

# PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 1 de 2

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESO

|                        |  |  |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|--|--|
| No. 26                 |  | Fecha de Suscripción: 2019-04-25   |  | Tipo de Auditoría: Encuestas   |  |
| Objetivo General:      |  | Implementación de acciones de mejora para alcanzar la meta del indicador de satisfacción de los usuarios |  | Descripción:   |  |
| Objetivos Específicos: |  |  |  | Fecha Recepción Informe Final: 2019-02-22<br><a href="#">Resultado satisfaccion enero 2019.xlsx</a>  |  |
| Observaciones:         |  |  |  | Período Evaluado: ENERO 2019   |  |
| Auditor                |  | Otros  |  | Descripción Auditor Otros/Autoevaluación/Retroalimentación cliente: El resultado de la satisfacción correspondiente al mes de Enero de 2.019 aplicada a una muestra de los usuarios del servicio farmaceutico. |  |

[Terminar plan de mejoramiento](#)

Estado del plan: Terminado

| 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      | ACCIÓN  | CALIFICACIÓN TOTAL |                             |  | TIEMPO PROGRAMADO   | ACTIVIDAD  |                             |   |  |
| 1  | No Aplica porque es una acción de mejora |        | No conformidades     | Áreas:<br>Procesos: Gestion farmaceutica | Garantizar atención permanente en todas las taquillas de atención ambulatoria.  | 125                | Alba lucia hernandez montes | 2019-03-29   | * Evaluacion en los proximos meses de los tiempos de espera y la satisfaccion de los usuarios de acuerdo a las estrategias implementadas. | 2019-04-25 | Alba lucia hernandez montes | * Mejorar los tiempos de espera en el servicio * Mejorar el indicador de satisfaccion * Reforzar el personal del servicio con un regente de farmacia, auxiliar de farmacia y personal en entrenamiento. *Asignacion de taquilla exclusiva para usuarios que salen del servicio de consulta externa. | En el servicio farmaceutico esta prohibido el uso del celular en las taquillas de atencion al publico. |
|    |  |        |                      |  | Asignar una taquilla exclusiva para atención de los pacientes que salen de la consulta, de manera que sea más rápido su despacho. | 125                |                             |  |   |            |                             |   |  |
|    |  |        |                      |  | Reforzar la atención los días de mayor volumen de usuarios (lunes y viernes).   | 125                |                             |  |   |            |                             |   |  |
|    |  |        |                      |  | Reforzar el personal del servicio con   | 125                |                             |  |   |            |                             |   |  |

# PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 2 de 2

|  |  |  |  |   |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | Un regente de farmacia, un auxiliar de farmacia y con dos personas en entrenamiento.  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Procurar la facturación y atención de instituciones y extramurales en las noches, fines de semana y días de menos usuarios en la sala de espera.  | 125 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Estandarizar la información oportuna y previo a la entrega del ficho, a los pacientes a los que no se les pueda realizar la entrega del medicamento (por no ser la fecha, por tener la fórmula vencida, por estar retirados de su EPS o por otros trámites administrativos) evitando la espera y la insatisfacción de los usuarios. | 125 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Como plan de acción cada Regente de Farmacia cumple un rol específico en el servicio farmacéutico en pro a la satisfacción del usuario.   | 125 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |