

 	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 4

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
SERVICIO FARMACÉUTICO DEL HOSPITAL SAN CARLOS E.S.E.  
MUNICIPIO DE SAN PABLO - NARIÑO, 2023**

**DESIGN OF A MANUAL OF PROCESSES AND PROCEDURES FOR THE  
PHARMACEUTICAL SERVICE OF THE SAN CARLOS E.S.E HOSPITAL.  
MUNICIPALITY OF SAN PABLO - NARIÑO, 2023**

**Autores (authors):** HERRERA LÓPEZ, Erika y JOSA GUERRERO, Yeni Natalí.

**Facultad (Faculty):** Ciencias de la Salud

**Programa (Program):** Maestría en Administración en Salud

**Asesora (Support):** Mg. YANETH BIVIANA LUNA ARROYO

**Fecha de terminación del estudio (End of the research):** Diciembre de 2023

**Modalidad de investigación (kind of research):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVES**

HOSPITAL  
IMPLEMENTACIÓN  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SERVICIO FARMACÉUTICO

**KEY WORDS**

HOSPITAL  
IMPLEMENTATION  
MANUAL OF PROCESSES AND PROCEDURES  
PHARMACEUTICAL SERVICE  
ADULT

**RESUMEN:** El presente estudio tuvo como objetivo desarrollar un manual de procesos y procedimientos para el servicio farmacéutico del hospital San Carlos E.S.E municipio de San Pablo - Nariño 2023. La investigación fue de enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal; se realizó muestreo probabilístico aleatorio simple, con una muestra de 364 usuarios que acudieron al servicio farmacéutico de la entidad. Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos (lista de verificación para el servicio farmacéutico y el formato de encuesta para los usuarios), los datos obtenidos fueron procesados mediante Microsoft Excel, software estadístico SPSS V. 2. La lista de verificación encontró deficiencias en áreas como procesos, procedimientos y estándares, lo que resultó en una calificación general inaceptable del 47% para el servicio

 Universidad Mariana	 Acreditada en Alta Calidad	<b>Investigación e Innovación.</b>		<b>Código</b>	II-F-021
		<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>Versión</b>	01
				<b>Vigencia</b>	30/03/2023
				<b>Página</b>	1 de 4

farmacéutico. Para el formato de encuesta de los usuarios, los problemas más destacados incluyen demoras en la entrega de medicamentos (29% de los usuarios), la necesidad de comprar medicamentos debido a la falta de disponibilidad (46%), y dificultades con medicamentos de alto costo (73%). Se informaron problemas de calidad de los medicamentos (31%). La comunicación sobre los plazos de entrega fue inconsistente, con un 41% informado sobre un límite de 48 horas y 34% que nunca recibió esta información. Concluyendo que se diseñó un manual de procesos y procedimientos para el servicio farmacéutico de acuerdo a los lineamientos establecidos.

**ABSTRACT:** *The objective of this study was to develop a manual of processes and procedures for the pharmaceutical service of the San Carlos E.S.E hospital, municipality of San Pablo - Nariño 2023. The research had a quantitative, observational, descriptive, cross-sectional approach; Simple random probabilistic sampling was carried out, with a sample of 364 users who attended the entity's pharmaceutical service. To collect the information, two instruments were used (checklist for the pharmaceutical service and the survey format for users), the data obtained were processed using Microsoft Excel, SPSS V. 2 statistical software. The checklist found deficiencies. in areas such as processes, procedures and standards, resulting in an unacceptable overall rating of 47% for the pharmaceutical service. For the user survey format, the most prominent problems include delays in medication delivery (29% of users), the need to purchase medications due to lack of availability (46%), and difficulties with high-quality medications. cost (73%). Drug quality problems were reported (31%). Communication about delivery times was inconsistent, with 41% informed of a 48-hour limit and 34% never receiving this information. Concluding that a manual of processes and procedures for the pharmaceutical service was designed according to the established guidelines.*

**CONCLUSIONES:** El servicio farmacéutico del Hospital San Carlos E.S.E. cumple satisfactoriamente en cuanto al recurso humano y algunos servicios ofrecidos, sin embargo, se identifican deficiencias notables como la disponibilidad y oportunidad en la entrega de medicamentos, almacenamiento, aspectos locativos, dotación de equipos, así como en áreas, procesos y procedimientos. Es imperativo abordar y corregir estas deficiencias para lograr un servicio de calidad y el cumplimiento de las normativas vigentes.

