

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN NACIONAL DE HOSPITALES
UNIDAD DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR

“PREPARACIÓN ANTICIPADA Y RETIRO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE UNA APLICACIÓN MÓVIL
EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR EN EL PERIODO 2020-2021”



Nombre del director: Lic. Boris Ramírez Meléndez

San Salvador 16 de Septiembre 2022

Equipo de trabajo:

Nombre	Cargo
Lic. Julio Ismael Galindo García	Jefe de Farmacia Especializada
Ing. Samuel Alexander Pérez	Técnico Informático Farmacia Especializada
Licda. Carina Lisseth Álvarez de Díaz	Profesional Químico Farmacéutico

Índice

Presentación.....	4
Objetivos General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Criterio 1 Liderazgo y compromiso de la alta dirección.....	6
Criterio 2 Identificación y selección de la oportunidad de mejora.....	8
Criterio 3 Gestión de la intervención, proyecto o práctica implementada.....	16
Criterio 4 Gestión del equipo de mejora.....	23
Criterio 5 Gestión del conocimiento e innovación de la mejor práctica.....	25
Criterio 6 Resultados de la mejor práctica.....	27
Criterio 7 Sostenibilidad y mejora.....	33
Glosario.....	36
Anexos.....	37

Presentación

La Farmacia Especializada San Salvador (FESS) fue inaugurada en septiembre de 2014, en las ex instalaciones del Hospital Nacional de la Mujer, con el objetivo de proporcionar servicios farmacéuticos de calidad y calidez humana, de tal forma que contribuye a descentralizar a los usuarios con enfermedades crónicas de 5 especialidades médicas (Cardiología, Medicina Interna, Nefrología, Endocrinología y Neurología) que asisten mes a mes al retiro de su tratamiento farmacológico a la farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Rosales.

Actualmente la FESS está ubicada en 35 Av. Norte y Prolongación Calle Arce, edificio #2791, tal como se observa en la imagen N° 1. El horario de atención es lunes a viernes de 6:30 am a 3:00 pm (horario rotativo); atiende a usuarios con diagnóstico de enfermedades crónicas no transmisibles en condiciones estables, provenientes del Hospital Nacional Rosales, mediante la dispensación oportuna de medicamentos prescritos (se dispensa medicamentos con una cobertura de 2 meses a usuarios con recetas repetitivas de 10 especialidades médicas.), promoviendo la adherencia al tratamiento con trato justo y humano, por medio de personales químicos farmacéuticos, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas en materia de salud.



Imagen N° 1. Ubicación de la Farmacia Especializada San Salvador.

La pandemia por Covid-19 hizo que las instituciones prestadoras de servicios de salud implementarán medidas para evitar aglomeraciones y así prevenir posibles contagios en las personas con factores de riesgo que asisten a los centros asistenciales; la FESS no fue la excepción, por tal razón, se diseñó una estrategia que facilitara el retiro de los medicamentos, de tal forma que el usuario realizará el retiro de sus tratamientos en el menor tiempo posible.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Implementar un servicio de preparación anticipada y retiro de medicamento en ventanilla de entrega inmediata a través de una aplicación móvil en farmacia especializada del Ministerio de Salud de San Salvador, con el fin de disminuir las aglomeraciones y los tiempos de espera de los usuarios durante el periodo 2020- Diciembre 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar a los usuarios de farmacia una nueva modalidad de atención por medio de aplicación móvil.
- Disminuir los tiempos de atención de los usuarios que asisten a la farmacia para el retiro de los medicamentos.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de preparación anticipada y retiro de medicamentos en ventanilla de entrega inmediata.

Criterios y sub-criterios

1. Liderazgo y compromiso de la alta dirección.

1.1 Promover la implantación y dar a conocer la mejor práctica a toda la institución.

¿Cómo la alta dirección se involucra durante la creación, implantación de la mejor práctica y empodera a los miembros del equipo para su desarrollo?

La Jefatura de la Farmacia Especializada San Salvador en conjunto con el equipo de trabajo, propuso la implementación de una nueva modalidad de atención con el objetivo de innovar y fortalecer los servicios farmacéuticos que se brindan a los usuarios con Enfermedades No Transmisibles (ENT).

La propuesta fue presentada a las altas autoridades del MINSAL (Ministro de Salud, Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud, DIME, Coordinadora de DNH y Coordinador de FES), en reunión sostenida en mayo del 2020, siendo aprobada para su implementación.



Imagen N° 2. Presentación de modelo de atención a Jefaturas de Hospital Rosales y Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud.

Además, empodera al personal (químicos farmacéuticos, técnicos, estudiantes en horas sociales) a utilizar las tecnologías para brindar asistencia de calidad, así mismo que el equipo de trabajo brinde mejoras en la modalidad de atención por medio de APP móvil.

La Jefatura de farmacia promueve las mejores prácticas por medio de presentación de resultados a las autoridades del Hospital de referencia, así como del MINSAL (Coordinador de FES, Coordinadora de DNH, Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud, Ministro de Salud, DIME.)

¿Cómo la máxima autoridad divulga y da a conocer las mejores prácticas en diferentes espacios?

Se divulga y se da a conocer la mejor práctica es a través de capacitaciones que se brinda al personal (químicos farmacéuticos, técnicos, estudiantes en horas sociales) a utilizar las tecnologías para brindar asistencia de calidad, así mismo que el equipo de trabajo brinde mejoras en la modalidad de atención por medio de APP móvil.

Se socializa la mejor práctica con Directores de Hospitales, Jefatura de Farmacia y personal técnico del Hospital Nacional Rosales, Farmacia Especializada Santa Ana y Hospital San Juan de Dios Santa Ana.

1.2 Fortalecimiento del rol y responsabilidad del equipo

¿Cómo la alta dirección ha realizado gestiones para fortalecer al equipo de mejora?

La jefatura gestionó con la DNH la adquisición de equipos necesarios para acceder y brindar la asistencia a los usuarios que lo soliciten, tales como: aparato móvil nuevo, Wifi y Computadora portátil.

Coordinó con la Dirección y jefatura de informática del HNR para la autorización de acceso a WIFI e instalación de Whatsapp web en los equipos informáticos (Ver Anexo N° 3), ya que por normativas este tipo de aplicaciones se encuentran restringidas en los equipos informáticos de la Farmacia.

La Jefatura lidera al equipo de trabajo en la creación de procedimientos y es responsable de brindar la capacitación al personal que brinda la asistencia.

Para el desarrollo de la mejor práctica no fue necesaria una partida presupuestaria específica, se trabajó con el presupuesto asignado a la Unidad de Farmacias Especializadas.

1.3 Reconocimiento a equipos de mejora

¿Qué incentivos ha definido la organización para promover el desempeño efectivo de forma individual y como equipo que desarrolla la mejor práctica?

La Jefatura de la Farmacia Especializada, como forma de incentivar y motivar al equipo para seguir desarrollando propuesta de mejora a la calidad, realiza las siguientes acciones:

- Nota de reconocimiento interno, la cual fue entregada y archivada en sus respectivos expedientes personales.
- En la evaluación del desempeño semestral, se considera la importancia de su trabajo para la efectividad en la ejecución de la mejor práctica, lo que se documenta en los incidentes favorables.
- La institución no cuenta con una política de incentivo monetario, pero la jefatura envía notas de felicitaciones a cada miembro del equipo.

2. Identificación y análisis de la oportunidad de mejora

2.1 Identificación y selección de la oportunidad de mejora

¿Cómo se identificaron las oportunidades de mejora o los problemas a resolver?

La oportunidad de mejora se identificó como una necesidad para garantizar las medidas de distanciamiento social, disminuir los tiempos de espera de los usuarios y realizar un proceso ágil, ordenado y eficiente durante el retiro de los medicamentos de uso repetitivo en pacientes con enfermedades no transmisibles. Además de ser una alternativa para los usuarios que no aceptaban el servicio domiciliario, así como aquellos usuarios que por motivos de trabajo no pueden esperar mucho tiempo para recibir los medicamentos de sus familiares.

La jefatura junto con el equipo de trabajo realizaron reuniones periódicas los días martes y viernes previo a la reapertura de la cuarentena obligatoria del año 2020, en estas reuniones se aplicó el método de lluvia de ideas (Brainstorming) logrando identificar los problemas para disminuir los tiempos de espera y evitar la exposición a contagios por COVID-19.

¿Qué parámetros utilizan para la priorización de problemas?

En la priorización de problemas se utilizaron los parámetros que detalla el método de priorización de Hanlon, instrumento que clasifica los problemas y recursos con los que se cuenta, y desarrolla la priorización de la problemática con base a la magnitud del problema, severidad, eficacia de la solución y factibilidad de realizar intervención.

Este método constituye un instrumento muy útil para la priorización y la adecuada toma de decisiones.

- **Magnitud:** Clasifica el número de personas beneficiadas con la implementación de una ventanilla de entrega inmediata para disminuir la exposición a contagios por COVID-19
- **Severidad del problema:** Se evaluó los riesgos de exposición a contagios de las personas que asisten a la farmacia a retirar su medicamento, los costos económicos familiares e institucionales que implica un contagio por COVID-19.
- **Eficacia:** Se tomó en cuenta y se valoró las facilidades o dificultades para resolver la situación planteada, considerando los recursos humanos con los que cuenta la farmacia especializada.
- **Factibilidad:** Para evaluar la factibilidad de implementar la mejor práctica para disminuir los tiempos de espera y evitar la exposición a contagios por covid-19 de los usuarios que asisten a retiro de medicamentos se tomaron en cuenta la disponibilidad económica, legalidad, pertinencia y aceptabilidad de los usuarios internos y externos. Se consideró que no se necesitaba derivación presupuestaria para la implementación ya que el costo es mínimo. La evaluación se realiza con un puntaje de 0 a 1.

¿Cuáles herramientas de calidad aplicaron para la priorización del problema y análisis de causa raíz?

Para realizar la priorización del problema se utilizó la matriz de priorización de Hanlon como se observa en la tabla N° 2.

