

# PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 1 de 3

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESO

|                        |  |  |   |
|------------------------|--|--|---|
| No. 8                  |  |  |   |
| Fecha de Suscripción:  | 2021-05-07   | Tipo de Auditoría:   | Auditoria Interna   |
| Objetivo General:      | <p>Verificar que las actividades desarrolladas por el proceso se ejecutan conforme a lo descrito en la caracterización y documentación del proceso que se encuentra publicado en el SIGC.</p> <p>Revisar la ejecución de planes de mejoramiento del proceso. Revisar la gestión de riesgos del proceso.</p> <p>Revisar el cumplimiento normativo y la implementación del MIPG.</p> | Descripción:   | Los aspectos auditados se basaron en: Verificación de los procesos documentados en el SIGC, revisión de la ejecución de planes de mejoramiento del proceso. Revisión de la gestión de riesgos del proceso y del cumplimiento normativo y la implementación de MIPG. |
| Objetivos Específicos: |  | Fecha Recepción Informe Final:                                     | 2021-04-23  |
| Observaciones:         |  | Período Evaluado:  | ENERO A ABRIL 2021  |
| Auditor                | Otros  | Descripción Auditor Otros/Autoevaluación/Retroalimentación cliente | El 24 de marzo de 2021, se recibió auditoría en el servicio farmacéutico del área de calidad y control interno, donde se revisaron aspectos relacionados con el proceso de gestión farmacéutico.  |

[Terminar plan de mejoramiento](#)

Estado del plan: Aprobado

| No | ALCANCE                                  |        |                      |  | ACCIONES DE MEJORAMIENTO | RESPONSABLE DE MEJORAMIENTO | TIEMPO PROGRAMADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO |  | MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO |                           | RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO   | INDICADOR DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO   | OBSERVACIONES |
|----|--|--------|----------------------|--|--------------------------|-----------------------------|--|--|---|---------------------------|---|---|---------------|
|    | DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN Y/O HALLAZGO     | CAUSAS | CLASE DE OBSERVACIÓN | ÁREAS, CICLOS O PROCESOS VINCULADOS                    |                          |                             | TIEMPO PROGRAMADO  | ACTIVIDAD  | TIEMPO                                    |                           |   |   |               |
| 1. | No Aplica porque es una acción de mejora |        | Observaciones        | <b>Áreas:</b><br><b>Procesos:</b> Gestión farmacéutica |                          | Alba lucia hernandez montes | 2021-04-30   | Informe generado en el Software Herinco de tiempo de espera en un periodo determinado. | 2021-05-31                                | Paula andrea saenz osorio | Medición de tiempos de espera, el cual se realiza desde el software Herinco. Se anexan resultados del mes de Marzo/2021). Para mejorar los tiempos de espera en el servicio farmacéutico se han trabajado diferentes estrategias, entre ellas: - Reforzar la estrategia de envíos a domicilio, lo que disminuye usuarios en sala y tiempos de espera. - Garantizar la atención permanente en taquillas cubriendo las ausencias por incapacidad, permisos, renuncias, tiempos de comidas, etc. Se trata de que en todo momento las taquillas estén atendiendo. | El Hallazgo registrado en el informe no corresponde con una medición real de los tiempos de espera de los usuarios en el servicio farmacéutico. Los tres usuarios entrevistados no son una muestra representativa de los tiempos de espera en el servicio. SE tiene un software que mide de manera objetiva el tiempo transcurrido desde la asignación del ficho hasta que es atendido en el servicio farmacéutico. Se anexan promedios informe del mes de Marzo de 2021. Se invita a unificar los criterios de medición de los tiempos de espera, de |               |

# PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 2 de 3

|    |   |  |                  |  |  |                                  |                             |            |   |            |                           | La asignación de tareas en el servicio de acuerdo a los perfiles de cada funcionario, de manera que el personal mas ágil en el sistema se tenga en taquilla. - Se tiene presupuestado la reubicación del area de unidosis, lo que facilita mayor espacio y rendimiento en el servicio. - El empoderamiento y la delegación de algunas tareas y funciones en el Químico farmacéutico y la Regente, quienes estan pendientes del proceso de dispensación, haciendo los ajustes de manera permanente cuando la atención ambulatoria lo amerita y priorizando los usuarios de la sala de espera. - Comunicación permanente entre los Químicos farmaceuticos y la regente de farmacia tomando decisiones que favorezcan la atención prioritaria a los usuarios ambulatorios. | Una manera objetiva garantizando un mismo resultado independiente de quien realice la medición. |
|----|---|--|------------------|--|--|----------------------------------|-----------------------------|------------|---|------------|---------------------------|---|---|
| 2. | Se esta realizando las visitas a los servicios, sin embargo, se utiliza formato no institucional para las actas. No es posible evidenciar el acta de baja de medicamentos retirados en la visita al servicio de urgencias el 23 febrero 2021. | El formato para las actas de visitas also servicios se incluye en el SIGC en el mes de marzo de 2021.<br><br>El acta que se mostro a los auditores presentaba una relacion de los medicamentos que no corresponden a la auditoria realizada. | No conformidades | <b>Areas:</b> Servicio farmacéutico<br><b>Procesos:</b> Gestion farmaceutica   | <b>ACCION</b><br>Registrar en el formato de auditoria de los stock de los servicios codigo FA-FR-04 versión 4 con fecha (23/09/2019) los hallazgos de lo encontrado en las visitas a los servicios | <b>CALIFICACION TOTAL</b><br>125 | Alba lucia hernandez montes | 2021-04-30 | Verificacion de la utilización del formato destinado para realización del informe de los hallazgos de auditoria de los stock. | 2021-04-30 | Paula andrea saenz osorio | Informe de la auditoria a los stock diligenciado en el Formato del SIGC FA-FR-04.   | Se corrigio este hallazgo de manera inmediata   |
| 3. | A la fecha no se ha realizado recolección de muestras medicas en los consultorios, solo se envió comunicado desde la subgerencia para informar a los especialistas que no deben tener. No se ha realizado control de existencias.             | No se ha realizado programación para auditoria a los consultorios de los medicos para verificar la existencias de muestras medicas.  | No conformidades | <b>Areas:</b> Servicio farmacéutico bello<br><b>Procesos:</b> Gestion farmaceutica, evaluacion y manejo ambulatorio de pacientes | <b>ACCION</b><br>Programar auditoria semestrales a los consultorios medicos en compañía de la subgerencia de prestación de servicios o su delegado.  | <b>CALIFICACION TOTAL</b><br>125 | Carlos aguilar rodriguez    | 2021-05-31 | Visita espontanea a los consultorios verificando la no existencia de muestras medicas.  | 2021-05-31 | Paula andrea saenz osorio | Informe de auditoria realizada a los consultorios para verificación de existencias de muestras medicas.   | Se programa en compañía de subgerencia de prestación de servicios                               |
| 4. | No Aplica porque es una acción de mejora  |  | Observaciones    | <b>Areas:</b><br><b>Procesos:</b> Gestion farmaceutica   |  |                                  | Alba lucia hernandez montes | 2021-04-30 | Verificar acciones segun plan de mejoramiento por proceso No. 35  | 2021-04-30 | Paula andrea saenz osorio | Para este hallazgo ya se tiene unas acciones de mejora en el plan por proceso No. 35  |   |

# PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 3 de 3

|    |   |  |                  |  |  |   |            |  |            |                           |   |  |
|----|---|--|------------------|--|--|---|------------|--|------------|---------------------------|---|--|
| 5. | No Aplica porque es una acción de mejora  |  | Observaciones    | <b>Areas:</b><br><b>Procesos:</b> Gestion farmaceutica                       |  | Alba lucia hernandez montes                           | 2021-04-30 | Ver seguimiento a las acciones de mejora planteadas en los planes de mejoramieto por proceso No. 28 y 32       | 2021-04-30 | Paula andrea saenz osorio | Los hallazgos de infraestructura del servicio farmaceutico y de rotulación de medicamentos, ya se encuentran incluidos en las otras auditorias y ya existen unos compromisos de acciones de mejora Ver planes de mejoramiento por proceso No. 28 y 32 |  |
| 6. | No se está cumpliendo con la norma de prestación de servicio 24 horas, solo funciona la farmacia de 6 am a 7 pm, no funciona en la noche y se deja un stock en urgencias sin vigilancia por personal de farmacia. | Debido a la pandemia se habia optimizado recursos. | No conformidades | <b>Areas:</b> Servicio farmacéutico<br><b>Procesos:</b> Gestion farmaceutica |  | Alba lucia hernandez montes, carlos aguilar rodriguez | 2021-04-30 | Verificación por cuadros de turnos y por entrevista a los lideres de los servicios urgencias y de internación. | 2021-04-30 | Paula andrea saenz osorio | Servicio farmaceutico funcionando 24 horas 7 dias a la semana   |  |
| 7. | No Aplica porque es una acción de mejora  |  | Observaciones    | <b>Areas:</b><br><b>Procesos:</b> Gestion farmaceutica                       |  | Alba lucia hernandez montes                           | 2021-05-31 | Para intervenir la satisfacción ver plan de mejoramiento por proceso No. 5                                     | 2021-06-30 | Paula andrea saenz osorio | Para intervenir la satisfacción e los usuarios se tiene un plan de mejoramiento por proceso No. 5.  | La satisfacción de los usuarios en el servicio farmaceutico esta siendo afectada de manera negativa por causas externas de la EPS Savia salud, donde definieron fraccionar la entrega de medicamentos (Capita en el primer nivel y evento en el HOMO). |

Elaborado por: Alba Lucía Hernández Montes(2021-05-05 09:18:27) Revisado Por: Carlos Aguilar Rodríguez(2021-05-07 09:12:04) Aprobado Por: Paula Andrea Saenz Osorio(2021-05-07 09:14:28)