Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
María Upegui
HOMO

“Integridad y Compromiso”

Oficina de Control Interno

Informe de Auditoria

Gestión Farmaceutica

15 de Noviembre del 2023

1. INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno en desarrollo del Programa Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2023 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la ESE HOMO, programó efectuar la auditoría interna para evaluar los procedimientos, procesos y actividades de Farmacia, en la ESE Hospital Mental de Antioquia "María Upegui - HOMO" en cumplimiento con la normatividad vigente. La verificación de los criterios comprendió desde el mes de enero del año 2023 al mes de octubre del año 2023, Sin perjuicio de ampliar el alcance a períodos anteriores de acuerdo a las circunstancias.

La auditoría estuvo orientada a identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Control Interno Institucional en los procesos relacionados, a través del análisis de su objetivo, actividades y documentos anexos.

Para el desarrollo de esta, se tuvo en cuenta como marco normativo, las funciones encomendadas por la ley 87 de 1993, que define el Control Interno como un sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas Constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

2. OBJETIVO GENERAL

Se evaluó el procedimiento de Gestión farmacéutica de la E.S.E Hospital Mental de Antioquia, con el fin de verificar el cumplimiento de los estándares definidos para la prestación de los servicios mencionados, acorde con los requisitos legales, recomendaciones científicas y normas éticas.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Se verificó la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos.
- Se verificó la recepción de medicamentos y dispositivos médicos.
- Se verificó el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

- Se verificó la distribución de medicamentos a los servicios de hospitalización.
- Se verificó la entrega de medicamentos a domicilio.
- Se verificó la disposición final de los medicamentos.
- Se analizó la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia.

4. ALCANCE:

Esta auditoría tuvo como propósito realizar un seguimiento al cumplimiento de los procedimientos de Gestión farmacéutica, y demás criterios de auditoria que soportan la operación de dichos servicios; La verificación de los criterios comprenderá desde el mes de enero del año 2023 al mes de octubre del año 2023. Sin perjuicio de ampliar el alcance a períodos anteriores de acuerdo a las circunstancias.

5. MARCO LEGAL:

- Nomograma establecido en el SIGC.
- Procedimientos, riesgos, indicadores y demás criterios del proceso, establecidos en el SIGC.

6. METODOLOGIA:

Para el desarrollo de la presente auditoría se utilizarán la verificación y análisis de documentos a través de pruebas selectivas, además se utilizaran las siguientes Técnicas:

- **Observación:** Es una manera de inspección, se verificará la información soporte de las operaciones y la información dispuesta en los aplicativos para tal fin.
- **Indagación:** Se obtendrá información verbal mediante averiguación con los responsables de la información en el área encargada de operar el proceso.
- **Muestreo aleatorio:** Se elegirán aleatoriamente evaluaciones de desempeño y se verificará su trazabilidad.
- **Documental:** Se revisarán los procedimientos establecidos en el SIGC.

7. DESARROLLO DEL INFORME

7.1 Mapa de Riesgos

Se evidencia matriz de riesgos publicada en el SIGC, con seguimiento a 31 de marzo de 2023.