Tabla N° 1. Utilización de Método Hanlon para priorización

MÉTODO HANLON						
Problema	MAGNITUD DEL PROBLEMA (1-10)	SEVERIDAD O TRASCENDENCIA (1-10)	RESOLUTIVIDAD O EFICACIA DE LA SOLUCIÓN (0.5= no se puede controlar, 1= Se controla parcialmente, 1.5= Puede controlarse)	FACTIBILIDAD DE LA INTERVENCIÓN (0=NO) (1=SÍ)	PUNTUACIÓN (A+B) C X D	PRIORIDAD
Infraestructura inadecuada para la cantidad de usuarios	8	5	0.5	1	6.5	3
Aglomeración de usuarios esperando recibir los medicamentos en horario matutino	10	8	1.1	1	19.8	1
Periodo de espera prolongados (promedio de 30 minutos por usuario)	8	7	1.3	1	19.5	2
Falta de Recursos Humanos	10	8	0.5	0.5	4.5	4

De acuerdo a los puntajes obtenidos al desarrollar la matriz de Hanlon, se evidencia que funciona como un solo problema. Por considerar las soluciones a implementar dan respuestas a las dos situaciones planteadas, se redefine el problema para el análisis de la causa-raíz, de la siguiente forma: Aglomeraciones y tiempo prolongados de espera para el retiro de medicamentos.

Las herramientas utilizadas para el análisis de causa raíz fueron las siguientes.

- Diagrama de Ishikawa o Diagrama de causa efecto.
- Análisis FODA

Diagrama de Ishikawa: El diagrama de Ishikawa nos permitió visualizar las causas del problema o oportunidad de mejora encontrado en la priorización de Hanlon, esta herramienta es ampliamente utilizada en la gestión de la calidad dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases de un desempeño deficiente, en la figura X se muestra el diagrama de Ishikawa. **Ver Imagen N° 4.**

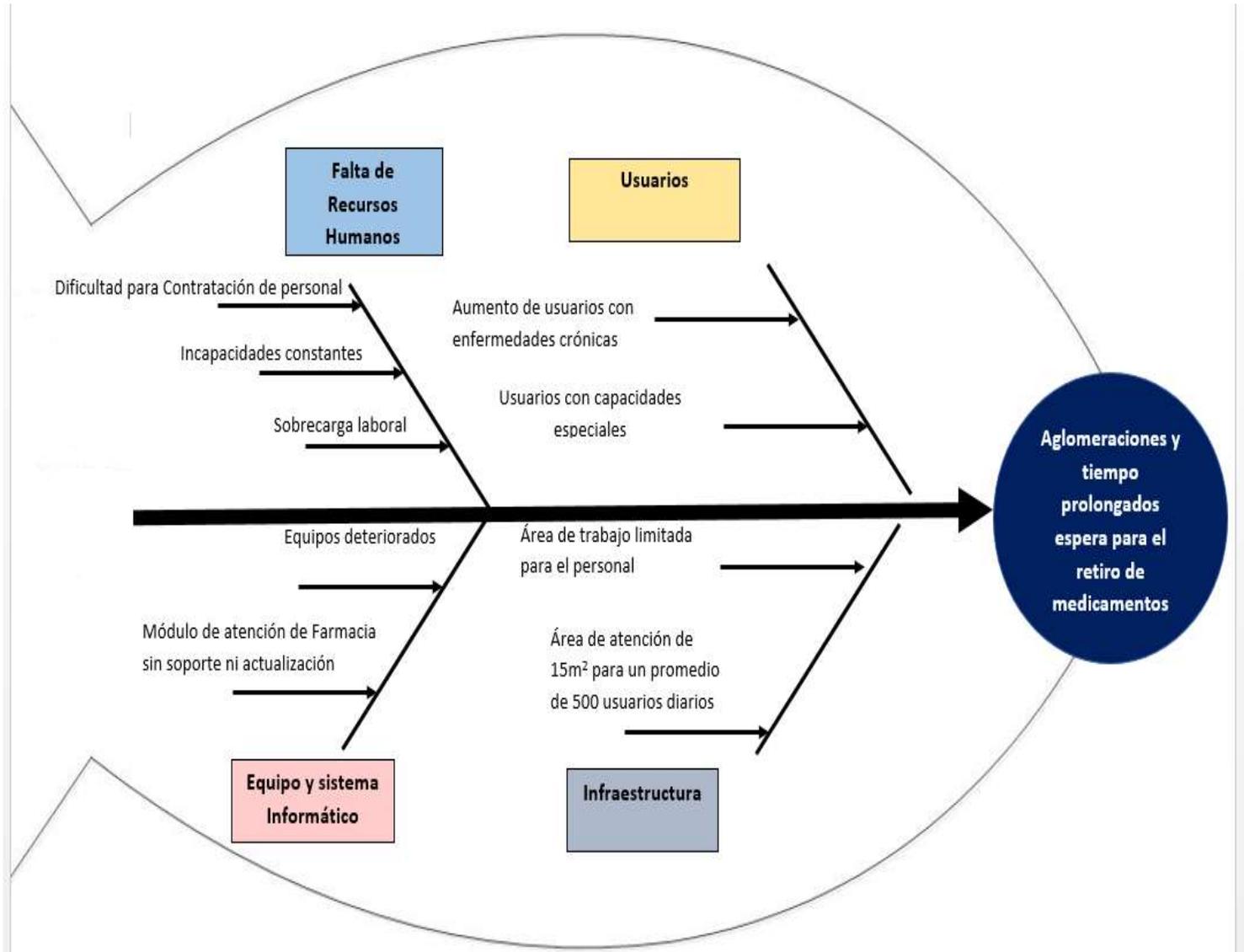


Imagen N° 4. Diagrama de Ishikawa.

Análisis FODA: La matriz del FODA nos facilitó identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la farmacia especializada San Salvador, todo ello con el objetivo conocer la situación actual (interna y externa) para implementar la mejor práctica, en la Tabla N° 2, se detalla la matriz FODA.

Tabla N° 2. Matriz FODA.

Fortalezas	Debilidades
<p>F1: Factibilidad operativa y técnica.</p> <p>F2: Apoyo técnico por parte del área informática para la mejora continúa de los servicios.</p> <p>F3: Incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para la atención de usuarios.</p> <p>F4: Procedimientos y logística definida.</p> <p>F5: Alternativa al servicio de entrega domiciliar de medicamentos.</p>	<p>D1: Personal no capacitado en técnicas de atención de usuarios a través de plataformas digitales.</p> <p>D2: Resistencia del RRHH a utilizar las herramientas tecnológicas.</p> <p>D3: Falta de sistematización del servicio.</p> <p>D4: Requiere internet para poder brindar el servicio.</p> <p>D5: Insatisfacción RRHH por sobrecarga laboral</p> <p>D6: Mal usos de los equipos informáticos y del Internet. Falta de promoción del servicio.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O1: Mayor prestigio institucional e innovación de servicios farmacéuticos.</p> <p>O2: Posibilidad de crear indicadores de satisfacción y de producción.</p> <p>O3: Mejora continua de los servicios de atención</p> <p>O4: Expansión a otros servicios.</p> <p>O5: Referentes del servicio a otras instituciones de la red nacional</p> <p>O6: Innovación de los servicios de salud</p>	<p>A1: Incremento en las consultas por patologías crónicas no transmisibles en el Hospital.</p> <p>A2: Gestión de compras por diferentes causas (los procesos de compra se declaran desiertos.</p> <p>A3: Usuarios que no asisten a retirar sus medicamentos programados</p> <p>A4: El uso de equipos informáticos genera mala percepción por parte de los usuarios al momento de la atención.</p> <p>A6: Mala recepción o posible desconexión del servicio de Internet.</p> <p>A7: Resistencia del usuario a utilizar el servicio o por falta de un móvil con acceso a internet.</p>

¿Cómo proyectaron el impacto esperado para abordar la oportunidad de mejora?

En la tabla N° 2, se muestra el impacto proyectado que se espera con la implementación de la mejora.

Tabla N° 2. Impacto esperado.

Beneficiados	Proyección de impacto
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> ● Aumento de la satisfacción de los usuarios. ● El retiro de medicamentos en menor tiempo. ● Evita aglomeraciones y por ende disminuye el riesgo de contagio de COVID-19. ● El usuario interactúa con el personal desde la comodidad de su domicilio u trabajo, de tal forma que puede programar la fecha que mejor le convenga para el retiro de sus medicamentos. ● Permite resolver dudas sobre el uso de los medicamentos, por medio de llamadas, mensajes de texto y audios, sin necesidad de asistir a las instalaciones de la farmacia, disminuyendo gastos de bolsillo (transporte y alimentación). ● Usuarios más informados en el uso de sus medicamentos, lo cual genera una mayor adherencia farmacológica y cumplimiento al tratamiento.
Personal de Salud	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal empoderado y motivado en sus funciones. ● Menos estrés laboral ya que permite realizar el embalaje de medicamentos en horario de menos afluencia de usuarios. ● Disminución de la carga laboral, ya que facilita brindar asesorías, seguimiento, educación personalizada y grupal por medio de las herramientas de la APP móvil.
Institución (Farmacia Especializada MINSAL)	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejora la eficiencia institucional, por ende aumenta la percepción positiva y prestigio institucional. ● Innovación de los servicios de salud, disminución de tiempos de atención de usuarios. ● Bajo costo para la implementación y de mantenimiento.
Hospital Nacional Rosales	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconcentración de usuarios en el Hospital. ● Disminución de la carga laboral. ● Facilidad de implementar nuevas prácticas de atención en el área de farmacia.

