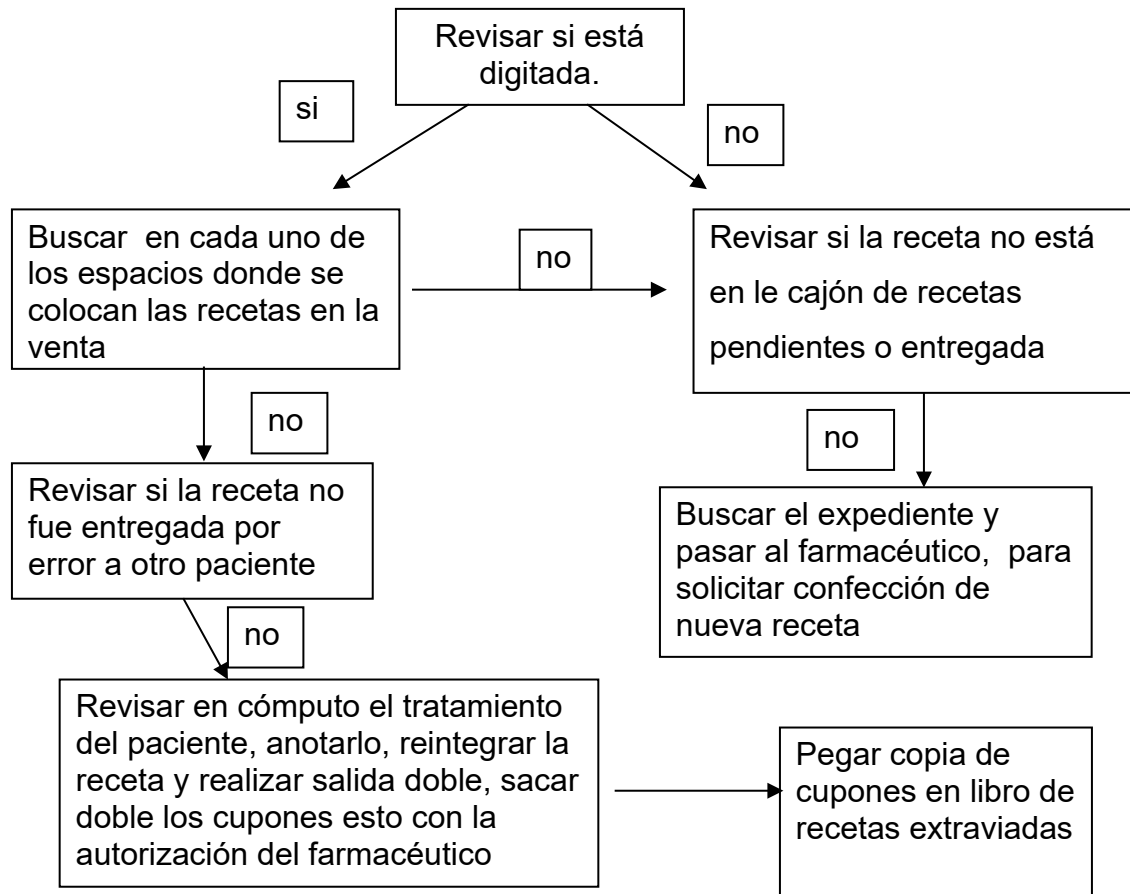


Figura 5 Flujograma de Recetas Extraviadas

Fuente: Interna, Elaboración propia, Diciembre 2008

Capítulo III Obtención y Procesamiento de Datos Necesarios para el Análisis y Diagnostico.

3.1. Elaboración de Encuestas

Para la recolección de datos se confecciona un cuestionario para clientes de consulta externa y urgencias (usuarios directos) y a usuarios indirectos de otras Áreas de Salud.

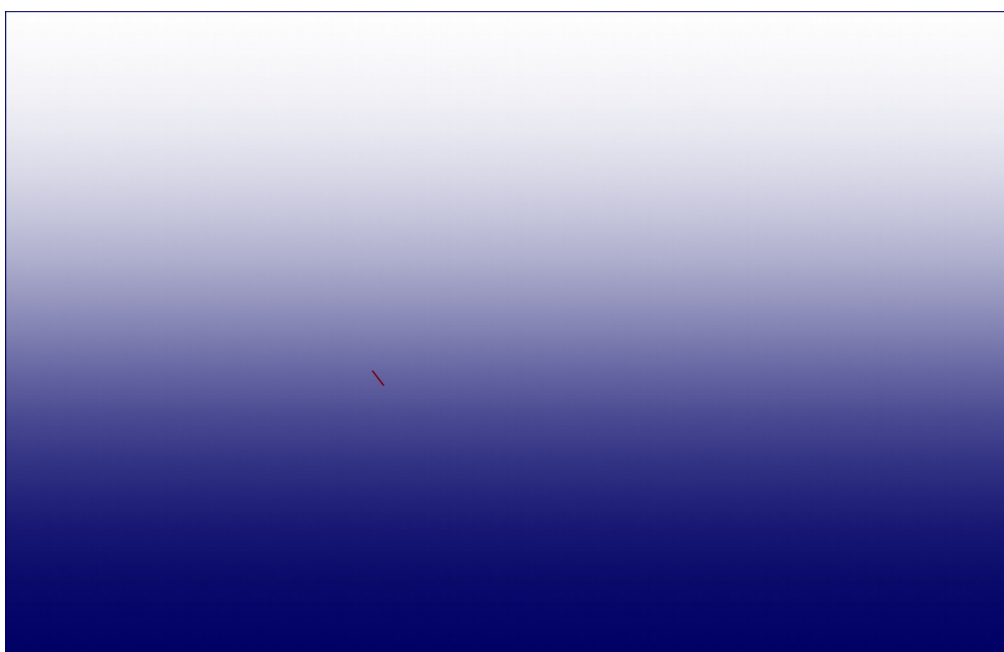


Figura 6 Diseño del Cuestionario

Fuente: Arens, Williams F. Publicidad, 2000

Se aplica las encuestas a la muestra representativa estadísticamente y se realiza una matriz de medición de tiempos de espera, aplicada en el Servicio de Farmacia a usuarios de consulta externa y emergencias.

3.2. Determinación de la Muestra

Muestra es el conjunto representativo de la población seleccionada mediante un procedimiento que permita tener un grado de probabilidad de que posea todas las características de la población que estamos estudiando.



Figura 7 Representatividad de la Muestra

Fuente: Estadística básica, monografías. com.

3.2.1. Calculo de la Muestra para la Población Directa

$$n = \frac{t^2 * p * q}{e^2}$$

n = Tamaño de muestra

t = 1.96 Confianza del 95%

p*q = 0.5*0.5 Varianza máxima

e = 0.05 Error máximo permisible

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = 384$$

Corrección por Finitud

$$N_c = \frac{n}{1 + n/N}$$

n = tamaño de muestra

nc = tamaño de muestra corregido

N = población total

$$n_c = \frac{384}{1 + 384 / 236\,565} = 383$$

3.3. Estadísticas a Usuarios Internos (Directos)

Los usuarios de consulta externa y emergencias que se atienden en el servicio de farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro generan un promedio mensual de 57 687 recetas, de los cuales se encuestan 383 personas.

3.4. Tabulación y Resultados del Estudio

3.4.1. Características Generales de los Usuarios

De los 383 usuarios internos directos entrevistados 122 masculinos y 261 femeninos, lo cual corrobora los resultados de informes emitidos por la farmacia donde se indica que la población femenina consulta 2.1 veces más que la masculina. (Gráfico N° 1)

La percepción del usuario, referente al trato que brinda el personal de farmacia, es favorable para el 55.6 % que menciona recibir un buen trato y el 10.5 % considera que el personal le atiende en forma excelente, el 64.9 % de los encuestados lo catalogan de regular a malo. (Gráfico N° 2)

En los establecimientos de la CCSS resulta usual la policonsulta, en informes emitidos por la Dirección Regional, el problema disminuiría con la apertura de los EBAIS en el Área de Salud de Limón. Los resultados de las encuestas demuestran que los pacientes continúan saturando el Servicio de Emergencias y el de la Consulta Externa del Hospital Dr. Tony Facio Castro y por ende el Servicio de Farmacia al igual que los Servicios de Apoyo. La frecuencia de visitas mensual es de una a dos veces para el 69.7% de los encuestados, y el 30.3 % utiliza el servicio de tres a cuatro veces al mes (Grafico 13)

3.4.2. Tiempos de Espera

Un factor determinante en la calificación de los Servicios de Farmacia es el tiempo de espera para dispensar los medicamentos, se plantea la pregunta referente al tiempo en horas y minutos. Para el 68.2% de los encuestados la espera para recibir su tratamiento en la farmacia es de horas y sólo el 31.8% ha recibido los medicamentos en minutos. (Grafico 3)

Al indagar que percepción tienen los usuarios referente a dicho tiempo de espera se les pregunta si consideran aceptable el tiempo que deben esperar y el 35.2% responde afirmativamente, mientras que un 57% afirma que es demasiado tiempo para poder tener acceso a la medicación prescrita por el medico. (Gráfico N° 4)

Es fundamental la calidad, en lo que a servicios se refiere, la imagen es un factor que afecta la percepción del usuario, al indagar si se considera el servicio prestado en la farmacia como un servicio de calidad, el 23 % así lo considera y el 76.2 % opina que no se brinda calidad en el servicio. Esta mala imagen se debe de corregir con la ayuda de la comunicación e información que aclare a los clientes todas sus dudas y con la ayuda de instrumentos de control y de evaluación. (Grafico 7)

Se puede decir que la calidad que los clientes perciben se relaciona con la existencia de dos tiempos de espera uno para entregar la receta y otro para recibir los medicamentos, los cuales consideran muy elevados.

La farmacia, es el último servicio según el orden de atención del Centro de Salud, donde asiste el usuario, debe de esperar exámenes de sangre, placas de rayos X, ultrasonidos etc. y los chequeos médicos, es por ello que se considera la farmacia un servicio de choque, el cliente llega cansado de esperar, razón por la cual se debe de agilizar la entrega de los medicamentos.

Al indagar cuanto tiempo tarda el personal de la ventanilla de atención al público en recibir la receta, (gráfico 8) el 72 % de los entrevistados coinciden en un tiempo

de cero a quince minutos, el cual les resulta cansado pues deben de permanecer de pie esperando ser atendidos en la fila. El 27.1% opina que es más de 15 minutos el lapso de tiempo que esperan a que la receta medica les sea recibida. El grado de insatisfacción es del 50.1%. (Grafico 9) Los resultados de las encuestas realizadas indican que el 10.9% esperar por sus medicamentos menos de 30 minutos, el 25.5% una hora y dos horas o más el 63.4%, es preocupante si se toma en consideración que los usuarios son personas enfermas y en la mayoría de los casos con dolencias crónicas o agudas. (Grafico 10)

3.4.3. Educación y Comunicación

La comunicación del asegurado con el personal de farmacia revela resultados favorables, el 79.1 % considera una comunicación de regular a excelente, para el 20.8% la comunicación es considerada pésima o mala. (Gráfico 11) La educación es fundamental en lo que a medicamentos se refiere, la efectividad de la terapia medicamentosa depende de varios factores como son:

- Credibilidad en el medico prescriptos
- Confianza e información adecuada de la terapia
- Actitud positiva respecto al tratamiento
- Adecuado cumplimiento farmacoterapéutico

Para lograr un uso adecuado de medicamentos lo primordial es el conocimiento del padecimiento y del tratamiento. Las incógnitas habituales a las cuales se debe dar respuesta con información clara y sencilla para lograr el cumplimiento deseado son:

- Nombre y fuerza del medicamento
- Efectos secundarios
- Interacciones
- Utilización
- Función

Sobre la farmacia recae la responsabilidad de educar a los usuarios para lograr la adherencia a la medicación. En la encuesta de opinión los asegurados indican que

recibe información en forma de panfletos, letreros, anuncios, etc., el 26.3%, mientras que 282 encuestados para un 73.6 % aseguran no tener acceso a ninguna información. (Gráfico12)

El brindar la adecuada información referente a la medicación es un valor agregado y un derecho de los asegurados de conocer el uso, la dosis y los efectos secundarios así como farmacológicos de los medicamentos que se le suministran.

La información referente a la medicación se puede proporcionar en forma verbal o escrita, se representa en el gráfico 6 al 58.2% de los encuestados que asegura no haber recibido instrucciones verbales en la farmacia. Al 39% de los usuarios entrevistados si se les brinda informa adecuadamente sobre su medicación. Algunos pacientes policonsultantes refieren que depende de la persona que este a cargo de entregarles los medicamentos les brinda o no instrucciones, razón por la cual es importante autoevaluar el servicio brindado con cierta frecuencia y establecer una supervisión de funciones.

Los reclamos presentados verbales o escritos han sido mínimos los usuarios califican el servicio en forma deficiente pero las quejas no lo evidencian en las encuestas, el 19 % ha presentado algún tipo de reclamo y en su mayoría lo hacen por falta de medicamentos, no en si por disconformidad con el servicio recibido. El 80.9% no ha emitido queja alguna. (Gráfico15)

Algunos usuarios comentan que no se brindan las facilidades para presentar quejas o sugerencias, pues, no existe un buzón para este fin, sin embargo la Contraloría de Servicios asegura estar disponible en horario de oficina para solventar problemas o acatar sugerencias de los asegurados que visitan el Hospital Tony Facio Castro.

3.4.4. Accesibilidad a los Medicamentos

En los compromisos de gestión firmados por el Hospital Tony Facio Castro se evalúa a la farmacia considerando parámetros de cumplimiento en la prestación de servicios de salud, se debe proporcionar la medicación prescrita a cada paciente, asegurando la adecuada utilización del medicamento, brindado todos los medicamentos prescritos por el médico con la finalidad de asegurar la pronta recuperación de la salud del consultante.

El abastecimiento de medicamentos de las farmacias de los centros de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social en todo el territorio nacional esta a cargo del Almacén General de Medicamentos, que depende a su vez del Comité Central de Farmacoterapia. Para emitir autorización de compras a las farmacias que no cuentan con determinado medicamento, el Comité Central de Farmacoterapia dará su aprobación mediante una clave o número que autoriza para dicha compra, siempre y cuando se cuente con el presupuesto para la cancelación de la factura.

En muchos casos de desabastecimiento en meses recientes Comité Central de Farmacoterapia, no emitía la clave o autorización para gestionar las compras de medicamentos, por razones de control de calidad, de limitada disponibilidad de medicamentos, por importaciones al por mayor pendientes de ingresar al país, etc.

Todos estos factores van en detrimento de la calidad del servicio brindado y los usuarios lo perciben, el 15.6 % indica que en la farmacia no le entregaron todos los medicamentos que el medico le receta, el 82.2% asegura que la entrega de su medicación fue completa. (Gráfico N° 5)

3.5. Medición Interna de Tiempos de Espera en el Servicio de Farmacia

Se realiza la medición de los tiempos de espera en una muestra representativa según la recomendación de la Dirección Regional de la CCSS durante tres días consecutivos en tres meses, a los usuarios de la Consulta Externa y Urgencias determinando el tiempo que tarda la farmacia en brindar los medicamentos y las horas de mayor consulta de 7: 00 AM a 5: 00 PM, para un total de 67 457 recetas.

Los tiempo de espera están dados en promedios, abarcan desde las 7 AM que es cuando inicia la llegada de las recetas copias, hasta las 5 PM luego de esta hora prácticamente se reciben únicamente recetas de urgencias y de medicina mixta.

