



MINISTERIO
DE SALUD

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

MEJOR PRÁCTICA:

“IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA SALUD EN CASA COMO UNA NUEVA
MODALIDAD DE ATENCIÓN DE FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR DE
ABRIL 2020 A DICIEMBRE 2023”



Palabras claves: Envío domiciliar de medicamentos.


Dra. Martha Jeannette Estrada
Directora



Año 2024.

Equipo Postulador:

Nombre	Cargo
Lic. Julio Ismael Galindo García	Jefe de Farmacia Especializada San Salvador
Lic. José Boris Ramírez Meléndez	Coordinador de Farmacias Especializadas
Licda. Elsa María Oviedo	Profesional en Química y Farmacia

Equipo Implementador:

Nombre	Cargo
Licda. Verónica Cecilia García Rivas	Profesional en Química y Farmacia
Licda. Karla Eunice Castellón	Profesional en Química y Farmacia
Licda. Carina Lisseth Álvarez	Profesional en Química y Farmacia
Licda. Mabel Guadalupe Urbano	Profesional en Química y Farmacia
Licda. Roxana Nohemy Benítez	Profesional en Química y Farmacia
Licda. Amalia Cristina Calderón	Trabajadora Social
Lic. Mario Atilio Bonilla	Profesional en Química y Farmacia
Lic. Oscar Emilio Aguirre	Profesional en Química y Farmacia
Lic. Joel Alexander Méndez	Profesional en Química y Farmacia
Ing. Samuel Alexander Pérez	Técnico Informático Farmacia Especializada
Roxana Carolina Vásquez de Rivera	Técnico de Farmacia

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
OBJETIVOS	5
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	5
CRITERIO 1. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	5
1.1 Promover la implantación y dar a conocer la mejor práctica a toda la institución.	5
1.2 Fortalecimiento del rol y responsabilidad del equipo	7
1.3 Reconocimiento a equipos de mejora	8
CRITERIO 2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	8
2.1 Identificación y selección de la oportunidad de mejora	8
2.2 Recolección y análisis de la información.....	12
CRITERIO 3. GESTIÓN DE LA INTERVENCIÓN, PROYECTO O PRÁCTICA IMPLEMENTADA	14
3.1 Planificación de la mejor práctica.....	14
3.2 Implantación de la mejor práctica.	17
3.3 Control y Seguimiento	20
CRITERIO 4. GESTIÓN DEL EQUIPO DE MEJORA.....	21
4.1 Integración al equipo de mejora.....	21
4.2 Desarrollo del equipo de mejora.....	22
CRITERIO 5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS	23
5.1 Gestión del conocimiento en la mejor práctica	23
5.2 Gestión de la innovación en las mejores prácticas.....	24
CRITERIO 6. RESULTADOS DE LA MEJOR PRÁCTICA	25
6.1 Resultados en la eficacia/eficiencia organizacional.....	25
6.2 Resultados en la orientación al ciudadano.....	28
6.3 Resultados relacionados a otras partes interesadas	30
6.4 Resultados financieros o de la relación costo beneficio	31
CRITERIO 7. SOSTENIBILIDAD Y MEJORA	33
7.1 Sostenibilidad.....	33
7.2 Mejora.....	35
GLOSARIO	37
ANEXOS.....	38

PRESENTACIÓN

La Farmacia Especializada San Salvador (FESS) inicio labores en septiembre de 2014, el propósito de la farmacia es descentralizar a los usuarios de la consulta externa del Hospital Nacional Rosales (HNR), brindando servicios farmacéuticos de calidad, con trato digno y humano.

Actualmente la FESS se encuentra ubicada en 35 Av. Norte y Prolongación Calle Arce, edificio #2791. El servicio de dispensación de medicamentos está disponible de lunes a viernes, desde las 6:30 am hasta las 3:00 pm. Cuenta con diferentes modalidades de atención a usuarios con diagnósticos de Enfermedades No Transmisibles (ENT) en condiciones estables, derivados del HNR; entre los cuales se detallan:

- Dispensación de medicamentos con receta del día de la consulta externa de 5 especialidades médicas y de receta repetitiva de 12 especialidades médicas.
- Atención farmacéutica personalizada.
- Preparación anticipada por medio de Aplicación Móvil.
- Envío Domiciliar de medicamentos "Programa Salud en Casa"

El programa "SALUD EN CASA" surge a raíz de las medidas sanitarias implementadas para disminuir los contagios por COVID-19, y se convierte en una estrategia que busca acercar los medicamentos y asegurar la adherencia farmacológica, así como contribuir a disminuir aglomeraciones y posibles contagios a los usuarios con ENT. Los usuarios asisten a la farmacia al retiro de los medicamentos de diferentes lugares del país, lo cual implica incurrir en gastos en el desplazamiento hasta el establecimiento de salud, a eso se le suma la cantidad de pacientes adultos mayores y con capacidades especiales que se les dificulta realizar el retiro.

Para llevar a cabo el programa a nivel nacional se suscribió convenio con la DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR (DGC) y Ministerio de Salud (MINSAL), lo cual permitió implementar el servicio y obtener resultados satisfactorios para pacientes con recetas repetitivas que se inscriben a esta modalidad de atención.

La FESS implementó la modalidad de envío domiciliar de medicamentos a nivel nacional, desde abril de 2020; se inició con 5 especialidades médicas, hasta llegar a 12 especialidades. Así mismo se diseñó la logística mínima necesaria para realizar el envío de medicamentos que requieren Cadena de Frío (Insulinas) en los departamentos de San Salvador y La Libertad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Implementar el programa "SALUD EN CASA" como una nueva modalidad de atención en la Farmacia Especializada San Salvador del Ministerio de Salud; con el fin de disminuir las aglomeraciones y los tiempos de espera de los usuarios durante el periodo abril 2020 a diciembre 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los procedimientos y logística de entrega domiciliar de medicamentos a través del servicio de Correos de El Salvador, a pacientes con receta repetitiva.
- Contribuir a disminuir los tiempos de espera y las aglomeraciones de usuarios que asisten a la FESS con recetas repetitivas.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios beneficiados con el servicio de envío domiciliar de medicamentos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 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 Dirección Nacional de Hospitales (DNH) coordinó con Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud, la elaboración de Lineamientos técnicos para la entrega domiciliar de medicamentos a usuarios de las Farmacias Especializadas del MINSAL, en el marco de la emergencia por COVID-19 y Lineamientos técnicos para la entrega domiciliar de medicamentos a pacientes con receta repetitiva en la red de hospitales nacionales (Ver anexo N° 1).
- Coordina con Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud y la Unidad Jurídica para la elaboración y prórrogas del convenio con Dirección General de Correos de El Salvador (Ver anexo N° 2), así mismo delega al responsable del convenio que sirve de enlace entre ambas instituciones.
- Da seguimiento al programa "SALUD EN CASA" a través de reportes mensuales de producción. (Ver anexo N° 3).

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

- La jefatura promociona la mejor práctica a los usuarios que asisten a la farmacia por medio de videos que se trasmiten en los televisores del área de espera de recepción y dispensación de medicamentos, se adjunta el enlace del video: https://drive.google.com/file/d/1HHXR1zsKup8tT7jxQffi-OZ9idbYKfJM/view?usp=drive_link
- La Jefatura brinda indicaciones al personal de farmacia para promocionar la mejor práctica (Ver Imagen N°. 1) a través de charlas en el área de recepción y dispensación a los usuarios, que se les dificulte el retiro de medicamentos por diferentes motivos (problemas económicos, de trabajo, distancia, problemas de salud, etc.)



Imagen N°. 1. Charla del personal de trabajo social promoviendo la mejor práctica.

- Promociona por medio de afiches (Ver Imagen N° 2.) a diferentes unidades y oficinas del Hospital Rosales, específicamente con la Oficina por el Derecho de la Salud, Trabajo social, Programa de Veteranos, las cuales se encargan de apoyar a los pacientes adultos mayores, de escasos recursos y con problemas de movilidad (sillas de ruedas, no videntes, etc.).



Imagen N°. 2. Afiche promocional de la mejor práctica.

- La Jefatura de farmacia divulga la mejor práctica por medio de reporte de resultados a las autoridades del Hospital de referencia, así como del MINSAL (Coordinador de FES, DNH, Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud.), Ver Imagen N°. 3.

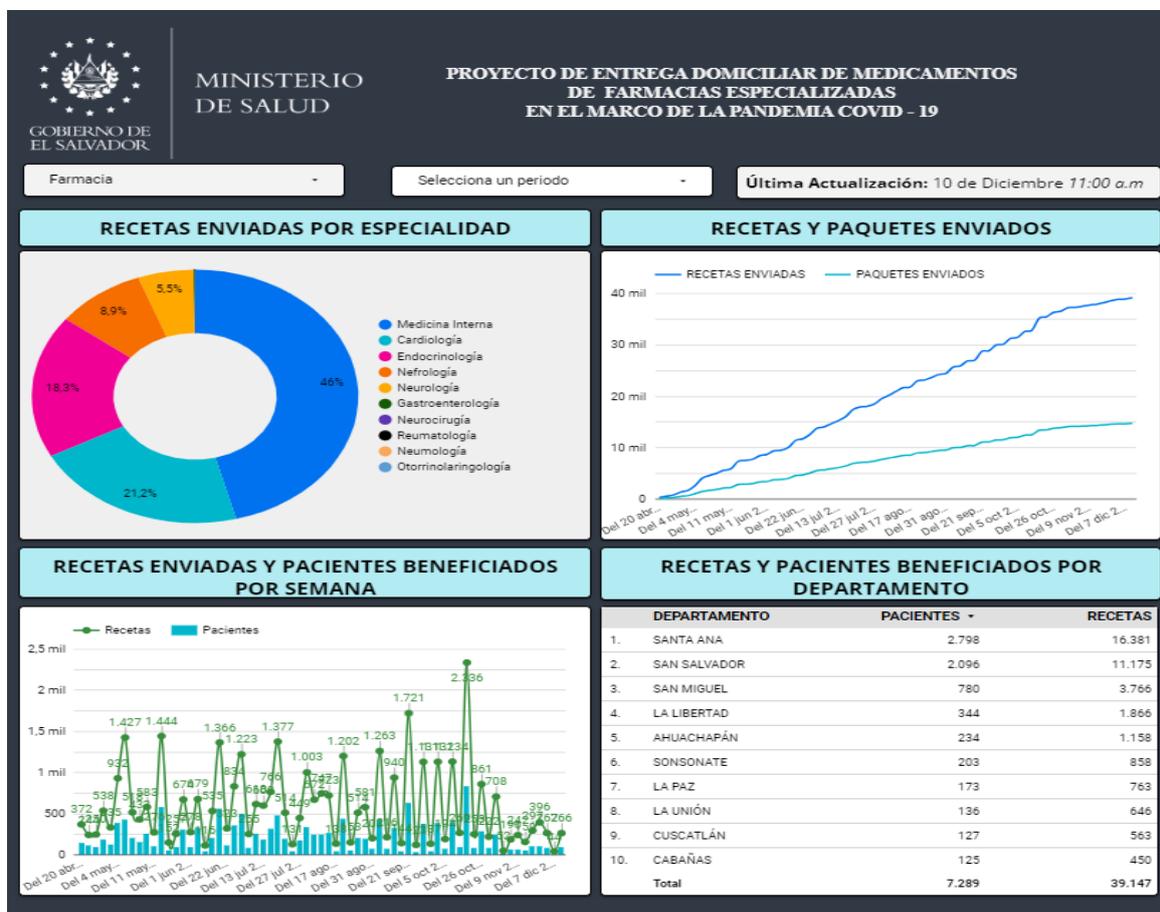


Imagen N°. 3. Presentación de Resultados de la mejor práctica.

1.2 Fortalecimiento del rol y responsabilidad del equipo

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

- La DNH y el Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud apoyan en la adquisición de suministros y equipos mínimos necesarios para la implementación del programa "SALUD EN CASA" que garantice el embalaje, transporte, almacenamiento y conservación de la Cadena de Frío. (Ver anexo N° 4).
- Coordina capacitaciones virtuales con el personal de Correos de El Salvador con el fin de empoderar en temas de Buenas Prácticas de Almacenamiento e importancia de la Cadena de frío (Ver anexo N° 5).
- Además, gestiona con la Dirección de Recursos Humanos los requerimientos para la contratación de personal para fortalecer el servicio de envío domiciliario de medicamentos.
- Facilita el acceso de estudiantes a realizar horas sociales de la Universidad de El Salvador y apoyan en la implementación del programa "SALUD EN CASA" (Ver anexo N° 6).

- Coordina reuniones con Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) para realizar mejoras en el sistema de farmacia y crear módulo de envío domiciliario (Ver anexo N° 7).
- Coordina con la Dirección del Hospital Rosales y el área de Estadísticas (ESDOMED) para facilitar el acceso, actualización de direcciones y número de teléfonos de los usuarios (Ver anexo N° 8).
- Gestiona con la Dirección de Correos de El Salvador la creación de usuario que permita dar trazabilidad y seguimiento de los paquetes de medicamentos (Ver anexo N° 9).
- Capacita al personal en los procedimientos de trabajo, los cuales incluye: promoción del servicio, inscripción, separación y clasificación de recetas, preparación y embalaje de paquetes, distribución a Correos de El Salvador, devolución de paquetes y seguimiento y resolución de quejas (Ver anexo N° 10).

1.3 Reconocimiento a equipos de mejora

¿Cómo la alta dirección y jefaturas reconocen a cada miembro del equipo su trabajo respecto a la efectividad de los resultados alcanzados?

- 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.
- Felicita por medio de diploma de reconocimiento a cada miembro del equipo implementador, se adjunta el enlace de los diplomas: https://drive.google.com/file/d/1Wb-vG1upT2Dt_dos9NqV2kpl4ksMeBmb/view?usp=sharing
- **¿Qué incentivos ha definido la organización para promover el desempeño efectivo como equipo que desarrolla la mejor práctica?**
- La jefatura remite memorándum de felicitación a cada miembro del equipo. (Ver anexo N° 11), la cual fue entregada y archivada en sus respectivos expedientes personales.

CRITERIO 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 surge como una necesidad de proteger a los pacientes con Enfermedades No Transmisibles (ENT) ante la emergencia generada por la Pandemia Covid-19; que buscaba disminuir el flujo de los usuarios que tradicionalmente tienen que asistir periódicamente a la farmacia para el abastecimiento oportuno de sus tratamientos farmacológicos. A lo anterior se le suma el riesgo potencial de vencimiento de medicamentos ante la ausencia de una alternativa de retiro de medicamentos, por falta de usuarios en la Farmacia

Especializada San Salvador (FESS) por la cuarentena obligatoria, por la falta de transporte o por el temor de los usuarios a contagiarse por ser de alto riesgo.

Posterior a finalización de la cuarentena obligatoria, el equipo de trabajo identificó por medio de la herramienta lluvia de ideas (Brainstorming) las principales dificultades que afectan la calidad de la atención en el área de farmacia; en la Imagen N°. 4, se detallan los problemas que la mejor práctica implementada pretende resolver para disminuir los tiempos de espera, evitar aglomeraciones y quejas y/o denuncias de la ciudadanía en los diferentes medios (redes sociales).



Imagen N°. 4. Problemas que afectan la Calidad de atención en las Farmacias.

¿Qué parámetros utilizan para la priorización de problemas?