7.2 Indicadores

Se evidencia indicadores a 31 de octubre de 2023 y publicados en el SIGC

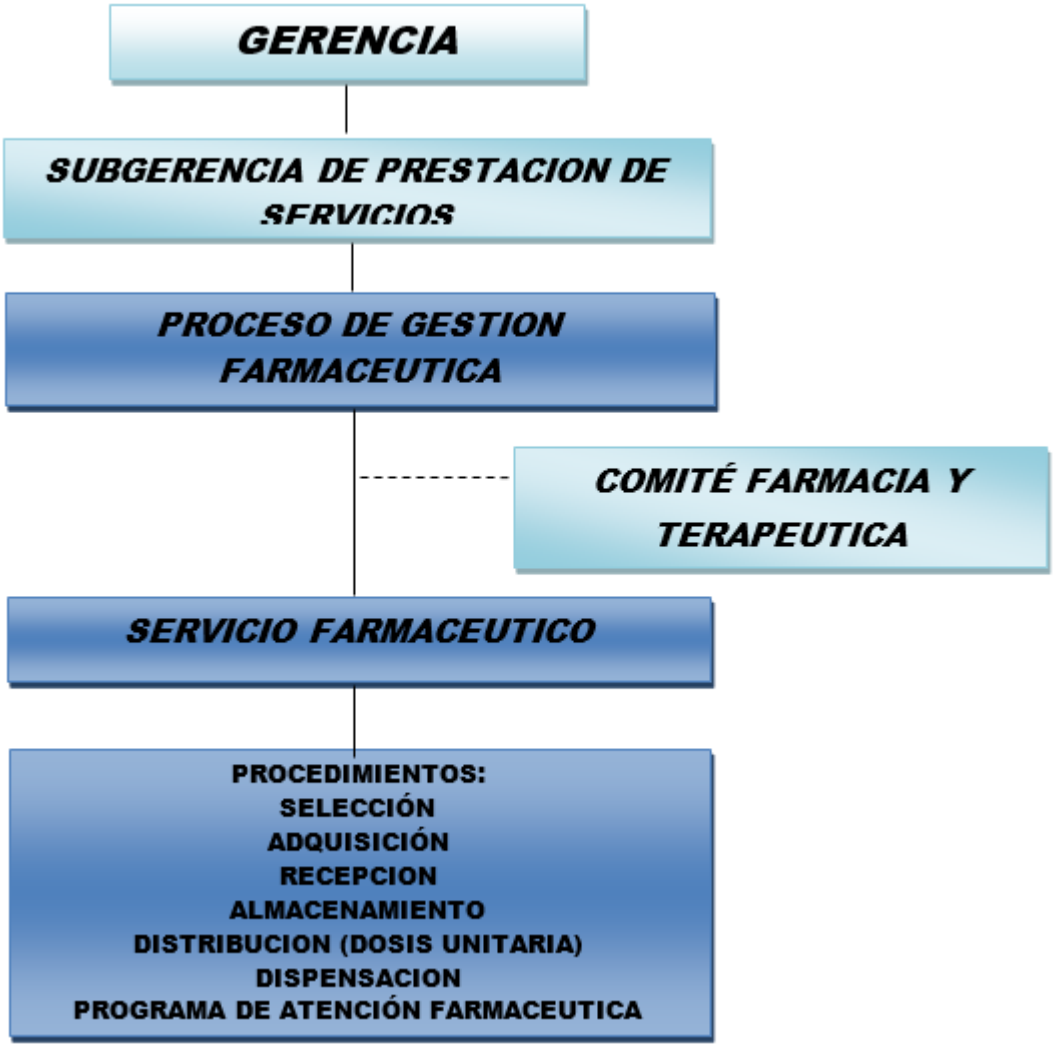
7.3 Manual de Gestión de servicios farmacéuticos

El Manual tiene por objetivo determinar las condiciones esenciales para la prestación de las actividades y/o procesos, y procedimientos propios del servicio farmacéutico.

En el manual se detallan las funciones del servicio farmacéutico algunas de ellas son:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos ofrecidos a los pacientes y a la comunidad en general, con excepción de la prescripción y administración de los medicamentos.
- Seleccionar, adquirir, recibir y almacenar, distribuir y dispensar medicamentos y dispositivos médicos. En las funciones de selección y adquisición, la participación del servicio farmacéutico será de carácter técnico, sin perjuicio de la decisión de la organización en sentido contrario.
- Identificar aquellos pacientes no adherentes a su tratamiento farmacoterapéutico y posteriormente ofrecerles un acompañamiento personalizado realizado por el químico farmacéutico, con el fin de mejorar la calidad de vida del paciente (ver programa de atención farmacéutica (PAFI).
- Tomar parte en la creación y/o desarrollo de programas relacionados con los medicamentos, especialmente los de farmacovigilancia y uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos.