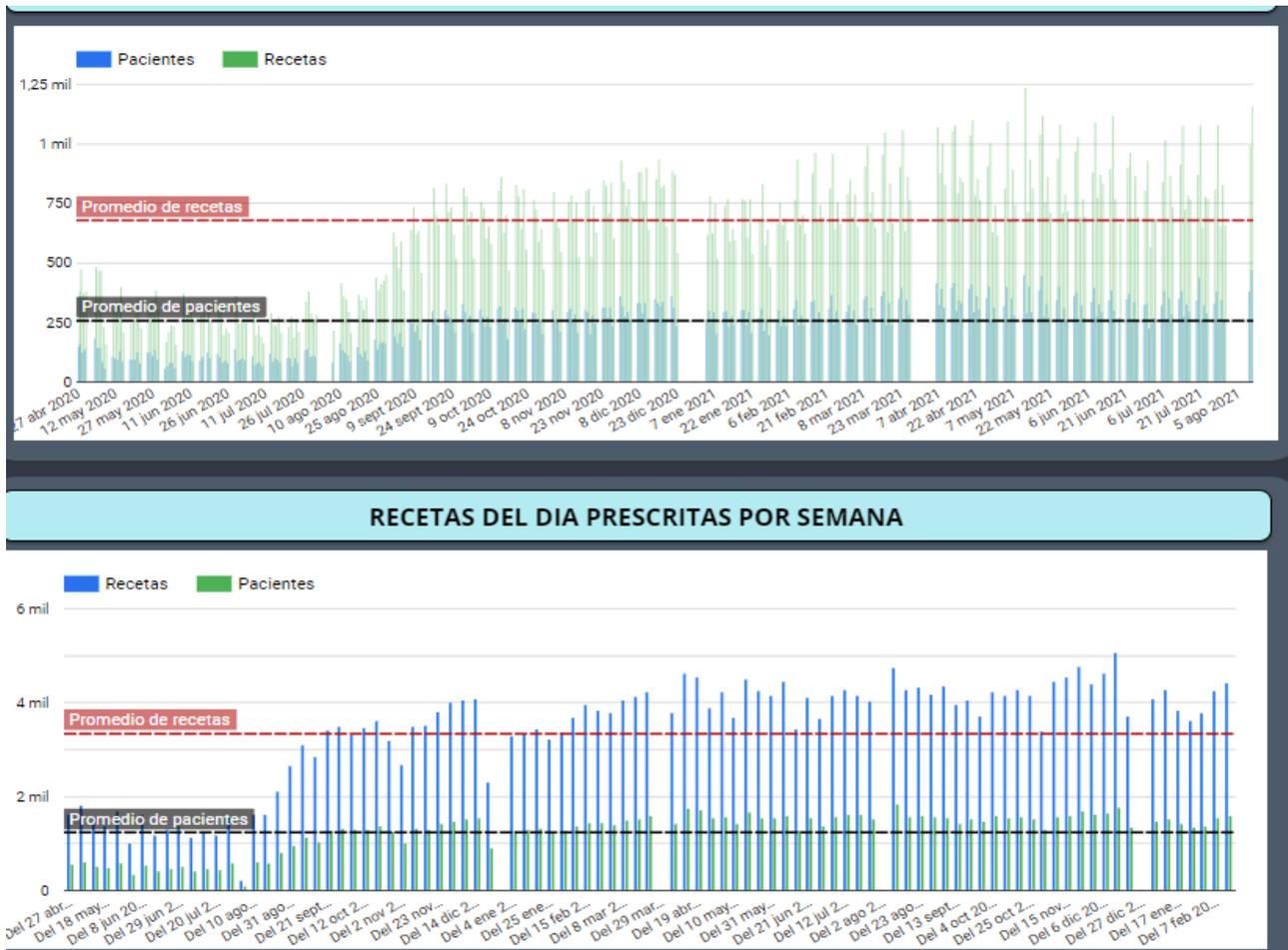
2.2 Recolección y análisis de la información

¿Qué metodología y herramientas aplicaron para la recolección, clasificación, consolidación, análisis de la información que fue necesaria para la identificación de problemas, causas, alternativas de solución y el desarrollo y ejecución del proyecto de mejora?

La metodología utilizada para realizar el análisis de la problemática fue una investigación de campo; debido a que se recopilaron datos e información a través de encuestas dirigidas a usuarios externos que estuvieron programados a retirar medicamentos según la plataforma del SIAP-SUIS, con el fin de establecer la satisfacción de dichos usuarios. Los resultados de la encuesta se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://forms.gle/9ifG6eM8vovw21XG8>.

Análisis de la demanda: se verifica el posible incremento de los usuarios que asistirán al retiro de los medicamentos, debido a la finalización de la cuarentena obligatoria, y la reapertura de las consultas en

el Hospital de referencia. Lo anterior se evidencia en la imagen N° 5, seguimiento y monitoreo de la demanda de usuarios antes y después de la finalización de la cuarentena.



Análisis de la oferta: se conforma un equipo de trabajo que analiza la capacidad instalada y permita realizar el procedimiento de dispensación manteniendo las medidas de bioseguridad y el distanciamiento social. Además se analiza la posibilidad de ampliar el horario de atención en turnos escalonados como estrategia para evitar aglomeraciones de usuarios en horario matutino.

Análisis de la carga: se verifica la cantidad profesionales químico farmacéutico, los horarios de trabajo, las capacidades individuales.

Análisis de la producción: se revisa la producción por las diferentes áreas de la farmacia, la capacidad de atención, la disponibilidad de horas, la distribución de horarios de trabajo, la distribución de áreas de atención.

Análisis de los costos: se revisa el costo de la intervención, el costo de intervención del personal administrativo, el costo del personal de otras áreas.

Análisis del tiempo de espera: se revisa el tiempo promedio en que el usuario tarda para el retiro tradicional de los medicamentos.

¿Cuáles fuentes de datos utilizó el equipo para verificar la confiabilidad?

Como fuente de datos el equipo de trabajo utilizó el Sistema Integral de Atención a Pacientes (SIAP), módulo de farmacia en el cual se tenía registrado el número de usuarios programados para el retiro de medicamentos, pero también presenta información relacionada a medicamentos, consultas, programación de retiro.

Informe de resultado de investigación sobre: Satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la atención farmacéutica de la Farmacia Especializada de San Salvador del MINSAL, año 2020.

¿Cómo se determinó y cuál era la brecha existente entre la situación inicial (línea base) y la situación o proyección deseada?

Para el establecimiento de la brecha se tomó en cuenta, en primera instancia, los tiempos de espera para el retiro de medicamentos “tradicional o normal” del año 2019, el tiempo promedio de espera es de 30-35 minutos, en dicho tiempo se incluyen actividades, tales como: recepción, preparación (selección, fraccionamiento, etiquetado, embalaje de medicamentos) y dispensación de medicamentos, se espera mejorar los tiempos con la implementación de la ventanilla de entrega inmediata a un tiempo de espera 5 minutos y una brecha a disminuir de 25 minutos al finalizar el año 2021.

Tabla N° 3. Brechas entre la situación inicial y la deseada.

Oportunidades de mejora identificadas	Línea base: Enero-junio 2020	Proyección al 2021	Brecha
Tiempo de espera de atención a usuarios para el retiro de medicamentos “tradicional o normal”	De 30 minutos (Tiempo promedio).	Reducir a 5 minutos la entrega de medicamentos, con el fin de evitar aglomeraciones de usuarios.	25 minutos
Evaluación satisfactoria recibida por los usuarios	80% de satisfacción de usuarios	90 % de usuarios satisfechos con la atención.	10%

3. Gestión de la intervención, proyecto o práctica implementada

3.1 Planificación de la mejor práctica

¿El proyecto está orientado con la misión, visión, objetivos y lineamientos estratégicos de la organización?

Tabla N° 4. Mapa Estratégico de la Dirección Nacional de Hospitales

Misión	Conducir el funcionamiento de los hospitales nacionales con eficacia, oportunidad y transparencia, asesorando en la gestión de los recursos técnicos y administrativos y proporcionando las herramientas necesarias para brindar servicios integrales de salud a la persona en el curso de vida, cumpliendo el marco legal vigente.
Visión	Constituirse en una dirección estratégica, coordinando eficientemente la gestión Técnica y administrativa de los hospitales nacionales.
Valores	Transparencia, Innovación, Integridad, Responsabilidad, Disciplina, Honestidad y empatía

	Objetivo I: Diseñar e implementar procesos y métodos eficientes para el abastecimiento, almacenamiento y dispensación de los medicamentos.	Objetivo II: Establecer estrategias de provisión de servicios farmacéuticos de dispensación de medicamentos a través de las Farmacias Especializadas, con enfoque de atención farmacéutica integral	Objetivo III: Definir y conducir la operativización de estrategias para promover la adherencia al tratamiento farmacológico y el uso racional de los medicamentos, a fin de Obtener el mejor beneficio en la población usuaria.
Prioridad Estratégica I Planificar y coordinar la adquisición y abastecimiento de los medicamentos a dispensar en las farmacias especializadas.			
Prioridad Estratégica II Capacitar en el desarrollo de habilidades y competencias al personal que se desempeña, tanto en farmacias especializadas como en farmacias hospitalarias, promoviendo el trato digno a los usuarios.	X	X	X
Prioridad Estratégica III Gestionar los procesos administrativos necesarios para el funcionamiento de las farmacias especializadas.		X	

El proyecto está orientado con la misión, visión, objetivos y prioridades estratégicas de la dirección de hospitales, en el cuadro anterior se describe cómo cada objetivo estratégico responde a su prioridad estratégica para el desarrollo del proyecto.

La implementación de la ventanilla de entrega inmediata da respuesta a los objetivos y prioridades estratégicas de la siguiente forma.

- El objetivo estratégico I, se enfoca en implementar procesos y métodos eficientes para la dispensación de medicamentos, está alineado con la prioridad estratégica II, promoviendo el desarrollo de habilidades y competencias del personal de farmacia promoviendo el trato digno a los usuarios.

- El objetivo estratégico II, nos manda establecer estrategias de provisión de servicios farmacéuticos con un enfoque de atención integral, y se alinea con la prioridad estratégica II, promoviendo el desarrollo de habilidades y competencias del personal de farmacia promoviendo el trato digno a los usuarios.
- El objetivo estratégico III, define la operativización de estrategias para promover la adherencia al tratamiento farmacológico y el uso racional de los medicamentos, a fin de obtener el mejor beneficio en la población usuaria, alineado con la prioridad estratégica II, se complementan para dar respuesta al objetivo estratégico III
- En la última relación del mapa estratégico, logramos dar respuesta a la gestión de procesos administrativos necesarios, que nos guiarán a desarrollar las estrategias de provisión de servicios farmacéuticos de dispensación con un enfoque de atención integral.

¿Cómo se definió el plan de trabajo, como se asignó a los responsables de cada actividad y cuál es el mecanismo de control y seguimiento utilizado para el logro de los objetivos planteados a fin de reducir la brecha identificada?