Los parámetros para la priorización de problemas se utilizaron los componentes que detalla el método de Hanlon; los cuales se detallan a continuación:

- a) **Magnitud del problema:** El promedio mensual de usuarios que asisten a la FESS al retiro de medicamentos (programados según SIS) es de 10,000; para una infraestructura no mayor a 72 metros cuadrados, lo cual genera que exista aglomeración de usuarios y conllevar a un aumento en los tiempos de espera de los usuarios, sumado a lo anterior el aumento de nuevos usuarios que son diagnosticados con ENT.
- b) **Severidad del problema:** De la cantidad de usuarios que asisten mensualmente a la FESS, alrededor de un 70% son adultos mayores que presentan alguna dificultad de movilidad o incapacidad por enfermedad, lo cual hace que sean de alto riesgo exponerse a aglomeraciones por el COVID-19.
- c) **Eficacia de la solución:** La implementación de la mejor práctica valoró las facilidades o dificultades para resolver la problemática, considerando los recursos humanos disponibles, la factibilidad económica, la capacidad instalada y de respuesta.

d) **Factibilidad de programa:** Para la implementación de la mejor práctica se considera la pertinencia o relevancia(P), la factibilidad económica(E), la aceptabilidad de los usuarios(A), disponibilidad de recursos(R) y la legalidad del servicio(L).

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

La herramienta utilizada para la priorización del problema se utilizó la Matriz de Hanlon y para el análisis de causa raíz, se utilizó Diagrama de Ishikawa.

Tabla N°. 1 Matriz de Hanlon para priorización del problema.

MÉTODO HANLON						
Problema	Magnitud (a)	Severidad (b)	Eficacia (c)	Factibilidad (d)	Puntuación (a+b) c x d	Prioridad
	(1-10)	(1-10)	(0.5-1.5)	(1-2)		
Infraestructura inadecuada para la cantidad de usuarios	9	5	1	1	14	3
Aglomeración de usuarios	10	9	1	2	38	1
Tiempo de espera prolongados	9	8	1	2	34	2
Falta de Recursos Humanos	10	8	0.5	1	9	4
Denuncias en Redes Sociales	8	7	0.5	1	7.5	5

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos en la matriz de Hanlon, las 2 problemáticas con mayor puntuación son: la aglomeración de usuarios (38 puntos) y tiempos de espera prolongados (34 puntos), se evidencia que funciona como un solo problema. Con la implementación de la mejor práctica se dan respuestas a las dos situaciones planteadas, y se redefine el problema para el

análisis de la causa-raíz, de la siguiente forma: aglomeración de usuarios y tiempos prolongados de espera para el retiro de medicamentos.

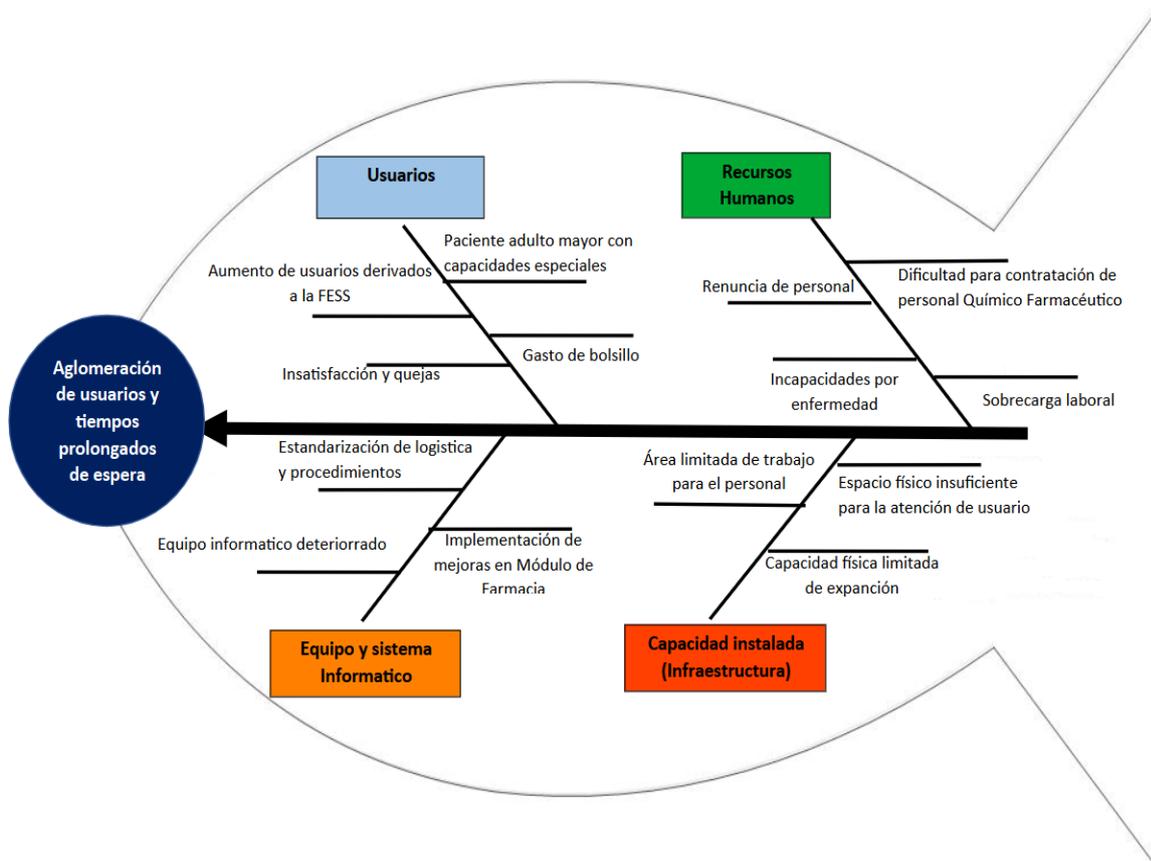


Imagen N°. 5. Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa o de Causa/Efecto, es una herramienta de mejora continua de calidad, el cual permite identificar las causas que originan un problema, en la Imagen N° 5, se muestra el diagrama de Ishikawa, identificando las 4 causas relacionadas a la problemática encontrada en la priorización de Hanlon, las cuales son: Usuarios (pacientes), Recursos Humanos (personal de farmacia), Capacidad instalada (relacionada a la infraestructura) y el equipo y sistema informático.

¿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
<p style="text-align: center;">Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la satisfacción de los usuarios. • Evita aglomeraciones y por ende disminuye el riesgo de contagio de COVID-19. • Contribuye a disminuir el gasto de bolsillo de los usuarios al trasladarse desde su lugar de residencia para el retiro de los medicamentos. • Acercamiento de los medicamentos para enfermedades crónicas, lo cual genera una mayor adherencia farmacológica y cumplimiento al tratamiento. • Los pacientes o familiares ya no tienen que solicitar permiso en sus trabajos o posibles descuentos por faltar por motivo de retirar medicamentos. • Evita el riesgo y esfuerzo al trasladarse a la farmacia.
<p style="text-align: center;">Personal de Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menos estrés laboral del personal. • Disminución de la carga laboral.
<p style="text-align: center;">Institución (Farmacia Especializada MINSAL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la percepción positiva y el prestigio institucional. • Innovación de los servicios de salud • Bajo costo para la implementación.

Fuente: Elaboración propia

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?

- Reunión con las autoridades del MINSAL y jefatura de farmacia para analizar la factibilidad de la implementación de la mejor práctica, así mismo dichas reuniones dieron origen al primer LT de Envío Domiciliar de medicamentos para las FES, (Ver Anexo N° 1.)
- Se realizaron reuniones con el personal de Farmacia Especializada y personal de Correos para definir la logística y procedimientos para la implementación del programa.
- Se realizó encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios que asisten a la farmacia especializada, los resultados de la encuesta se encuentran en el siguiente enlace: <https://docs.google.com/document/d/1lptiFxUkq0l4a-CoOQkuugcVojWnlP649sXPRcFHS8M/edit?usp=sharing>
- Análisis del abastecimiento y cobertura de medicamentos.
- Análisis de capacidad instalada de correos.

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

- Como fuente de datos el equipo de trabajo utilizó el Sistema Integral de Salud (SIS), 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. (Ver Anexo N.º 9 A).

- Sistema Nacional de Abastecimiento (SINAB) para el ingreso y salida de suministros y equipos utilizados para la implementación de la mejor práctica (Ver Anexo N.º 9 B).
- Portal de Correos de El Salvador, para consultar reportes de producción y dar la trazabilidad de los envíos, así como para la resolución de quejas y problemas (Ver Anexo N.º 9 C).

¿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, la satisfacción de los usuarios beneficiarios del programa "SALUD EN CASA", así como los tiempos de espera de los usuarios que realizan el retiro de los medicamentos de forma "tradicional", que incluye recepción, preparación (selección, fraccionamiento, etiquetado, embalaje de medicamentos), dispensación de medicamentos e inscripción al servicio de envío domiciliar. En la Tabla N.º. 3, se detallan las brechas entre la situación inicial y la deseada después de la implementación de la mejor práctica.

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

Oportunidades de mejora identificadas	Línea base: abril -diciembre 2020	Proyección al diciembre 2023	Brecha
Evaluación satisfactoria recibida por los beneficiarios del programa "SALUD EN CASA"	80% de satisfacción de usuarios.	90% de usuarios satisfechos con la atención.	10%
Tiempo de espera de atención a usuarios para el retiro de medicamentos.	De 30 minutos (Tiempo promedio).	Reducir a 15 minutos la entrega de medicamentos, con el fin de evitar aglomeraciones de usuarios.	15 minutos
Porcentaje de entrega satisfactorias a usuarios	85% de paquetes entregados	95 % de paquetes entregados por lote	10%
Procedimientos y logística para la entrega domiciliar de medicamentos	Procedimientos y logística no definidos	100% de procedimientos y logística del servicio	100%
Servicio de envío domiciliar de medicamentos	Servicio no implementado	Servicio implementado al 100%	100%

Fuente: Elaboración propia

CRITERIO 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?

La implementación del PROGRAMA "SALUD EN CASA" está orientado con la misión, visión y principios del MINSAL, en la Tabla N°. 4, se enfatiza el mapa estratégico.

Tabla N°. 4. Mapa Estratégico del MINSAL.

Misión	La mejor práctica se alinea con la misión de la siguiente manera: Somos la instancia del Estado rectora en materia de salud, que garantiza a los habitantes de la República de El Salvador la cobertura de servicios oportunos e integrales, con equidad, calidad y calidez, en corresponsabilidad con la comunidad, incluyendo todos los sectores y actores sociales, para contribuir a lograr una mejor calidad de vida.
Visión	Instancia rectora del sector fortalecida, conduciendo de manera eficiente y efectiva el Sistema Nacional de Salud y garantizando a los habitantes de la República de El Salvador servicios integrales de salud en armonía con el ambiente, con equidad, calidad y calidez, para la conservación y restablecimiento de la salud, estimulando para ello la corresponsabilidad y la contraloría social.
Valores	La implementación de la mejor práctica responde a los siguientes valores de la Institución: <ul style="list-style-type: none">• Compromiso: Dar prioridad a la salud de los salvadoreños.• Equidad: Para que todas las personas disfruten de igualdad de oportunidades para desarrollar su potencial de salud y no experimenten desigualdades socialmente determinadas, injustas y evitables.• Universalidad: En el acceso a los servicios y bienes, en el marco de un sistema de protección social universal para todos los salvadoreños.• Gratuidad: Derecho a recibir atención en los servicios de salud del sistema público sin tener que pagar por prestación.• Intersectorialidad: Abordaje de los problemas de salud involucrando en su identificación y solución sectores diferentes al sector salud, para enfrentar los factores que los determinan.

Fuente: Elaboración propia

¿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?

El plan de trabajo fue definido por el equipo de la implementación del proyecto, el cual incluía objetivos, estrategias y responsables de cada actividad. A continuación, en la Tabla N° 5, se presenta el plan de trabajo elaborado y desarrollado para la mejor práctica:

Tabla N°. 5. Plan de Trabajo de la implementación de la mejor práctica.

<p>Objetivos</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementar el programa "SALUD EN CASA" como una nueva modalidad de atención en la Farmacia Especializada San Salvador del Ministerio de Salud; con el fin de disminuir las aglomeraciones y los tiempos de espera de los usuarios durante el periodo abril 2020 a diciembre 2023. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Establecer los procedimientos y logística de entrega domiciliar de medicamentos a través del servicio de Correos de El Salvador, a pacientes con receta repetitiva. ● Contribuir a disminuir los tiempos de espera y las aglomeraciones de usuarios que asisten a la FESS con recetas repetitivas. ● Mejorar la satisfacción de los usuarios beneficiados con el servicio de envío domiciliar de medicamentos. 		
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● % de satisfacción de los usuarios beneficiados con el servicio de envío domiciliar de medicamentos. ● Tiempo promedio de atención de los usuarios que asisten al retiro de medicamentos. ● Porcentaje de entrega satisfactorias a usuarios. 		
<p>Etapas</p>	<p>Actividad</p>	<p>Periodo de Evaluación</p>	<p>Responsable</p>
<p>Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conformar el equipo de trabajo y asignación de funciones Ver Anexo N° 12. ● Elaboración de "Lineamientos técnicos para la entrega domiciliar de medicamentos a usuarios de las Farmacias Especializadas del MINSAL, en el marco de la emergencia por COVID-19", (Ver anexo N° 1). ● Elaboración del convenio MINSAL-Correos de El Salvador. Ver Anexo N° 2. 	<p>De febrero a abril de 2020</p>	<p>Autoridades del MINSAL y Jefatura de Farmacia DNH-MINSAL</p>
<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualización de datos de usuarios del Hospital Rosales. ● Elaboración de plan de capacitación. ● Solicitud de usuarios al portal de Correos de El Salvador. (Ver Anexo N° 9 C) ● Gestión de insumos y equipos. (Ver Anexo N° 4.) ● Selección y asignación de personal responsable del servicio. (Ver Anexo N° 12.) ● Elaboración de plan de promoción del servicio y resolución de problemas y quejas. 	<p>Abril 2020</p>	<p>Jefatura de farmacia y Equipo Técnico</p>
<p>Ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación del personal de farmacia. ● Capacitación del personal de Correos en Buenas Prácticas de Almacenamiento y Cadena de Frío. Ver Anexo N° 5. ● Elaboración de procedimientos y logística (Ver Anexo N° 17.). ● Desarrollo de prueba piloto ● Diseño de herramienta para medición y difusión de resultados (Looker Studio). Ver Anexo N° 3. ● Elaboración de encuesta de percepción de usuarios (Ver Anexo N.º 16) 	<p>Abril 2020 a diciembre 2023</p>	<p>Equipo Técnico</p>

Fuente: Elaboración propia

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

La implementación del programa "SALUD EN CASA" se financió con la partida del presupuesto general asignado a la Unidad de Farmacias Especializadas y por medio de donativos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En la Tabla N°. 6, se detallan los suministros y equipos utilizados para la implementación de la mejor práctica.

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

Insumo/Material/Equipo	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Fuente de financiamiento
Sobre de papel bond, medida aproximada de 6" x 9", sin clip	\$0.06	3,600	\$216.00	DONACIONES
Sobre de papel bond, medida aproximada de 6" x 9", sin clip	\$0.03	9,000	\$270.00	PNUD
Sobre de papel bond, medida 7" x 10", sin clip	\$0.06	3,600	\$250.00	DONACIONES
Sobre de papel bond, medida 7" x 10", sin clip	\$0.05	9,000	\$450.00	PNUD
Sobre de papel bond, medida aproximada de 9" x 12", sin clip tamaño carta	\$0.09	6,000	\$540.00	DONACIONES
Sobre de papel bond, medida aproximada de 9" x 12", sin clip tamaño carta	\$0.05	2,000	\$100.00	PNUD
Sobre de papel bond, medida aproximada de 10" x 13", sin clip, tamaño oficio	\$0.10	2,100	\$210.00	DONACIONES
Stickers institucional	\$0.10	23,400	\$2340.00	DONACIONES
Stickers institucional	\$0.10	10,000	\$1000.00	PNUD
Balanza semianalítica digital	\$309.07	1	\$309.07	DONACIONES
Refrigeradora para propósitos generales, de 10-15 pies cúbicos, sistema frío seco de dos puertas	\$511.06	1	\$511.06	DONACIONES
Termómetro/higrómetro digital para lectura de temperatura y humedad, de pared o plataforma para superficies planas	\$111.95	2	\$223.90	DONACIONES
Plástico de burbujas, espesor de 1/4"	\$3.25	100	\$325.00	DONACIONES
Hieleras	\$32.3009	3	\$96.9027	DONACIONES
Computadoras portátiles	\$750.00	1	750.00	DONACIONES
TOTAL			\$7,591.9327	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°. 7. Presupuesto mensual y anual en pago a los recursos humanos involucrados en el proyecto.