(Cuadros 16-21)

Por ser promedios da la impresión de que el tiempo de espera es bajo pero debe considerarse que el período de 10 AM a 2 PM es cuando más volumen de recetas se recibe y por lo tanto el 60 % de los pacientes no están percibiendo el tiempo de espera como un tiempo corto sino que en promedio se dan las recetas en 90 minutos para las urgentes y 110 a 120 minutos para las de consulta externa.

En la toma de tiempos de agosto hay una clara disminución en comparación con septiembre, debido a dos factores.

1. Se cuenta con el 100% de los técnicos y auxiliares no se presentaron incapacidades de profesionales ni de personal técnico.
2. Dada la llegada del farmacéutico del tercer turno, al generar una plaza nueva, el primer turno ganó un técnico más, los que significa que hay cuatro personas en despacho más la directora de farmacia en algunas ocasiones.

Al personal se le deben horas por la modificación de horarios del segundo y tercer turno, según la ley existe una reducción de la jornada laboral que no se estaba aplicando en el Servicio de Farmacia, estas horas no se les han compensado en su totalidad, razón por la cual, no siempre se cuenta con los cuatro no profesionales, queda a criterio de cada empleado si cobra dicho tiempo como extras o lo toma como tiempo libre, laborando la mitad de la jornada.

En el caso de la directora de farmacia debido a sus funciones administrativas como tal no está el 100% de su tiempo en el despacho, debe atender a pacientes que solicitan su presencia para aclarar aspectos referentes a su medicación o a trámites de compra de medicamentos especiales, también resuelve las consultas de médicos para completar protocolos de adquisición de medicamentos.

Todo esto viene en detrimento de la calidad de atención ya que no siempre las recetas son revisadas (chequeo final) por un farmacéutico, como lo establece la Ley General de Salud, también se ve afectado el tiempo de despacho de dichas recetas, esto aunado al gran número de incapacidades, del personal profesional y técnico por recargo de funciones al laborar parte de la planilla solo medio tiempo.

En octubre la situación mejora en vista de los problemas enfrentados en septiembre se determina solicitar al Servicio de Recursos Humanos con aprobación de la Dirección Médica el cancelar el tiempo adeudado a los funcionarios de farmacia en efectivo para evitar afectar a los usuarios.

FLUJOGRAMA DE DESPACHO DE RECETAS



Figura 8 Flujograma del Despacho de Recetas

Fuente: Interna, Elaboración propia.2008

3.5.1 Análisis del flujograma

Se tomarán 7 puntos de control:

- Recepción de la receta.
- Revisión inicial.
- Digitación.
- Alistar medicamentos.
- Revisión final.
- Empaque.
- Acomodo

Se analizan los datos obtenidos y se visualiza seis personas involucradas, puede decirse que el trámite “cambia de manos” de seis a siete veces. Es posible anticipar algunas tareas cuando se cuenta con la planilla completa.

En donde hay carencias es en la parte previa a la revisión inicial, la espera de digitación y en ocasiones en el proceso en sí de la digitación por interrupciones debidas a sobrecargo del servidor, la espera de acopio, ya que, por el alto volumen de recetas y poco personal se acumulan las recetas en estos puntos.

El tiempo activo es de 29.5 minutos, el tiempo pasivo es de 149 minutos para un tiempo total de 178.5 minutos.

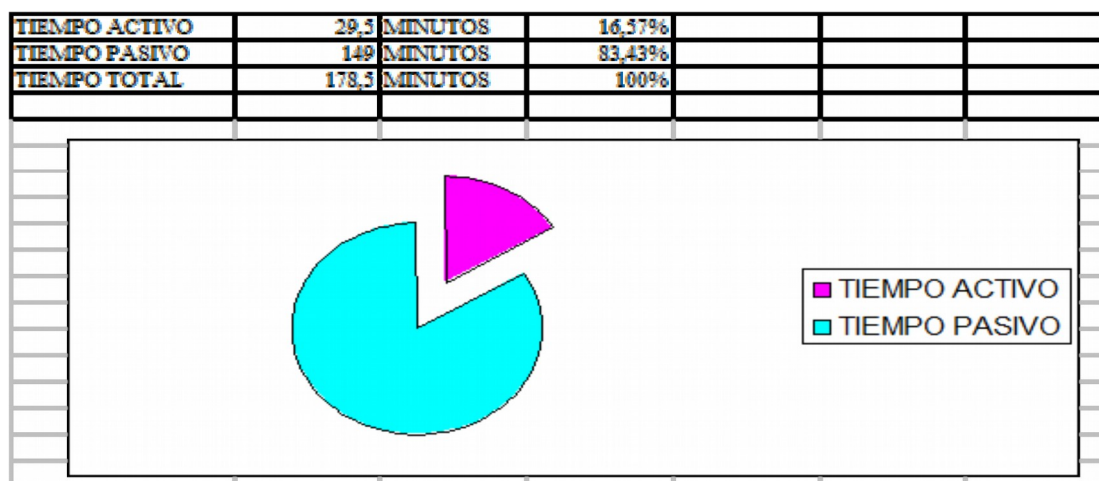


Figura 9 Tiempo Activo y Pasivo en el Despacho de Recetas

3.6. Calculo de la Muestra para la Población Indirecta

$$n = \frac{t^2 * p * q}{e^2}$$

n = Tamaño de muestra

t = 1.645 Confianza del 90%

p*q = 0.5*0.5 Varianza máxima

e = 0.06 error máximo permisible

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2} = 188$$

Corrección por Finitud

$$N_c = \frac{n}{1 + n/N}$$

n = Tamaño de muestra

nc = Tamaño de muestra corregido

N = Población total

$$n_c = \frac{188}{1 + 188 / 166\,723} = 187$$

3.6.1 Usuarios Externos (Indirectos)

Los usuarios indirectos de Áreas de Salud adscritas al Hospital Dr. Tony Facio Castro generan un promedio mensual de 2 272 recetas, de los cuales se encuestan 187 personas

3.7. Toma de Tiempos de Espera

Para medir el tiempo de espera para presentar la solicitud de medicamentos de otras Áreas de Salud, se realiza la medición el mostrador de la farmacia con la utilización de un reloj marcador de la hora de entrada de la solicitud.

De los 187 encuestados 123 coinciden en que deben de esperar de 0 a 15 minutos para ser atendidos cuando presentan la solicitud de los medicamentos, algunos responden en las encuestas que en ocasiones esperan hasta una hora o más.(gráfico 16)

Es usual que la farmacia no brinde la totalidad de los medicamentos prescritos para el 60% de los encuestados, según el Grafico 19. Es un valor muy elevado e incierto, se puede decir que en información suministrada por el Almacén General de Medicamentos el desabastecimiento en promedio de medicamentos es de un 4.5% y el tiempo en el cual permanecen estos faltantes es de 5 a 8 días en su mayoría.

La información brindada por el personal de farmacia a los usuarios de clínicas es casi nula, lo perciben así 113 clientes insatisfechos. (Grafico 20) Se debe de brindar mas información a los usuarios de las clínicas, con el fin de evitar duplicidad de funciones, si algún procedimiento no queda claro o alguna receta que se devuelve no lleva la explicación de porqué se esta devolviendo, es enviada nuevamente generando un nuevo proceso.

3.8 Diagnostico de Procesos

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.

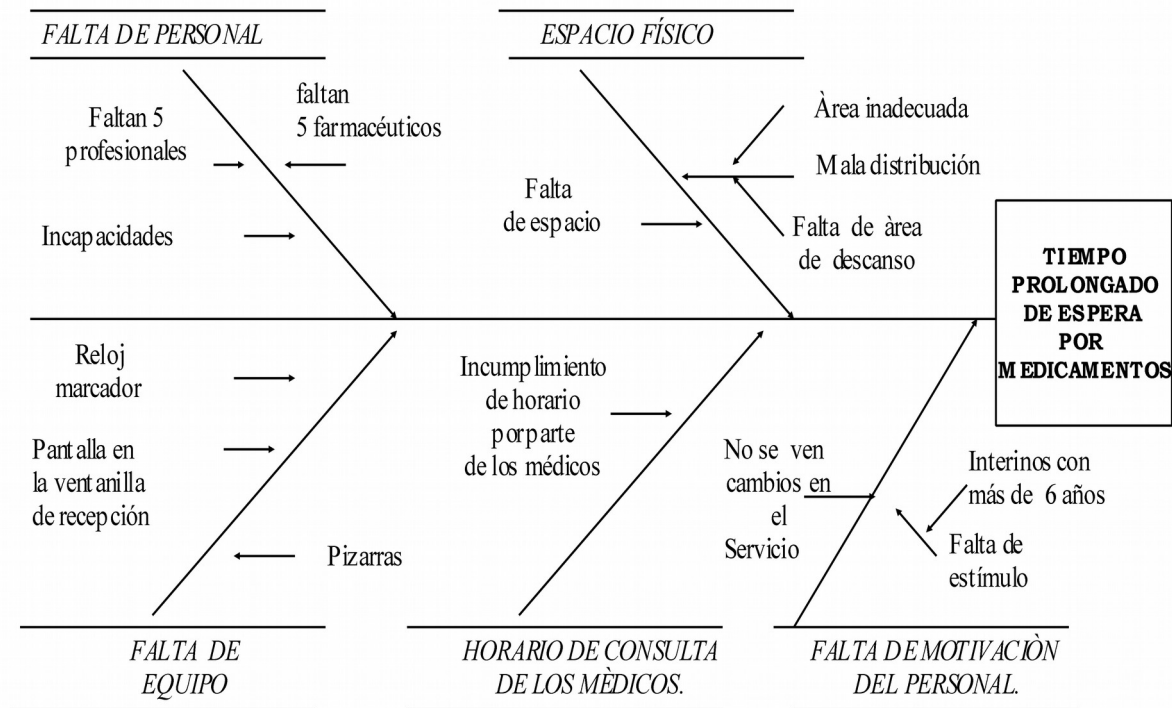


Figura 10 Diagrama Causa - Efecto

Fuente: Interna, Elaboración propia, 2008

Se evidencian cinco causas raíz del prolongado tiempo de espera y la insatisfacción de los usuarios las cuales son:

- Falta de personal
- Espacio Físico
- Falta de Equipo
- Horario de consulta de los médicos
- Problemas Motivacionales

La carencia de personal se debe a dos factores primordiales, las incapacidades frecuentes y prolongadas, en parte, debido al privilegio que se goza de la no disminución salarial y el grado de amistad con los médicos, el segundo factor en la limitada apertura de plaza para el Servicio de Farmacia.

El espacio físico de la farmacia al igual que todo el hospital se encuentra saturado, el incremento en áreas hospitalarias no guarda proporción alguna con el incremento poblacional, el grado de deterioro y la falta de mantenimiento preventivo y correctivo se evidencia, lo cual repercute en el personal que labora disconforme, afectando el servicio brindado.

Referente al horario medico es punto critico, al saturar el servicio de farmacia en horas de la mañana de 10 a 1 PM aproximadamente, esto se genera al no cumplir el horario laboral contratado por ley. Se comprime la consulta del día a 3 – 4 horas, generando disconformidad en los usuarios y por la inadecuada atención y colapsan los servicios de apoyo.

La carencia de equipo adecuado es otro factor que incide en la motivación del personal, también se considera desalentador el interinato prolongado pues genera riesgo a nivel laboral y falta de compromiso en la mayoría de los casos.

Con el fin de mejorar la calidad del servicio en vista de que los problemas que evidencian los encuestados son:

- **Tiempo de entrega de medicamentos**
- **Información sobre medicamentos**
- **Falta de motivación del personal**

Para lograr mejorar los tiempos de entrega se debe de establecer una distribución adecuada del horario de trabajo, para los médicos y para el personal de farmacia. Se requiere de personal, plazas para lograr mayor eficiencia en despacho y recepción de las recetas.

Al implementar Reloj marcador se logra agilizar la recepción de las recetas, contar con pizarras para Informar sobre medicamentos agotados, ingresos, requisitos para el despacho, etc. ayudara a informar adecuadamente a cliente evitando reclamos y futuras demandas.

Se requiere de una planta física adecuada para laborar cómodamente una bodega de paso, con el fin de descongestionar el área de despacho y agilizar la preparación de recetas y el preempaque, diseñara una redistribución del área de despacho de la farmacia, con el fin agilizar el despacho de medicamentos.

Implementar un buzón de sugerencias debidamente equipado, pues las sugerencias y quejas de los usuarios es lo que ayuda al mejorar continuamente al determinar en lo que se esta fallando.

Solicitar al departamento de psicología del Hospital un diagnostico del personal con la finalidad de evidenciar los problemas e inquietudes del grupo e idear una terapia motivacional y de mejora de las relaciones interpersonales.

MATRIZ DECISIONAL

Solución	Importancia *					Facilidad de realizar *					Impacto *					Factibilidad Económica **					CALIFICACION
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Solución 1 Plazas nuevas					X	X									X	X					12
Solución 2 Cumplimiento Horario por parte de los médicos				X						X					X					X	19
Solución 3 Remodelación Faja					X			X							X			X			16

* = menos importante

** = más caro

5 = más importante

5= menos caro

Figura 11 Matriz Decisional

Fuente: Creación propia

En cuanto a la solución escogida: “Cumplimiento del horario por parte del médico”, se encontraron los siguientes componentes:

Cuadro N° 5 Análisis del Cumplimiento del Horario Medico

COMPONENTES	RESTRICCIONES
Sistema programado de citas (atención de cuatro pacientes por hora citarlos cada quince minutos.	Poco control en el cumplimiento del reglamento. No existe supervisión de Las jefaturas.
Cumplimiento del horario (contratado con el horario laborado)	Poca (o casi ausente) injerencia de la Jefatura de Consulta Externa. Normas de los derechos de atención
Control de asistencia.	Desconocimiento del usuario sobre sus derechos No existe supervisión de Las jefaturas.

3.8.1 Plan De Acción

Objetivo

Disminuir el tiempo de espera por medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro.

Actividades

Reuniones periódicas con el personal del Servicio de Farmacia.

Monitoreo de la satisfacción del usuario (Encuestas de satisfacción del usuario cada seis meses).

Presentación, análisis y discusión de resultados del monitoreo con todo el personal de la Farmacia, Jefatura de Consulta Externa y Dirección Médica.

Implementación de metodología para reducir los tiempos de espera por medicamentos.

Metas

Reducir el tiempo de espera por medicamentos a menos en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Tony Facio Castro de Limón.

Elevar el porcentaje de satisfacción del usuario con el tiempo de espera por medicamentos.

Capítulo IV Recomendaciones para la Propuesta de Implementación de una Metodología de Mejoras Continúa de los Procesos en el Servicio de Farmacia.

4.1 Recomendaciones

1. Personal Profesional

Proceso Solicitud de nuevas plazas

Meta Satisfacer el déficit de personal para agilizar el chequeo inicial y final de las recetas, brindar más información a los usuarios.

2. Personal Técnico_

Proceso Solicitud de nuevas plazas.

Meta Mejorar la recepción y el despacho de medicamentos.

3. Motivación del Personal_

Proceso Reuniones periódicas de motivación, involucrar al personal en la elaboración de soluciones, dotar al personal de un área de despacho adecuada.

Meta Contar con un personal que labore cómodamente, satisfecho y motivado.

4. Planta Física_

Proceso Ampliación de la farmacia, acondicionamiento de las bodegas y redistribución del área de despacho.