Tabla N° 5. Plan de Trabajo

Objetivos	<p>GENERAL</p> <p>Implementar un servicio de preparación anticipada y retiro de medicamento en ventanilla de entrega inmediata a través de una aplicación móvil en farmacia especializada del Ministerio de Salud de San Salvador, con el fin de disminuir las aglomeraciones y los tiempos de espera de los usuarios durante el periodo 2020-2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar a los usuarios de farmacia una nueva modalidad de atención por medio de aplicación móvil. • Disminuir los tiempos de atención de los usuarios que asisten a la farmacia para el retiro de los medicamentos. • Evaluar la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de preparación anticipada y retiro de medicamentos en ventanilla de entrega inmediata. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> · Tiempo promedio de atención · % de satisfacción de los usuarios que asisten a la FESS. 		
Etapa	Actividad	Periodo de Evaluación	Responsable
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Conformar el equipo de trabajo. • Elaboración de Cronograma de trabajo. • Diagnósticos de la problemática y propuesta de intervención. 	mayo 2020	Jefatura de Farmacia

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de proyecto "VENTANILLA DE ENTREGA INMEDIATA A TRAVÉS DE APLICACIÓN MÓVIL." • Presentación del proyecto a las autoridades. • Elaboración de encuesta de percepción de usuarios. • Elaboración de plan de capacitación. • Elaboración de plan de difusión o información a usuarios. 		
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con el área informática del Hospital Rosales. • Selección y asignación de personal responsable de atención a través de la APP móvil. • Asignación y habilitación de espacio físico para la atención de usuarios. • Coordinación para diseño de material promocional. • Coordinación con Hospital Rosales para acceder a la red de Wifi. 	Julio 2020	Equipo Técnico
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal de farmacia para la atención de pacientes que soliciten el medicamento. • Asignación de funciones al personal responsable.(Ver Anexo N° 4) • Gestión de insumos y equipos. • Desarrollo de prueba piloto (casos usos). • Análisis de resultados de prueba piloto y mejora de la intervención. • Implementación de la intervención de la preparación anticipada a través de la APP móvil. • Información a usuarios sobre el nuevo mecanismo de entrega de medicamentos/orientación sobre manejo de la aplicación. • Creación de grupos de difusión de usuarios. • Diseño de herramienta para medición y difusión de resultados (data studio). 	Agosto 2020 Agosto Octubre 2020	Equipo Técnico
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación y análisis de resultados de la encuesta de satisfacción • Seguimiento y monitoreo de forma permanente en data studio. • Informe mensual a DNH y UFES. 	Agosto 2020 Mensual a partir de septiembre.	Equipo Técnico

¿Se asignó presupuesto durante la planificación, cómo se financió el proyecto?

El presupuesto durante la planificación fue con fondos propios del equipo de trabajo, en la tabla N° 6, se detalla los equipos utilizados para la prueba piloto, cabe mencionar que no se incurrió en ningún otro tipo de gastos, ya que los insumos, materiales y equipos que se utilizaron para la planificación ya se contaban en la farmacia (máquina de escritorio, impresora, internet inalámbrico, Suministros de oficina y papelería).

Tabla N° 6. Presupuesto para implementar la mejor práctica.

Insumo/Material/Equipo	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Fuente de financiamiento
Teléfono móvil con sistema operativo androide.	\$20.00	1	\$20.00	Recurso Propio
Tarjeta SIM	\$1.00	1	\$1.00	Recurso Propio
Datos móviles (Recarga de saldo)	\$ 1.00	5	\$ 5.00	Recurso Propio

Tabla N° 7. Gasto mensual en pago de Recurso Humano

Disciplina	Horas diarias	Número de recursos	Costo mensual por recurso
Profesional Químico Farmacéutico	8 horas	1	\$ 630.00

3.2 Implantación de la mejor práctica.

¿Cómo se implementó la mejor práctica?

Tabla N° 8. Descripción de las actividades de implementación de la mejor práctica.

Fases	Actividades
ETAPA:1 PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del diagnóstico: se utilizaron las herramientas de calidad para el análisis de problemas, priorización e identificación de causa raíz. • Para elaborar el proyecto, el equipo de trabajo definió las problemáticas con mayor puntaje en la tabla de Hanlon. • Una vez definido el proyecto se presentó a las autoridades, con el objetivo de gestionar los insumos necesarios para la implementación de la estrategia. • Se definió el contenido del plan de capacitación y quien iba a impartirlas, así como las fechas que serían impartidas, según el cronograma de trabajo. Ver Anexo N° 1. • El equipo de trabajo realizó propuso distintos formatos del materia de promoción.

	<ul style="list-style-type: none"> El equipo de trabajo definió la encuesta de satisfacción de usuarios, se elaboró en google forms, una vez concluida se envió link a los usuarios registrados en el equipo móvil para su llenado, los datos fueron tabulados en la misma plataforma. Ver Anexo N° 6.
ETAPA 2: ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Se gestionó con la DTIC la solicitud de un equipo móvil para la farmacia, se envió correo electrónico, Ver Anexo N° 2. Se solicitó a Director de Hospital Rosales la autorización correspondiente para que el área informática habilitara los permisos correspondientes para acceder a la red y conectar los equipos a Wifi, se remitió correo solicitando lo anterior. Ver anexo N° 3. A través de la revisión del proceso establecido para la disminución del tiempo de espera en la FESS, se identificó al personal Químico Farmacéutico que debía estar involucrado en él, para la cual, la jefatura designó a un recurso para desempeñar la nueva metodología y socializar la mejor práctica a partir del conocimiento de la situación, concientización de la problemática y la nueva metodología a implementar que requería del trabajo en equipo y coordinación de diferentes áreas: Área de farmacia, informática, jefatura y trabajo social. Ver anexo N° 4. Acta N° 9/2020.
ETAPA 3: EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Prueba piloto: El periodo de ejecución comprendido del 9 de agosto hasta el 9 de septiembre, con una muestra de 75 pacientes. Evaluación del plan piloto: evaluación de los resultados obtenidos, indicadores, afectados, beneficiados, cumplimiento de metas y objetivos. Mesa de trabajo para la socialización del plan: preparación de información, diseño de medios de difusión, diseño de formas de comunicación, anuncios, pancartas, cartillas, boletines. Implementación: generalización de la implementación con objetivos institucionales, metas de trabajo, bondades del proyecto de intervención. Ver anexo N° 8. Definir procedimientos de trabajo, logística de preparación y embalaje de medicamentos. Con los resultados de la prueba pilo se definieron los casos de usos de la implementación y se realizó un árbol de decisiones para la atención de usuarios, Ver Anexo N° 7. Se elabora la matriz que recolectaría la información de producción en el Data Studio.
ETAPA 4: CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> La evaluación determina la relevancia, impacto, eficiencia, eficacia y sostenibilidad de las intervenciones y su contribución a la consecución de los resultados. Evaluación de resultados: evaluación de indicadores del primer mes, del primer trimestre, del primer semestre, del año, presentación de resultados, entrega de reconocimientos individuales y colectivos, evaluación de costos de mano de obra, ahorro, satisfacción del usuario, satisfacción de las autoridades. La evaluación determina la relevancia, impacto, eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las intervenciones y su contribución a la consecución de resultados.

¿Cómo el equipo identificó y gestionó la participación de otras áreas de la organización y/o partes interesadas para el logro de los objetivos de la mejor práctica? (25 puntos)

En el desarrollo de la mejor práctica se contó con el apoyo de la FESS y de otras partes interesadas dependencias externas a la FESS las cuales se detallan con sus aportes en el siguiente cuadro N° 1.

Cuadro N° 1.

Dependencia	Aporte
Área de farmacia	Entrega de medicamentos de acuerdo a orden de salida.
Informática	Generación de herramientas Data studio
Trabajo social	Promocionar el uso de la APP
Hospital Rosales	Derivación de pacientes
Dirección Nacional de Hospitales	Facilitar la coordinación con el Hospital Rosales.

¿Qué dificultades identificó el equipo para la implementación de la mejor práctica y qué acciones realizaron para superarlas? (25 puntos)

Las dificultades encontradas en la implantación de la mejor práctica se detallan a continuación:

Tabla N° 9. Dificultades y acciones realizadas para superarlas.

DIFICULTADES	ACCIONES PARA SUPERARLAS
No se contaba con aparato móvil y número de línea asignado para la farmacia.	Se recibió un donativo de equipo y número de línea por la Jefatura de Farmacia, lo anterior se utilizó para realizar la prueba piloto.
Personal no capacitado en la modalidad de atención por aplicaciones móviles	Se realizó acompañamiento y capacitación del personal para brindar la atención, así mismo se realizó rotación de personal. Se empoderó al personal para brindar seguimiento y resolución a los usuarios.
Resistencia del personal de farmacia a la preparación anticipada de medicamentos sin contar con la receta física.	Se implementó una etapa de gestión del cambio en el personal, mostrando las ventajas de implementar el proyecto y orientarlos a la consecución de los objetivos., sin transgredir la normativa vigente

3.3 Control y Seguimiento

¿Cómo realizo el control y seguimiento de las etapas del desarrollo de la mejor práctica?

El control y seguimiento de las etapas del desarrollo de la mejor práctica se realizó a través de:

- Revisión mensual del cumplimiento de las actividades de acuerdo al plan.
- Durante el desarrollo de las actividades se realizaron evaluaciones previas y posteriores al cumplimiento de las mismas, por los miembros del equipo gestor.
- Se analiza la disminución de la brecha según resultados obtenidos para mejorar según lecciones aprendidas.
- El equipo gestor hizo la revisión retrospectiva de los resultados de los estándares de calidad.

¿Qué tipo de medición de la mejora implementaron?, ¿Establecieron indicadores?, ¿Cada cuánto midieron? (20 puntos)

Los indicadores que se utilizaron para la mejor práctica se describen en la tabla N° 10, además se detalla el mecanismo y el periodo de medición.

Tabla N° 10. Indicadores implementados por el equipo de trabajo.

Indicador	Mecanismo	Periodo de medición
Tiempo de espera de usuarios	Observación y consulta directa en encuesta de percepción.	Mensual/Trimestral
% de satisfacción de usuarios	Aplicación de encuesta	Trimestral
% de quejas (No de quejas recibida/N° de atenciones X100)	Aplicación de encuesta	Trimestral

¿Ante las desviaciones presentadas en la práctica, como aseguró el equipo la adopción de medidas correctivas o acciones de mejora?

A continuación se describen las desviaciones que se dieron al momento de implementar la mejor práctica, así como las acciones correctivas que el equipo de trabajo realizó.

Tabla N° 11. Desviaciones y acciones de control adoptadas por el equipo de mejora.

Desviaciones	Medidas correctivas
Resistencia del personal a realizar un procedimiento distinto.	Se empodera al personal sobre las ventajas y beneficios del servicio a implementar. Como referencia, la normativa vigente que aplica para farmacia, no prohíbe realizar atenciones virtuales, se consideran los aportes para
Resistencia de usuarios a utilizar el servicio	Se explica a los usuarios (en charlas mientras esperan sus medicamentos) que el procedimiento es una alternativa al servicio de envío domiciliar de medicamentos o al proceso normal de retiro de medicamentos, es un procedimiento fácil y ágil.
Uso para consultas médicas, exámenes de laboratorio, y llamadas relacionadas a compra y venta de medicamentos.	Ante este tipo de desviaciones, que son difíciles de evitar, se le indicó al personal encargado de utilizar el equipo móvil las formas de proceder en los distintos acontecimientos planteados.
Cancelación de la línea telefónica.	Al comenzar con la implementación de la mejor práctica, el equipo de trabajo decidió realizar una recarga de saldo cada 3 meses para evitar que la compañía telefónica evite cancelar la línea por no realizar llamadas o recargas. Posterior a eso se gestionó con la DTIC la posibilidad de realizar el cambio de portabilidad numérica.