Disciplina	Horas diarias	Número de recursos	Costo mensual por recurso	Costo anual por recurso
Profesional Químico Farmacéutico	8 horas	2	\$ 630.00	\$15,120

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°. 8. Presupuesto general anual.

Detalle	Costo total
Insumo, mobiliario y equipos	\$7,591.9327
Recursos Humanos	\$15,120
Servicio de Correo de El Salvador	\$12,000
Servicio de fotocopiadora/impresiones	\$ 500.00
Arrendamiento de local de Farmacia*	\$5,600
TOTAL	\$40,811.9327

Fuente: Elaboración propia

*El local donde funciona la Farmacia es arrendado, y al ser un gasto directo afecta; por tal motivo se realiza un prorateo de cuanto es el costo de alquiler del área de trabajo de envió domiciliario.

3.2 Implantación de la mejor práctica.

¿Cómo se implementó la mejor práctica?

Tabla N°. 9. Descripción de las actividades de implementación de la mejor práctica.

Etapas	Descripción de las actividades desarrolladas
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboración de cronograma de trabajo. Ver Anexo N° 13. ● Análisis de la situación: Para la identificación del problema se utilizó la herramienta Tormenta de ideas (Ver imagen N° 4); para el análisis de los problemas, se utilizaron las herramientas: el diagrama de Hanlon y el diagrama de Ishikawa. ● Reuniones con delegados del despacho Ministerial, DNH, FESS, Planificación, Regulación, Unidad de Estadísticas, DENT y DTIC. ● Elaborar los objetivos generales y específicos de la mejor práctica. ● Definir procesos, procedimientos y logística del servicio a implementar. ● Reuniones con autoridades del despacho Ministerial, Gerencia de Correos, Unidad Jurídica, DNH, UFE, FESS y Unidad Financiera para definir el contenido del convenio. ● Definir al responsable del Convenio entre MINSAL-Correos de El Salvador.

<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con ESDOMED e Informática del Hospital Rosales para establecer los mecanismos de actualización de datos de los pacientes (dirección, departamento, municipio y número de teléfono). • Se solicitó a Dirección del Hospital Rosales la autorización de creación de usuarios al Sistema al personal de Farmacia, con el objetivo de actualizar los datos de los pacientes y creación de reportes de distribuciones. • Definir los temas a brindar al Personal de Correos: Importancia de la Cadena de frío y Buenas Prácticas de Almacenamiento. • Capacitar al personal de FESS en los procedimientos de actualización de datos de usuarios, elaboración de distribuciones, embalaje y etiquetado, así como el uso de la plataforma de Correos de El Salvador. • Coordinación con Dirección de Correos de El Salvador para solicitar acceso a la Plataforma de Seguimiento de paquetería, lo cual incluye creación de usuarios y contraseñas. • Solicitud a la DNH distribución de insumos necesarios para la implementación del programa, los cuales fueron donativos. • Se identificó al personal Químico Farmacéutico que debía estar involucrado en los procedimientos, para la cual, la jefatura designó a dos recursos para desempeñar la nueva metodología y socializar la mejor práctica a partir del conocimiento de la situación, concientización de la problemática. • Se realizaron los planes de contingencia para resolver los diferentes casos de usos que se presentaron con la prueba piloto. • Se elaboró material de promoción del servicio de envío domiciliario, ver Imagen N°. 2. Afiche promocional de la mejor práctica..
<p>Ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados de prueba piloto en la FESS y mejora de la intervención. • Evaluación del plan piloto: evaluación de los resultados obtenidos, indicadores, afectados, beneficiados, cumplimiento de metas y objetivos. • Asignación y habilitación de espacio físico para la inscripción de usuarios al servicio de envío domiciliario de medicamentos. • Definir procedimientos de trabajo, logística de preparación y embalaje de medicamentos. (Ver anexo N° 17.) • Se elaboró la matriz de recolección de datos, la información de producción en el Data Studio. • El equipo de trabajo definió la encuesta de satisfacción de usuarios, se elaboró en Google Forms. • Se realizó encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios que asisten a la farmacia especializada, los resultados de la encuesta se encuentran en el siguiente enlace: https://docs.google.com/document/d/1lptiFxUkq0l4a-CoOQkuugcVojWnlP649sXPRcFHS8M/edit?usp=sharing • Se realizaron mediciones del tiempo de espera de los usuarios que asisten a la FESS.

Fuente: Elaboración propia

¿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?

En el desarrollo de la mejor práctica se contó con el apoyo de diferentes dependencias externas a la FESS las cuales se detallan con sus aportes en el siguiente Tabla N°. 10.

Tabla N°. 10. Participación de diferentes dependencias involucradas en la implementación de la mejor práctica.

Dependencia	Aporte
Área de farmacia	Inscripción de usuarios al servicio, recepción de recetas, separación de recetas por semana y mes, preparación de distribución por Lote, entrega de paquetería semanal y resolución y seguimiento de paquetes de medicamento.
Informática	Generación de usuarios al sistema de ESDOMED, SIS, portal de Correos de El Salvador, elaboración de matriz de recolección de datos y de formato de informe en Looker Studio
Trabajo social	Promocionar el servicio de envío domiciliario de medicamentos a través de charlas a los usuarios mientras esperan la entrega de medicamentos, así como la entrega de material promocional.
Almacén de suministros	Apoya en la recepción y entrega los suministros, insumos y equipos necesarios para implementación de la mejor práctica.
Unidad Financiera Nivel Central	Apoya en los trámites con Tesorería para realizar los pagos del servicio a la Dirección General de Correos.
Dirección Nacional de Hospitales	Gestiona la entrega de insumos y coordina con el Hospital Rosales.
Hospital Rosales	Derivación de pacientes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°. 11. Otras partes interesadas para la implementación de la mejor práctica

Dependencia	Aporte
Dirección General de Correos de El Salvador (DGC)	Efectúa el servicio de envío domiciliario de medicamentos según convenio establecido.
Programa de las Naciones para el Desarrollo (PNUD)	Realiza donativos de suministros, insumos y equipo necesarios para realizar el servicio implementado.

Fuente: Elaboración propia

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

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

Tabla N°. 12. Dificultades y acciones realizadas para superarlas.

DIFICULTADES	ACCIONES PARA SUPERARLAS
No se contaba con los suministros necesarios para desarrollar la mejor práctica	Se gestionó donativo de los suministros para implementar el servicio de envío domiciliario.
No se contaba con los procesos, procedimientos y logística para realizar el envío domiciliario de medicamentos.	En el primer LT que fue aprobado en abril de 2020 establece las pautas a realizar el personal de farmacias
Personal no capacitado en la modalidad de atención	Se realizó acompañamiento y capacitación del personal de farmacia y de Correos de El Salvador. Se empoderó y otorgo al personal herramientas para brindar seguimiento y resolución a los usuarios.

Datos no actualizados, direcciones erróneas.	Se diseñó estrategia para que los usuarios actualizarán los datos necesarios para inscribirse al servicio en el área de la FESS y en lugares estratégicos que facilitarían a los usuarios con capacidades especiales y que se les dificultaba el traslado.
Zonas de Alto Riesgo (ZAR) que el personal de Correos no accedía por problemas de seguridad.	Se establecieron acciones para contrarrestar el problema de las zonas de alto riesgo, como por ejemplo enviar los medicamentos al lugar de trabajo de un familiar, el domicilio de un familiar o la entrega de los medicamentos previa coordinación con el paciente en otro lugar acordado. Posterior a la implementación del Régimen de Excepción las devoluciones por ZAR disminuyeron considerablemente

Fuente: Elaboración propia

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 de los envíos realizados, número de devoluciones, número de pacientes beneficiados y número de recetas enviadas, Ver Anexo N.º 3.
- 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.

¿Qué tipo de medición de la mejora implementaron?, ¿Establecieron indicadores?, ¿Cada cuánto midieron?

Los indicadores que se utilizaron para la mejor práctica se presentan en la Tabla N.º. 13, además se detalla el mecanismo y el periodo de medición. En el Anexo N.º 18 se describe la ficha técnica los indicadores de resultados.

Tabla N.º. 13. Indicadores implementados por el equipo de trabajo.

Nombre de los Indicadores de la buena práctica	Construcción del Indicador	Periodicidad de evaluación
Evaluación satisfactoria recibida por los beneficiarios del programa "SALUD EN CASA"	Aplicación de encuesta	Semestral
Tiempo de espera de atención a usuarios para el retiro de medicamentos.	Observación y consulta directa en encuesta de percepción.	Trimestral

Porcentaje de entrega satisfactorias a usuarios.	Reportes de devolución por lote de envió.	Mensual
--	---	---------

Fuente: Elaboración propia

¿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°. 14. Desviaciones y acciones de control adoptadas por el equipo de mejora.

Desviaciones	Medidas correctivas
Resistencia del personal a realizar los procedimientos de envío domiciliar de medicamentos.	Se orienta y empodera al personal sobre las ventajas y beneficios del servicio a implementar. Como referencia, se aplica la normativa vigente de los Lineamiento Técnico (LT) anexo N° 1.
Resistencia de usuarios a utilizar el servicio	Se instruye a cómo utilizar a los usuarios el servicio (en charlas mientras esperan sus medicamentos) que el procedimiento es una alternativa al servicio de dispensación tradicional, y que disminuye los gastos de bolsillo y de optimización de tiempos del paciente y familiares.
Tiempo de recepción de medicamentos fuera de la fecha que establece la receta.	Ante este tipo de desviaciones, y conociendo los tiempos de envío de medicamentos, el personal trabaja con 4 semanas de anticipación para garantizar que el usuario reciba sus tratamientos en tiempo o antes de la fecha y evitar insatisfacción.
Falta de presupuesto para realizar cancelación del servicio a Correos de El Salvador.	Desde la implementación de la mejor práctica no se cuenta con una línea presupuestaria definida para la cancelación del Servicio, pero se cuenta con la gestión de DNH, la Gerencia y el Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud para tramitar con la UFI los pagos correspondientes al servicio de Correos de El Salvador.

Fuente: Elaboración propia

CRITERIO 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?

La integración 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

LT. La conformación del equipo multidisciplinario se consigna mediante Acta N° 2/20. (Ver Anexo N.º 12).

Tabla N.º. 15. 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 Liseth Álvarez.	Encargada del área de atención de seguimiento farmacoterapéutico, con más de 8 años de experiencia en atención de usuarios de farmacias.
Profesional Químico Farmacéutico. Licenciada en Química y Farmacia. Licda. Verónica Cecilia García Rivas.	Encargada de farmacia, con más de 8 años de experiencia en atención de usuarios de farmacias.

Fuente: Elaboración propia

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.º. 16, 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.º. 16. Competencias, habilidades y responsabilidades de cada miembro del equipo.

Nombre del miembro del equipo	Características y habilidades blandas	Competencias	Responsabilidades dentro de la buena práctica
Lic. José Boris Ramírez Meléndez	Liderazgo, Programa de aseguramiento de la calidad. Gestión del cambio.	Licenciado en Química y Farmacia.	Moderador en las reuniones de equipo de trabajo. Gestión y planificación. Coordinación/ monitoreo/ evaluación y seguimiento de la buena práctica implementada.
Lic. Julio Ismael Galindo García	Trabajo en equipo, capacidad de respuesta, Resolución de conflictos, adaptabilidad, Pensamiento estratégico.	Licenciado en Química y Farmacia.	Función de supervisión y monitoreo de la mejor práctica. Elaboración de procedimientos. Evaluación periódica de indicadores. Desarrollo del sistema de control de estándares de calidad. Programa de educación continua en herramientas de Calidad. Implementación y ejecución de la mejor práctica e incorporación de equipos a utilizar.

Licda. Carina Liseth Álvarez. Licda. Verónica Cecilia García Rivas. Licda. Karla Eunice Castellón, Lic. Mario Atilio Bonilla.	Pensamiento crítico, Creatividad, Trabajo en equipo, Atención a los detalles, Responsabilidad, Organización	Profesionales Químicos Farmacéuticos	Diseño de logística de atención (Preparación, selección, embalaje, etiquetado, resguardo y entrega de paquetes individualizados de medicamentos a personal de Correos de El Salvador). Resolución y seguimiento de problemas, quejas.
Licda. Amalia Cristina Calderón	Empatía, Compromiso, Responsabilidad, Trabajo en equipo.	Trabajadora Social/Licda en Trabajo Social	Promoción del servicio. Realizar la inscripción de usuarios al servicio implementado.

Fuente: Elaboración propia

¿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 compartía las experiencias después de entregar cada lote (prueba piloto), posteriormente las reuniones se realizaban de forma mensual para analizar el desarrollo y el resultado del proceso de disminución de tiempo de espera para el retiro de medicamentos, así mismo se realizaban entrevista a los usuarios beneficiados del servicio al momento de dejar las recetas repetitivas; las intervenciones que se realizaron fueron:

- Cumplir con asignación a tiempo completo en área de envío domiciliar de medicamentos.
- Control de asistencia y permanencia en sus funciones.
- Informes de producción.
- Reuniones periódicas para evaluar el número de paquetes devueltos por lote y los casos de inconsistencia/problemas notificados por los usuarios vía telefónica, mensajes por Aplicación de WhatsApp y personas que asisten presencialmente

CRITERIO 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 a las autoridades del MINSAL y de HNR. Lo anterior se evidencia en la Imagen N.º 6



Imagen N.º 6. Presentación de resultados

- Inducción al personal de Farmacia Especializada, así como al personal de horas sociales en relación con el programa y personal de la FESS, Ver Anexo N.º 14.
- La experiencia permitió capacitar el personal de farmacia de otros establecimientos de Hospitales y demás Farmacias Especializadas; con el objetivo de replicar el servicio implementado, Ver Anexo N.º 15.

¿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 envío domiciliario de medicamentos en el SIS, de tal forma que se realizará las distribuciones y cierre de recetas.
- Con la implementación de la mejor práctica, apertura a la digitalización de recetas y del procedimiento de inscripción de usuarios al servicio por otros medios (llamada telefónica, por mensajes de texto en aplicación móvil, etc.), distinto al convencional o tradicional de asistencia presencial.
- Facilitó el diseño e implementación de una nueva práctica que permitió el envío domiciliario de insulina, medicamento que requiere condiciones especiales de almacenamiento, que en un primer momento no se había acordado realizar envíos.

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?

Tabla N°. 17. Innovación para mejorar el desempeño institucional.

Antes de implementación de la mejor práctica	Elementos de innovación	Mejoras después de la implementación de la mejor práctica
Usuarios adultos mayores, con capacidades especiales y de distintas zonas del país asisten de forma mensual o bimensual al retiro de sus medicamentos.	Proporciona una alternativa para el retiro de medicamentos. Contribuye a disminuir el gasto de bolsillo para el desplazamiento a la farmacia.	Evita riesgos de exponerse a las aglomeraciones y contagiarse de COVID-19. Facilita el proceso de atención, contribuyendo a disminuir los tiempos de espera, y el número de asistencia al establecimiento.
Listado local de medicamentos de 48 productos farmacéuticos y usuarios de 5 especialidades médicas beneficiados.	Fortalece la imagen de la institución y aumenta la satisfacción de los usuarios.	Ampliación de Listado de medicamentos a 148, y aumentó a 12 especialidades médicas beneficiadas. Permitió la descentralización de usuarios de 5 especialidades médicas de la consulta del día del HNR.