Meta Mejorar la recepción y el despacho de medicamentos.

5. Horarios Médicos Programados_

Proceso Ejecución y cumplimiento del programa de citas, cumplimiento del horario de contrato de los médicos.

Meta Evitar saturación del servicio, logrando una afluencia de recetas controlada durante un lapso de tiempo mayor.

6. Adquisición de Equipo

Proceso Accesibilidad a información referente a medicamentos, mejorar el proceso interno del despacho.

Meta Agilizar la recepción de recetas, mantener informado al personal y a los usuarios, mayor control de vencimiento en la medicación.

Brindar charlas de motivación para el personal de la Farmacia y el cuerpo médico dos veces al año. Se impartirá capacitación al personal, en torno a la calidad del proceso, enfocado en la metodología Kaizen para mejorar el trabajo en equipo, servicio al cliente que son áreas normalmente descuidadas, el profesional farmacéutico debe de está preparado para enfrentar los retos del trabajo, y por ende capacitado en atención del cliente.

Dada la formación básicamente técnica de los farmacéuticos, es importante incluir en los requisitos de inducción al puesto un curso de servicio al cliente, además la actualización técnica anual. Investigar en otros Servicios de Farmacia de la CCSS, el tiempo de espera de los medicamentos para poder determinar cual es el tiempo usual del procesos, es decir realizar un “benchmarking” cruzando la información estadística de otras farmacias públicas y privadas como por ejemplo la Clínica bíblica, el Hospital Cima San José, Farmacia Fishell y Farmacia Chavarria en la parte privada y para el área publica se puede consultar a la farmacia del Hospital de Guápiles, del Hospital de Alajuela, de Puntarenas y al Hospital Calderón Guardia.

4.2 Implementar la Utilización Periódica de un Instrumento de Medición de Satisfacción.

Se implementará con la colaboración de los estudiantes que realizan trabajo comunitario un instrumento para medir la satisfacción en forma trimestral, en coordinación con la contraloría, se brindara un informe mensual de la quejas por usuarios insatisfechos para mejorar estas situaciones.

Elaborar una boleta de sugerencias para hacer sentir a los usuarios que nos interesan su opinión y observaciones respecto al servicio que se brinda y poder mejorar continuamente.

Cuadro N° 7 Boleta de Sugerencias

BOLETA DE SUGERENCIAS	
Nos interesa su opinión	
1. ¿Cómo considera el ambiente, las instalaciones y las facilidades del Servicio de farmacias?	
☐ Muy Bueno	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
1. ¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	
☐ Muy Bueno	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
2. ¿El tiempo de atención para realizar su trámite?	
☐ Muy Bueno	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
4. ¿El trato del personal fue?	
☐ Muy Bueno	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
5. ¿El técnico o farmacéutico le brindó información escrita o verbal sobre su medicación?	
☐ Siempre	☐ A veces ☐ Nunca
Comentarios adicionales	
Muchas gracias por su atención	

4.3 Conclusiones

“Los negocios orientados al servicio llevan al éxito, los negocios orientados al beneficio llevan al fracaso” Nicholas Murria Butler.

Según el señor Murria todos los negocios se deben de orientar al servicio por lo que el servicio de la farmacia del Hospital Tony Facio Castro, no sólo debe brindar medicamentos y educación a los usuarios, sino una satisfacción completa en el desarrollo de este servicio.

Dentro de sus principales conclusiones, la percepción que los usuarios tiene hacia el Servicio de Farmacia no es la deseada, en su mayoría consideran que el tiempo de espera para entregar la receta y para recibir la medicación son tiempos muy largos, existe una predisposición para ello, al ser el último servicio de apoyo clínico al cual, acude el enfermo.

Se evidencian deficiencias en la información y orientación brindada a los clientes en cuanto a su medicación, se debe de educar adecuadamente al usuario sobre los efectos secundarios, interacciones de los medicamentos con alimentos y otros fármacos e incluir la adecuada utilización de la medicación proporcionada, orientando a los pacientes para que no recomienden sus medicamentos a otras personas, o se de la automedicación.

Existe en el servicio de farmacia una carencia de recurso humano profesional y técnico, dicha carencia se solventara con la apertura de nuevas plazas, las cuales son gestionadas ante la oficina de recursos humanos con el apoyo de la dirección y del sindicato de trabajadores de farmacia (SINTAF)

La limitante en espacio físico y equipo adecuado se solucionara mediante la reestructuración planteada por el ingeniero de mantenimiento del hospital, mediante la construcción de una bodega de paso y el acondicionamiento del área de despacho.

Los estudios realizados detectan problemas de motivación en los empleados de la farmacia, falta de estímulo que se refleja en incumplimiento de horarios e incapacidades.

En coordinación con el departamento de psicología del Hospital Tony facio castro y el departamento de trabajo social se estructuran cursos dirigidos a los empleados del servicio de farmacia, enfocados en servicio al cliente, relaciones interpersonales y autosuperación.

La dirección de la farmacia implementara el trabajo en actividades de integración de grupos y motivación como por ejemplo los cumpleaños, el día de la madre, del padre, de la amistad y navidad, entre otras.

BIBLIOGRAFIA

Arens, William F. Publicidad, McGraw-Hill, séptima edición, México, D.F., México. 2000.

Benassini, Marcela. Introducción a la investigación de mercados: un enfoque para América Latina. Pearson Educación, México, 2001

Berry, Leonard; Bennet, David; Brown, Carter. Calidad de servicio, una ventaja estratégica para instituciones financieras. Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid. 1989.

Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración. McGraw-Hill, segunda edición, Bogotá, Colombia. 1981.

Czinkota, Ronkainen Ilkka A. Marketing Internacional. Thomson, séptima edición, México. 2004.

Fred R. David. Conceptos de Administración estratégica. Pearson Prentice Hall, novena edición, México. 2003.

Fernandez Chaves Flory. Guía para la elaboración y desarrollo del anteproyecto de graduación. 2006.

Gómez, Guillermo. Planeación y organización de empresas. McGraw-Hill, octava Edición, México. 1995.

Keith Davis, Newstrom John. Comportamiento Humano en el trabajo. McGraw-Hill, décima edición, México. 1999.

Kotler, Philip, Armstrong, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. Prentice-Hall Hispanoamericana. S.A., Tercera edición. México. 1991.

Lovelock, Christopher H. Mercadotecnia de Servicios. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México. 1997.

Serna Gomez, Humberto. Servicio al Cliente, métodos de auditoria y medición. 3 R Editores. Santa Fe de Bogotá. 1999.

REFERENCIAS DE INTERNET

Mejora Continua en el servicio de atención al cliente. 2001
<http://www.monografias.com> (23 mayo 2008).

ANEXO METODOLÓGICO

La metodología juega un papel de suma importancia, de ahí la necesidad de aplicarla en el presente trabajo de forma adecuada, con el fin de encontrar datos específicos que permitan obtener resultados favorables en la investigación. Para esto es fundamental determinar los métodos, técnicas y tratamiento estadístico a partir de los cuales se obtendrán los resultados deseados para el estudio.

Según la Guía para la Elaboración del Proyecto de Práctica Profesional I de la UCR, un método es un conjunto de procedimientos sistemáticos diseñados para lograr un objetivo, consiste en diagnosticar, registrar y analizar en forma sistemática y objetiva la información recopilada.

Existen algunos tipos de investigación entre los que podemos mencionar la Investigación por observación, Investigación descriptiva e investigación aplicada, donde lo que interesa es la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. Su objetivo inmediato es poner en operación los hallazgos realizados.

Este trabajo presenta las características de una investigación de tipo descriptivo de observación y aplicada, pues además de recolectar datos se tratará de interpretar su significado e importancia, mediante el procesamiento, diagnóstico, análisis y evaluación de la situación actual de los servicio con la finalidad de proponer mejoras en el nivel de servicio de farmacia , utilizando herramientas de medición y análisis de los factores que inciden en la satisfacción de dichos usuarios, crear un instrumento que permita evaluar en forma continua la satisfacción e implementar las estrategias necesarias para brindar un servicio de calidad.

La farmacia no cuenta con información formalmente establecida para determinar la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, si se desea realizar una buena labor de investigación.

Uno de los primeros pasos a realizar es proponer las herramientas necesarias para recolectar formalmente datos (llamadas telefónicas, entrevistas, encuestas y

visitas a la contraloría de servicios) ya que son los principales medios utilizados para obtener información de los usuarios, y de cómo estos perciben el servicio.

Es necesario diseñar un sistema de bitácoras que inicialmente se lleve manualmente, donde se anoten todas las solicitudes de los clientes (por teléfono y personalmente cuando se presenta en la farmacia o contraloría). A través de esta herramienta se inicia con la mayor prontitud posible la recolección de datos que servirán mas tarde para definir necesidades.

Se recolectará la información por medio de fuentes secundarias utilizando investigación bibliográfica, Internet y técnicas de encuestas, análisis de procesos y consulta de documentos de la empresa tales como manuales e informes, leyes y reglamentos.

Un aspecto importante de analizar es el sentir de los colaboradores del proceso (técnicos, auxiliares y farmacéuticos) hacia los usuarios, buscando ubicar la posición del cliente dentro del entorno de la farmacia, se investigará el significado del cliente externos para los clientes internos , utilizando para ello el método de la entrevista estructurada para la jefatura y los farmacéuticos encargados de turno, también se consideraran a otros usuarios internos: doctores, enfermeras, microbiólogos, asistentes de pacientes y farmacéuticos de áreas de salud. Para luego volver de nuevo al método de la encuesta en busca de más información sobre el significado que el usuario tiene en el resto de las personas que laboran en la empresa, específicamente técnicos y auxiliares, de recepción, producción y entrega de medicamentos (20 personas).

Identificar el lugar que ocupan los usuarios en el interior de la farmacia permitirá diseñar campañas que motiven y creen conciencia en los empleados sobre la importancia y el lugar que deberían ocupar los usuarios del servicio para ofrecer una mejor calidad en los servicios prestados.

Es necesario conocer la percepción de los consultantes sobre el servicio que se les brinda en la farmacia. Por medio de encuestas que se harán a clientes

internos y externos, se diseñara un cuestionario con preguntas cerradas, aplicable a una muestra representativa estadísticamente de dichos usuarios.

Para llevar a cabo esta labor se contará con el apoyo de estudiantes de enfermería debidamente capacitados e identificados y de auxiliares de farmacia, seleccionando los días de mayor consulta (lunes, martes y jueves) , las encuestas permitirán obtener los datos necesarios sobre el servicio actual, como es percibido y tipos de satisfacción y medir si el valor agregado (educación sobre uso racional de medicamentos e información sobre efectos secundarios e interacciones medicamento- medicamento, medicamento- alimento) es importante para los usuarios.

De una población de 166 723 clientes (población adscrita indirecta) y 236 565 personas adscritas directas, (clientes externos) y personal de farmacia 32 personas, farmacéuticos cinco personas, clientes internos 65 personas se seleccionará una muestra conformada por los lineamientos estadísticos seleccionados.

Cuadro N 8 Resumen Metodológico

OBJETIVO	INDICADORES	FUENTES	METODOS Y
----------	-------------	---------	-----------

ESPECIFICO 1. Investigar sobre perspectivas teóricas que respalden el diseño de una metodología de trabajo para lograr la realización de la presente investigación. II. Recopilar información de los aspectos fundamentales del servicio de farmacia del HTFC, normas, políticas y procesos, necesarios para desarrollar la investigación. III. Procesar los datos recolectados	1.Fundamentos Teóricos del Servicio al cliente 2.Enfoques de calidad 3. Normas ISO 9000 4. Herramientas de Medición de satisfacción 1.Antecedentes del Servicio de Farmacia HTFC 2.Atención Farmacéutica 1. Elaboración de encuestas	1. Bibliografía, consulta s en Internet 2. Libros sobre los temas 1. Documentos de la empresa 2. Manuales de normas y procedimientos del servicio 3. Estudios relacionados 1. Pre encuesta	TECNICAS 1. Investigación y análisis bibliográfico 1. Análisis documental 2. Investigación y análisis documental 3. Análisis documental 1. Aplicación de formulas
--	---	--	--

por medio de la aplicación de instrumentos, para obtener la información necesaria para el análisis y diagnóstico del grado de satisfacción del usuario IV Plantear Recomendaciones para la implementación de las estrategias de satisfacción del cliente	2. Determinación de la muestra. 3. Medir satisfacción de usuarios 1. Plantear estrategias 2. Brindar un servicio de calidad	2. Prediagnóstico de encuestas 3. Programas computacionales 1. Datos de las encuestas 2. Tabulación de datos de las encuestas	estadísticas para seleccionar las muestras 2. Diseño de las encuestas 3. Aplicación de las encuestas 4. Tabulación de datos 1. Análisis de datos 2. Conclusiones recomendaciones
--	---	---	--

Anexos Complementarios

Nº 1. Normas Generales del Servicio de Farmacia

1. Toda receta debe ser confeccionada por un médico autorizado por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, en los recetarios oficiales de la institución, acompañado de la firma y número de código respectivo. En caso de los internos de medicina, las recetas deberán venir con la firma del tutor, así mismo está prohibido que realicen recetas de psicotrópicos y/o estupefacientes.
2. Es responsabilidad del Director de la Farmacia las existencias de medicamentos, así como los bienes inmuebles que se le asignen.
3. Es prohibida la entrada a todas aquellas personas que no laboren en la farmacia. Así mismo el Director de Farmacia es el único que tendrá las llaves de las diferentes áreas de la farmacia
4. Se considera como existencia de medicamentos de la bodega los productos que se mantienen bajo su custodia directa en el ambiente físico propio asignado. No se puede permanecer en la bodega salvo con autorización del bodeguero o farmacéutico jefe, así mismo ningún medicamento se puede sacar de la bodega sin la solicitud respectiva y con visto bueno del bodeguero.
5. Los medicamentos únicamente pueden salir de bodega si se solicitó mediante Sistema Integrado de Farmacia (SIFA), el producto y se le dio salida por parte del bodeguero.
6. La mercadería que ingrese al despacho para su distribución, será el necesario para cubrir un período de 7- 15 días.
7. Debe llevarse un control de inventario estricto, para todos y cada uno de los medicamentos.
8. La distribución de medicamentos para los diferentes stocks de los servicios deberá efectuarse según la modalidad de reposición de consumos.
9. El Encargado de Bodega, será el único que cuente con las llaves de la bodega. La Jefatura de Farmacia contará con una copia para usarse únicamente en caso de emergencia.

10. Los estupefacientes deben de prescribirse en los formularios especiales de la Sección de Drogas y Estupefacientes del Ministerio de Salud.

11. Sin excepción, la farmacia rotulará todos los medicamentos a despachar.

12. Rigen todas las restricciones anotadas en la Lista Oficial de Medicamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social.

13. Las prescripciones deben de efectuarse con tinta y con letra legible.

14. Toda receta debe estar anotada en el expediente clínico u hoja de urgencias del paciente.

15. Las recetas deben de presentarse en el servicio para su despacho a más tardar tres días después de haber sido prescrita, en el caso del Servicio de Emergencias este período se reduce a 24 HR.

16. Las recetas de Consulta Externa, Medicina Mixta, Medicina de Empresa, serán despachadas de 7:00 AM – 5:00 PM de lunes a jueves y los viernes hasta las 4:00 PM, después de este horario solamente se recibirán recetas de Emergencias, y hospitalización

17. Los días sábados, domingos y feriados se atenderán las recetas de hospitalización y emergencias.

18. Toda receta de emergencias se despachará por un período de 3 días a excepción de los antibióticos y corticosteroides para los cuales el médico deberá indicar claramente el tiempo de tratamiento para ese paciente.

19. Las recetas de Consulta Externa, Medicina Mixta, Medicina de Empresa, serán despachadas para un período de 30 días o el tiempo que el médico haya determinado en la receta.

20. Los medicamentos preparados para los pacientes tendrán que ser retirados en un período de 3 días hábiles posteriores al día de la entrega para las recetas de Consulta Externa, Medicina Mixta, Medicina de Empresa y salidas de pacientes de hospital, las recetas de emergencias

deberán ser retiradas en un período de 24 horas, por último las recetas del sistema de copias deberán de ser retiradas en un período de 8 días naturales.

21. Para el retiro de los medicamentos el paciente deberá identificarse y presentar la contraseña que se le ha entregado previamente.

22. Es importante el mantener un trato amable hacia el cliente interno y externo así como remitir toda consulta científica relacionada con medicamentos referirla directamente al profesional farmacéutico.

23. Los medicamentos se acomodarán en el despacho por tipo de producto (tabletas, líquidos, cremas) y siguiendo el orden ascendente de los últimos cuatro dígitos del código del medicamento.

Sobre las recetas de Psicotrópicos y Estupefacientes

1. No se despachará recetas de psicotrópicos o estupefacientes que no cumplan con las disposiciones reglamentarias existentes.

2. El despacho de la receta de estupefacientes se realizará previa revisión de la indicación de la misma en expediente clínico u hoja de puerta del paciente.

3. Las recetas de estupefacientes solo son validas por 72 horas, a partir de la fecha anotada en ella.

4. No se aceptan borrones, ni tachaduras, deberán ser escritas por puño y letra de un solo médico, tal cual lo indica la Ley General de Salud.

5. Cada servicio contará con un talonario de recetas de estupefacientes y psicotrópicos.

6. El despacho de medicamentos estupefacientes será el necesario para cubrir un período no mayor a 8 días.

7. El despacho de las recetas de psicotrópicos será de 30 días máximo excepto en los tratamientos para pacientes epilépticos donde deberá indicar el médico la condición del paciente despachándose para un máximo de 3 meses

8. En el caso del Metilfenidato su despacho será hasta por un máximo de 60 días.
9. Para el despacho la receta debe venir completa y solo el médico prescriptor puede llenar la receta.
10. Para las copias de la clínica del dolor, deberá revisarse en el expediente la indicación y debe de estar anotado el número de la receta y la fecha en que el paciente deberá retirar el tratamiento, la persona que revisa el expediente deberá anotar en el expediente “revisado” y su nombre, además anotará en la parte superior de la receta “Rev.” Y su nombre o iniciales.
11. Se imprimirán dos etiquetas por receta colocándose una de las etiquetas en las recetas originales esto con el fin de llevar el control de las salidas.
12. Dado que las recetas de estupefacientes y los nuevos talonarios de psicotrópicos no tienen letra luego del número secuencial, se deberá anotar la letra “C” para las recetas de estupefacientes y “V” para las de psicotrópicos.
13. Como medida de control de estos tratamientos se almacenarán en los armarios ubicados tanto en la bodega como en la oficina de jefatura, además para el despacho diario se cuenta con un stock de tabletas de psicotrópicos en un cajón de madera ubicado en el despacho.
14. Así como un stock de ampollas de psicotrópicos y estupefacientes ubicado en un botiquín bajo llave en el cuarto de descanso.
15. Se llevará un control de las salidas anotándose la cantidad de producto que se saca del armario en la jefatura, para el botiquín y cajón se hará entrega de las salidas y entradas de producto en estos sitios en cada uno de los turnos.
16. Las recetas se deben de colocar en una bolsa anotándose el turno y la fecha. Estas se entregarán al Administrador de SIFA quien lleva el control de digitación de estos.

17. En el caso de la Satélite debe bajar las recetas entregadas a hospitalización y entregarlas semanalmente a Administrador de SIFA.

Los informes de salidas de medicamentos al Ministerio se deben de enviar mensualmente los de Estupefacentes y Trimestralmente los de Psicotrópicos.

Nº 2. PERFILES DE PUESTOS

Auxiliar de farmacia

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores auxiliares para el desarrollo de las actividades que se realizan en los servicios farmacéuticos.

TAREAS ESPECÍFICAS

Recibir las recetas de la consulta ambulatoria y hospitalaria que presenten los usuarios, bajo cualquier sistema de distribución de medicamentos establecido.

De acuerdo con las normas establecidas en la Farmacia, realizar la revisión administrativa de la receta, informar a los usuarios sobre el tiempo de entrega de medicamentos y dar la contraseña para su retiro.

Agrupar las etiquetas elaboradas a mano, a máquina de escribir o por sistema automatizado y las coloca en las recetas correspondientes.

Empacar adecuadamente los medicamentos listos para entregar a los usuarios, clasificar y ordenar en lugares respectivos.

Entregar ordenadamente los tratamientos a los pacientes, servicios y otros, previa verificación de contraseña, nombre del paciente o servicio.

Llevar el control de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.

Reintegrar al inventario del despacho los medicamentos no retirados.

Sugerir modificaciones de los programas del sistema automatizado que crea conveniente a la Dirección de la Farmacia.

Asumir las tareas de la bodega cuando le sean asignadas por necesidades del servicio.

TAREAS GENERALES

Limpiar y ordenar su área de trabajo antes y después de efectuar cada tarea, siguiendo las normas establecidas por cada área.

Confeccionar el pedido de medicamentos y otros artículos requeridos en el despacho de la Farmacia.

Retirar de la bodega y de la proveeduría los pedidos de medicamentos, papelería y otros materiales, utilizados en los servicios farmacéuticos.

Acarrear, limpiar y acomodar los medicamentos y otros artículos en las estanterías u otros sitios adecuados de los servicios farmacéuticos, cuando su tarea lo amerite.

Surtir y mantener una existencia adecuada de medicamentos y otros artículos en los estantes de la Farmacia que se le asignen.

Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.

Preparar y limpiar los equipos, instrumentos, materiales y otros utensilios requeridos para la ejecución de sus labores.

Efectuar labores de reempaque y preenvasado de medicamentos según procedimientos internos establecidos para los diferentes sistemas de distribución.

Lavar y acomodar toda clase de envases y cristalería que se emplea en la ejecución de las tareas en los servicios farmacéuticos.

Atender al público con respeto y cortesía y le suministra información general.

Colocar las etiquetas con indicaciones especiales de acuerdo con el instructivo “Etiquetas autoadhesivas con indicaciones adicionales”.

Realizar los controles que le asigne el Farmacéutico.

Coordinar labores con el personal de otras unidades en aquellas tareas que lo ameriten.

Solicitar los expedientes de los pacientes cuando el Farmacéutico lo requiera.

Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos en el recetario de la Farmacia.

Revisar el estado de los equipos e instrumentos de acuerdo con el sistema de mantenimiento establecido.

Asistir y participar activamente en las reuniones a las que se le convoque, previa autorización de la jefatura inmediata.

Brindar información para la elaboración del presupuesto anual del Servicio de Farmacia.

Preparar reportes e informes sobre sus actividades.

Participar en la orientación del personal que se le asigne.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores y compañeros, relacionados con la actividad a su cargo.

Sustituir a empleados del nivel inmediato superiores por vacaciones, permisos, enfermedad y otras circunstancias similares, siempre que se encuentre elegible para el puesto. Colaborar en la coordinación de tareas del mismo nivel o inferior que le sea asignado por la jefatura respectiva.

Atender las tareas secretariales de la Farmacia en aquellos centros que lo ameriten.

Brindar información para la elaboración y actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de la Farmacia.

Realizar labores de mensajería interna y externa cuando la farmacia lo requiera.

Realizar otras tareas propias del puesto, por asignación de la Jefatura.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Supervisión recibida

Trabaja siguiendo instrucciones precisas y normas establecidas en cuando a métodos y sistemas de trabajo.

Su labor es supervisada de manera directa por su jefe inmediato y evaluada por medio de la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida

No ejerce supervisión sobre personal de menor nivel.

Responsabilidad por funciones

Es responsable porque los servicios y actividades encomendadas se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad.

Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo de equipo, instrumentos, útiles y materiales asignados para la realización de su trabajo.

Condiciones de trabajo

Le puede corresponder trabajar con horarios alternos para cubrir los turnos diurnos, mixtos y nocturnos, así como trabajar sábados, domingos y días feriados cuando presta sus servicios en las Farmacias de la Institución. La actividad demanda algún esfuerzo físico. Debe observar en forma estricta las normas de seguridad e higiene vigentes. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño adecuado.

Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Debe observar discreción en relación con los asuntos encomendados. Requiere habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con superiores y compañeros. Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller en Educación Media.

Seis meses de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

TECNICO DE FARMACIA 1

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores técnicas para el desarrollo de las actividades que se realizan en los servicios farmacéuticos.

TAREAS ESPECÍFICAS

Recibir las recetas de la consulta ambulatoria y hospitalaria que presenten los usuarios, bajo cualquier sistema de distribución de medicamentos establecido.

De acuerdo con las normas establecidas en la Farmacia, realizar la revisión administrativa de la receta, informa a los usuarios sobre el tiempo de entrega de medicamentos y da la contraseña para su retiro.

Agrupar las etiquetas elaboradas a mano, a máquina de escribir o por sistema automatizado y las coloca en las recetas correspondientes.

Empacar adecuadamente los medicamentos listos para entregar a los usuarios, clasificar y ordenar en lugares respectivos.

Entregar ordenadamente los tratamientos a los pacientes, servicios y otros, previa verificación de contraseña, nombre del paciente o servicio.

Llevar el control de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.

Reintegrar al inventario del despacho los medicamentos no retirados.

Sugerir modificaciones de los programas del sistema automatizado que crea conveniente a la Dirección de la Farmacia.

Asumir las tareas de la bodega cuando le sean asignadas por necesidades del servicio.

Codificar y transcribir en forma manual, a máquina de escribir o por el sistema automatizado, las indicaciones médicas de las recetas.

Acopiar y etiquetar los medicamentos que se preparan bajo cualquier sistema de distribución.

Hacer el reintegro contable de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.

Detectar cambios en la apariencia física, olor y otras características de los medicamentos y los reporta a la jefatura inmediata.

TAREAS GENERALES

Limpiar y ordenar su área de trabajo antes y después de efectuar cada tarea, siguiendo las normas establecidas por cada área.

Confeccionar el pedido de medicamentos y otros artículos requeridos en el despacho de la Farmacia.

Retirar de la bodega y de la proveeduría los pedidos de medicamentos, papelería y otros materiales, utilizados en los servicios farmacéuticos.

Acarrear, limpiar y acomodar los medicamentos y otros artículos en las estanterías u otros sitios adecuados de los servicios farmacéuticos, cuando su tarea lo amerite.

Surtir y mantener una existencia adecuada de medicamentos y otros artículos en los estantes de la Farmacia que se le asignen.

Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.

Preparar y limpiar los equipos, instrumentos, materiales y otros utensilios requeridos para la ejecución de sus labores.

Efectuar labores de reempaque y preenvasado de medicamentos según procedimientos internos establecidos para los diferentes sistemas de distribución.

Lavar y acomodar toda clase de envases y cristalería que se emplea en la ejecución de las tareas en los servicios farmacéuticos.

Atender al público con respeto y cortesía y le suministra información general.

Colocar las etiquetas con indicaciones especiales de acuerdo con el instructivo "Etiquetas autoadhesivas con indicaciones adicionales".

Realizar los controles que le asigne el Farmacéutico.

Coordinar labores con el personal de otras unidades en aquellas tareas que lo ameriten.

Solicitar los expedientes de los pacientes cuando el Farmacéutico lo requiera.

Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos en el recetario de la Farmacia.

Revisar el estado de los equipos e instrumentos de acuerdo con el sistema de mantenimiento establecido.

Asistir y participar activamente en las reuniones a las que se le convoque, previa autorización de la jefatura inmediata.

Brindar información para la elaboración del presupuesto anual del Servicio de Farmacia.

Preparar reportes e informes sobre sus actividades.

Participar en la orientación del personal que se le asigne.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores y compañeros, relacionados con la actividad a su cargo.

Sustituir a empleados del nivel inmediato superiores por vacaciones, permisos, enfermedad y otras circunstancias similares, siempre que se encuentre elegible para el puesto.

Colaborar en la coordinación de tareas del mismo nivel o inferior que le sea asignado por la jefatura respectiva.

Atender las tareas secretariales de la Farmacia en aquellos centros que lo ameriten.

Brindar información para la elaboración y actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de la Farmacia.

Realizar labores de mensajería interna y externa cuando la farmacia lo requiera.

Realizar otras tareas propias del puesto, por asignación de la Jefatura.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

La clase de Técnico en Farmacia 1 se diferencia del Auxilio de Farmacia en que sus labores son de un mayor grado de dificultad y responsabilidad. Consecuentemente, para realizarlas se requiere mayor preparación académica, conocimientos y experiencia en el campo específico del puesto.

Supervisión recibida

Trabaja siguiendo instrucciones precisas y normas establecidas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo.

Su labor es supervisada de manera directa por su jefe inmediato y evaluada por medio de la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida

Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal que se dedica a realizar labores auxiliares, misceláneas y de oficina.

Responsabilidad por funciones

Es responsable porque los servicios y actividades encomendadas se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad.

Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo de equipo, instrumentos, útiles y materiales asignados para la realización de su trabajo.

Condiciones de trabajo

Le puede corresponder trabajar con horarios alternos para cubrir los turnos diurnos, mixtos y nocturnos, así como trabajar sábados, domingos y días feriados cuando presta sus servicios en las Farmacias de la Institución.

La actividad emana algún esfuerzo físico. Debe observar en forma estricta las normas de seguridad e higiene vigentes. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño adecuado del puesto.

Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Debe observar discreción en relación con los asuntos encomendados. Requiere habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria con superiores y compañeros. Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller en Educación Media

Haber aprobado cursos del CENDEISSS que le otorguen bases para desempeñarse como Técnico de Farmacia 1

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la actividad del puesto

Modificación aprobada mediante oficio No. 16199 del 10/05/05 de la Gerencia de División Administrativa.

TECNICO DE FARMACIA 2

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores técnicas de mayor dificultad para el desarrollo de las actividades que se realizan en los servicios farmacéuticos de las Clínicas tipo 1, 2 y 3 y en Hospitales Periféricos 1 y 2.

TAREAS ESPECÍFICAS

Participar en el proceso de revisión técnica (normativa) de la receta en cuanto a: cantidad, legibilidad, disponibilidad de los medicamentos prescritos y el

cumplimiento de las disposiciones para la correcta dispensación de los medicamentos. Debe consultar al Farmacéutico lo que no pueda resolver.

Actualizar los perfiles terapéuticos de los pacientes, bajo instrucciones específicas del Farmacéutico. Codificar y transcribir en forma manual, a máquina de escribir o por el sistema automatizado, las indicaciones médicas de la receta.

Acopiar y etiquetar los medicamentos que se preparan bajo cualquier sistema de distribución.

Participar en el proceso de revisión final de las recetas: - cotejando el medicamento prescrito con el medicamento preparado y etiquetado. - Cotejando las instrucciones impresas en la etiqueta con las de la receta. - consultando al Farmacéutico lo que no pueda resolver.

Suministrar a los pacientes información general sobre el manejo y uso adecuado de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones recibidas del Farmacéutico y le refiere las consultas que no pueda resolver.

Hacer el reintegro contable de los medicamentos no retirados por los usuarios en forma manual o automatizada.

Revisar y reponer los medicamentos de los botiquines de los diferentes servicios a cargo de la Farmacia y vela por su asepsia y conservación. Reporta las regularidades encontradas a la jefatura inmediata.

Asumir las tareas complejas de la bodega cuando el servicio lo amerite.

Integrar los equipos básicos de atención integral de la Salud (EBAIS), de acuerdo con las normas establecidas para la atención farmacéutica en el Modelo de Atención Integral de la Salud.

Atender el puesto de inyectables de acuerdo con las normas establecidas en los servicios farmacéuticos que los requieran, consultando al farmacéutico lo que no pueda resolver.

Efectuar el control administrativo y reglamentario de los registros de medicamentos especiales (estupefacientes, psicotrópicos, antibióticos y otros), de acuerdo con los sistemas establecidos en la farmacia.

Asistir al Farmacéutico en la preparación de mezclas intravenosas, soluciones parenterales, soluciones oncológicas, soluciones orales, preparaciones extemporáneas y otras de acuerdo con las normas establecidas.

Hacer el respaldo de la información que ofrezca el sistema automatizado de acuerdo con las normas existentes.

Buscar todo tipo de información que ofrezca el sistema automatizado cuando se le solicite.

Imprimir y entregar reportes que el sistema automatizado es capaz de emitir con la información necesaria para la gestión de la Farmacia.

Actualizar las cantidades, precios, códigos y cualquier otro dato que sea necesario para el proceso.

Aplicar los programas automatizados que ofrece el sistema, en los diferentes procesos.

Coordinar con el Asistente Administrativo la existencia adecuada de los implementos y equipos del sistema automatizado.

Realizar labores técnicas, de bodega y de asistencia administrativa (técnicas-administrativas) cuando esté a cargo del servicio en aquellos lugares que no cuente con profesional en Farmacia.

Realizar labores técnicas cuando esté a cargo del segundo y tercer turno en aquellos servicios que no cuente con profesional farmacéutico en esos turnos.

TAREAS GENERALES

Recibir las recetas de la consulta ambulatoria y hospitalaria que presenten los usuarios, bajo cualquier sistema de distribución de medicamentos establecido.

De acuerdo con las normas establecidas en la Farmacia, realizar la revisión administrativa de la receta, informa a los usuarios sobre el tiempo de entrega de medicamentos y da la contraseña para el retiro de los mismos.

Agrupar las etiquetas elaboradas a mano, a máquina de escribir o por sistema automatizado y las coloca en las recetas correspondientes.

Empacar adecuadamente los medicamentos listos para entregar a los usuarios, clasifica y ordena en lugares respectivos, los tratamientos listos para los usuarios.

Entregar ordenadamente los tratamientos a los pacientes, servicios y otros, previa verificación de contraseña, nombre del paciente o servicio.

Llevar el control de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.

Reintegrar al inventario del despacho los medicamentos no retirados.

Sugerir modificaciones de los programas del sistema automatizado que crea conveniente a la Dirección de la Farmacia.

Asumir las tareas de la bodega cuando le sean asignadas por necesidades del servicio.

Detectar cambios en la apariencia física, olor y otras características de los medicamentos y los reporta a la jefatura inmediata.

Limpiar y ordenar su área de trabajo antes y después de efectuar cada tarea, siguiendo las normas establecidas por cada área.

Confeccionar el pedido de medicamentos y otros artículos requeridos en el despacho de la Farmacia.

Retirar de la bodega y de la proveeduría los pedidos de medicamentos, papelería y otros materiales, utilizados en los servicios farmacéuticos.

Acarrear, limpiar y acomodar los medicamentos y otros artículos en las estanterías u otros sitios adecuados de los servicios farmacéuticos, cuando su tarea lo amerite.

Surtir y mantener una existencia adecuada de medicamentos y otros artículos en los estantes de la Farmacia que se le asignen.

Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.

Preparar y limpiar los equipos, instrumentos, materiales y otros utensilios requeridos para la ejecución de sus labores.

Efectuar labores de reempaque y embasado de medicamentos según procedimientos internos establecidos para los diferentes sistemas de distribución.

Lavar y acomodar toda clase de envases y cristalería que se emplea en la ejecución de las tareas en los servicios farmacéuticos.

Atender al público con respeto y cortesía y le suministra información general.

Colocar las etiquetas con indicaciones especiales de acuerdo con el instructivo "Etiquetas autoadhesivas con indicaciones adicionales".

Realizar los controles que le asigne el Farmacéutico.

Coordinar labores con el personal de otras unidades en aquellas tareas que lo ameriten.

Solicitar los expedientes de los pacientes cuando el Farmacéutico lo requiera.

Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos en el recetario de la Farmacia.

Revisar el estado de los equipos e instrumentos de acuerdo con el sistema de mantenimiento establecido.

Asistir y participar activamente en las reuniones a las que se le convoque, previa autorización de la jefatura inmediata.

Brindar información para la elaboración del presupuesto anual del Servicio de Farmacia.

Preparar reportes e informes sobre sus actividades.

Participar en la orientación del personal que se le asigne.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores y compañeros, relacionados con la actividad a su cargo.

Sustituir a empleados del nivel inmediato superiores por vacaciones, permisos, enfermedad y otras circunstancias similares, siempre que se encuentre elegible para el puesto.

Colaborar en la coordinación de tareas del mismo nivel o inferior que le sea asignado por la jefatura respectiva.

Atender las tareas secretariales de la Farmacia en aquellos centros que lo ameriten.

Brindar información para la elaboración y actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de la Farmacia.

Realizar labores de mensajería interna y externa cuando la farmacia lo requiera.

Realizar otras tareas propias del puesto, por asignación de la Jefatura.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

La clase de Técnico en Farmacia 2 se diferencia del Técnico de Farmacia 1 en que sus labores son de un mayor grado de dificultad y responsabilidad. Consecuentemente, para realizarlas se requiere mayor preparación académica, conocimientos y experiencia en el campo específico del puesto.

Supervisión Recibida

Trabaja siguiendo instrucciones generales y normas establecidas en cuando a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada de manera directa por su jefe inmediato y evaluada por medio de la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

Supervisión Ejercida

Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal que se dedica a realizar labores técnicas, auxiliares, misceláneas y de oficina.

Responsabilidad por funciones

Es responsable porque los servicios y actividades encomendadas se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad.

Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo de equipo, instrumentos, útiles y materiales asignados para la realización de su trabajo.

Condiciones de trabajo

Le puede corresponder trabajar con horarios alternos para cubrir los turnos diurnos, mixtos y nocturnos, así como trabajar sábados, domingos y días feriados cuando presta sus servicios en las Farmacias de la Institución.

La actividad demanda algún esfuerzo físico. Debe observar en forma estricta las normas de seguridad e higiene vigentes. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño adecuado del puesto.

Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Debe observar discreción en relación con los asuntos encomendados. Requiere habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria al público. Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller en Educación Media

Cuatro de experiencia en labores relacionadas con la actividad del puesto.

Conocimientos en Sistemas informáticos en manejo de inventarios.

Modificación aprobada mediante oficio No. 16199 del 10/05/05 de la Gerencia de División Administrativa

TECNICO DE FARMACIA 3

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecuta labores técnicas de mayor dificultad para el desarrollo de las actividades que se realizan en los servicios farmacéuticos de los Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales, Periféricos 3 y Clínicas tipo 4. Así como los encargados del segundo y tercer turno y encargados del servicio de Farmacia donde no haya un profesional farmacéutico.

TAREAS ESPECÍFICAS

Participar en el proceso de revisión técnica (normativa) de la receta en cuanto a: cantidad, legibilidad, disponibilidad de los medicamentos prescritos y el

cumplimiento de las disposiciones para la correcta dispensación de los medicamentos. Debe consultar al Farmacéutico lo que no pueda resolver.

Actualizar los perfiles terapéuticos de los pacientes, bajo instrucciones específicas del Farmacéutico.

Codificar y transcribir en forma manual, a máquina de escribir o por el sistema automatizado, las indicaciones médicas de la receta.

Acopiar y etiquetar los medicamentos que se preparan bajo cualquier sistema de distribución.

Participar en el proceso de revisión final de las recetas: - cotejando el medicamento prescrito con el medicamento preparado y etiquetado. - Cotejando las instrucciones impresas en la etiqueta con las de la receta. - consultando al Farmacéutico lo que no pueda resolver.

Suministrar a los pacientes información general sobre el manejo y uso adecuado de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones recibidas del Farmacéutico y le refiere las consultas que no pueda resolver.

Hacer el reintegro contable de los medicamentos no retirados por los usuarios en forma manual o automatizada.

Revisar y reponer los medicamentos de los botiquines de los diferentes servicios a cargo de la Farmacia y vela por su asepsia y conservación. Reporta las irregularidades encontradas a la jefatura inmediata.

Asumir las tareas complejas de la bodega cuando el servicio lo amerite.

Integrar los equipos básicos de atención integral de la Salud (EBAIS), de acuerdo con las normas establecidas para la atención farmacéutica en el Modelo de Atención Integral de la Salud.

Atender el puesto de inyectables de acuerdo con las normas establecidas en los servicios farmacéuticos que los requieran, consultando al farmacéutico lo que no pueda resolver.

Efectuar el control administrativo y reglamentario de los registros de medicamentos especiales (estupefacientes, psicotrópicos, antibióticos y otros), de acuerdo con los sistemas establecidos en la farmacia.

Asistir al Farmacéutico en la preparación de mezclas intravenosas, soluciones parenterales, soluciones oncológicas, soluciones orales, preparaciones extemporáneas y otras de acuerdo con las normas establecidas.

Hacer el respaldo de la información que ofrezca el sistema automatizado de acuerdo con las normas existentes.

Buscar todo tipo de información que ofrezca el sistema automatizado cuando se le solicite.

Imprimir y entregar reportes que el sistema automatizado es capaz de emitir con la información necesaria para la gestión de la Farmacia.

Actualizar las cantidades, precios, códigos y cualquier otro dato que sea necesario para el proceso.

Aplicar los programas automatizados que ofrece el sistema, en los diferentes procesos. Coordinar con el Asistente Administrativo la existencia adecuada de los implementos y equipos del sistema automatizado.

Realizar labores técnicas, de bodega y de asistencia administrativa (técnicas-administrativas) cuando esté a cargo del servicio en aquellos lugares que no cuente con profesional en Farmacia.

Realizar labores técnicas cuando esté a cargo del segundo y tercer turno en aquellos servicios que no cuente con profesional farmacéutico en esos turnos.

TAREAS GENERALES

Recibir las recetas de la consulta ambulatoria y hospitalaria que presenten los usuarios, bajo cualquier sistema de distribución de medicamentos establecido.

De acuerdo con las normas establecidas en la Farmacia, realizar la revisión administrativa de la receta, informa a los usuarios sobre el tiempo de entrega de medicamentos y da la contraseña para el retiro de los mismos.

Agrupar las etiquetas elaboradas a mano, a máquina de escribir o por sistema automatizado y las coloca en las recetas correspondientes.

Empacar adecuadamente los medicamentos listos para entregar a los usuarios, clasifica y ordena en lugares respectivos, los tratamientos listos para los usuarios.

Entregar ordenadamente los tratamientos a los pacientes, servicios y otros, previa verificación de contraseña, nombre del paciente o servicio.

Llevar el control de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.

Reintegrar al inventario del despacho los medicamentos no retirados.

Sugerir modificaciones de los programas del sistema automatizado que crea conveniente a la Dirección de la Farmacia.

Asumir las tareas de la bodega cuando le sean asignadas por necesidades del servicio.

Detectar cambios en la apariencia física, olor y otras características de los medicamentos y los reporta a la jefatura inmediata.

Limpiar y ordenar su área de trabajo antes y después de efectuar cada tarea, siguiendo las normas establecidas por cada área.

Confeccionar el pedido de medicamentos y otros artículos requeridos en el despacho de la Farmacia.

Retirar de la bodega y de la proveeduría los pedidos de medicamentos, papelería y otros materiales, utilizados en los servicios farmacéuticos.

Acarrear, limpiar y acomodar los medicamentos y otros artículos en las estanterías u otros sitios adecuados de los servicios farmacéuticos, cuando su tarea lo amerité.

Surtir y mantener una existencia adecuada de medicamentos y otros artículos en los estantes de la Farmacia que se le asignen.

Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.

Preparar y limpiar los equipos, instrumentos, materiales y otros utensilios requeridos para la ejecución de sus labores.

Efectuar labores de reempaque y preenvasado de medicamentos según procedimientos internos establecidos para los diferentes sistemas de distribución.

Lavar y acomodar toda clase de envases y cristalería que se emplea en la ejecución de las tareas en los servicios farmacéuticos.

Atender al público con respeto y cortesía y le suministra información general.

Colocar las etiquetas con indicaciones especiales de acuerdo con el instructivo "Etiquetas autoadhesivas con indicaciones adicionales".

Realizar los controles que le asigne el Farmacéutico.

Coordinar labores con el personal de otras unidades en aquellas tareas que lo ameriten.

Solicitar los expedientes de los pacientes cuando el Farmacéutico lo requiera.

Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos en el recetario de la Farmacia.

Revisar el estado de los equipos e instrumentos de acuerdo con el sistema de mantenimiento establecido.

Asistir y participar activamente en las reuniones a las que se le convoque, previa autorización de la jefatura inmediata.

Brindar información para la elaboración del presupuesto anual del Servicio de Farmacia.

Preparar reportes e informes sobre sus actividades.

Participar en la orientación del personal que se le asigne.

Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores y compañeros, relacionados con la actividad a su cargo.

Sustituir a empleados del nivel inmediato superiores por vacaciones, permisos, enfermedad y otras circunstancias similares, siempre que se encuentre elegible para el puesto.

Colaborar en la coordinación de tareas del mismo nivel o inferior que le sea asignado por la jefatura respectiva.

Atender las tareas secretariales de la Farmacia en aquellos centros que lo ameriten.

Brindar información para la elaboración y actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de la Farmacia.

Realizar labores de mensajería interna y externa cuando la farmacia lo requiera.

Realizar otras tareas propias del puesto, por asignación de la Jefatura.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

La clase de Técnico en Farmacia 3 se diferencia del Técnico de Farmacia 2 en que sus labores son de un mayor grado de dificultad y responsabilidad. Consecuentemente, para realizarlas se requiere mayor preparación académica, conocimientos y experiencia en el campo específico del puesto.

Supervisión Recibida

Trabaja siguiendo instrucciones generales y normas establecidas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada de manera directa por su jefe inmediato y evaluada por medio de la apreciación de la calidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos.

Supervisión Ejercida

Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal que se dedica a realizar labores técnicas, auxiliares, misceláneas y de oficina, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

Responsabilidad por Funciones

Es responsable porque los servicios y actividades encomendadas se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad.

Responsabilidad por relaciones de trabajo

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Responsabilidad por equipo y materiales

Es responsable por el adecuado empleo de equipo, instrumentos, útiles y materiales asignados para la realización de su trabajo y del servicio de la Farmacia.

Condiciones de trabajo

Le puede corresponder trabajar con horarios alternos para cubrir los turnos diurnos, mixtos y nocturnos, así como trabajar sábados, domingos y días feriados cuando presta sus servicios en las Farmacias de la Institución.