4. Gestión del equipo de mejora

4.1 Integración al equipo de mejora

¿Cómo la organización aseguró la integración de los miembros del equipo de mejora y el desempeño del equipo de trabajo?

Para asegurar la integración y el desempeño de los miembros del equipo gestor para la implantación de la mejor práctica, se consideraron las competencias de sus integrantes, tales como formación académica en el área de la salud, su experiencia profesional en la atención de usuarios de farmacia, liderazgo, trabajo en equipo, conocimientos técnicos y disposición a la enseñanza y al cambio en los

procesos de atención. La conformación del equipo multidisciplinario se consigna mediante Acta N° 1/2019.

A continuación, se presenta la tabla N° 12, que describe las diferentes competencias de los miembros del equipo.

Tabla N° 12. Competencias del talento humano para la integración del equipo de Mejora.

Perfil profesional	Funciones y experiencia
Profesional Químico Farmacéutico/Licenciado en Química y Farmacia. Licdo. Julio Ismael Galindo García	Experiencia en atención de usuarios de farmacia por más de 3 años, con funciones de jefe de farmacias desde 2017.
Profesional Químico Farmacéutico. Licenciada en Química y Farmacia. Licda. Carina Lissette Álvarez de Díaz	Coordinadora del área de atención de usuarios, con más de 8 años de experiencia en atención de usuarios de farmacias.
Ingeniero informático/Maestría en Salud Pública. Ing. Samuel Alexander Pérez.	Más de 8 años de experiencia en el cargo de técnico informático, implementación de estrategias de mejora continua en la atención de usuarios.

4.2 Desarrollo del equipo de mejora

¿Cómo el equipo de mejora se integró al proyecto considerando las competencias conocimientos y habilidades para el desarrollo de la mejor práctica?

En la tabla N° 13, se describe cómo se organizó el equipo de trabajo según sus competencias profesionales, sus contribuciones y las responsabilidades de cada miembro del equipo.

Tabla N° 13. Organización del equipo de trabajo.

Área de competencia	Contribución al proyecto	Descripción de responsabilidades
Jefe de Farmacia	Programa de aseguramiento de la calidad. Gestión del cambio	Moderador en las reuniones de equipo de trabajo. Función de supervisión y monitoreo de la mejor práctica. Evaluación periódica de indicadores. Desarrollo del sistema de control de estándares de calidad. Gestión y planificación. Programa de educación continua en herramientas de Calidad Adopción de nuevos modelos de atención a través de herramientas informáticas. Coordinación/ monitoreo/ evaluación y seguimiento de la buena práctica implementada
Coordinadora del área de atención farmacéutica.	Ejecución de la mejor práctica Identificación de usuarios y promoción del servicio.	Realizar atención directa de usuarios por medio de Aplicación móvil (Whatsapp). Diseño de logística de atención (Preparación, selección, embalaje, etiquetado, resguardo y dispensación de medicamentos). Resolución y seguimiento de problemas, quejas. Promoción del servicio. Implementación y ejecución de la mejor práctica e incorporación de equipos a utilizar.

Técnico informático	Idea del proyecto. Planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la mejor práctica continua Innovación y desarrollo.	Realizar procedimientos de atención de usuarios. Sistematización de los procedimientos de atención Creación de herramientas de control para la mejora continua. Desarrollo del sistema de control de estándares de calidad y seguridad. Análisis de datos, implementación de procesos y procedimientos de atención.
---------------------	--	---

El equipo de trabajo evaluó las necesidades de adquirir competencias en el manejo y uso de aplicaciones móviles aplicadas en la atención de usuarios de farmacia, con el fin de ampliar sus conocimientos, pero debido a la facilidad y familiarización de la APP móvil, el equipo gestionó capacitación en el Febrero 2021, la cual fue esencial para conducir la mejor práctica, el equipo de mejor práctica logró empoderarse a través de las capacitaciones impartidas por Técnico de Farmacia. (Ver Lista de asistencia de Capacitación Anexo N° 6.)

¿Qué medidas de control y seguimiento aplicó el equipo de mejora para asegurar su efectividad en el desarrollo del proyecto?

Para asegurar la aplicación correcta de la mejor práctica, el equipo de trabajo se reunía posterior a cada nueva implementación de los pasos a seguir, para analizar el desarrollo y el resultado en el proceso de disminución de tiempo de espera para el retiro de medicamentos, así mismo se realizaban entrevista a los usuarios, se verificó por medio de la observación el proceso al momento de la entrega de medicamentos; las intervenciones que se realizaron fueron:

- Cumplir con asignación a tiempo completo en área de atención farmacéutica
- Control de asistencia y permanencia en sus funciones.
- Informes de producción.
- Reuniones periódicas para evaluar el número de atenciones y los indicadores planteados.

5. Gestión del conocimiento e innovación de las mejores prácticas,

5.1 Gestión del conocimiento en la mejor práctica

¿Qué iniciativas realizaron, la alta dirección, la Unidad de Calidad, las jefaturas y el equipo de mejora para generar aprendizaje a partir de la mejor práctica?

Las iniciativas que la jefatura promueve para generar aprendizaje y transferencia de conocimientos fueron las siguientes:

- Presentación de resultados de la mejor práctica en reunión administrativa con autoridades del Hospital Nacional Rosales, con el objetivo de replicar el nuevo servicio.
- Socialización al personal de Farmacia Especializada, así como al personal de horas sociales en relación con el programa y personal de la FESS.
- Creación de material visual promocionando el nuevo servicio. De lo anterior, se muestra evidencia en el anexo N° 11.

¿Cómo la organización y el equipo incorporaron las experiencias y lecciones aprendidas para la creación de nuevas prácticas?

Los elementos nuevos de mejora creados por el equipo y que incorporó en el desarrollo de la práctica fueron:

- Se realizaron propuestas para sistematizar el proceso de atención de usuarios en el SIAP, de tal forma que se realizará de forma automática la generación de números de órdenes en el sistema de farmacia.
- Apertura a la digitalización de los servicios de salud, tales como la receta digital.
- Utilización como un medio de comunicación para educar a pacientes en el uso de medicamentos a través de APP móvil.

5.2 Gestión de la innovación en las mejores prácticas

¿Cómo utilizó la organización y el equipo la innovación para agregar valor y mejora en el desempeño de la institución?

- Con implementación de la mejor práctica, se fortalece la imagen de la institución, debido a que innova el proceso de atención de los usuarios, proporcionando una alternativa tecnológicas de atención, pues con lo anterior los usuarios tienen la opción de enviar mensajes de texto, audio, imágenes, videos, etc., sobre consultas farmacológicas, quejas y/o reclamos, etc., de tal forma que el personal de farmacia asignado se le facilite dar respuesta en el menor tiempo. En tal sentido, se facilita el proceso de atención, contribuyendo a disminuir los tiempos de espera, la estancia en el establecimiento por hacer reproceso, generar información más certera y crear un respaldo de la misma información, también ha permitido identificar brechas y obtener datos en menor tiempo.
- El uso de la APP móvil permite realizar educación en salud y proporcionar información por medio de estados, mensajes de difusión, mensajes personalizados a los usuarios, sin necesidad que el paciente realice visita a la farmacia, con lo anterior se evita aglomeraciones, gasto de bolsillo por el desplazamiento.
- Con la apertura de la ventanilla de entrega inmediata se dio un salto de calidad en la atención a los usuarios, debido a que permitió apertura en la misma área de atención un servicio de atención preferencial a los usuarios con capacidades especiales, que por motivos de su padecimientos se le dificulta realizar el trámite de retiro de los medicamentos, tales como usuarios con bastón, silla de ruedas, no videntes, embarazadas o lactantes.
- Ampliación del listado de medicamentos de la FESS, que pasó de tener 48 códigos a tener 88 productos farmacológicos.

6. Resultados de la mejor práctica

6.1 Resultados en la eficacia/eficiencia organizacional

¿Cuál es la reducción de la brecha identificada después de aplicar la mejor práctica?

La evaluación de la reducción de la brecha identificada después de aplicar la mejor práctica se resume en la tabla N° 14, que muestra el tablero de mando con las brechas con la que se retó la mejor práctica

Tabla N° 14. Resultados de reducción de brechas de la mejor práctica.

Línea base: Enero-junio 2020	Proyección al 2021	Brecha	Evaluación de la brecha
De 30 minutos (Tiempo promedio).	Reducir a 5 minutos la entrega de medicamentos, con el fin de evitar aglomeraciones de usuarios.	25 minutos	Tiempo de espera de usuarios menor a 5 minutos, una reducción del 83% del tiempo de la línea base.
80% de satisfacción de usuarios	90 % de usuarios satisfechos con la atención.	10%	Se aumenta un 12.5% la satisfacción de los usuarios, ya que se tiene un total de más del 90% de usuarios satisfechos

¿En qué aspectos ha mejorado la eficacia/eficiencia organizacional al implementar la mejor práctica?

La eficacia y eficiencia en la atención del usuario por medio de una APP móvil ha mejorado en los siguientes aspectos:

- Reducción de tiempos de espera de los usuarios para recibir los tratamientos farmacológicos.
- Disminución de quejas de pacientes y familiares de éstos por tiempos prolongados de espera.
- Aumento en el número de usuarios a quienes se les dispensa el medicamento comparado con las atenciones antes de implementar el proyecto manteniendo los mismos horarios de atención.
- Optimización del tiempo del personal de farmacia, debido a que en los momentos de menos aglomeración de usuarios se realiza la preparación de las órdenes.
- Agilidad en el proceso de atención de usuarios, evitando reproceso, tales como verificación y validación de información en tarjeta de citas, Documento de identidad, debido a que la interacción desde la APP se realiza la veracidad de los datos.
- APP móvil es fácil de utilizar por el personal de farmacia y los usuarios, y es este último el que programa la mejor fecha a conveniencia para el retiro de sus medicamentos. El personal que le atiende se limita a solicitar el N° DE ORDEN ASIGNADO desde la APP móvil.
- Permite mantener informado a los usuarios y dar seguimientos a sus dudas, inquietudes y quejas en el menor tiempo posible.

- Se cuenta con personal comprometido en el desarrollo de la mejor práctica.

6.2 Resultados en la orientación al ciudadano

¿Cuáles son los resultados en la percepción del ciudadano?

Los resultados generados en la percepción del ciudadano se ven reflejado en la satisfacción que este tiene por la atención que recibe para el retiro de medicamentos, situación que se ve evidenciada en los rubros de la encuesta de satisfacción al usuario 2020-2021 .