Fuente: Elaboración propia

CRITERIO 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?

Con la implementación del programa "SALUD EN CASA" ha permitido que los pacientes con ENT provenientes del HNR reciban sus tratamientos farmacológicos en el domicilio, en la Tabla N°. 18, se evalúa la reducción de la brecha identificada después de aplicar la mejor práctica.

Tabla N°. 18. Resultados de reducción de brechas de la mejor práctica.

Oportunidades de mejora identificadas	Línea base:	Proyección a 2023	Brecha	Evaluación de la brecha
Evaluación satisfactoria recibida por los beneficiarios del programa "SALUD EN CASA"	80% de satisfacción de usuarios	90 % de usuarios satisfechos con la atención.	10%	Brecha superada, la satisfacción fue de 98.9%, un aumento de 18.9% en relación a lo proyectado.
Tiempo de espera de atención a usuarios para el retiro de medicamentos.	De 30 minutos (Tiempo promedio).	Reducir a 15 minutos la entrega de medicamentos.	15 minutos	Brecha cerrada. El tiempo de espera disminuye un 50% en comparación a la línea base.

Porcentaje de entrega satisfactorias a usuarios	85% de paquetes entregados	95 % de paquetes entregados por lote	10%	Brecha superada, el porcentaje de paquetes entregados es de 96.26%, por lo cual la brecha es mayor al 16.26 % de lo proyectado.
Procedimientos y logística para la entrega domiciliar de medicamentos	Procedimientos y logística no definidos	100% de procedimientos y logística del servicio	100%	Brecha cerrada, se definieron y estandarizaron los procedimientos de la mejor práctica
Servicio de envío domiciliar de medicamentos	Servicio no implementado	Servicio implementado al 100%	100%	Brecha cerrada, se implementó al 100%.

Fuente: Elaboración propia

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

Los aspectos en lo que ha mejorado son los siguientes:

- El número de usuarios beneficiados al servicio de envío domiciliar de medicamentos ha crecido 95% desde la implementación del servicio, lo anterior se evidencia en el Gráfico N°. 1

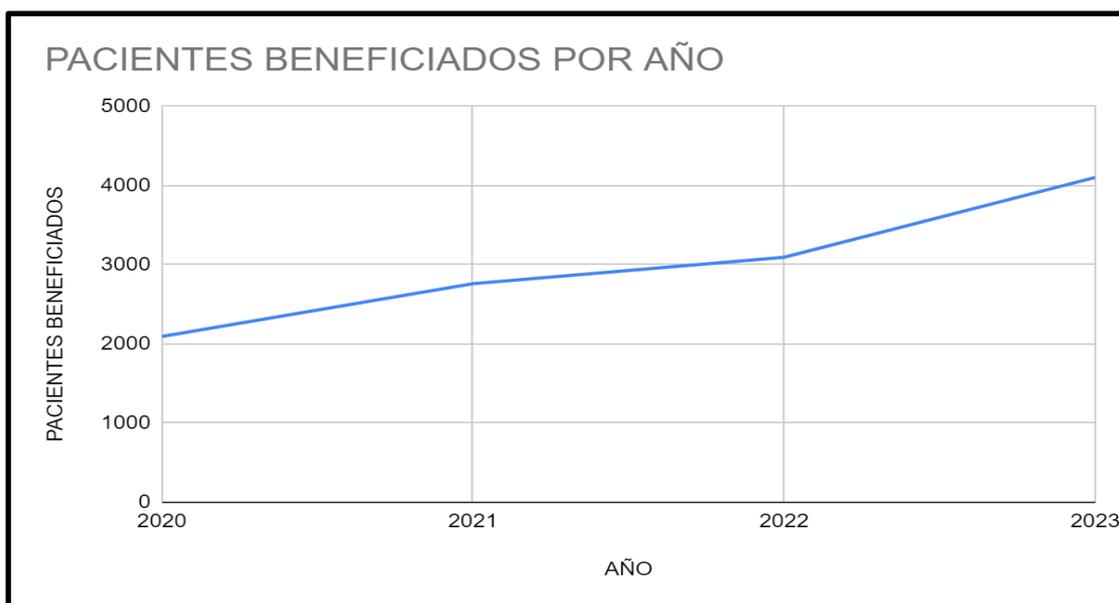


Gráfico N°. 1. Cantidad pacientes beneficiados por año

- Aumento en la cantidad de paquete con medicamentos (incluye insulinas) enviados desde 2020 (9,265 paquetes) a 2023 (20,872) un aumento de 125%, Gráfico N°. 2.
- El número de recetas dispensadas, pasó de 20,872 en el año 2020 a 62,230 en el 2023, equivalente a 198% de incremento, Gráfico N°. 2.

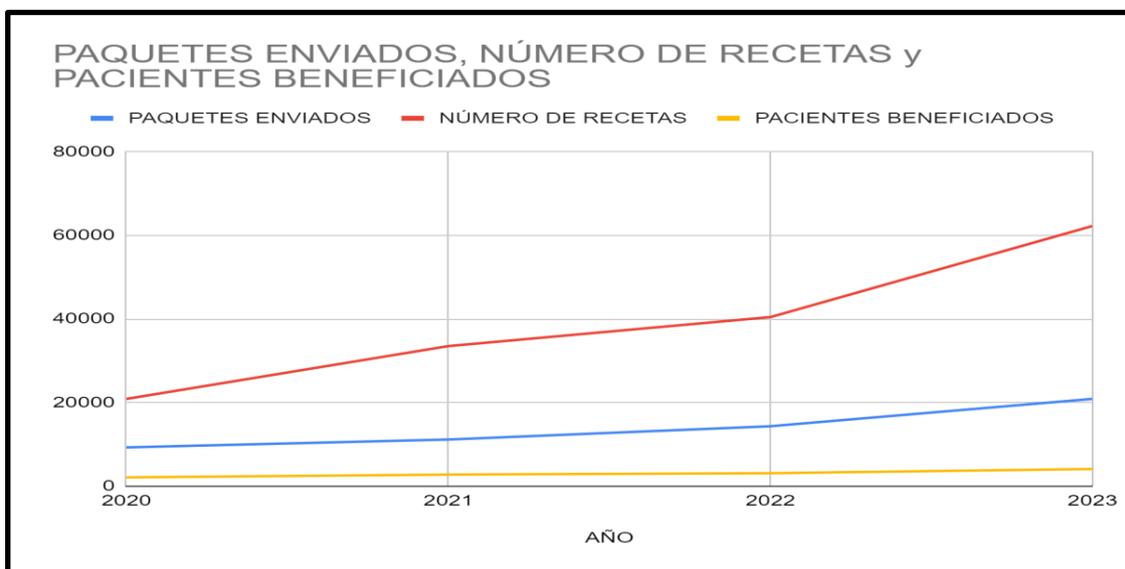


Gráfico N°. 2. Cantidad de paquetes enviados y recetas por año.

- Disminución de asistencia de usuarios a las instalaciones de la farmacia, lo cual favorece a evitar las aglomeraciones y los tiempos de espera, en el Gráfico N°. 3, se evidencia el tiempo promedio de los usuarios encuestados.

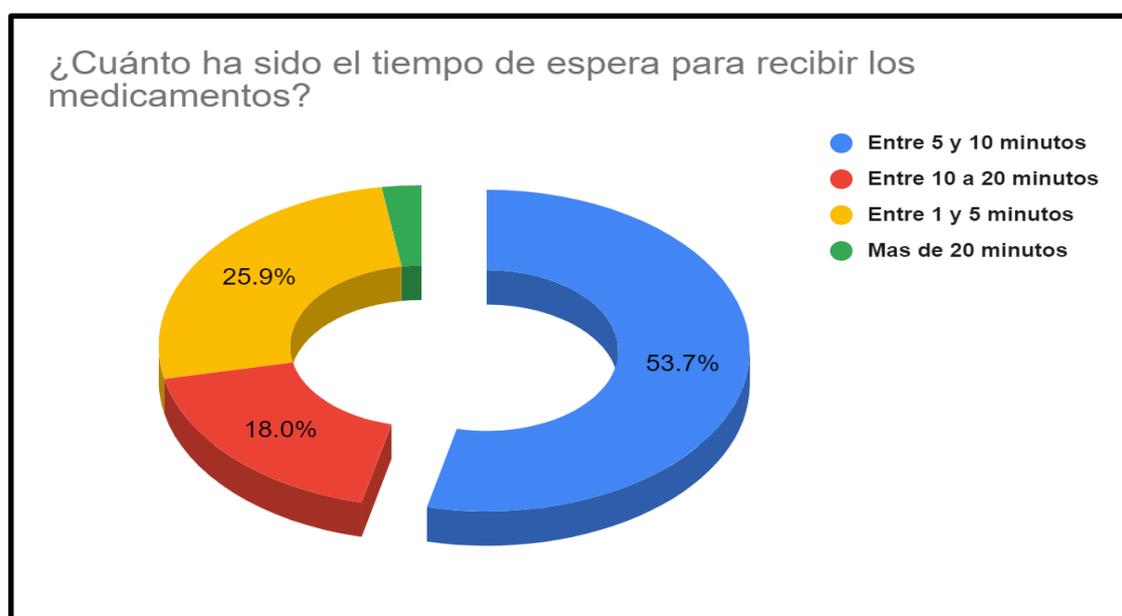


Gráfico N°. 3. Tiempo de espera de usuarios para el retiro de medicamentos.

- Disminución en el número de quejas de pacientes y familiares.
- El número de paquetes devueltos a la FESS por parte de Correos de El Salvador por diferentes motivos fue menor al 5% por lote enviado.

- Ampliación del número de medicamentos disponibles en el cuadro básico; de 48 a 138 productos farmacéuticos.
- Disminución de medicamentos vencidos en almacén y área de farmacia.

6.2 Resultados en la orientación al ciudadano

¿Cuáles son los resultados en la percepción del ciudadano?

- La percepción de los pacientes beneficiados se ve reflejado en la satisfacción por el servicio, lo cual se evidencia en el Gráfico N°. 4

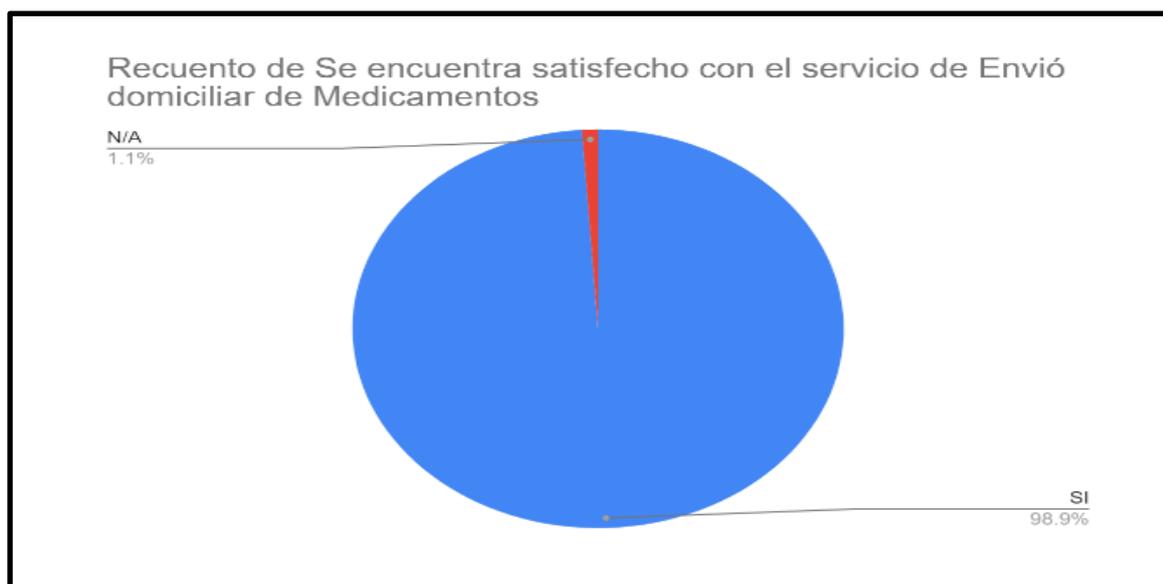


Gráfico N°. 4. Grado de satisfacción de los usuarios.

- En el Gráfico N°. 5 se detalla la calificación del servicio implementado según de la encuesta de satisfacción (Ver Anexo N° 16).

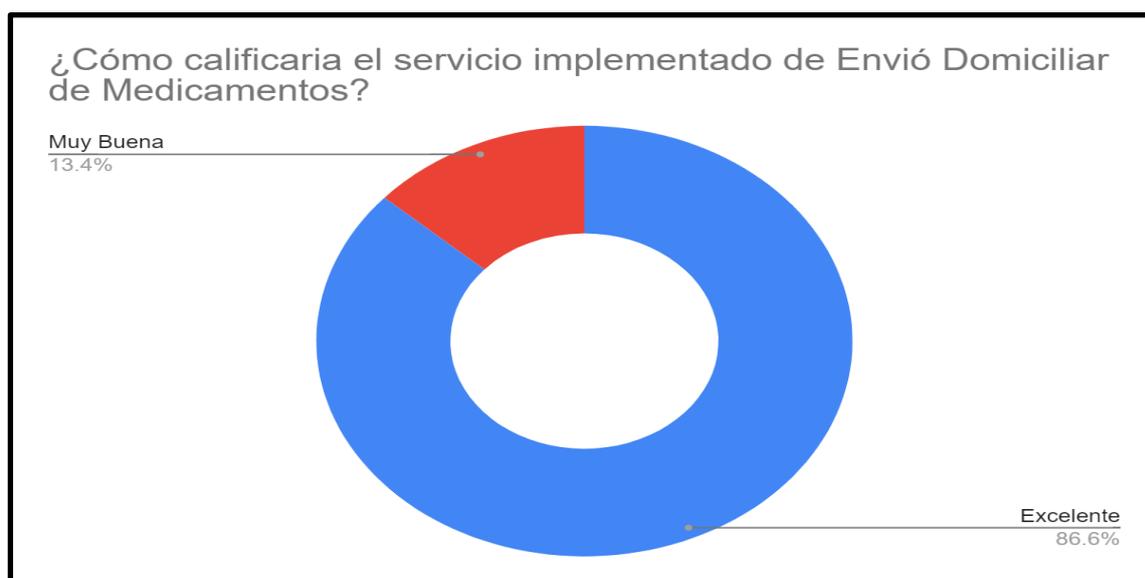


Gráfico N°. 5. Evaluación del servicio implementado.

- Entrega oportuna de los paquetes, la cual se evidencia en el Gráfico N.º. 6, debido a que el 86.6% recibe los medicamentos a tiempo, un 8.2% recibe los medicamentos fuera de la fecha estipulada de la receta, y el valor restante 5.2% desconoce la información por ser familiar y no puede dar fe de la fecha que recibe el medicamento.

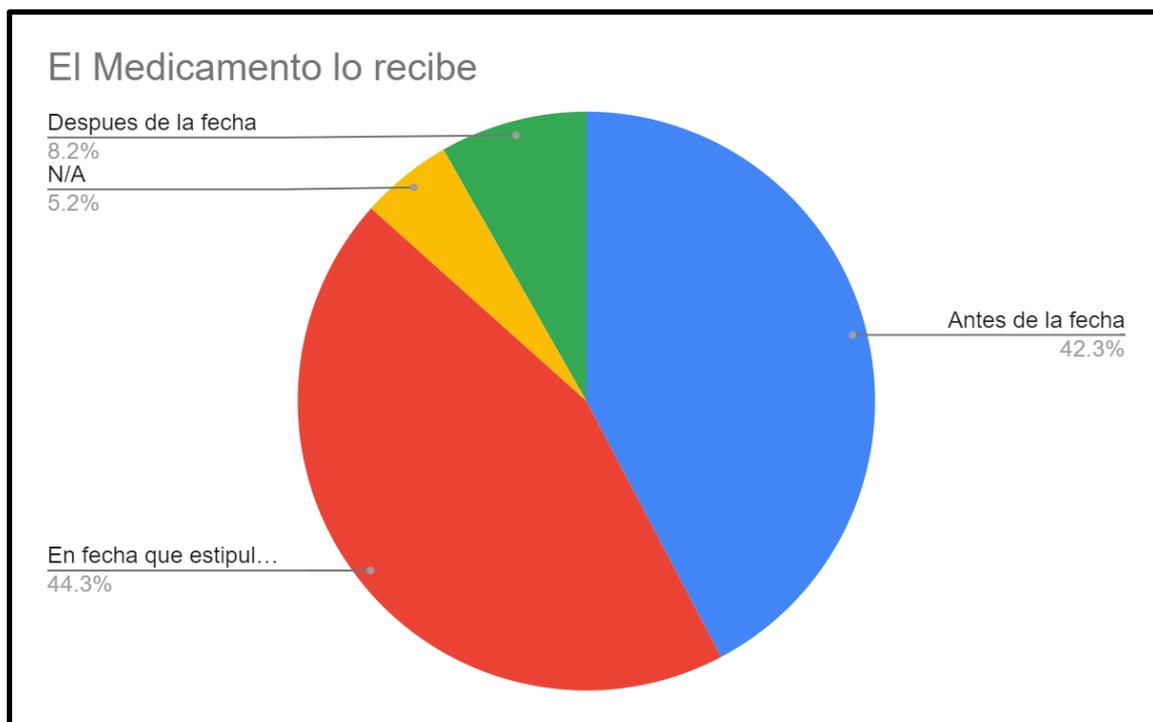


Gráfico N.º. 6. Entrega oportuna de los paquetes de medicamentos.

- Disminución del gasto de bolsillo de los usuarios para el traslado desde su domicilio hacia la FESS, en el Gráfico N.º. 7, se evidencia cuanto incurren los usuarios en el desplazamiento.

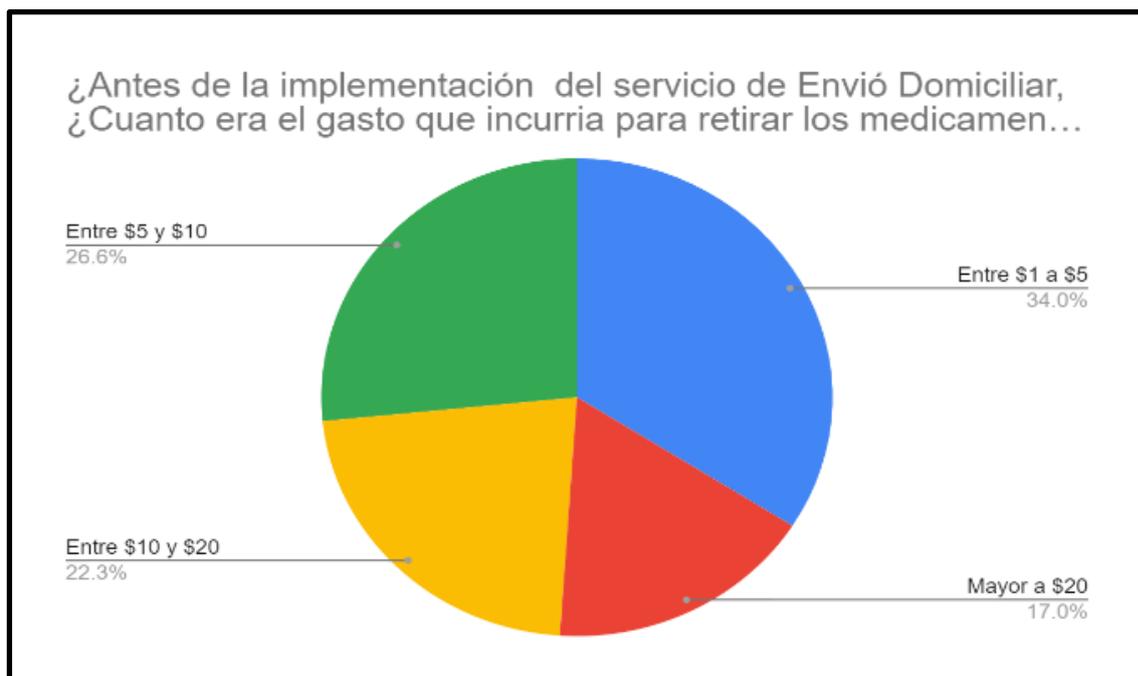


Gráfico N.º. 7. Gasto recurrente para retirar medicamentos mensuales.

6.3 Resultados relacionados a otras partes interesadas

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

Los resultados generados para otras partes interesadas se resumen en la siguiente tabla:

Tabla N°. 19. Resultados generados a otras partes interesadas.

Parte interesada	Resultados generados
Correos de El Salvador	Alta satisfacción de los usuarios con el servicio recibido por parte de los carteros, Ver Gráfico N°. 8
MINSAL/DNH/UFES/HR	Mejora la percepción positiva de la institución, por innovar servicios de atención y brindar alternativas para los usuarios.
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	Eficiencia en los resultados en relación al gasto por paciente beneficiado.

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N°. 8. Satisfacción de los usuarios hacia el personal de Correos de El Salvador.

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

El beneficio generado por la implantación de la mejor práctica a otras instituciones se refleja en la Tabla N°. 20.

Tabla N°. 20. Beneficios generados a otras partes interesadas.

Parte interesada	Beneficios generados
Empresas, Instituciones públicas y privadas	Evita el ausentismo laboral o recurrentes permisos por parte de los familiares o pacientes para realizar el retiro de medicamentos.
Las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud	Los pacientes al disponer de forma oportuna sus medicamentos, disminuyen el número de emergencias médicas o ingresos hospitalarios por complicaciones de salud por no haber retirado los medicamentos. En el Gráfico N°. 9, manifiesta que un 51.1% de los encuestados dejó de retirar sus tratamientos por falta de dinero, por falta de tiempo, etc. lo cual repercute en el estado de salud de la población y por ende aumenta el costo de atención hospitalaria.
La Dirección General de Correos de El Salvador	Se ha beneficiado su imagen y prestigio institucional por apoyar al MINSAL y sobre todo a la población salvadoreña usuarios de la FESS.

Fuente: Elaboración propia

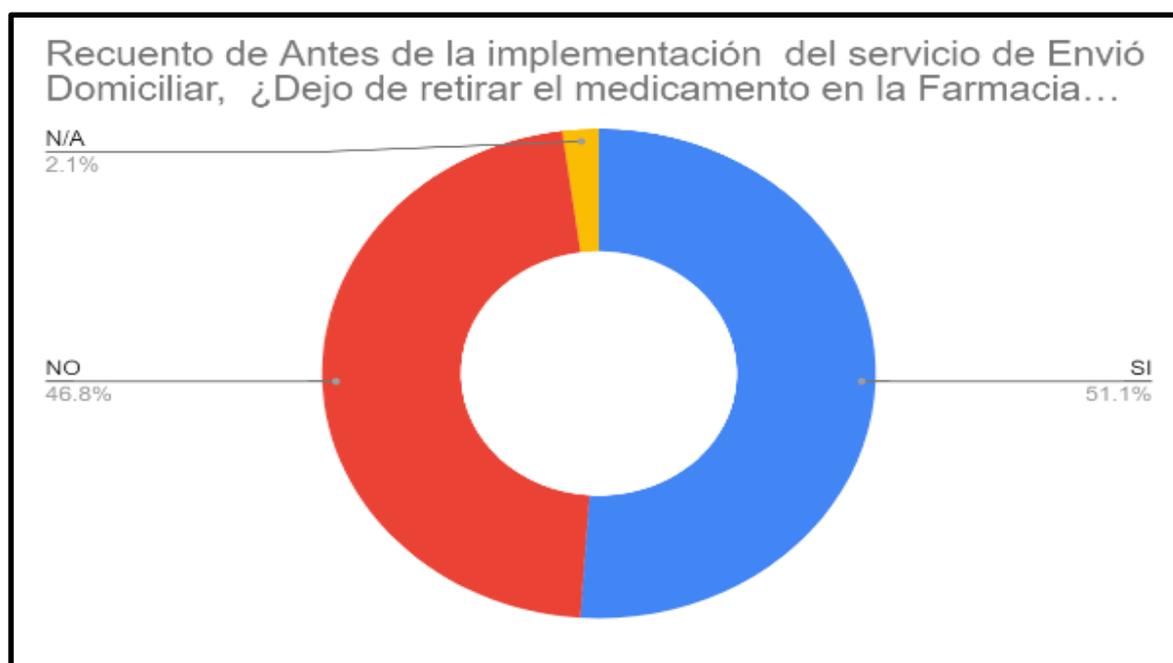


Gráfico N°. 9. Usuarios que dejaban de retirar medicamentos por diferentes motivos.

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 ha obtenido los siguientes beneficios financieros:

- La institución recibió en el año 2020 donativo de suministros y equipos necesarios para la implementación de la mejor práctica (Tabla N°. 6), equivalente a \$7,591.9327, significando un ahorro para la FESS, debido a que no se utilizó la partida presupuestaria asignada a la UFE para la compra de esos rubros; permitiendo utilizar lo asignado

anualmente para la compra de otros suministros y equipo (aires acondicionados) necesarios para fortalecer el proyecto.

- Ahorro de gastos al no requerir inversión para la adecuación de un espacio físico para la implementación de servicio.
- Minimización de los gastos de preparación de paquetes de medicamentos con cobertura para 2 meses, lo cual mejora la eficacia del proceso, optimizando los recursos utilizados.

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

La metodología empleada para evaluar el costo-beneficio de la intervención se centra en dos perspectivas: la institucional y la de pacientes. Se utiliza un análisis cuantitativo y cualitativo, con un enfoque retrospectivo y transversal, implicando los impactos financieros y prácticos en la institución y en los usuarios, permitiendo una evaluación completa y objetiva de los resultados obtenidos.

Resultados en el ámbito institucional

- El costo de funcionamiento anual para la mejor práctica es de \$40,811.9327, incluyendo gastos directos e indirectos.
- El promedio anual de paquetes enviados es de 17,615; al dividir dicha cantidad entre el costo de funcionamiento da como resultado el costo promedio de cada paquete enviado, siendo de \$2.3169, sin incluir el costo de los medicamentos.
- La cantidad de pacientes beneficiados es de 3,400, el promedio de paquetes enviados por paciente se obtiene al dividir los 17,615 de promedio anual entre la cantidad de usuarios inscritos, resultando un total aproximadamente de 6 paquetes anuales por paciente.
- El costo anual por paciente beneficiado es de \$13.90, resultado del producto del costo individualizado de paquete y de la cantidad promedio de paquetes enviados al año.

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

- Debido a que la mejor práctica es sin fines de lucro, el beneficio de la implementación se refleja en la satisfacción de los pacientes y familiares beneficiados. Esta iniciativa tiene como propósito brindar un servicio que facilite a los pacientes recibir sus medicamentos de manera mensual en la comodidad de su hogar o lugar de trabajo. Esto garantiza la continuidad del tratamiento médico prescrito por el profesional de salud, asegurando así el acceso oportuno y constante a la medicación necesaria para el cuidado de su salud.
- Un paciente que asiste al retiro de su tratamiento invierte tiempo y dinero para trasladarse de su domicilio al establecimiento farmacéutico y viceversa, lo cual se agrava si el paciente tiene dificultades de movilización por vejez o por la enfermedad que padece. En

promedio un usuario tiene que asistir a la farmacia una vez al mes, lo cual impacta en la economía de los pacientes y familiares.

- El costo económico que incurren los usuarios por visita (gastos de transporte, alimentación, o el pago a terceros para retirar los medicamentos) es entre \$1 a \$20 (según Gráfico N°. 6), y de tiempo desplazamiento desde el lugar de residencia hacia la FESS y viceversa es entre 1 a 5 horas. El número de visitas que hace un usuario al mes a la FESS depende del número de especialidades médicas que prescriben recetas repetitivas y de las fechas que el sistema programe.

CRITERIO 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 mejor práctica son se plasman en la Tabla N°. 21.

Tabla N°. 21. Identificación de Riesgos.

Riesgos
Incapacidades recurrentes por enfermedad, licencias, permisos personales o renuncias de profesionales Químicos Farmacéuticos afectarían la calidad del servicio implementado.
No prorrogar el convenio con Correos de El Salvador debido a dificultades en la operatividad o a falta de presupuesto para financiar el servicio implementado.
Fallas en el SIS pueden generar retrasos en la creación de distribuciones semanales.
Retrasos en la entrega de los paquetes de medicamentos al paciente, debido a diversos problemas internos en el servicio de Correos de El Salvador, vacaciones, días festivos, emergencias y desastres naturales.
Que los usuarios proporcionen dirección errónea o usuario que cambie de residencia frecuentemente.
Aumento potencial de la demanda con los mismos recursos humanos y presupuesto asignado.
Probables incumplimientos de los proveedores en la provisión oportuna de los medicamentos para los pacientes y los insumos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades de la mejor práctica.

Fuente: Elaboración propia

¿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 la Tabla N°. 22, y se describen las estrategias para superarlas.

Tabla N°. 22. Estrategias para minimizar riesgos.

Riesgo	Estrategia o acciones a seguir
Incapacidades recurrentes por enfermedad, licencias, permisos personales o renuncias de profesionales Químicos Farmacéuticos afectarían la calidad del servicio implementado.	Realizar gestiones oportunas de contratación de personal capacitado para la farmacia. Solicitar a la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador la asignación de estudiantes en horas sociales, pasantes, prácticas profesionales, con lo anterior se garantiza contar con personal de apoyo para realizar todos los procedimientos y logística del servicio.
No prorrogar el convenio con Correos de El Salvador debido a dificultades en la operatividad o a falta de presupuesto para financiar el servicio implementado.	Buscar socios estratégicos adicionales para fortalecer y expandir el proyecto
Fallas en el SIS pueden generar retrasos en la creación de distribuciones semanales.	Implementar planes de contingencia que garanticen realizar los procedimientos y actividades sin Sistema informático (SIS).
Retrasos en la entrega de los paquetes de medicamentos al paciente debido a diversos problemas internos en el servicio de Correos de El Salvador.	Planificar los envíos de los usuarios con al menos con 3 semanas de anticipación. Programar reuniones periódicas con personal de Correos y responsable del Convenio para resolver las problemáticas detectadas y comunicadas por los pacientes.
Que los usuarios proporcionen dirección errónea o usuario que cambie de residencia frecuentemente.	Validar las direcciones con número de teléfono de usuario, así como definir procedimiento en caso que usuario cambie dirección después de haber ingresado datos al SIS.
Aumento potencial de la demanda con los mismos recursos humanos y presupuesto asignado.	Solicitar un aumento presupuestario a las autoridades de MINSAL para fortalecer el servicio implementado y garantizar la satisfacción de los usuarios.
Probables incumplimientos de los proveedores en la provisión oportuna de los medicamentos para los pacientes y los insumos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades de la mejor práctica.	Asegurar el suministro continuo de medicamentos mediante la ejecución de gestiones pertinentes, lo que implica llevar a cabo monitoreo y transferencia de forma oportuna de los insumos.

Fuente: Elaboración propia

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

En la Tabla N°. 23, 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°. 23. Indicadores para evaluación del desempeño futuro.

Indicador	Mecanismo de seguimiento	Responsable
Porcentaje de entrega satisfactorias a usuarios	Mensual	Jefe de Farmacia
Número de paquetes enviados mensual.	Mensual	
Número de pacientes beneficiados.	Anual	
Número de recetas dispensadas	Mensual	
Costo mensual por el servicio prestado (Correos de El Salvador)	Mensual	
% de satisfacción de usuarios. (Número de usuarios que expresan sentirse satisfechos con la atención recibida/Número de pacientes encuestados X100)	Semestralmente	Jefe de Farmacia y Coordinador de domiciliar

Fuente: Elaboración propia

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:

- Capacitar a los jefes de Farmacia de los Hospitales de la Red Nacional para que implemente y amplíe el servicio de envío domiciliar de medicamentos.
- Utilizar la aplicación móvil para resolver dudas, quejas y/o reclamos sobre el envío domiciliar de medicamentos.
- Promocionar el servicio por diferentes mecanismos, tales como: las redes sociales o página web del MINSAL.
- Gestión oportuna con las autoridades del MINSAL para aumento en la partida presupuestaria para la compra de insumos, equipos y medicamentos.
- Mantener el porcentaje de abastecimiento de medicamentos mayor a un 90 % del listado institucional.
- Realizar semestralmente encuestas de satisfacción a los usuarios.
- Gestionar la aplicación del servicio de envío domiciliar de insulinas a otros departamentos, previo a estudio de factibilidad.

¿Qué mecanismos de seguimiento ha considerado o está utilizando el equipo para asegurar el proyecto o iniciativas implementado mejore continuamente?

A continuación, se describen los mecanismos de seguimiento que el equipo del proyecto está evaluando para implementar o ya está aplicando con el fin de asegurar la mejora continua de la práctica desarrollada:

- Documentación de los casos más comunes de devoluciones de paquetes para realizar ajuste al proceso.
- Monitoreo trimestral por parte del equipo técnico de la FESS y Correos de El Salvador para mejorar o simplificar procesos y procedimientos.
- Se realizan llamadas telefónicas a los usuarios para monitorear la entrega oportuna de los medicamentos, que reciban los medicamentos prescritos y en las cantidades según recetas.

GLOSARIO

DENT: Dirección de Enfermedades No Transmisibles

DGC: Dirección General de Correos

DNH: Dirección Nacional de Hospitales

DTIC: Dirección de Tecnologías Informáticas y Comunicación

ENT: Enfermedades No Transmisibles

ESDOMED: Estadísticas y Documentos Médicos

FESS: Farmacia Especializada San Salvador

HNR: Hospital Nacional Rosales

LT: Lineamiento Técnico

MINSAL: Ministerio de Salud

PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

SINAB: Sistema Nacional de Abastecimiento

SIS: Sistema Integral de Salud

UFE: Unidad de Farmacias Especializadas

ZAR: Zona de Alto Riesgo

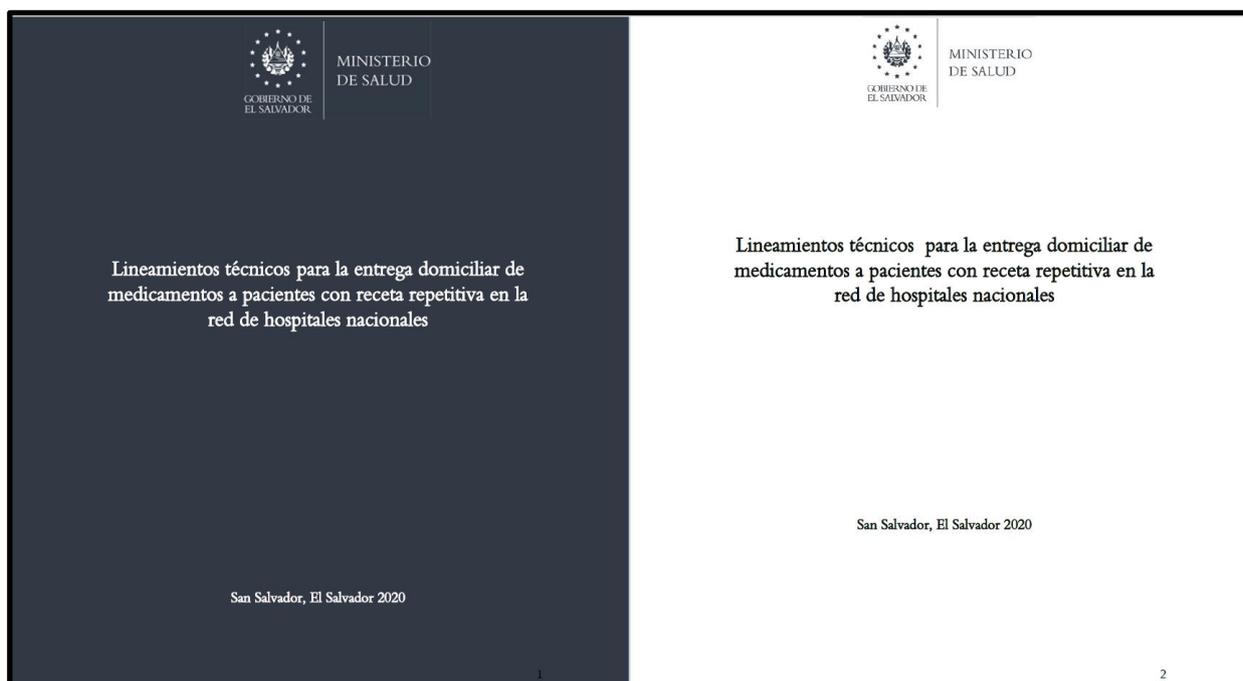
ANEXOS

ANEXO N° 1: Lineamientos técnicos para la entrega domiciliar de medicamentos a usuarios de Farmacias Especializadas del MINSAL, en el marco de la emergencia por COVID-19, abril 2020 (derogado)



Lineamientos técnicos para la entrega domiciliar de medicamentos a pacientes con receta repetitiva en la red de hospitales nacionales, octubre 2020 (Vigente)

https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_tecnicos_entrega_domiciliar_medicamentos_pacientes_receta_repetitiva_red_hospitales_nacionales_v2.pdf



ANEXO N° 2: Prórrogas del convenio con Correos de El Salvador

 **MINISTERIO DE SALUD**

N.º 2021-6001-073
San Salvador, 26 de Noviembre de 2021

Lic. José Ricardo Quiteño Mejía
Director General de Correos
Presente.

Estimado Lic. Quiteño:

Reciba un cordial saludo, en espera que todas sus actividades estén llenas de éxito.

Aprovecho para agradecer a usted y a todo su equipo de trabajo por el apoyo que nos han brindado para realizar el envío domiciliar de medicamentos, a través del programa "SALUD EN CASA" el cual ha beneficiado a miles de pacientes de la red de Hospitales del MINSAL, permitiéndoles continuar con sus tratamientos de forma oportuna.

En atención a correspondencia recibida el día 15 de noviembre de 2021, N° DGC-0307-2021 en la cual se expresa la voluntad y capacidad de prorrogar el convenio denominado "CONVENIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE PAQUETES CON MEDICAMENTOS ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD Y DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS", de acuerdo con LA CLÁUSULA NOVENA, del Convenio, tengo a bien manifestar que este Ministerio está de acuerdo en prorrogar el convenio bajo los mismos términos y condiciones, **para un período que comprende del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año 2022.**

Agradeciendo de antemano su atención a la presente, me suscribo con mi especial consideración y estima.

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Dr. FRANCISCO ALABI MONTOYA
Ministro de Salud – Ad Honorem



Calle Arce #827, San Salvador, El Salvador. C.A. MINSAL-Ministerio de Salud
Teléfonos (503) 2205-7332 Conmutador PBX (503) 2591-7000
www.salud.gob.sv

 **MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL**

San Salvador, 4 de noviembre de 2021

Referencia: DGC-0307-2021
Asunto: Prorroga Convenio.

SEÑOR MINISTRO

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que dignamente realiza al frente de esa Secretaría de Estado.

Hago relación a convenio denominado "CONVENIO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE PAQUETES CON MEDICAMENTOS ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS", suscrito en esta ciudad, a los veintiséis días del mes de noviembre del año dos mil veinte, con vigencia hasta el treinta y uno de diciembre del año dos mil veintiuno.

En atención a lo anterior y de conformidad a LA CLÁUSULA NOVENA: VIGENCIA, DEL CONVENIO, esta Dirección General manifiesta tener la capacidad y voluntad de prorrogar dicho convenio, bajo los mismos términos y condiciones, **siendo para un nuevo periodo que comprende del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil veintidós.**

Por lo antes expuesto y a fin de cumplir con las formalidades correspondientes y en espera de una respuesta favorable, solicito se pronuncie al respecto.

Atentamente

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Lic. José Ricardo Quiteño Mejía
Director General de Correos



RECIBIDO
FECHA: 15 NOV 2021
NOMBRE: SECRETARIA Y CC
HORA: 11:00 AM
DESPECHO MINISTERIAL
MINSAL

AL SEÑOR MINISTRO DE SALUD
Dr. FRANCISCO JOSE ALABI MONTOYA
E. S. D. O.

Dirección General de Correos de El Salvador
Frente 10, Calle Progreso y Diagonal Centro Unión Libre, Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador
Teléfono: (503) 2591-7000

ANEXO N° 3: Presentación de resultados a las autoridades del Hospital de referencia

https://lookerstudio.google.com/s/m_7icwoSDNs

<https://lookerstudio.google.com/s/j7wkWxctI3E>



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO DE EL SALVADOR
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE ENVÍO DOMICILIAR EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL MINSAL

Seleccione su establecimiento [▼] Seleccione un periodo [▼] Última actualización: 10/01/2022

Consolidado 2020+2021 Por establecimiento

Establecimiento	Tabletas			Insulinas		
	Paquetes	Recetas	Beneficiados	Paquetes	Recetas	Beneficiados
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SAL...	16.596	43.678	11.993	1.640	2.115	1.340

ANEXO N° 4. Gestión de equipo y Suministros

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

RV: Solicitud de distribución de 18 refrigeradoras donación PNUD
1 mensaje

Jose boris ramirez melendez <boris85_22@hotmail.com> 13 de febrero de 2024, 15:03
Para: JULIO ISMAEL GALINDO GARCIA <julio.galindo@salud.gob.sv>

 **MINISTERIO DE SALUD**

Lic. José Boris Ramírez Meléndez
Coordinador de Farmacias Especializadas
Dirección Nacional de Hospitales
Teléfono: (503) 2591-7364
Móvil: (503) 7840-5627
Correo: jboris.ramirez@salud.gob.sv
Ministerio de Salud
Calle Arce No.827, San Salvador, El Salvador, C.A.

De: monica de quijano <molopez@salud.gob.sv>
Enviado: jueves, 17 de septiembre de 2020 10:28
Para: Dra. Bolaños <beatrizdebolanos@yahoo.com>; Jos♦♦ Boris Ram♦♦ rez Melendez <jbramirez@salud.gob.sv>
Asunto: Solicitud de distribución de 18 refrigeradoras donación PNUD

Buenos días estimada Dra. Sandoval y Lic. Boris

Saludos cordiales:
Adjunto matriz para distribución de las 18 refrigeradoras que ingresaron al Almacén el Paraiso el pasado 14 de septiembre para que me apoyen en la distribución, para el caso de las FE ya coloque la cantidad requerida (3, una para cada farmacia), quedando pendiente, 15 destinadas para hospitales, las cuales deben ser priorizadas, ya que posiblemente no se pueda completar la compra de las 31 solicitadas al PNUD.

Atte,
Mónica López de Quijano
Colaborador Técnica Médica
Viceministerio de Gestión y Desarrollo en Salud

 **Distribucion 18 Refrigeradoras EDM Hospitales - FE (2).xlsx**
8K

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

RV: Cuadro final de distribución Equipo-Insumos -Papeleria EDM
1 mensaje

Jose boris ramirez melendez <boris85_22@hotmail.com> 13 de febrero de 2024, 15:04
Para: JULIO ISMAEL GALINDO GARCIA <julio.galindo@salud.gob.sv>

 **MINISTERIO DE SALUD**

Lic. José Boris Ramírez Meléndez
Coordinador de Farmacias Especializadas
Dirección Nacional de Hospitales
Teléfono: (503) 2591-7364
Móvil: (503) 7840-5627
Correo: jboris.ramirez@salud.gob.sv
Ministerio de Salud
Calle Arce No.827, San Salvador, El Salvador, C.A.

De: monica de quijano <molopez@salud.gob.sv>
Enviado: viernes, 29 de enero de 2021 10:52
Para: Jos♦♦ Boris Ram♦♦ rez Melendez <jbramirez@salud.gob.sv>
Asunto: Cuadro final de distribución Equipo-Insumos -Papeleria EDM

Buenas tardes, remito lo solicitado.

Atte,

 **Distribucion final 31 Básculas 37 Hieleras 13 Termohigrometros 31 Refrigeradoras 120 PAQ PAPEL BURBUJA Papeleria EDM Hospitales - FE 290121.xlsx**
32K

Anexo N° 5. Capacitación de personal de Farmacia y de Correos de El Salvador

https://docs.google.com/presentation/d/1pcyxyDNFK7JRsfG7OCcYDlwjwx1EYmCLeR0AOV4EZw/edit#slide=id.g9cb16b9c0b_0_189



GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD
VICEMINISTERIO DE GESTIÓN Y DESARROLLO EN SALUD
DIRECCIÓN NACIONAL DE HOSPITALES
FARMACIAS ESPECIALIZADAS

ENTREGA DOMICILIAR DE INSULINAS

CADENA DE FRÍO



Lic. Julio Ismael Galindo Garcia
Jefe de Farmacia Especializada San Salvador
jgalindo@salud.gob.sv

Octubre 2020

ANEXO N° 6: Solicitud de estudiantes para realizar horas sociales

<p style="text-align: center; font-size: small;">Presentación de Proyecto de SERVICIO SOCIAL PARA SER VALORADO POR LA UNIDAD DE FSES, 2021-2022</p> <p>Nombre del Proyecto: Apoyo en el servicio de entrega domiciliar de medicamentos a pacientes con recetas repetitiva, diagnosticados con enfermedades no transmisibles de la Farmacia Especializada San Salvador MINSAL, en el marco de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Institución que lo presenta: Farmacia Especializada San Salvador Dirección: 35 Av. Norte y Prolongación Calle Arce, edificio 2791 Persona Responsable: Lic. Julio Ismael Galindo Garcia Celular: 77876446 E-mail: jgalindo@salud.gob.sv Fecha de presentación: 05/07/2021</p> <p>Planteamiento del Problema Social a resolver: Ante la situación sanitaria en todo el territorio nacional, se demandan acciones que permitan proteger la salud de la población, mediante la prevención oportuna o la disminución de un eventual impacto negativo en términos de morbilidad y mortalidad. Considerando indispensable para esto, facilitar el tratamiento oportuno a la población, sobre todo a aquellas personas con morbilidades preexistentes. Al ser toda la población susceptible a COVID-19 aún lo es más este grupo poblacional. Esta población previamente identificada, guardan historial clínico y de tratamiento, presentándose periódicamente a la Farmacia Especializada para su seguimiento y dispensación de medicamentos. Para dicho cumplimiento, se ven en la necesidad de acercarse a los establecimientos y exponerse a contraer COVID-19 y sus potenciales complicaciones.</p> <p>Objetivo General y Específicos:</p> <p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el servicio de entrega domiciliar de medicamentos a pacientes con recetas repetitiva, diagnosticados con enfermedades no transmisibles de la Farmacia Especializada San Salvador MINSAL, en el marco de la pandemia por COVID-19. <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en el procedimiento de entrega domiciliar de medicamentos a través de del servicio de Correos de El Salvador, a pacientes con receta repetitiva. • Contribuir a la disminución de aglomeraciones de personas en la Farmacia Especializada San Salvador, para reducir el potencial riesgo de contagio por COVID-19, tanto a pacientes como del personal de salud. • Gestionar la continuidad del tratamiento para pacientes con recetas repetitivas, mediante el abastecimiento oportuno de medicamentos necesarios para el control de su enfermedad. <p>Justificación: Con el proyecto a realizar, se contribuirá de gran manera a la población con enfermedades crónicas no transmisibles (ENT) de 11 especialidades médicas del Hospital Rosales, que en su gran mayoría son personas adultas mayores con muchos factores de riesgo, a esto se le</p>	<p>suma la posibilidad de contraer COVID-19, al exponerse a retirar los medicamentos, ya que tienen que desplazarse desde sus hogares hasta la Farmacia Especializada a retirar sus tratamientos, existiendo el riesgo de contagiarse en el trayecto. Con el proyecto de Entrega Domiciliar se busca contribuir a la sociedad de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la posibilidad de contagio de usuarios con Enfermedades no Transmisibles. • Control de su enfermedades a través de la oportuna medicación, de tal forma se contribuirá en el cumplimiento terapéutico y adherencia farmacológica. • Disminuir las consultas de emergencia por mal control de las ENT. • Evitar el gasto de bolsillo de los pacientes, ya que no tendrán que desplazarse hasta la farmacia. • Evitará aglomeraciones de usuarios en la Farmacia Especializada, realizando que el proceso sea más ágil y eficiente. • Permitirá una mejor calidad de atención a los usuarios que asistan a retirar sus medicamentos, ya que los tiempos de espera se verán disminuidos. • Mayor satisfacción de los usuarios. • Permitirá innovar los servicios farmacéuticos proporcionados en la Farmacia Especializada. <p>Actividades a desarrollar o funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar distribuciones a Correos de El Salvador. • Preparar los paquetes de medicamentos individualizados de los pacientes. • Inscribir a pacientes al servicio de entrega domiciliar. • Participar en la promoción del servicio de entrega domiciliar. • Preparación y embalaje de Insulinas que serán enviadas de forma domiciliar. • Utilizar el sistema de farmacia para el descargo de existencias de medicamentos. • Promocionar la entrega anticipada de medicamentos a través de APP. • Realizar llamadas telefónicas a usuarios para contribuir a la adherencia farmacológica. • Entregar pedidos de medicamentos a Correos de El Salvador. • Atender quejas, reclamos o dudas de usuarios sobre el servicio. • Ordenar recetas repetitivas proporcionadas para la entrega domiciliar. • Realizar tableros de mando de las variables de producción. • Realizar inventarios de medicamentos <p>Insumos o Necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insumos de protección personal. • Capacitación de cadena de frío. • Inducción sobre la metodología de preparación y embalaje de medicamentos. • Orientación sobre el uso del sistema de Farmacia. • Capacitación en uso de hojas de cálculos y tablas dinámicas <p style="text-align: right;">  Nombre y Firma del Responsable del Proyecto: Sello de la Institución:  </p>
--	--

ANEXO N° 7. Lista de asistencia de reunión con DTIC/DIMES para mejoras en el SIS

Enlace de presentación con Propuestas de modificación en SIS

https://docs.google.com/presentation/d/1AMBc1q41gb6Kod525qrWjm2nkmUr0gXao-nVaFKZng/edit#slide=id.g99accdc017_0_3

https://drive.google.com/drive/folders/1GvSixlDqU1Xpwp38QA2WPuXxcXO-PxpB?usp=drive_link

HOSPITAL NACIONAL ROSALES
GOBIERNO DE EL SALVADOR

LISTA DE ASISTENCIA

REUNION: *Formación Especializada*

FECHA: *02/09/2022* HORA: *9:30 am*

NOMBRE	CARGO	FIRMA
<i>Yaelis Pineda</i>	<i>Director</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Marcos Macayo</i>	<i>Jefe DVS</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Dr. Rudy Serrano</i>	<i>Jefe Div. Médica</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Nathalie Larrazaga</i>	<i>Jefe Unidad Apoyo a la gestión</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Nelson Marroquin</i>	<i>jefe Unidad Abastecimiento</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Rocío Ligeth Helguera</i>	<i>Jefe opta y Nutrición</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Andrés Ernesto Xuy</i>	<i>Médico Implementador SIS</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Lizka Y. Mejía</i>	<i>Médico implementador SIS</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Leonel Quiroz Vargas</i>	<i>Médico implementador SIS</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Karla Alejandra Gómez Pérez</i>	<i>Médico implementador SIS</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Jose Mauricio Casado Lopez</i>	<i>Jefe C. Quimica</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Welfredo Mateo R.</i>	<i>Secretaría</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Melitón Guzmán M.</i>	<i>Jefe de farmacia hospital</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Lucía Bracho Castro</i>	<i>Asesora de Médica</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Julio César Pineda</i>	<i>Coordinador de Hospital Nacional Rosales</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Manoel Barrios</i>	<i>Asesor</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Dr. Alexander Antonio Minda Mora</i>	<i>Médico Implementador</i>	<i>[Firma]</i>

Avenida Héroes y Mártires del 30 de Julio (25 Av. Norte), entre 1ª Calle Poniente y Alameda Roosevelt. San Salvador. Tel. 2231-9204

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION NACIONAL DE MONITOREO ESTRATEGICO DE SERVICIOS DE SALUD

REUNION: *Formación Especializada SS, DTIC Hospital Rosales y DIMES*

FECHA: *03/ noviembre/2023*

N°	NOMBRE	CARGO	CORREO	TELEFONO	FIRMA
1	<i>Marcos Macayo</i>	<i>Coordinador Técnico DIMES</i>	<i>marcosmacayo@sal.gob.sv</i>	<i>7267-2945</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Elisio Ivares Duran</i>	<i>DIMES</i>	<i>elisio.duran@sal.gob.sv</i>	<i>7287-9785</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Freddy Marcelo Benitez</i>	<i>Técnico Logístico</i>	<i>freddybenitez@sal.gob.sv</i>	<i>6033-7327</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Antonio Hernandez Moran</i>	<i>Técnico Informática</i>	<i>antoniohernandez@sal.gob.sv</i>	<i>7395-2656</i>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Edna Patricia Hurtado</i>	<i>DIMES</i>	<i>edna.hurtado@sal.gob.sv</i>	<i>6140-3589</i>	<i>[Firma]</i>
6	<i>Andrés Eduardo Duran</i>	<i>DIMES</i>	<i>andreseduardo@sal.gob.sv</i>	<i>7272-1968</i>	<i>[Firma]</i>
7	<i>Julio Cesar Galindo</i>	<i>EGSS</i>	<i>julio.galindo@sal.gob.sv</i>	<i>77876416</i>	<i>[Firma]</i>
8	<i>Marta Lilian Guzmán</i>	<i>Jefe de farmacia HNR</i>	<i>marta.l.guzman@sal.gob.sv</i>	<i>72735573</i>	<i>[Firma]</i>
9	<i>Nelson Marroquin</i>	<i>jefe Unidad Abastecimiento</i>	<i>nelson.marroquin@sal.gob.sv</i>	<i>7887-3795</i>	<i>[Firma]</i>

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION NACIONAL DE MONITOREO ESTRATEGICO DE SERVICIOS DE SALUD

REUNION: *Formación Especializada DTIC, DIMES*

FECHA: *07/ diciembre/2023*

N°	NOMBRE	CARGO	CORREO	TELEFONO	FIRMA
1	<i>Antonio Ernesto Hernandez Moran</i>	<i>Técnico Informática</i>	<i>antoniohernandez@sal.gob.sv</i>	<i>7395-2656</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Kevin Jesus Ramos Blanco</i>	<i>Técnico Logístico</i>	<i>kevinramos@sal.gob.sv</i>	<i>7511-2932</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Julio Cesar Galindo</i>	<i>Jefe de Ingreso EGSS</i>	<i>julio.galindo@sal.gob.sv</i>	<i>77876416</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Elisio Ivares Duran</i>	<i>Coordinador Técnico DIMES</i>	<i>elisio.duran@sal.gob.sv</i>	<i>7287-9785</i>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Marta Lilian Guzmán</i>	<i>Jefe de farmacia HNR</i>	<i>marta.l.guzman@sal.gob.sv</i>	<i>72735573</i>	<i>[Firma]</i>
6	<i>Nelson Marroquin</i>	<i>jefe U Abastecimiento</i>	<i>nelson.marroquin@sal.gob.sv</i>	<i>7887-3795</i>	<i>[Firma]</i>
7					

ANEXO N° 8. Solicitud de creación de usuarios para actualizar datos de usuarios



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

Modificaciones a la Farmacia Especializada

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

5 de septiembre de 2022, 18:33

Para: Jeannete Margarita Peraza Martinez <jeannete.peraza@salud.gob.sv>, Gil Ubaldo Cruz Ramirez <gil.cruz@salud.gob.sv>

Cc: Carlos Alberto Zepeda Luna <carlos.zluna@salud.gob.sv>, Denis Ernesto Pocasangre Quijada <denis.pocasangre@salud.gob.sv>, Julia Elda Burgos Rivera <julia.burgos@salud.gob.sv>, WILLIAM ANDRES HOYOS ARANGO <william.hoyos@salud.gob.sv>, JOSE BORIS RAMIREZ MELENDEZ <jboris.ramirez@salud.gob.sv>, Iván Alessandro Mendoza Landaverde <ivan.mendozal@salud.gob.sv>, Jasmin Celina Menjivar Escobar <jasmin.menjivar@salud.gob.sv>, Samuel Alexander Perez <samuel.perez@salud.gob.sv>, CARMEN GUADALUPE MELARA DE GARCIA <carmen.melara@salud.gob.sv>, YEERLES LUIS ANGEL RAMIREZ HENRIQUEZ <yeerles.ramirez@salud.gob.sv>, INGRID BEATRICE RENDEROS DE RODRIGUEZ <ingrid.renderos@salud.gob.sv>, JOSE MAURICIO GONZALEZ CAMPOS <jmauricio.gonzalez@salud.gob.sv>

Reciba un cordial saludo Ing. Agradezco mucho la información compartida y con la ventana de tiempo de 15 minutos se trabajara para la previa preparación de los medicamentos de la consulta del día. Así mismo comparto en documento las interfaces que se trabajaron con Ing. Samuel Pérez para dispensación de la receta del día.

En relación a los puntos catalogados como Cambios no viables por aspectos legales y políticas de datos, se aclara lo siguiente:

1. Se solicita a la Licda Ingrid Renderos jefa de ESDOMED de Hospital Rosales la creación de usuarios para el personal y se realice la actualización de datos desde la farmacia.

2. Comparto las interfaces de la versión anterior del sistema del Hospital Rosales que permitía realizar al personal de farmacia actualizar datos de usuarios para el envío domiciliar de medicamentos, así como consultas relacionadas sobre citas anteriores y futuras, además de permitir consultar si el paciente había retirado medicamentos de otras especialidades médicas diferentes a las 10 que actualmente atendemos.

El propósito de compartir las interfaces del anterior procedimiento es para que la nueva versión del SIS de FESS pueda contar con dichas herramientas y de esta forma ambas instituciones puedan compartir información relacionada a los pacientes, y así evitarse pérdidas de tiempo en la atención de usuarios al realizar llamadas telefónicas entre ambos establecimientos, además se aclara que la información que se accede es solo de consulta y se utiliza para la toma de decisiones relacionadas a la farmacoterapia del paciente, previniendo el uso irracional de los medicamentos por duplicidad de prescripciones por poli-consulta, así mismo la información que se consulta sirve para orientar y educar al paciente/familiar sobre la adherencia farmacológica.

3. Se solicita que los usuarios del SIS de la FESS puedan acceder al despacho rápido de recetas, actualmente no se posee acceso a esta opción.

Si existiese alguna duda o aclaración de lo que anteriormente se comparte podemos sostener una reunión virtual o presencial con el objetivo de realizar las mejoras al SIS y que el sistema sea funcional en base a la experiencia desde la parte operativa, con el fin de realizar procesos de atención de calidad, de forma rápida, ordenada y eficiente.

Sin nada más que agregar me despido, atentamente.

ANEXO N° 9. Interfases de los sistemas utilizados para la recolección de información.

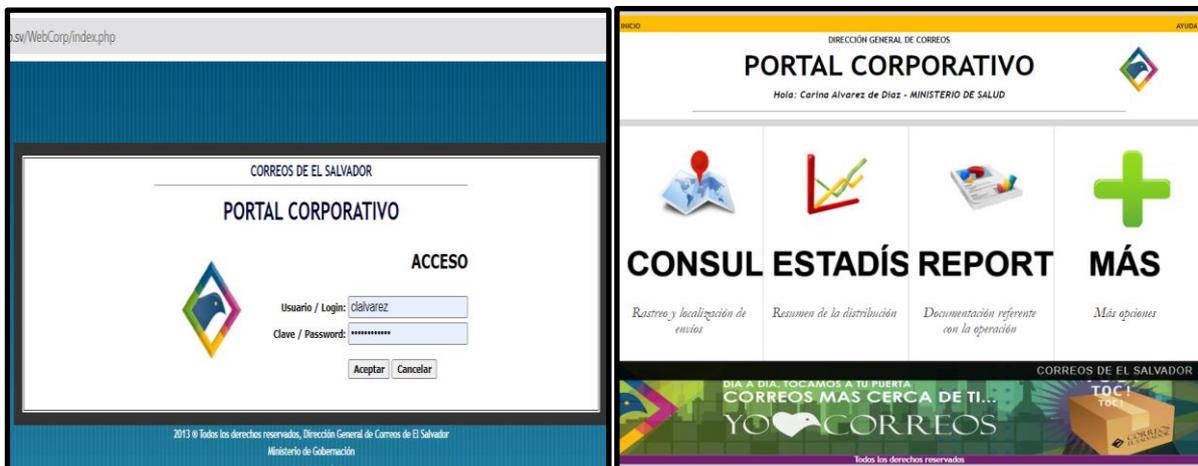
A. Módulo SIS Envió Domiciliar de Farmacia Especializada



B. Sistema Nacional de Abastecimiento.



C. Portal electrónico de Correo de El Salvador para trazabilidad de paquetes de medicamentos.



ANEXO N° 10. Lista de asistencia a Capacitaciones del servicio Envío domiciliar de medicamentos

MINISTERIO DE SALUD
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR
CONTROL DE ASISTENCIA




NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Cadena de Frío Entrega Domiciliar de Inyectivos
Proyecto Salud en Casa

FECHA: 05/12/2020

N°	NOMBRE	HORA DE ASISTENCIA	INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	<u>Maria Elena Olvera Moscoso</u>	<u>7:00 - 11:00 am</u>	<u>Farmacia Especializada S.S.</u>	<u>Profesora Químico Farmacéutica</u>	<u>neom3000@gmail.com</u>	<u>72714155</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>Socel Alvarado MORALES</u>	<u>9: 11 AM</u>	<u>Farmacia Especializada S.S.</u>	<u>Químico Farmacéutico</u>	<u>neom3000@gmail.com</u> <u>Yahoo.com</u>	<u>7458 7398</u>	<u>[Firma]</u>
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Julio Ismael Guzmán Castro [Firma]
 Nombre, firma y sello del responsable de la actividad
 

MINISTERIO DE SALUD
FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR
CONTROL DE ASISTENCIA




NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitación del Procedimiento Operativo Estandarizado para la inscripción de pacientes
al servicio de envío de medicamento domiciliar

FECHA: 17/Octubre/2023

N°	NOMBRE	HORA DE ASISTENCIA	INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	<u>Elsa María Oviedo Gendía</u>	<u>10:59 am</u>	<u>Farmacia Especializada S.S.</u>	<u>Químico Farmacéutico</u>	<u>analisquivid@gmail.com</u>	<u>6116 9400</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>Roxana Nahomy Benitez</u>	<u>11:00 am</u>	<u>Farmacia Especializada S.S.</u>	<u>R.F.</u>	<u>rosana.benitez@salud.gob.sv</u>	<u>75031902</u>	<u>[Firma]</u>
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Julio Ismael Guzmán Castro [Firma]
 Nombre, firma y sello del responsable de la actividad
 

*CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR:
 1. Madelline Estefanía, Inestrosia Palma [Firma]
 Daniela Elena Apurraga Umaña [Firma]
 Monica Andrea Gomez Martinez [Firma]

Anexo N.º 11. Memorándum de Felicitación al personal.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE SALUD

Nº 2022-6060-0181

MEMORANDUM

PARA: Lic. Mario Atilio Bonilla Guevara
Profesional Químico Farmacéutico

DE: Lic. Julio Ismael Galindo García
Jefe de Farmacia Especializada San Salvador

FECHA: 21 de noviembre de 2022

Le saludo muy cordialmente, deseándole éxitos en el desempeño de sus funciones profesionales.