Organigrama del Servicio de Farmacia



Según el manual la infraestructura física de farmacia cumple con lo allí estipulado. El servicio farmacéutico hospitalario está ubicado en el tercer piso de la nueva sede de la Institución, es de fácil acceso y está alejado de fuentes de contaminación o ruido excesivo.

Esta área presenta las siguientes características en cuanto a condiciones locativas:
El área de farmacia es independiente, de circulación restringida, segura y permanece limpia y ordenada.
Las paredes y muros son de fácil limpieza y resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura; los techos y cielo rasos son resistentes, uniformes y de fácil limpieza, las áreas para el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos son independientes, diferenciadas y señalizadas, con condiciones ambientales, temperatura y humedad relativa controlada; posee un sistema de iluminación artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y dispositivos médicos y un buen manejo de la documentación; los plafones están en buen estado, tomas, interruptores y cableado protegido; los sitios donde se almacenen medicamentos cuentan con mecanismos que garanticen las condiciones de temperatura y humedad relativa recomendadas por el fabricante y los registros permanentes de estas variables, utilizando para ello termómetros, higrómetros u otros instrumentos que cumplan con dichas funciones.
Los medicamentos se almacenan de acuerdo con la clasificación farmacológica en orden alfabético o cualquier otro método de clasificación, siempre y cuando se garantice el orden, se minimicen los eventos de confusión, pérdida y vencimiento durante su almacenamiento. El sistema de segregación de los dispositivos médicos y medicamentos debe garantizar que el lote más próximo a vencerse sea lo primero en dispensarse. Los dispositivos médicos se almacenarán de acuerdo a la clasificación por riesgo. El sistema de segregación de los dispositivos médicos y medicamentos debe garantizar que el lote más próximo a vencerse sea lo primero en dispensarse.
Las áreas están debidamente delimitada como son área administrativa, área de recepción de medicamentos y dispositivos médicos, área de cuarentena de medicamentos, área adecuada para almacenamiento, teniendo en cuenta los tipos de productos que se van a distribuir y/o dispensar, área independiente y segura para el almacenamiento de medicamentos de control especial, área para la dispensación de medicamentos y entrega de dispositivos médicos, etc.

Horario de atención del servicio farmacéutico: El Servicio Farmacéutico funciona diariamente en un horario adecuado para satisfacer la demanda de servicios de los usuarios. Para la atención ambulatoria se establece una jornada que va de 7 am a 5 pm de lunes a viernes. Para las necesidades de pacientes hospitalizados y urgencias se tendrá el servicio.

7.5 Selección de Medicamentos y dispositivos médicos

Este procedimiento tiene como objetivo disponer de un listado básico de medicamentos y dispositivos médicos contemplados en las Guías de atención Institucionales como base para la prescripción y adquisición.
La química farmacéutica selecciona los medicamentos definidos en la guía de atención establecidos en la institución, los consumos históricos y la demanda capturada para elaborar el listado básico de medicamentos, el cual es aprobado por el comité de farmacia y terapéutica.

7.6 Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos

El procedimiento tiene por objetivo garantizar la existencia permanente de medicamentos y dispositivos médicos requeridos para la adecuada y oportuna prestación de los servicios de Salud.

La persona encargada de compras revisa las existencias de inventarios y define necesidades de compra. Esta actividad se realiza por el sistema de inventarios, el cual calcula automáticamente las cantidades a pedir de acuerdo a los consumos históricos y a los inventarios actuales. Con el resultado de la estimación de necesidades, se procede a analizar las cantidades a solicitar arrojadas por la misma con respecto a particularidades y aspectos relevantes de cada producto.
Una vez se tienen definidas los insumos a adquirir y sus cantidades se proceden a solicitar cotizaciones a los posibles proveedores, las cuales se realizan por una plataforma electrónica de abastecimiento hospitalario donde se definen condiciones específicas para la adquisición como son marca, tiempos de entrega, fechas de vencimiento, etc.