Los resultados de satisfacción de la prueba piloto fue de un 80% (imagen N° 6, izquierda) y con la implementación de la mejor práctica la calificación del servicio aumentó a más de un 90% de satisfacción (Imagen N° 6 derecha).

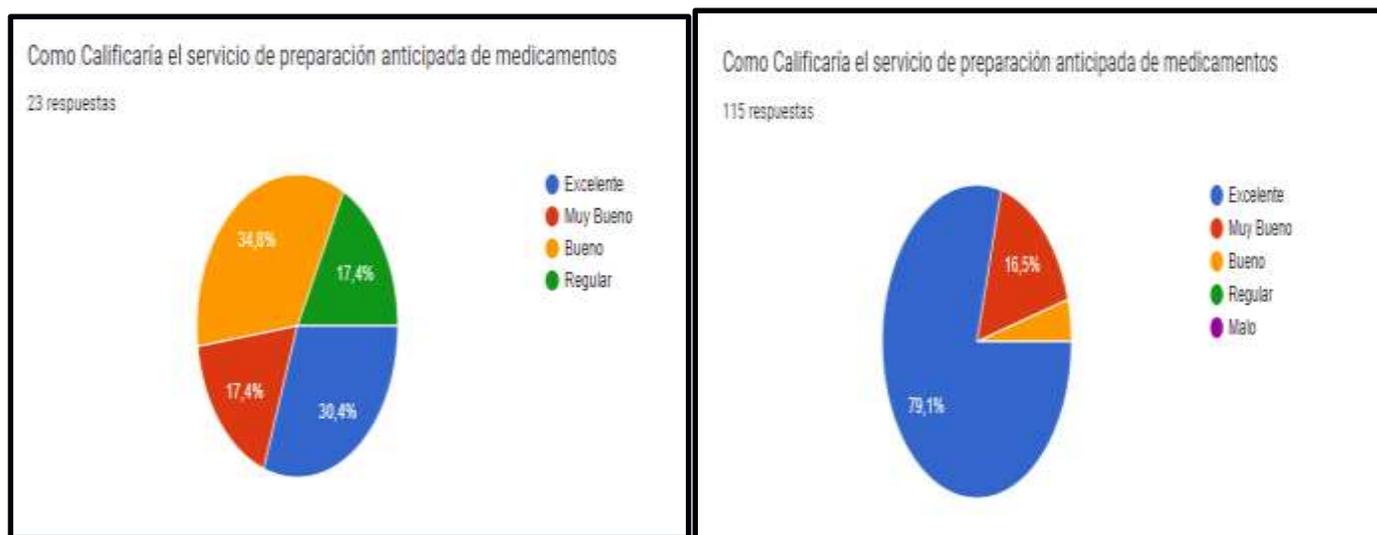


Imagen N° 6. Diferencia de resultados de las encuestas de satisfacción.

En relación al tiempo de espera, los resultados de la encuesta muestran una diferencia antes de la implementación que era menor a 30 min, y con la implementación de la ventanilla de entrega inmediata el tiempo de espera es menor a 5 minutos, tal como se demuestra en la imagen N° 7. Cabe aclarar que algunos usuarios que llenaron la encuesta de manera virtual, confunden el servicio implementado con el proceso normal de dispensación. Los resultados de las encuestas se encuentran en el Anexo N°.10.



Imagen N° 7. Diferencia de resultados de las encuestas de satisfacción en relación al tiempo de espera.

6.3 Resultados relacionados a otras partes interesadas

¿Cuáles son los resultados generados a otras partes interesadas relacionadas con la mejor práctica?

Los resultados que se han generado para los aliados estratégicos en el proyecto de mejora son los siguientes:

- 100% de usuarios con receta repetitiva de 10 especialidades médicas son referidos del Hospital Rosales para ser atendidos en la FESS.
- Disminución de medicamentos vencidos en almacén y área de farmacia, de un 15% a un 0.0%
- Aliados estratégicos: Dirección Nacional de Hospitales y la Unidad de Farmacias Especializadas, debido a que mejora la eficiencia institucional, por ende aumenta la percepción positiva y prestigio institucional, por la innovación de los servicios de salud.

¿Qué beneficios ha generado la implantación de la mejor práctica a otras partes interesadas?

El beneficio generado por la implantación de la mejor práctica en otras áreas de la institución son las siguientes:

- Hospital Rosales como parte interesada del proyecto se ha visto beneficiada por la desconcentración de usuarios en el establecimiento, ya que el usuario con recetas repetitivas ya no tiene que asistir al Hospital Rosales al retiro de medicamentos y lo realiza de forma fácil, ágil, rápida y ordenada.
- Mejora la imagen institucional por innovar servicios de atención y brindar alternativas para los usuarios.

- Fomenta la cultura del uso de herramientas informáticas encaminada a la digitalización de los procesos misionales del Hospital.
- Las empresas u organizaciones con empleados que solicitan permiso para retirar medicamentos en la farmacia por ser familiares o cuidadores de los pacientes con enfermedades no transmisibles, se benefician indirectamente debido que ya no deben tardar u ausentarse mucho tiempo, lo que implica mayor horas de trabajo.

6.4 Resultados financieros o de la relación costo beneficio

¿Qué beneficios financieros ha obtenido la organización con la ejecución de la mejor práctica?

- La implementación de la mejor práctica permitió la gestión oportuna de equipo móvil, laptop, instalación de red Wifi y acceso a la plataforma de Whatsapp web en equipo informático de la Farmacia Especializada. En la Imagen N° 8, se muestra el cambio de equipo móvil posterior a la presentación de resultados.
- Aumento del número de atenciones en usuarios, el promedio de atención antes de implementar la mejor práctica era de 40 usuarios por personal, con la implementación el promedio aumentó a 50 atenciones por recurso humano.
- Aumento de la inversión en medicamentos.
- Ampliación del No de medicamentos disponibles, antes de la implementación se manejaba un listado de 48 medicamentos, con la implementación de la mejor práctica se utilizan 88 medicamentos.



Imagen N° 8. Equipo móvil inicial del proyecto Vrs. Móvil gestionado con DNH.

¿Cuáles son los resultados de la relación costo beneficio de la implantación de la mejor práctica?

La metodología aplicada para identificar el costo beneficio de la intervención se enfoca en dos ámbitos; a nivel institucional y a nivel de los usuarios, en ambos casos se considera un criterio cuantitativo y de carácter transversal y retrospectivo.

Resultados en el ámbito institucional

- Se han mejorado los costos institucionales del procedimiento de dispensación de medicamentos por usuario. Antes de la implementación de la mejor práctica, el costo promedio de la atención por usuario era de \$12.38, en dicho costo se encuentran incluidos gastos directos y gastos indirectos. En la imagen N° 9, se muestra la cantidad de atenciones de usuarios desde enero del año 2016 hasta diciembre 2019, y el costo que brinda el PERC (sistema de costeo de OPS, implementado desde el 2016 en la FESS. Cabe mencionar que el costo de atención incluía el gasto de salario de todo el personal involucrado en el proceso de dispensación, que era de 8 recursos humanos que realizaban el proceso.

Excel

	Atencion farmaceutica	Asesoría farmacologica	Aseo
total centro de costo	3,597,881	219,912	37,768
producción unitaria 1	540,801	48,100	21,402
costo unitario prod. 1	6.65	4.57	1.76
producción unitaria 2	290,678	0	0
costo unitario prod. 2	12.38	0.00	0.00

Imagen N° 9. Costo del servicio de dispensación de medicamentos por usuario.

- Con la implementación del servicio de preparación anticipada, el gasto directo más gasto indirecto por recurso humano es de aproximadamente de \$510, y la producción promedio de atenciones es de 50, resultando un costo total de \$10.20, indicando una disminución del 17.60% en relación al costo con la preparación normal de medicamentos.
- Disminución de medicamentos vencidos. En el periodo de implementación de la mejor práctica el costo de medicamentos vencidos fue de \$0.00.

Resultados costo beneficio con la implementación de la buena práctica dirigida hacia el usuario .

- Se ha generado directamente una reducción en la parte financiera correspondiente al gasto que el usuario incurre al visitar el centro asistencial reiteradamente por consultas relacionadas a los medicamentos.

- El costo por enviar mensaje de texto por la aplicación, así como las llamadas por esa misma forma implican un costo menor, al compararlo con el costo que implica realizar consultas a la línea fija de la farmacia, esta última vía limita mensajes de texto, así como la forma interactiva de la aplicación (envió de imágenes, notas de voz, etc.).
- El usuario tiene la certeza que los medicamentos que necesita estarán disponibles al momento de retirarlos ya que por medio de la implantación de la buena práctica se ha generado el ordenamiento del proceso de retiro de medicamentos, asignándole a cada usuario un N° de orden correlativo que posteriormente presenta para la entrega de su medicamento.

7. Sostenibilidad y mejora

7.1 Sostenibilidad

¿Cuáles son los posibles riesgos y oportunidades de mejora que el equipo ha identificado para garantizar la sostenibilidad de la mejora alcanzada?

Los riesgos que el equipo ha identificado y que pueden interrumpir el seguimiento de la buena práctica son:

- Falta de recursos humanos por incapacidad, o por renuncia debido a una mejor oferta de empleo.
- Desabastecimiento de medicamentos.
- Presupuesto limitado para la adquisición de insumos necesarios para el desarrollo de la buena práctica (papelería y útiles, equipo informático, impresoras, uso de la red).
- Falta de un programa de mantenimiento preventivo dirigido a la red y al equipo con que se cuenta para el desarrollo de la buena práctica.
- La infraestructura de la farmacia es muy reducida y un aumento de la demanda puede generar aglomeraciones de usuarios.
- Aumento potencial de la demanda con los mismos recursos técnico y administrativos, debe de existir un punto de equilibrio entre el recurso humano disponible y la demanda.
- Cambio de número telefónico o cambio de proveedor de internet.

¿Cuáles estrategias ha previsto el equipo para garantizar la sostenibilidad, sistematización y estandarización de la iniciativa implementada?

Los riesgos identificados en la pregunta anterior, se retoman en esta tabla N° 15, y se describen las estrategias para superarlas.

Tabla N° 15. Riesgos y Estrategias.

Riesgos	Estrategias
Falta de recursos humanos por incapacidad, o por renuncia debido a una mejor oferta de empleo.	Realizar gestiones oportunas de contratación de personal capacitado para la farmacia. Convenio con la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador para la asignación de estudiantes en horas sociales, pasantes, prácticas profesionales, con lo anterior se garantiza contar con personal de apoyo que pueda brindar la atención a usuarios.
Desabastecimiento de medicamentos	Realizar gestiones oportunas para el abastecimiento permanente de medicamentos, esto incluye realizar una adecuada estimación de necesidades.
Presupuesto limitado para la adquisición de insumos necesarios para el desarrollo de la buena práctica (papelería y útiles, equipo informático, impresoras, uso de la red).	Incluir en la estimación de necesidades los suministros necesarios para la sostenibilidad de la mejor práctica.
Falta de un programa de mantenimiento preventivo dirigido a la red y al equipo con que se cuenta para el desarrollo de la buena práctica.	Realizar un plan de mantenimiento de equipo informático.
La infraestructura de la farmacia es muy reducida y un aumento de la demanda puede generar aglomeraciones de usuarios. Aumento potencial de la demanda con los mismos recursos técnico y administrativos, debe de existir un punto de equilibrio entre el recurso humano disponible y la demanda.	Evaluar la capacidad instalada periódicamente a fin de equilibrar la demanda del servicio con la capacidad de las instalaciones. Ampliar horarios de atención los días sábados. Diseñar con las autoridades del MINSAL el traslado de la farmacia a unas instalaciones más amplias que cumplan con los requisitos mínimos necesarios para la adecuada atención de los usuarios.
Cambio de número telefónico o cambio de proveedor de internet.	Diseñar plan de contingencia ante posibles panoramas

¿Qué indicadores, roles, responsabilidades ha implantado la organización para evaluar el desempeño futuro y asegurar la continuidad de la iniciativa?

En la tabla N° 16, se describen los indicadores, roles, responsabilidades que ha implantado la organización para evaluar el desempeño futuro y asegurar la continuidad de la iniciativa.

Tabla N° 16. Indicadores implementados.

Indicador	Mecanismo	Responsable
Tiempo de espera	Se supervisa y monitorea que los tiempos de estancia y espera	La jefatura de farmacia se encargará de vigilar el cumplimiento de los tiempos de espera.
% de satisfacción de usuarios. (Número de usuarios que expresan sentirse satisfechos con la atención recibida/Número de pacientes encuestados X100)	Se realizará semestralmente una encuesta de satisfacción a los usuarios.	La coordinación del área con el apoyo de trabajo social.
% de quejas resueltas (N° de quejas y/o reclamos resueltas/Total de quejas y/o reclamos recibidos X 100)	Se registrará y emitirá mensualmente el número de quejas y reclamos gestión de quejas de acuerdo a procedimiento establecido a nivel institucional	Coordinadora de área.

7.2 Mejora

¿Cuáles estrategias ha definido la organización para asegurar la mejora continua de la práctica implantada?

Las estrategias, planes o actividades formuladas por la organización para asegurar la mejora continua de la buena práctica son:

- Ampliación de horarios de atención, para los usuarios que por motivos de trabajo no pueden asistir al retiro de medicamentos.
- Promocionar el servicio por diferentes mecanismos, tales como: las redes sociales o página web del MINSAL.
- Establecer un programa de incentivos al personal a través de la DNH.
- Gestión oportuna de insumos, equipos y medicamentos.
- Mantener el porcentaje de abastecimiento de medicamentos mayor a un 90 % del listado institucional.
- Creación de una ventanilla de entrega inmediata de medicamentos para disminuir tiempos de espera y aglomeraciones en Farmacia Especializada.
- Interés del Hospital Rosales en replicar el servicio en la institución, por los resultados obtenidos en la FESS.

GLOSARIO

APP: Aplicación Móvil

DIME: Dirección de Monitoreo Estratégico

DNH: Dirección Nacional de Hospitales

DENT: Dirección de Enfermedades No Transmisibles

ENT: Enfermedades No Transmisibles

FES: Farmacias Especializadas

FESS: Farmacia Especializada San Salvador

HNR: Hospital Nacional Rosales

ANEXOS

ANEXO N° 1. Presentación de Capacitación al personal de FESS.



Link de la presentación:

https://docs.google.com/presentation/d/1BZ9_WMVWFwzfz86Dr0a1zIzhNXIT1SyHddj8aQaljrFc/edit#slide=id.g9cb16b9c0b_0_189

Solicitud de línea móvil

JULIO ISMAEL GALINDO GARCIA <julio.galindo@salud.gob.sv>

Mar 26/10/2021 10:12

Para: Tatiana Alexandra Jovel Calderon <tatiana.jovel@salud.gob.sv>

CC: JOSE BORIS RAMIREZ MELENDEZ <jboris.ramirez@salud.gob.sv>

Reciba un cordial saludo, por este medio solicito de su apoyo en el sentido de brindar a la Farmacia Especializada San Salvador una Línea Móvil, ya que actualmente contamos con el servicio de preparación anticipada por WhatsApp, así mismo por ese medio se brindan consultas farmacológicas, asesorías y resolución de quejas del servicio de entrega domiciliar de medicamentos. Es una herramienta muy necesaria para la farmacia y nos ayudaría a fortalecer el servicio actual en las 3 farmacias Especializadas.

Quedo a la espera de su respuesta.

ANEXO N° 3. Solicitud de instalación de Whatsapp Web.

15/5/22, 13:41

Zimbra:

Zimbra:

jgalindo@salud.gob.sv

Solicitud de apoyo del área informática

De : Julio Ismael Galindo Garcia
<jgalindo@salud.gob.sv>

vie., 05 de mar. de 2021 09:08

📎 1 ficheros adjuntos

Asunto : Solicitud de apoyo del área
informática

Para : drmynormartinez
<drmynormartinez@gmail.com>,
hrosalesdireccion
<hrosalesdireccion@gmail.com>

Para o CC : rgaldamez@hnr.gob.sv, José Boris
Ramírez Melendez
<jbramirez@salud.gob.sv>, Carina
Liseth Alvarez
<clalvarez@salud.gob.sv>, María
Elena Ochoa Moreno
<meom3000@gmail.com>

Reciba un cordial saludo, deseando éxitos en sus actividades diarias.

Por este medio solicito de su apoyo, en el sentido de autorizar al área de Informática de Hospital Rosales, para que habilite en una PC de Farmacia Especializada los permisos para ingresar al whatsapp web, ya que se cuenta servicio de "PREPARACIÓN ANTICIPADA" cual consiste en que el usuario por medio de la aplicación envía imagen de la recetas e informa en la fecha que vendrá a retirar el medicamento, de esta forma se le prepara y tiene listo cuando el usuario asiste, evitando hacer todo el proceso "normal", además es una alternativa a aquel usuario que no es beneficiario por diversas razones al envío domiciliar, cabe mencionar que desde octubre del año 2020 iniciamos con este servicio y se ha trabajado a través de un móvil, pero en vista que la demanda del servicio ha aumentado, se necesita agilizar el procedimiento, y con la habilitación del whatsapp web se procedería llevar a cabo de forma más eficiente esta labor.

Esperando contar con apoyo.

ATENTAMENTE.



MINISTERIO
DE SALUD

Julio Ismael Galindo García

Profesional Químico Farmacéutico

Farmacia Especializada San Salvador

Teléfono: (503) 2279-5610

Correo: jgalindo@salud.gob.sv

Ministerio de Salud

35 A Y Prolongación Calle Arce, edificio #2791

15/5/22, 13:34

Zimbra:

Zimbra:

jgalindo@salud.gob.sv

Fwd: SOLICITUD DE WHATSAPP

De : Ramón Galdamez
<ramongaldamez13@gmail.com>

lun., 08 de mar. de 2021 11:23

Asunto : Fwd: SOLICITUD DE WHATSAPP

Para : Julio Ismael Galindo Garcia
<jgalindo@salud.gob.sv>, dr martinez
hotmail
<doc_martinez@hotmail.com>, Mynor
Martínez Sosa
<drmynormartinez@gmail.com>

Buenos días, atendiendo solicitud hecha por el Lic. Julio Ismael Galindo, Jefe de Farmacia Especializado en donde solicita se le permita instalar la aplicación Wassap Web en dos computadoras, con la siguiente dirección.
ip 10.168.20.26 mac: 97:5A:81:07:1A
ip 10.168.20.28 mac: B8:97:5A:81:20:5D

quedando superara dicha solicitud.

Feliz día

----- Forwarded message -----

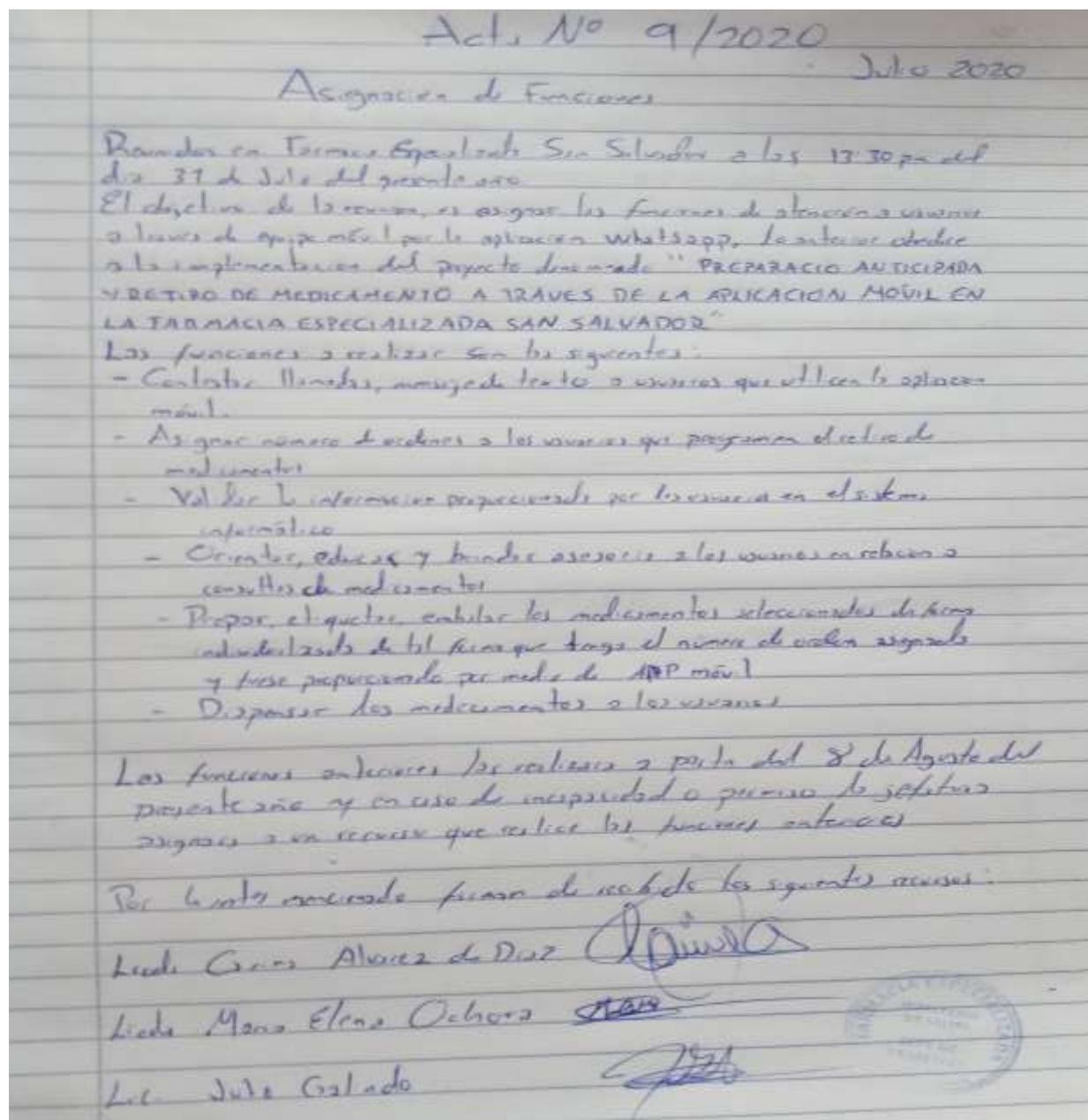
De: **Telma Elizabeth Eduardo Romero** <teduardo@hnr.gob.sv>
Date: lun, 8 de mar. de 2021 a la(s) 11:10
Subject: SOLICITUD DE WHATSAPP
To: Ramón Elías Galdámez Calles <rgaldamez@hnr.gob.sv>