La actividad demanda algún esfuerzo físico. Debe observar en forma estricta las normas de seguridad e higiene vigentes. Debe recibir los cursos y el adiestramiento necesarios para el desempeño adecuado del puesto.

Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Debe observar discreción en relación con los asuntos encomendados. Requiere habilidad para tratar en forma cortés y satisfactoria al público. Requiere iniciativa para resolver problemas que se presentan normalmente en el transcurso de su trabajo. Habilidad para conocer y distinguir las diferencias entre diversos medicamentos. Habilidad para supervisar personal. Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su campo de trabajo. Buena presentación personal.

REQUISITOS

Bachiller en Educación Media

Cinco años de experiencia en labores relacionadas con la actividad del puesto.

Dos años de experiencia en labores de supervisión de personal

Tener conocimientos en sistemas informáticos especialmente en Farmacia.

Modificación aprobada mediante oficio No. 16199 del 10/05/05 de la Gerencia de División Administrativa

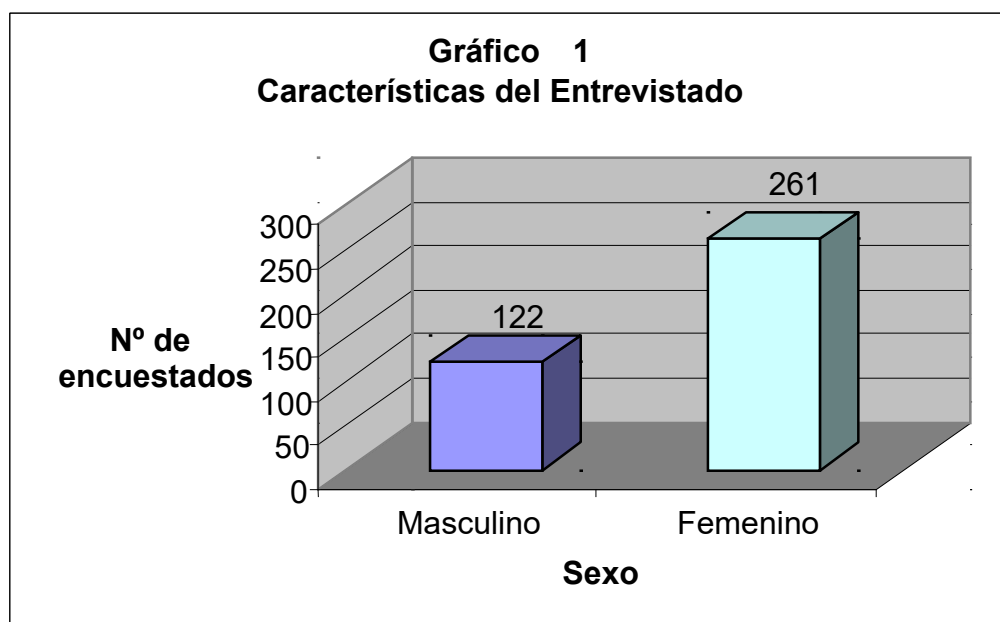
Anexo de Gráficos

Usuario Externo

Cuadro N° 1

Características del Usuario Externos

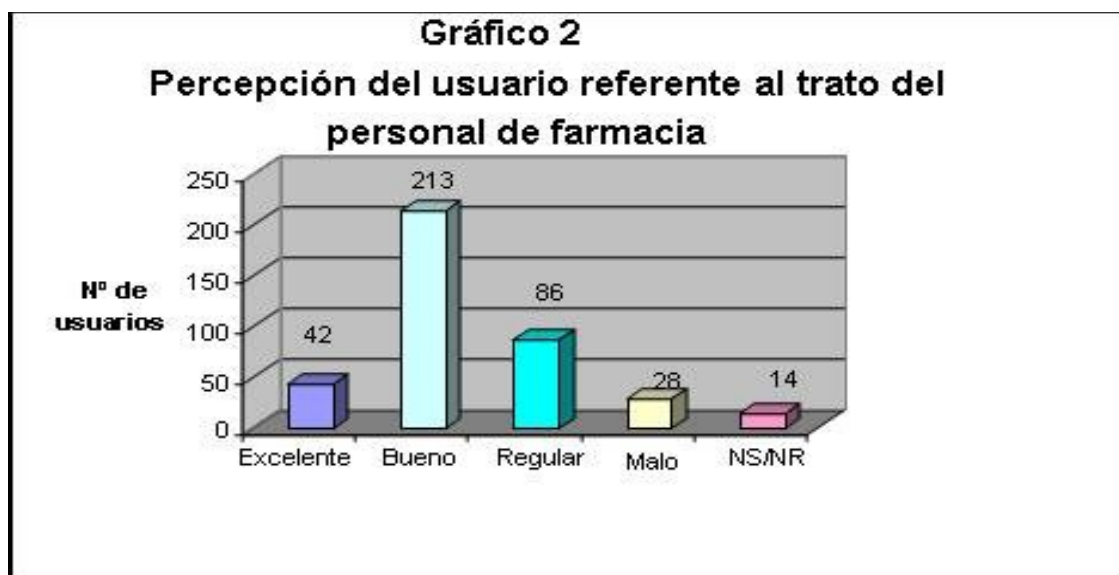
Masculino	Femenino
122	261



Cuadro N° 2

Percepción del usuario referente al trato del personal de farmacia

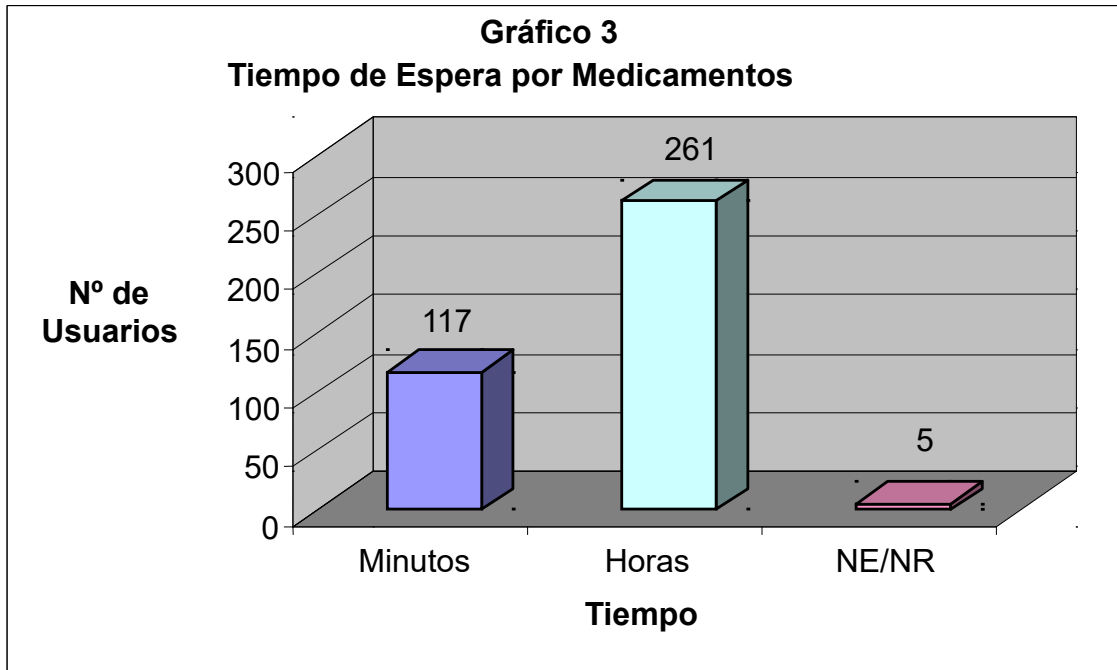
Excelente	bueno	Regular	Malo	NS/NR
42	213	86	28	14



Cuadro N° 3

Tiempo de Espera Para Recibir los Medicamentos

Minutos	Horas	NE/NR
122	261	5



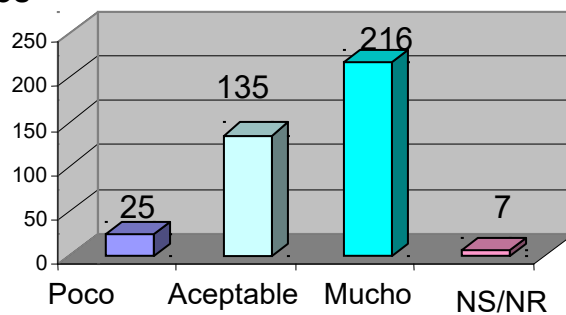
Cuadro N° 4

Percepción de los Usuarios Hacia el Tiempo de Espera Para Recibir los Medicamentos

Poco	Aceptable	Mucho	NS/NR
25	135	216	7

Gráfico 4
Percepción de los Usuarios Hacia el Tiempo de Espera de Medicamentos

Encuestados

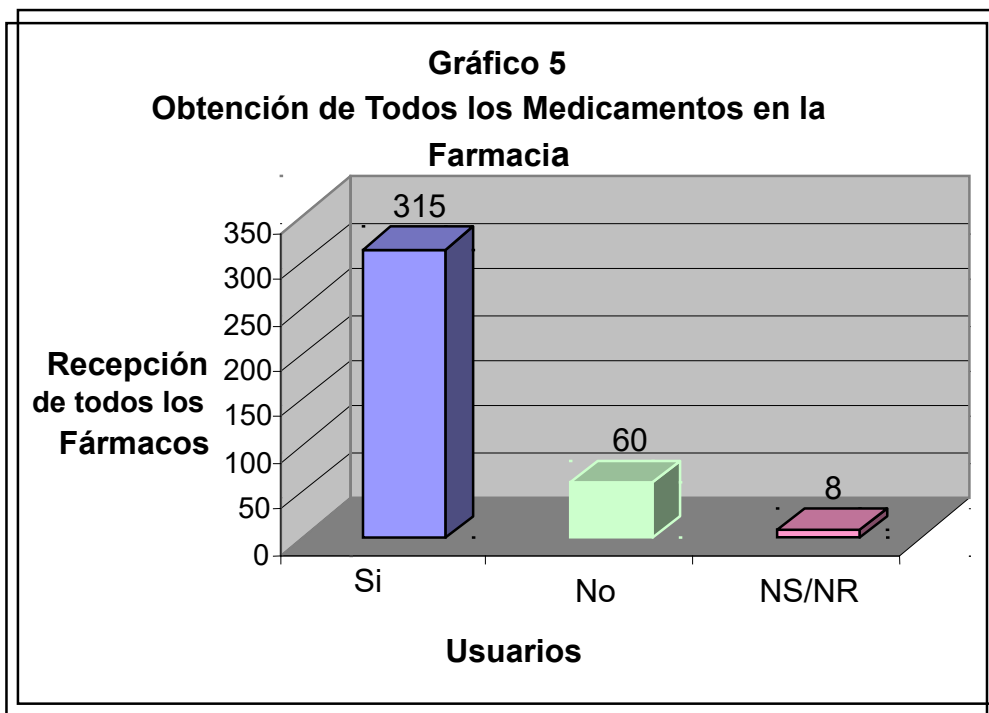


Percepción

Cuadro N° 5

Obtención de Todos los Medicamentos Prescritos por el Médico

Si	No	NS/NR
315	60	8

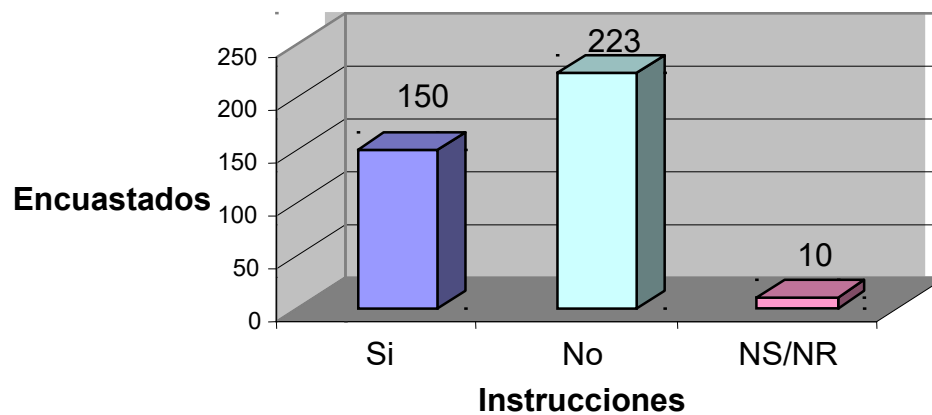


Cuadro N° 6

Recibió instrucciones verbales en la farmacia

Si	No	NS/NR
150	223	10

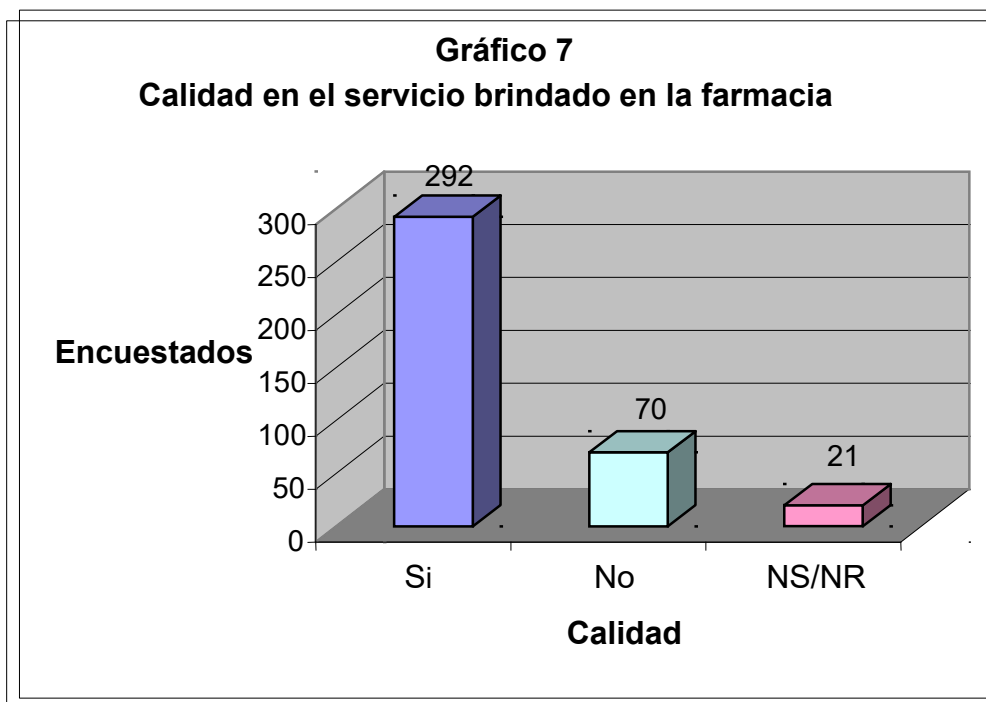
Gráfico 6
Instrucciones Verbales Impartidas en la Farmacia



Cuadro N° 7

La Atención Brindada en la Farmacia es de Calidad.