Para la compra de medicamentos de control se revisa el inventario, se define la necesidad, seguidamente se diligencia el formato de del Fondo Rotatorio de Estupefacientes con visto bueno de gerencia para realizar la cotización y posteriormente realizar el pago y solicitar autorización del representante legal para la persona que realiza el trámite de reclamación de los medicamentos.

7.7 Recepción de medicamentos y dispositivos médicos Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

Este procedimiento tiene por objetivo verificar las condiciones en que ingresan los medicamentos y dispositivos médicos, garantizando que los medicamentos mantengan su acción farmacológica y los dispositivos médicos sus condiciones de uso de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

La recepción es el proceso por medio del cual la institución realiza una comparación entre lo pactado con el proveedor, orden de compra contra factura y lo que él envía (recepción administrativa), y entre lo establecido por la legislación vigente, requisitos internos y además aspectos del producto (recepción técnica).

La auxiliar de farmacia recibe de la trasportadora y verifica el embalaje, no presencia de perforaciones, rupturas, presencia de cajas húmedas, sucias o deterioradas. La cantidad de cajas debe coincidir con el número de unidades de la guía de transporte. Las cajas se ubican garantizando su custodia e integridad en el área de recepción.
Firmar documento de recibo a satisfacción de las cajas, teniendo precaución en aclarar que no se revisa su contenido.

7.8 Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos

El procedimiento de almacenamiento tiene por objetivo estandarizar las actividades de almacenamiento de manera que se garantice la calidad y la conservación de los medicamentos y dispositivos médicos utilizados para la prestación de los servicios de salud y que además permitan el cumplimiento de la normatividad vigente.
Es el proceso mediante el cual el Servicio Farmacéutico, asegura la calidad de sus medicamentos y dispositivos médicos, durante su permanencia en el Servicio Farmacéutico, de tal manera que en el momento de su dispensación conserven la función para la cual fueron diseñados.

Los medicamentos se ubican sobre estibas por embalajes con el fin de facilitar la salida para el abastecimiento de los módulos de distribución y dispensación; en los módulos de distribución y dispensación de la farmacia se ubican en orden alfabético y combinación de métodos (primeros en vencer primero en salir), los dispositivos médicos se ubican por fecha de vencimiento; los medicamentos de cadena de frio

deben ser recepcionados verificando temperatura de llegada y registrando en el documento de recepción y se ubican en las neveras ubicados en la farmacia y los medicamentos considerados de alto riesgo se marcan con un stiker azul.
Para el buen almacenamiento de medicamentos se deben realizar las siguientes actividades:

- Control de factores ambientales: Registro de temperatura y humedad.
- Contingencia en caso de fallas de equipos, sistema eléctrico, equipo de medición de temperatura y humedad, nevera.
- Aseo y limpieza del área y neveras.
- Control de plagas y roedores.
- Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos.
- Control de inventarios.

7.9 Distribución y dispensación de medicamentos

Este procedimiento tiene por objetivo estandarizar las actividades que permitan garantizar que los Medicamentos y dispositivos médicos estén disponibles en el momento oportuno, en el lugar adecuado y en las cantidades correctas para la adecuada prestación del servicio.

7.9.1 Distribución de Medicamentos de Control:
El auxiliar de farmacia verifica la fórmula de control especial del usuario o cliente interno, se verifican los derechos del usuario, la seguridad social, la última entrega y el valor del copago. Se imprimen los soportes de acuerdo a los requisitos de cada entidad, se hacen firmar los soportes y se entregan los medicamentos al usuario.
La fórmula de control debe ser firmada por el auxiliar de farmacia que realiza la dispensación de medicamentos, se procede a descargar en el libro de control especial y al final de la jornada se verifica el inventario reportando cualquier eventualidad.