La entrega de medicamentos no es oportuna, existen preocupaciones relacionadas con la calidad de los medicamentos, además la mayoría de los usuarios se ven obligados a comprar sus medicamentos, especialmente si son de alto costo. Se percibe falta de información sobre la entrega de medicamentos pendientes, lo que indica falta de disponibilidad y oportunidad, contribuyendo a la insatisfacción general

 Universidad Mariana	 Acreditada en Alta Calidad	<b>Investigación e Innovación.</b>		<b>Código</b>	II-F-021
		<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>Versión</b>	01
				<b>Vigencia</b>	30/03/2023
				<b>Página</b>	1 de 4

en la prestación del servicio farmacéutico de la entidad. Es importante conocer la perspectiva del usuario y corregir falencias, permitiendo atención de calidad.

La falta de documentación en el servicio farmacéutico puede ocasionar procesos sancionatorios graves por lo que fue evidente la necesidad de diseñar un manual de procesos y procedimientos que permita mitigar esos riesgos, mejorando el cumplimiento de las normativas vigentes, calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

**CONCLUSIONS:** *The pharmaceutical service of the San Carlos E.S.E Hospital. It complies satisfactorily in terms of human resources and some services offered, however, notable deficiencies are identified such as availability and timeliness in the delivery of medicines, storage, location aspects, provision of equipment, as well as in areas, processes and procedures. It is imperative to address and correct these deficiencies to achieve quality service and compliance with current regulations.*

*The delivery of medicines is not timely, there are concerns related to the quality of the medicines, and most users are forced to buy their medicines, especially if they are high-cost. There is a perceived lack of information on the delivery of pending medications, which indicates a lack of availability and opportunity, contributing to general dissatisfaction in the provision of the entity's pharmaceutical service. It is important to know the user's perspective and correct flaws, allowing quality care.*

*The lack of documentation in the pharmaceutical service can cause serious sanctioning processes, so the need to design a manual of processes and procedures that allows mitigating these risks, improving compliance with current regulations, quality in the provision of the service and the user satisfaction.*

**RECOMENDACIONES:** A las directivas del Hospital San Carlos E.S.E. del Municipio de San Pablo:

Se enfatiza la importancia de dar seguimiento y continuidad a la implementación del manual de procesos y procedimientos. Esto se debe a que el manual ha sido diseñado en función de estándares obligatorios, y su aplicación adecuada es esencial para proporcionar una atención de alta calidad en la dispensación de medicamentos.

Se sugiere que se establezca un plan de seguimiento y evaluación periódica para asegurar el cumplimiento continuo de los procesos y procedimientos definidos en el manual, lo que contribuirá significativamente a la mejora constante de los servicios farmacéuticos en el Hospital San Carlos E.S.E.

 	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 4

A la Universidad Mariana, programa de maestría en Administración en Salud:

Se sugiere que se dé continuidad a este tipo de investigaciones en donde el componente administrativo es la parte esencial del mismo, unido a ello, se aborde en instituciones de salud donde no hay vinculación de investigadores por la ubicación geográfica de los mismos.

**RECOMMENDATIONS:** *To the directives of the San Carlos E.S.E Hospital. of the municipality of San Pablo:*

*The importance of monitoring and continuing the implementation of the processes and procedures manual is emphasized. This is because the manual has been designed based on mandatory standards, and its proper application is essential to provide high-quality care in the dispensing of medicines.*

*It is suggested that a periodic monitoring and evaluation plan be established to ensure continuous compliance with the processes and procedures defined in the manual, which will contribute significantly to the constant improvement of pharmaceutical services at the San Carlos E.S.E Hospital.*

*To the Mariana University, master's program in Health Administration:*

*It is suggested that this type of research be continued where the administrative component is the essential part of it, together with this, it be addressed in health institutions where there is no link between researchers due to their geographical location.*

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Descripción</b>
01	30/03/2023	Se crea la adaptación del Formato Institucional