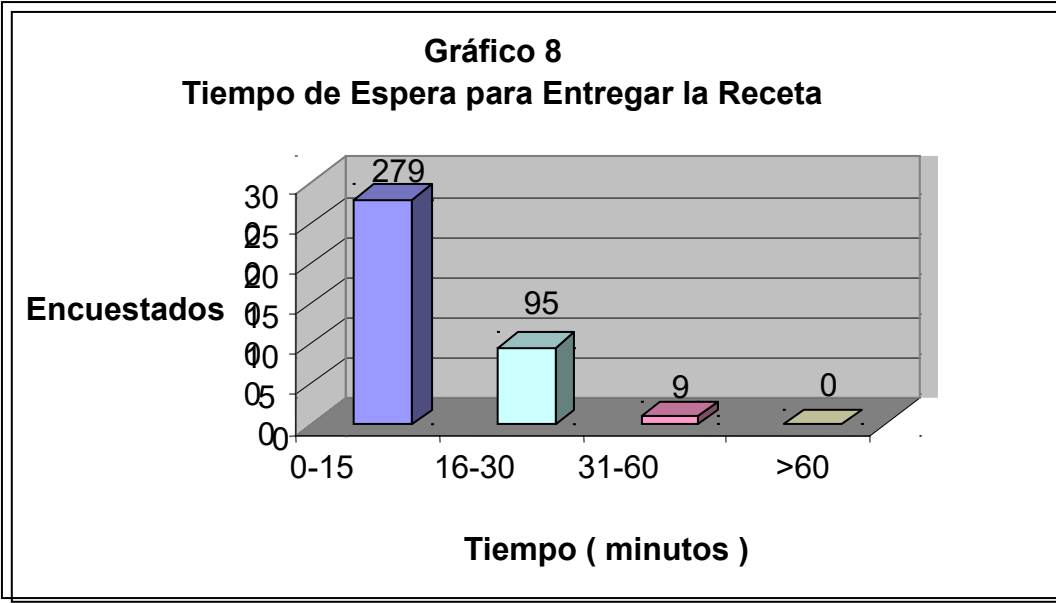
Si	No	NS/NR
70	292	21



Cuadro N° 8

Tiempo de Espera para la Recepción de la Receta

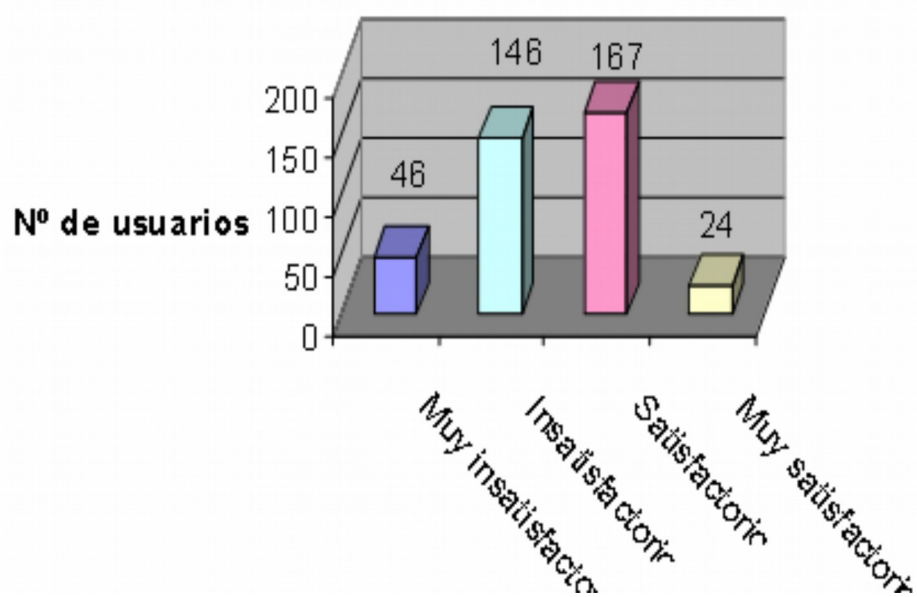
0-15	16-30	31-60	>60
279	95	9	0



Cuadro N° 9
El Tiempo que Tardo en Entregar su Receta

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
46	146	167	24

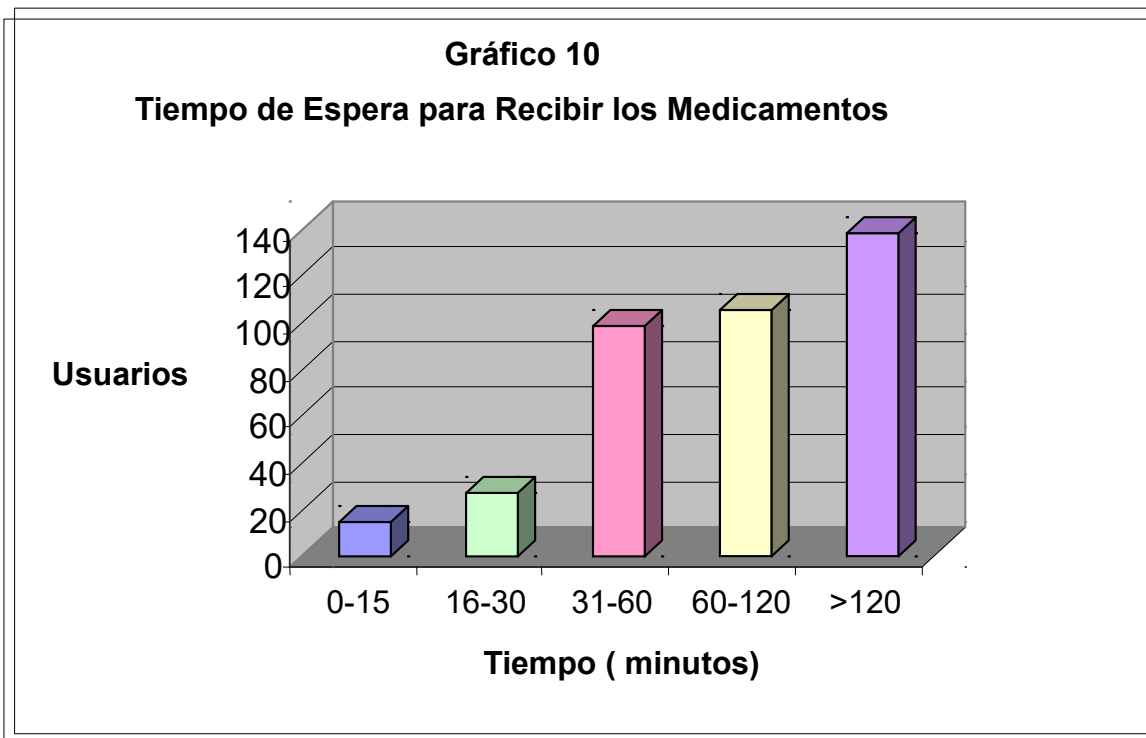
Gráfico 9
Tiempo que tardo en entregar su receta



Cuadro N° 10

Tiempo de Espera para la Recibir los Medicamentos

0-15	16-30	31-60	60-120	>120
15	27	98	105	138

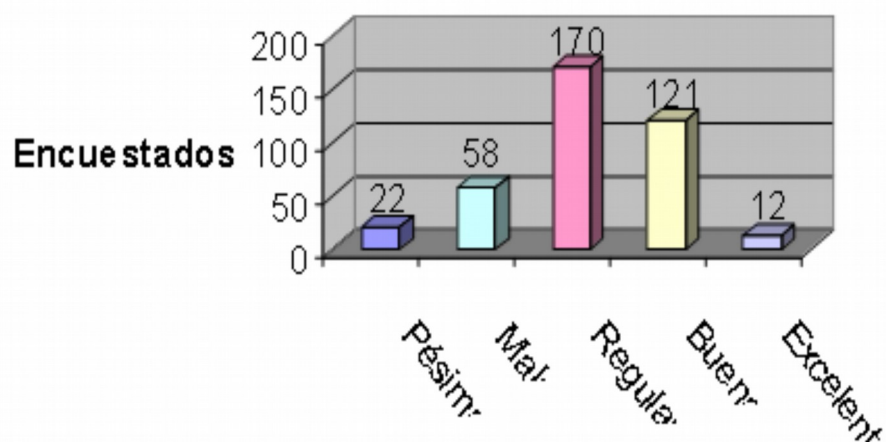


Cuadro N° 11

La Comunicación Entre Usted y el Personal de Farmacia

Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
22	58	170	121	12

Grafico 11
La comunicación entre el usuario y el personal de la farmacia

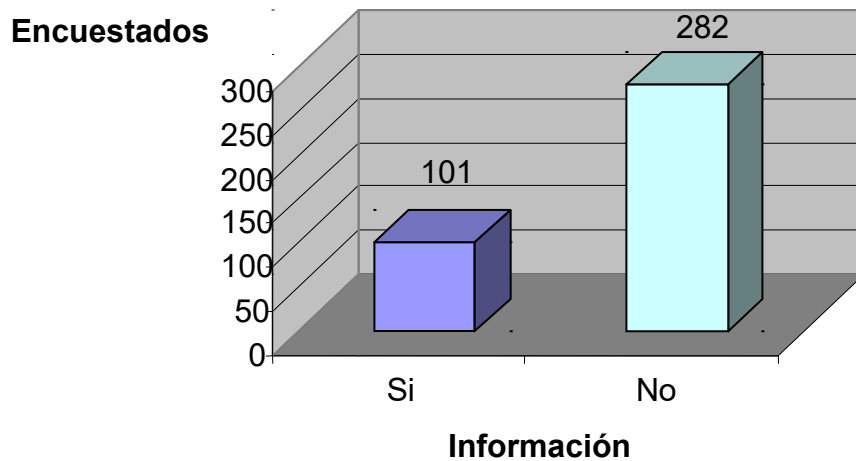


Cuadro N° 12

Recepción de Información por parte de Farmacia (panfletos, letreros, anuncios, etc.)

Si	No
101	282

Gráfico 12
Recepción de Material Informativo

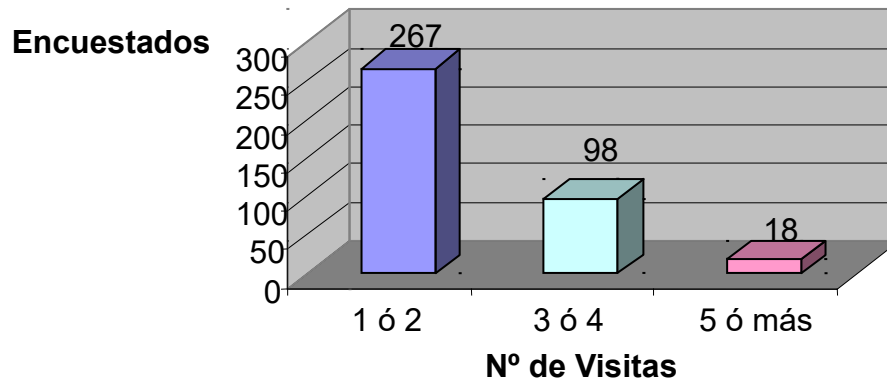


Cuadro N° 13

Frecuencia Mensual de Visitas al Servicio de Farmacia

1 ó 2	3 ó 4	5 ó más
267	98	18

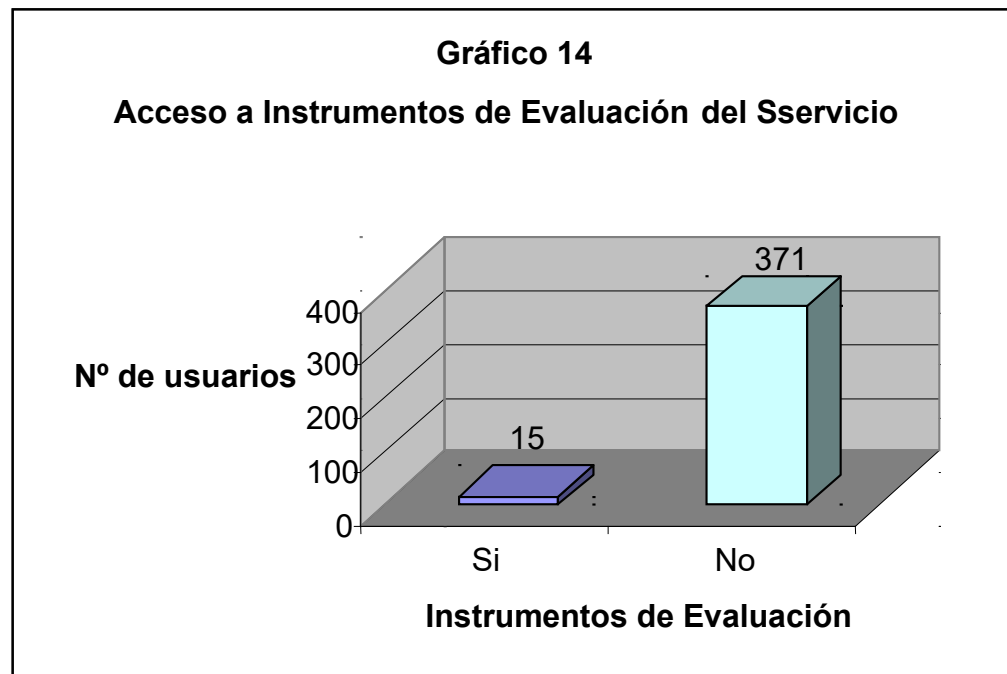
Gráfico 13
Frecuencia de visitas al Servicio de Farmacia



Cuadro N° 14

En alguna de sus visitas ha tenido acceso a algún instrumento para evaluar el servicio

Si	No
15	371

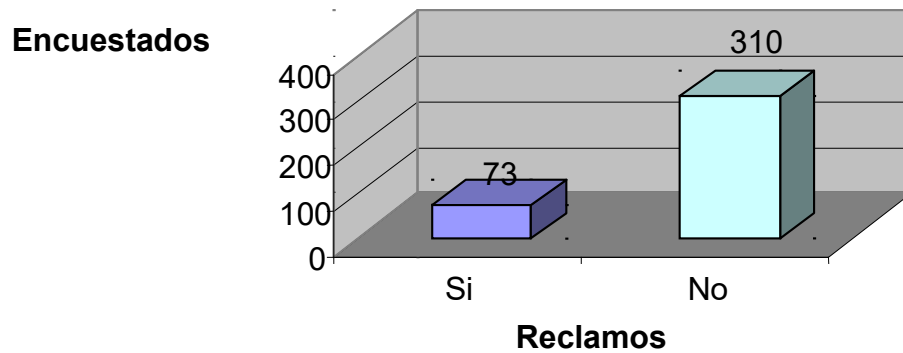


Cuadro N° 15

Ha presentado usted reclamos telefónicos o personales (verbal o escrito)