7.9.2 Dispensación de Medicamentos psiquiátricos: El auxiliar administrativo verifica derechos de los usuarios, imprimiendo soporte de la EPS y formula si es el caso.
El auxiliar de farmacia factura los medicamentos validando última entrega, verifica la prescripción para detectar errores en cantidades, en dosis o en presentación, se informa el valor del copago en caso de que aplique y se realiza la entrega de medicamentos verificando que lo facturado corresponda con lo ordenado.

7.9.2 Distribución de medicamentos y dispositivos médicos a hospitalización y urgencias (dosis unitaria)

El auxiliar de farmacia se encarga de recepcionar y verifica las ordenes medicas y/o enfermería realizando la facturación en el software, se alistan los medicamentos y dispositivos médicos y se llevan al servicio que solicita entregando al auxiliar de enfermería encargado en el momento, verificando lo solicitado con lo entregado.

7.9.3 Distribución y dispensación de medicamentos ambulatorios de cadena de frio y alto costo

El auxiliar de farmacia se encarga de recepcionar y verificar las órdenes médicas, facturando lo solicitado en Xenco los inyectables de alto costo, se realiza control estricto del medicamento realizando su aplicación dentro de la institución (clínica de inyectables) por tanto esta ampolla solo se entrega al personal de enfermería responsable. Para usuarios de municipios, instituciones o pacientes que por alguna razón no pueden asistir a la aplicación en la clínica de inyectables se realiza la entrega verificando los controles necesarios previa solicitud del médico tratante.

7.10 Entrega de medicamentos a domicilio

La entrega de medicamentos a domicilio es fundamental para cubrir la necesidad de atención a la población que no está en condición de desplazarse.

El Homo presta este servicio a pacientes de los municipios, los hospitales se encargan de enviar el listado de los pacientes que requieren los medicamentos y el HOMO se encarga de alistar y empacar dichos medicamento para su posterior entrega al hospital del municipio; quien hace la entrega a los pacientes.

Cuando los pacientes reclaman los medicamentos personalmente en la farmacia del HOMO y por alguna razón queda pendiente un medicamento para entregar; se envía al usuario a domicilio con el mensajero del HOMO.
En el mes de octubre 2023 se entregaron medicamentos para 5126 pacientes que recibieron sus medicamentos en su residencia y no tuvieron que asistir a las instalaciones del HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA. Esto equivale a un 33.03 % de la población atendida en este mes.

7.11 Disposición final de los medicamentos

Este procedimiento tiene por objetivo establecer los lineamientos para el control u manejo de residuos de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos farmacéuticos generados en el servicio de farmacia. Se considera residuos de medicamentos a los residuos químicos derivados de medicamentos parcialmente consumidos, vencidos, deteriorados, excedentes, fuera de estándares de calidad (medicamentos estériles con envases abiertos o medicamentos con pérdida de la cadena de frio).

- Jarabes y Soluciones de gran volumen como los salinos y dextrosas: Se depositan en el recipiente correspondiente para la disposición final por la empresa con quien se tenga el contrato. Los envases plásticos se desechan en la caneca roja
- Medicamentos: Sólidos orales (tabletas, cápsulas, grageas, etc.): Sacar del envase primario el medicamento y se almacenan en bolsa roja residuos hospitalarios para incineración. Los blíster se desechan en caneca roja. Botar el empaque con criterios de clasificación de material (reciclaje).

- Medicamentos: Líquidos parenterales (ampollas, frascos, viales): Sacar del envase primario y destruir el envase. Botar con criterios de clasificación de material (reciclaje).o se realiza marcación a la etiqueta para evitar el mercado negro. Ampollas en guardián y viales en bolsa roja

- Medicamentos: Antibióticos, líquidos y sólidos: Se altera el sistema de seguridad de los frascos viales, se pre destruye el rotulo y se depositan en el recipiente correspondiente para la disposición final por la empresa con quien se tenga el contrato. Los envases plásticos se les realizan el mismo tratamiento y se desecha en la caneca roja.
- Materiales Biológicos: Depositar en la bolsa roja.

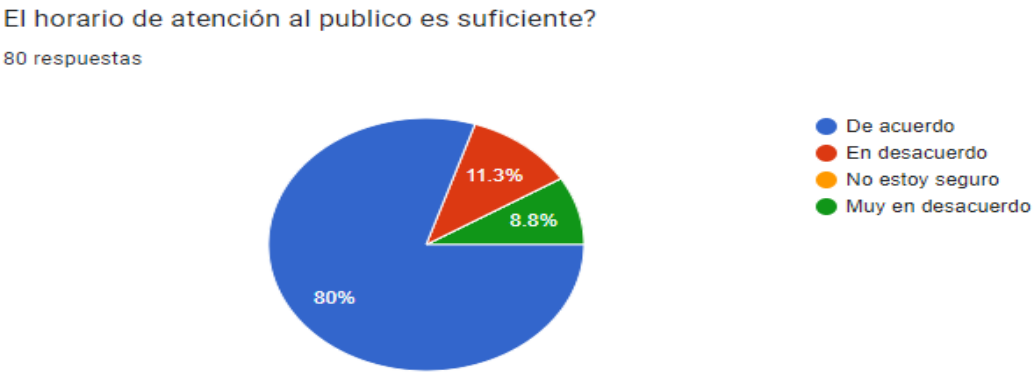
- Materiales reactivos de laboratorio clínico, etc: Los materiales líquidos no pueden ser mezclados con agua, líquidos inflamables o soluciones que contengan cianuros, cromatos, mercurio o acidas, nunca se deberán descargar por los desagües. La reunión o mezcla se clasifican y se entregan a la empresa de residuos.

- Medicamentos de control especial: Se debe informar al ente territorial encargado de la vigilancia de estos medicamentos, el procedimiento que se llevó a cabo con los mismo (vencido, rotos, o de deteriorados), en su respectivo formato.
  Se realiza acta de desnaturalización de los medicamentos y se descarga del sistema de inventario**.**

7.12 Satisfacción de los usuarios en el servicio farmacéutico

Satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia: La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios.

Entre el 2 y 3 de noviembre se realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio farmacéutico, se contó con una muestra de 80 usuarios de manera aleatoria en los diferentes días.



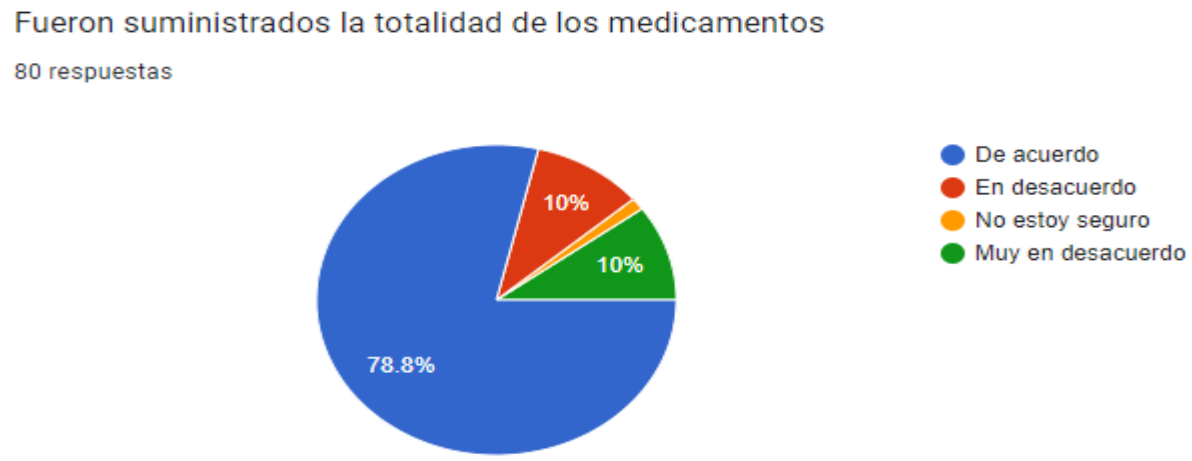
Se observa que el 80% de los encuestados se encuentran de acuerdo con el horario de atención al público, un 11.3% en desacuerdo y muy en desacuerdo el 8.8%.