Según correo enviado el día 5 de marzo de los corrientes. Julio Ismael Galindo destacado en Farmacia Especializada solicita acceso de 2 equipos a la aplicación de whatsapp web debido a la PREPARACION ANTICIPADA que esta farmacia elabora en favor de los usuarios. Actualmente se ha dado acceso a un equipo celular donde se reciben las solicitudes de los pacientes.
Se ha configurado este día 2 accesos
ip 10.168.20.26 mac: 97:5A:81:07:1A
ip 10.168.20.28 mac: B8:97:5A:81:20:5D

Sin otro particular, atentamente.

<https://correohistorico.salud.gob.sv/h/printmessage?id=9422&tz=America/Guatemala>

1/2

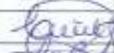


Anexo N° 5. Lista de asistencia a Capacitaciones

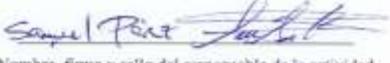

MINISTERIO DE SALUD
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR
CONTROL DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Uso de Whatsapp business para la atención de errores de Farmacia.

FECHA: 9/8/2020

N°	NOMBRE	HORA DE ASISTENCIA	INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Carina Lisseth Alvar	8:00am	FESS	Q.F	calvarez@salud.gub.sv	77493991	
2	Samuel A Pérez	8:00am	FESS	Técnico Informático	sperez@salud.gub.sv	7594-8721	
3	Julio Ismael Galindo	8:00am	FESS	jefe de Farmacia	jgalindo@salud.gub.sv	77876446	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

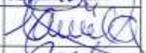
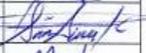
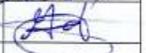

 V.B. 


 Nombre, firma y sello del responsable de la actividad


MINISTERIO DE SALUD
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR
CONTROL DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitación sobre Implementación del Servicio de Ventanilla de Entrega inmediata a través de Aplicación Móvil

FECHA: 08/08/20

N°	NOMBRE	HORA DE ASISTENCIA	INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Amalia Gladden	9:30	FES	Trabajo Social	Agladden@salud.gub.sv	22795601	
2	Carina Lisseth Alvar	9:30am	FESS	Q.F	calvarez@salud.gub.sv	77493991	
3	Julio Ismael Galindo	9:30am	FESS	Jefe de Farmacia	jgalindo@salud.gub.sv	77876446	
4	Samuel A Pérez	9:30	FESS	Técnico Informático	sperez@salud.gub.sv	7594-8721	
5	Maria Elena Ochoa	9:30	FESS	Q.F	mochoa@salud.gub.sv	75443395	
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							


 Nombre, firma y sello del responsable de la actividad

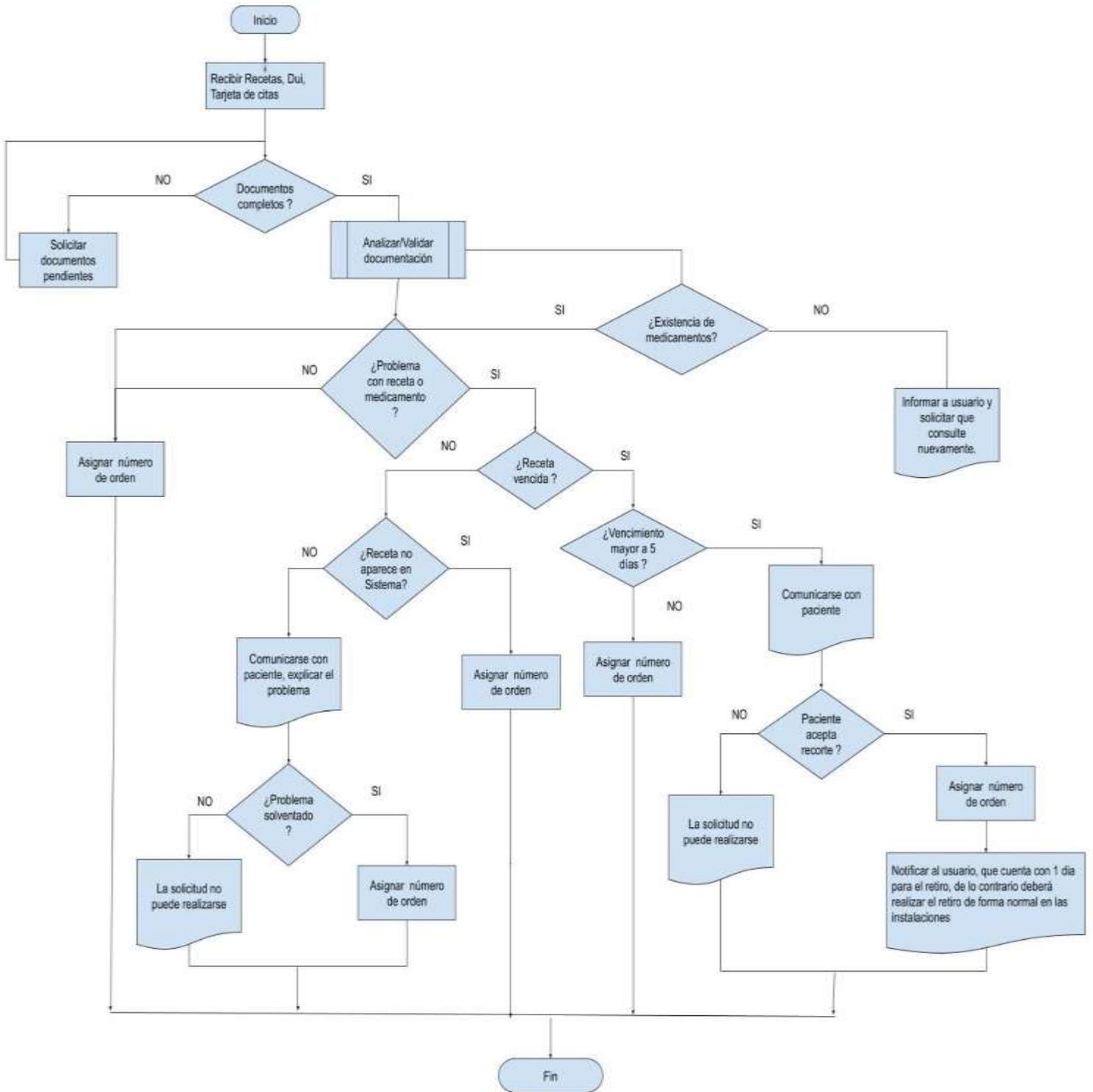
Anexo N° 6. Link de encuesta de satisfacción

<https://forms.gle/nBUr82EP6mgvEk9y7>

<https://forms.gle/KAeQ2NeM1BBPv7o6>

Anexo N° 7. Diagrama de flujo de atención

Solicitar medicamentos



Ventanilla de entrega inmediata

Es una nueva estrategia para la dispensación de medicamentos de una forma rápida, ordenada y eficiente.

«Actualmente la estrategia se ha operativizado como plan piloto en la Farmacia Especializada San Salvador».

FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR

PREPARACIÓN ANTICIPADA DE RECETAS REPETITIVAS

Para hacer uso del nuevo servicio de Farmacia Especializada deben realizar los siguientes pasos:

1. Toma una fotografía de las recetas repetitivas programadas a Farmacia Especializada, incluyendo fecha de citas y tu DNI.
2. Envía las fotografías al número de WhatsApp: 7027 - 2282
3. Programa tu fecha de retiro y se te asignará un número de orden.
4. Retira sus medicamentos en la ventanilla de entrega, transfiriendo en Farmacia Especializada, mostrando el momento de recibir los medicamentos, fecha de citas y DNI.

Presentamos los servicios y horarios de citas de día programado para retirar sus medicamentos.

3500 recetas

Desde su implementación se han dispensado más de 3,500 recetas por este medio, logrando una excelente aceptación del servicio en los usuarios

Beneficios

- Disminución de los tiempos de espera
- Interacción directa con profesionales que brindaran resolución a sus preguntas y problemas
- Implementación económica en relación costo-efectiva
- Automatización de la gestión administrativa para brindar una mejor atención a los usuarios

Más información en

PREPARACIÓN ANTICIPADA DE RECETAS REPETITIVAS

Para hacer uso del nuevo servicio de **Farmacia Especializada** debes realizar los siguientes pasos:



1. Toma una fotografía de tus recetas repetitivas programadas a Farmacia Especializada, incluyendo tarjeta de citas y tu DUI.



2. Envía las fotografías al número de WhatsApp: 75373262.

3. Programa tu fecha de retiro y se te asignará un número de orden.



4. Retire sus medicamentos en la ventanilla de entrega inmediata en Farmacia Especializada, mostrando el número de orden asignado, recetas, tarjeta de citas y DUI



MINISTERIO
DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR

SERVICIO DE VENTANILLA RÁPIDA



75373262

PROGRAMA ANTICIPADAMENTE EL RETIRO DE TUS
MEDICAMENTOS DE FARMACIA ESPECIALIZADA