Si	No
73	310

Gráfico 15
Reclamos Presentados por los Usuarios al
Servicio de Farmacia



Población Indirecta

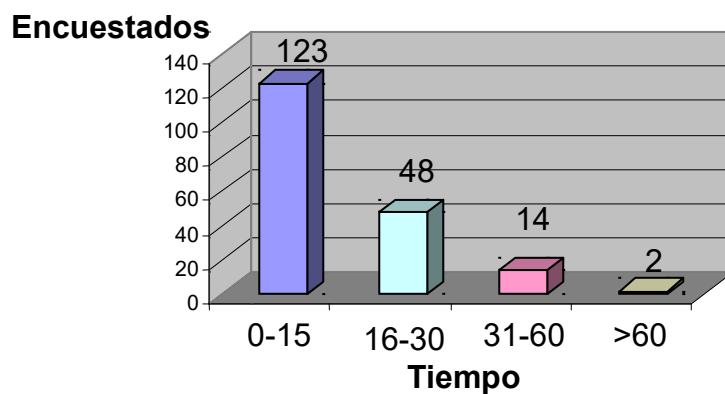
Toma de Tiempos de Espera

Cuadro N° 16

Tiempo de espera para la recepción de la formula de solicitud de medicamentos

0-15	16-30	31-60	>60
123	48	14	2

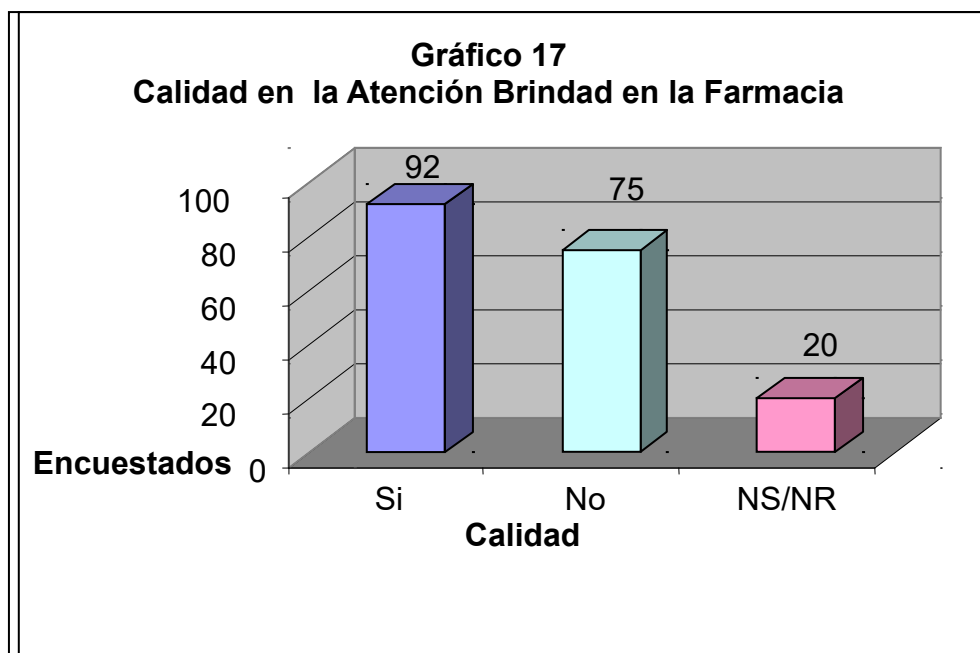
Gráfico 16
Tiempo de Espera para Entregar la Solicitud de
Medicamentos



Cuadro N° 17

Considera usted que lo atienden con amabilidad y respeto en la farmacia

Si	No	NS/NR
92	75	20

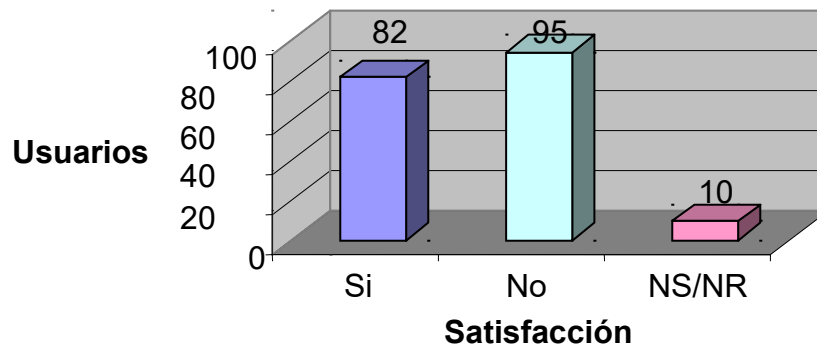


Cuadro N° 18

Esta satisfecho con el sistema que se utiliza para el despacho de sus medicamentos.

Si	No	NS/NR
82	95	10

Gráfico 18
El Sistema Utilizado para el Despacho de
Medicamentos es Satisfactorio



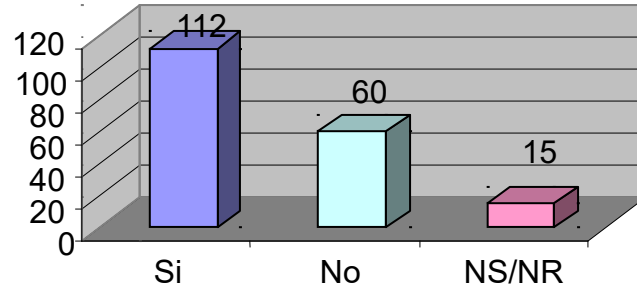
Cuadro N° 19

Se le brindaron todos los medicamentos solicitados

Si	No	NS/NR
112	60	15

Gráfico 19
Le Brinda la Farmacia Todos los Medicamentos
que Necesita

Encuestados



Despacho de Medicamentos

Cuadro N° 20

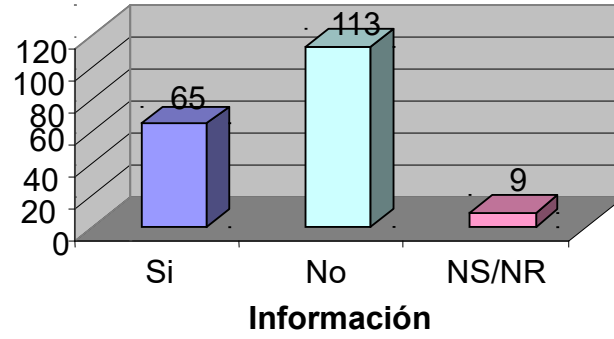
En la farmacia le proporcionan la información necesaria para sus medicamentos

Si	No	NS/NR
65	113	9

Gráfico 20

Información Brindada en la Farmacia

Encuestados



MEDICION DE TIEMPOS DE ESPERA EN CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS

Cuadro 16

TOMA DE TIEMPOS DE ESPERA		
FECHA :27 agosto		
HORA	DURACIÓN (MINUTOS)	
	URGENTES	CONSULTA EXTERNA
7AM	30	60
8AM	30	60
9AM	38	90
10AM	40	100
11AM	60	110
12MD	60	120
1PM	55	120
2PM	50	90
3PM	40	90
4PM	30	60
5PM	30	60
PROMEDIO	42	87

Cuadro Nº 17

TOMA DE TIEMPOS DE ESPERA		
FECHA :28 agosto		
HORA	DURACIÓN (MINUTOS)	
	URGENTES	CONSULTA EXTERNA
7AM	20	40
8AM	26	46
9AM	39	60
10AM	42	95
11AM	80	100
12MD	80	120
1PM	60	120
2PM	66	90
3PM	63	80
4PM	40	70
5PM	37	60
PROMEDIO	50	80

Cuadro Nº 18

TOMA DE TIEMPOS DE ESPERA		
FECHA : 28 agosto		
HORA	DURACIÓN (MINUTOS)	
	URGENTES	CONSULTA EXTERNA
7AM	60	68
8AM	70	80
9AM	80	100
10AM	90	121
11AM	90	124
12MD	90	120
1PM	90	118
2PM	88	128
3PM	78	125
4PM	62	81
5PM	58	58
PROMEDIO	78	98

Cuadro Nº 19

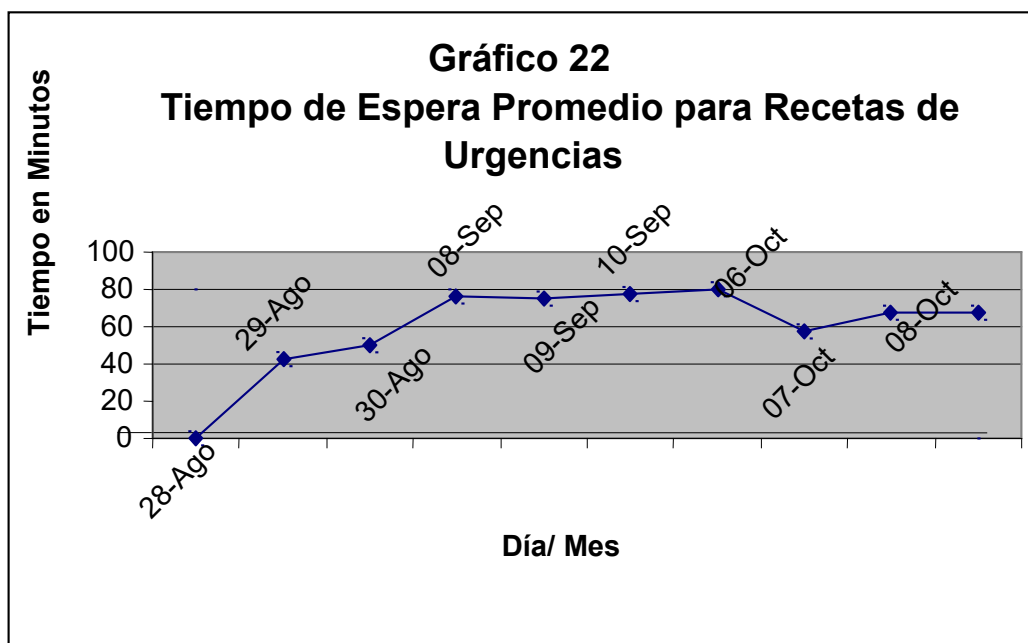
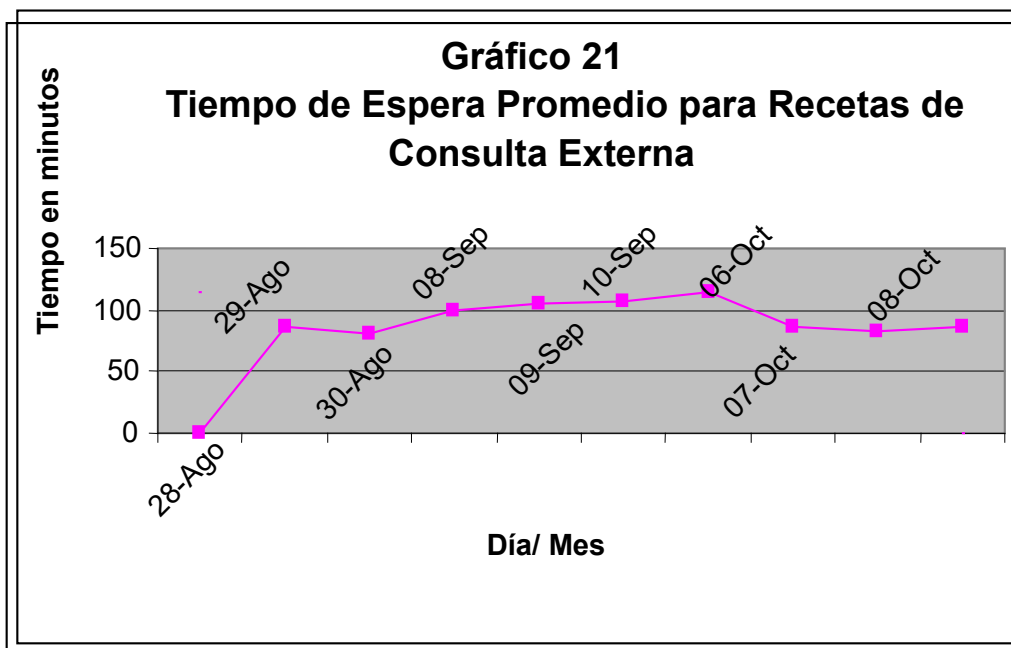
TOMA DE TIEMPOS DE ESPERA		
FECHA : 8 septiembre		
HORA	DURACIÓN (MINUTOS)	
	URGENTES	CONSULTA EXTERNA
7AM	38	60
8AM	60	80
9AM	68	88
10AM	87	122
11AM	95	124
12MD	90	135
1PM	86	126
2PM	90	128
3PM	75	120
4PM	75	90
5PM	59	82
PROMEDIO	75	105

Cuadro Nº 20

TOMA DE TIEMPOS DE ESPERA		
FECHA : 9 setiembre		
HORA	DURACIÓN (MINUTOS)	
	URGENTES	CONSULTA EXTERNA
7AM	50	60
8AM	50	59
9AM	60	82
10AM	79	120
11AM	91	140
12MD	124	149
1PM	97	139
2PM	88	130
3PM	89	121
4PM	65	90
5PM	63	91
PROMEDIO	78	107

Cuadro Nº 21

TOMA DE TIEMPOS DE ESPERA		
FECHA : 10 setiembre		
HORA	DURACIÓN (MINUTOS)	
	URGENTES	CONSULTA EXTERNA
7AM	70	88
8AM	80	87
9AM	88	97
10AM	85	130
11AM	90	140
12MD	80	145
1PM	90	138
2PM	88	125
3PM	87	130
4PM	78	121
5PM	82	80
PROMEDIO	80	115



Encuesta de opinión N° 2

Fecha: _____ Sexo: F ☐ M ☐

Estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se brinda en la farmacia, sus respuestas son confidenciales, así que le vamos a agradecer su sinceridad.

1) ¿Cómo fue el trato del personal de la farmacia?

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

2) ¿Cuánto tiempo esperó para recibir las medicinas?

Horas Minutos

3) ¿Cómo considera que fue el tiempo de espera por medicamentos?

Poco ☐ Aceptable ☐ Mucho ☐

4) ¿Pudo obtener todas las medicinas recetadas?

Sí ☐ No ☐ N. S. ☐

5) ¿Recibió instrucciones verbales en farmacia?

Sí ☐ No ☐ N. S. ☐

6) ¿Entendió las instrucciones dadas en farmacia?

Sí ☐ No ☐ N. S. ☐

7) ¿Considera que los funcionarios fueron responsables en su atención?

Sí ☐ No ☐ N. S. ☐

Muchas gracias por su tiempo

ENCUESTA N° 1
CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HTEG.

Basándose en su experiencia como usuario del servicio de farmacia, a fin de mejorar la calidad de nuestro servicio, le rogamos completar la siguiente encuesta.

1. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y la persona que recibe su receta?
_ Pésimo _ Malo _ Regular _ Bueno _ Excelente
2. ¿El tiempo que tardo en entregar su receta fue?
_ Muy insatisfecho
_ Insatisfecho
_ Satisfecho
_ Muy Satisfecho
3. ¿Recibe usted suficiente información por parte del departamento de farmacia (anuncios, letreros, panfletos, etc.) para realizar el trámite que necesita?
SI _____ NO _____
3. ¿Con que frecuencia mensual visita usted el departamento de farmacia?
_ Una o menos _ De dos a cuatro _ Cinco o más
4. ¿En su visita tuvo acceso a algún instrumento de evaluación del servicio?
SI _____ NO _____
CUALES:_____
5. ¿El tiempo que tardo el departamento de farmacia en entregarle los medicamentos fue?
_ Muy insatisfecho
_ Insatisfecho
_ Satisfecho
_ Muy Satisfecho
6. ¿Recibió usted todos los medicamento que el medico le receto?
SI _____ NO _____ ____ Medicamento en tramite de compra
 ____ Medicamentos restringidos o de especialistas
 ____ Medicamento agotado
7. El servicio que recibe en la farmacia es:
_ Pésimo _ Malo _ Regular _ Bueno _ Excelente
8. ¿Ha presentado usted reclamos telefónicos o personalmente?
NO _____
SI ____ Se le han atendido ____ Inmediatamente
 ____ En un plazo razonable
 ____ Venir o llamar varias veces para ser atendido
 ____ Aun tiene pendiente algún trámite por resolver
8. ¿Propone alguna sugerencia para mejorar el servicio?

Le agradezco que haya completado esta encuesta, utilizaremos sus respuestas y comentarios para mejorar nuestra capacidad de satisfacer sus requerimientos.