Se observa que el 78.8% está de acuerdo con el tiempo que se tardan en atenderle, un 12.5% en desacuerdo, un 2.5% no está seguro y un 6.3% muy en desacuerdo.



El 77.5% de los encuestados dicen que recibieron un trato amable y cordial por parte del personal de farmacia, el 10% está en desacuerdo, el 3.7% no está seguro y el 8.8% muy en desacuerdo.



Al 78.8% de los encuestados le fueron suministrados la totalidad de medicamentos, 10% en desacuerdo, 1.2% no está seguro y el 10% muy en desacuerdo.

De igual forma se observó la plataforma **HERINCO** de COHAN donde se hace seguimiento al tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos en el servicio de farmacia después de recibir el ficho.
Para el mes de octubre se observa el siguiente reporte.

Total Fichos 9465					
Total Fichos Atendidos	9,391	Total Fichos Cancelados	67	Total Fichos E	1703
Total Fichos F Generados	4672	Total Fichos P	2182	Total Fichos C	841
Total Fichos F Atendidos	4672	Total Fichos Atendidos	2182	Total Fichos Atendidos	841
Prom Asignacion Minutos Ficho	8.98	Prom Asignacion Minutos	19.30	Prom Asignacion Minutos	22
Prom Atencion Minutos	45	Prom Atencion Minutos	20	Prom Atencion Minutos	21.75
Prom Atencion Minutos	24.71	Prom Atencion Minutos	20	Prom Atencion Minutos	20

Se observa un total de 9.465 fichos durante el mes de octubre de los cuales fichos normales 4.672, fichos prioritarios 2.182, fichos de grupos psicoactivos 84, fichos especiales 1.703 y fichos cancelados 67.
También se observa un tiempo promedio de espera de 20 minutos; aunque se observa en el consolidado general que algunos pacientes esperan hasta dos horas para ser atendidos.

Manifiesta el auditado que esto se debe a que en la antigua sede había 8 puestos de atención y en la nueva sede tenemos 6 puestos de atención; y al aumento de pacientes como lo muestra el indicador.

RESPONSABLE													
NOMBRE DEL INDICADOR	NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS												
DEFINICION OPERACIONAL	Total pacientes atendidos en el servicio farmacéutico									REPORTE MENSUAL			
AÑO 2023													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
USUARIOS 2023	10.778	10.669	12.802	13.362	15.148	14.953	15.283	15.315	15.084	15.521			138.915
USUARIOS 2022	11.492	11.372	12.899	12.254	12.294	12.047	11.184	12.292	11.560	10.874	11.070	10.762	140.100
USUARIOS 2021	10.994	10.572	11.728	11.613	11.912	11.836	12.200	12.017	12.238	11.924	11.654	10.582	139.270
ESTANDAR													0

Aspectos positivos:

- Buena disposición del personal para el desarrollo de la auditoria.
- Con la nueva sede se evidencia el cumplimiento al Manual de Gestión de servicios farmacéuticos en cuanto a infraestructura.
- Se evidencia guardián debidamente marcado y con los elementos acordes al uso.
- Se evidencia estantería rotulada y acorde con los medicamentos almacenados.

HALLAZGOS	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
No se evidencia seguimiento a la matriz de riesgos para el segundo y tercer trimestre del año 2023.	Manual de riesgos-HOMO	Falta de revisión y seguimiento a los riesgos identificados.	Materialización de los riesgos.

RECOMENDACIONES:

- Revisar y actualizar los formatos establecidos el SIG.

- Se evidencia que la fórmula para medicamentos de control es manual, se recomienda solicitar a Xenco desarrollar el formato en el software.

- Se evidencia la satisfacción de los usuarios en relación al servicio de farmacia, teniendo en cuenta que hay algunos aspectos por mejorar como el trato de algunos funcionarios del servicio de farmacia y la explicación clara al usuario sobre él porque no se le entrega la totalidad de los medicamentos cuando es el caso.

CONCLUSIONES:

- En términos generales el servicio farmacéutico de la E.S.E HOMO, se presta de manera adecuada, ya que cuenta con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental básico, instalaciones físicas y cuenta con los insumos y dotación necesaria para poyar los procesos asistenciales de manera adecuada.

Anexos

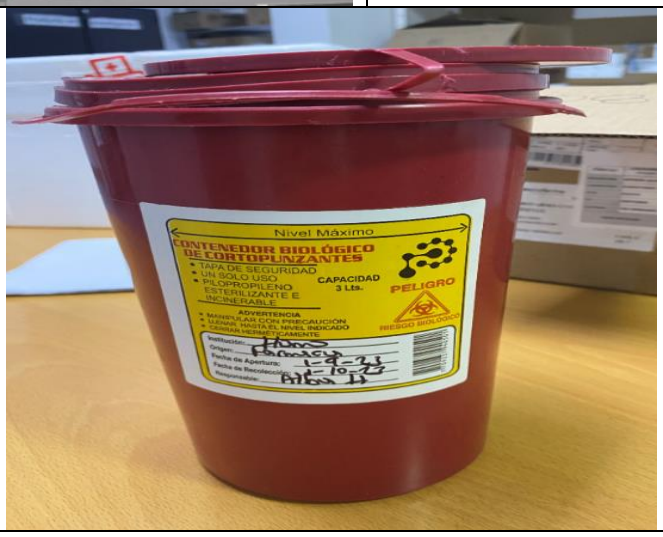

CIERRA BIEN LA NEVERA
inverter
CLOBAZAM 20 MG
CLONAZEPAM 2.5 MG/ML GOTAS
FENOBARBITAL 100 MG
LORAZEPAM 2 MG ATIVAN
METADONA CLORHIDRATO 10 MG
METADONA CLORHIDRATO 40 MG
METILFENIDATO 10 MG
METILFENIDATO 18 MG
MIDAZOLAM 5 MG/5 ML
MIDAZOLAM 15 MG/3 ML
CONTROL ESPECIAL
ALPRAZOLAM 0.25 MG
ALPRAZOLAM 0.5 MG
CLOZAPINA 100 MG
CLOZAPINA 25 MG
CLONAZEPAM 0.5 MG RIVOTRIL
CLONAZEPAM 0.5 MG
CLONAZEPAM 2 MG
CLONAZEPAM 2.5 MG/ML RIVOTRIL
CLONAZEPAM 2MG RIVOTRIL
DIAZEPAM 0.5% (10 MG/2 ML)
FENOBARBITAL 200 MG/ML
FENTANILO 500 mcg/10ml
LORAZEPAM 1 MG
LORAZEPAM 2 MG
MORFINA CLORIDRATO 10 MG/ML
LORAZEPAM 2 MG
Midazolam
CLONAZEPAM 0.5 MG RIVOTRIL
MIDAZOLAM 5 MG/ 5 ML





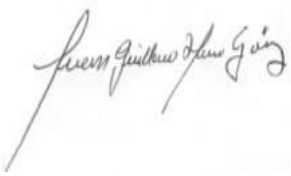

ACIDO VALPROICO
250 MG / 5 ML


BUPROPION XL 150 MG
BUPROPION XL 300 MG

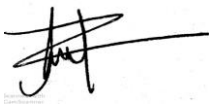

Nivel Máximo
CONTENEDOR BIOLÓGICO DE CORTOPUNZANTES
CAPACIDAD 3 Lts.
PELIGRO

La oficina de Control interno establece un plazo Máximo de 10 días para la entrega del plan de Mejoramiento.

Atentamente,



Juan Guillermo Henao Gómez
Jefe Asesor Control Interno



Luz Deisy Tamayo Palacio
Profesional Universitario (E)