Por medio de la presente deseo otorgar carta de felicitación por su participación en la estrategia: "ENVIÓ DOMICILIAR DE MEDICAMENTOS", su excelente labor a favor de los usuarios con enfermedades crónica no transmisibles, ha beneficiado de gran manera y contribuido a mejorar la imagen de la institución.

Estoy seguro que seguirá contribuyendo a la institución con su capacidad de trabajo, esmero y profesionalismo, y que lo hará de una manera excepcional.

Una vez más, mis sinceras felicitaciones por la colaboración brindada.

Atentamente.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



35 A N y Prolongación Calle Arce, # 2791, San Salvador, El Salvador • Farmacia Especializada San Salvador •
Tel.: 2279-5611
www.salud.gob.sv



 GOBIERNO DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE SALUD

Nº 2022-6060-0180

MEMORANDUM

PARA: Licda. Verónica Cecilia García Rivas
Profesional Químico Farmacéutico

DE: Lic. Julio Ismael Galindo García
Jefe de Farmacia Especializada San Salvador

FECHA: 21 de noviembre de 2022

Le saludo muy cordialmente, deseándole éxitos en el desempeño de sus funciones profesionales.

Por medio de la presente deseo otorgar carta de felicitación por su participación en la estrategia: "ENVIÓ DOMICILIAR DE MEDICAMENTOS", su excelente labor a favor de los usuarios con enfermedades crónica no transmisibles, ha beneficiado de gran manera y contribuido a mejorar la imagen de la institución.

Estoy seguro que seguirá contribuyendo a la institución con su capacidad de trabajo y de liderazgo, y estoy completamente seguro que lo hará de una manera excepcional.

Una vez más, mis sinceras felicitaciones por la colaboración brindada.

Atentamente.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

35 A N y Prolongación Calle Arce, # 2791, San Salvador, El Salvador • Farmacia Especializada San Salvador •



Anexo N.º. 12. Acta de asignación de Funciones al personal encargado de realizar la mejor práctica.



MINISTERIO
DE SALUD

Nº 2020-6060-0048

MEMORANDUM

PARA: Licda. Verónica Cecilia García Rivas
Profesional Químico Farmacéutico

DE: Lic. Julio Ismael Galindo García
Jefe de Farmacia Especializada San Salvador

ASUNTO: Asignación de funciones del personal que estará en el Programa SALUD EN CASA

FECHA: 10 de abril de 2020



Reciba un cordial saludo, deseándole muchos éxitos en actividades.

Por medio hago de su conocimiento que a partir del 1 de abril formara equipo con Licda Carina Lisseth Alvarez y se les asignan las siguientes funciones para cumplir los procedimientos y actividades según el Lineamiento Técnico de Envío Domiciliar de Medicamentos:

1. Inscripción de usuarios al servicio de envío domiciliar.
2. Preparación de paquetes individualizados según recetas.
3. Realizar distribuciones de paquetería a Correos de El Salvador.
4. Seguimiento, resolución de problemas y quejas.
5. Archivar la documentación (comprobantes de entrega).
6. Capacitar al personal de Farmacia.

Esperando contar con su valioso apoyo y sin nada más que agregar, me despido atentamente.

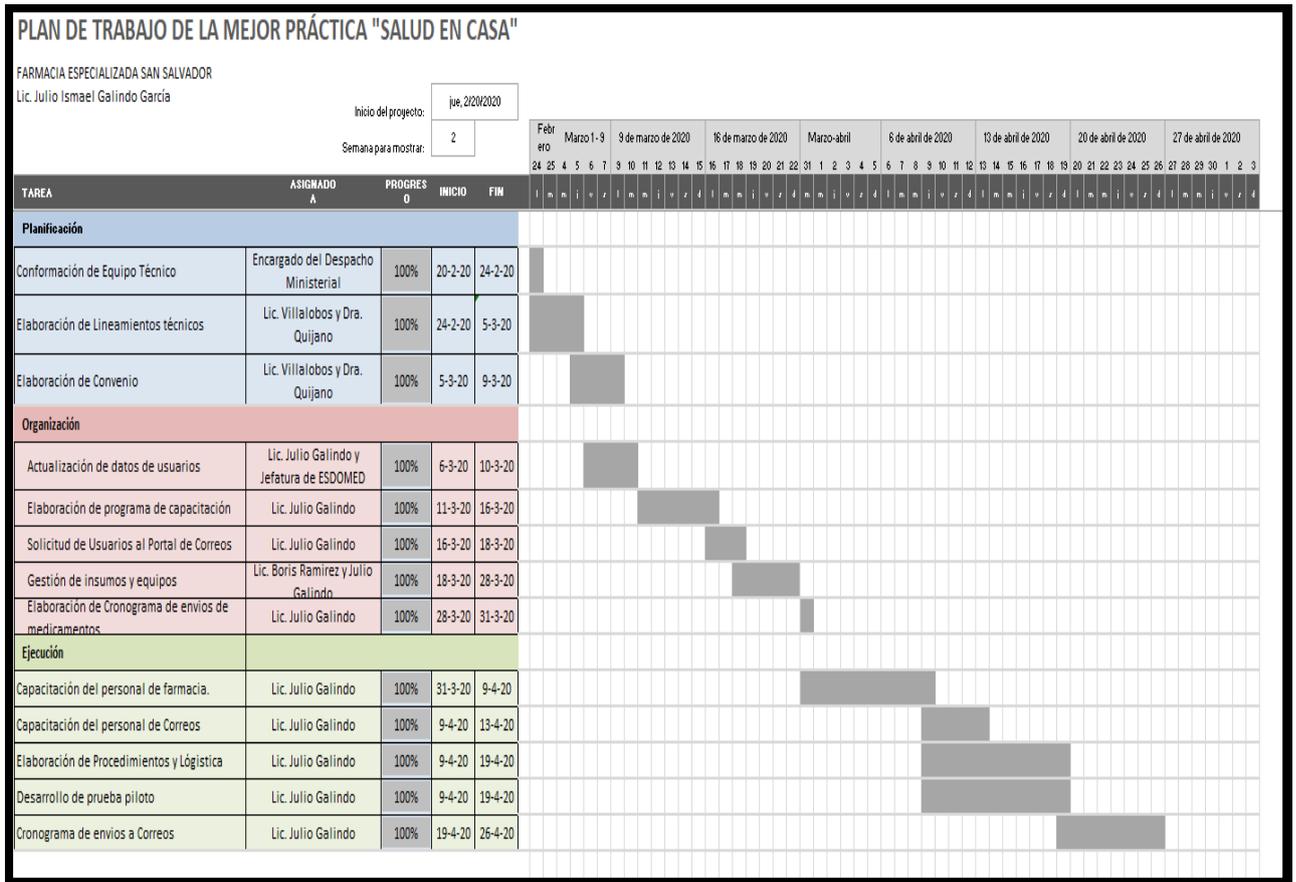
Atentamente.

CC: Licda Carina Lisseth Alvarez

35 A N y Prolongación Calle Arce, # 2791, San Salvador, El Salvador • Farmacia Especializada San Salvador •

Tel.: 2279-5611
www.salud.gob.sv

Anexo N.º 13. Cronograma de plan de trabajo.



Anexo N.º 14. Inducción al personal de Farmacia Especializada San Salvador.

- https://docs.google.com/presentation/d/1Wp6p5UxO-7zFWwOYZDEKUS0sM50Fb8TBve807CsRz2s/edit#slide=id.g709325a350_0_0
- <https://docs.google.com/presentation/d/19-4RXiPBZ9jAj4fLcO9k73tGT3DG8kuy-k6MkOAN2do/edit#slide=id.p>



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD
VICEMINISTERIO DE SERVICIOS DE SALUD
DIRECCIÓN NACIONAL DE ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES
FARMACIAS ESPECIALIZADAS

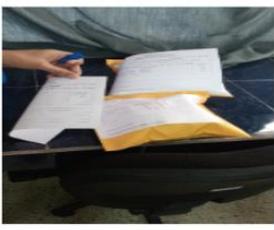
EXPERIENCIA DEL PROYECTO DE ENTREGA DOMICILIAR DE MEDICAMENTOS A PERSONAL DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS

ABRIL 2020



FARMACIA ESPECIALIZADA
MINISTERIO DE SALUD

PREPARACIÓN DE PAQUETES DE MEDICAMENTOS



Anexo N.º 15. Inducción a personal de Farmacias de Hospitales Nacionales

Enlaces de presentaciones utilizadas para la inducción

- https://docs.google.com/presentation/d/1tY3X2GVkNnhfGXpQBJTgVHqjufh5MqYQ_XlaISg7Nuo/edit#slide=id.g9cb16b9c0b_0_14



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
VICEMINISTERIO DE GESTIÓN Y DESARROLLO EN SALUD
DIRECCIÓN NACIONAL DE HOSPITALES
FARMACIAS ESPECIALIZADAS

Entrega Domiciliar de Medicamentos a pacientes con receta repetitiva en la red de Hospitales del Ministerio de Salud



Lic. Julio Ismael Galindo García
Jefe de Farmacia Especializada San Salvador
jgalindo@salud.gob.sv

ENERO 2021

Anexo N° 16. Formato de Encuesta de satisfacción

https://drive.google.com/file/d/164BhTQAY1dizY-J-_wSgwleO5puTbVY0/view?usp=sharing

Preguntas Respuestas 97 Configuración



GOBIERNO DE EL SALVADOR



MINISTERIO DE SALUD



Sección 1 de 2

Servicio de Envío Domiciliar de Medicamentos Farmacia Especializada San Salvador

Ocultar sección

B *I* U  

Descripción del formulario

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. [Cambiar configuración](#)

Número de Expediente *

Texto de respuesta corta

Quien brinda la información *

Paciente

Familiar

Encargado

Seleccione Género del paciente *

Masculino

Femenino

Link de Respuesta de Formulario

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qpzzCA07G6jvDZK5DzIIQ6KSOKu6N9ql3HBuvs-Jleo/edit?resourcekey=&gid=688405121#gid=688405121>

Anexo N° 17. Procedimientos de la Mejor Práctica.

Link de acceso al documento:

https://drive.google.com/file/d/1K1TNkwh1I_mSuqYaEjKT4kS0qXV3W4jy/view?usp=sharing

MINISTERIO DE SALUD FARMACIA ESPECIALIZADA SAN SALVADOR		
PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO		
Nombre de Procedimiento:	Inscripción de usuarios al servicio de entrega domiciliar	Código: FESS-ED-01
1.0 Objetivos:		
Definir el procedimiento para la inscripción de usuarios con receta repetitiva proveniente del Hospital Rosales al Servicio de entrega domiciliar de la Farmacia Especializada de San Salvador.		
2.0 Responsabilidades:		
Será responsabilidad del Trabajador social o en su defecto del Profesional Químico Farmacéutico asignado al área por Jefatura.		
3.0 Definiciones:		
<p>- Decisión informada: Es la acción de aceptar o negar una opción, sobre la base de una información adecuada y suficiente relacionado con la salud, el cual no requiere un documento firmado por el usuario. -</p> <p>- Punto de referencia: Lugar que sirve como punto clave para ubicar geográficamente la dirección buscada, ejemplos podrían ser tiendas, comercios, instituciones, entre otras.</p> <p>- Receta: Nota oficial que hace un médico, para que se despache en la farmacia un determinado medicamento que debe ser administrado a un enfermo, así como su dosificación.</p> <p>- Receta repetitiva: La receta repetitiva es una estrategia organizada y sistemática que se ha implementado en las unidades de salud del primer nivel de atención y consulta externa de los hospitales, estableciendo el mecanismo para el abastecimiento subsecuente y oportuno de medicamentos de uso crónico por usuarios con diagnóstico de enfermedades no transmisibles, que estén en control o seguimiento en el sistema público de salud.</p>		
4.0 Insumos o Materiales:		
- Lapicero - Láminas		

Anexo N° 18. Ficha Técnica de Indicadores de la mejor práctica.

PERFIL DEL INDICADOR DE RESULTADOS		
Nombre:	Evaluación satisfactoria recibida por los beneficiarios del programa "SALUD EN CASA"	
Objetivo:	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios que son beneficiados con el servicio de envío domiciliario de medicamentos.	
Responsable:	Jefe de Farmacia Especializada San Salvador	
Reportado a:	Coordinador de Farmacias Especializadas y Dirección Nacional de Hospitales	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida: Porcentaje (%)	Ámbito de desempeño: Resultados	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Número de usuarios que se consideran satisfechos con los servicios de la institución}}{\text{Número total de usuarios encuestados por la institución}} \times 100$		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Semestral(muestra)	Semestral	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Encuestas de usuarios	Formulario de Google Forms en Línea	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Jefe de Farmacia o delegado	Jefe de Farmacia o delegado	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia	Criterio de desempeño	Acciones de Mejora
Histórico	Excelente: mayor al 95%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Muy Bueno: entre el 85% y 94.99%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Bueno: entre el 75% y el 84.99%	Implementar acciones que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Regular: menor al 75%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR DE RESULTADOS

Nombre:	Tiempo de espera de atención a usuarios para el retiro de medicamentos
Objetivo:	Medir el tiempo de espera de los usuarios que asisten al retiro de medicamentos
Responsable:	Jefe de Farmacia Especializada San Salvador
Reportado a:	Coordinador de Farmacias Especializadas y Dirección Nacional de Hospitales

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida: minutos promedios de espera	Ámbito de desempeño: Resultados
--	--

Expresión matemática:

$$\frac{\text{Número de usuarios que se considera que el tiempo de atención es menor o igual a 15 min}}{\text{Número total de usuarios encuestados por la institución}} \times 1$$

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Trimestral (muestra)	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Encuestas de usuarios	Formulario de Google Forms en Línea
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Jefe de Farmacia o delegado	Jefe de Farmacia o delegado

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia	Criterio de desempeño	Acciones de Mejora
Histórico	Excelente: mayor al 95%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Muy Bueno: entre el 85% y 94.99%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Bueno: entre el 75% y el 84.99%	Implementar acciones que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Regular: menor al 75%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR DE RESULTADOS		
Nombre:	Porcentaje de entrega satisfactorias a usuarios.	
Objetivo:	Medir la eficacia en la entrega de paquetes con medicamentos a los pacientes, considerando el número de entregas efectivas por lote y el número de devoluciones.	
Responsable:	Jefe de Farmacia Especializada San Salvador	
Reportado a:	Coordinador de Farmacias Especializadas y Dirección Nacional de Hospitales	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida: Porcentaje (%)	Ámbito de desempeño: Eficacia	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Número de paquetes enviados por lote}}{\text{Número de paquetes devuelto por lote}} \times 100$		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Trimestral (muestra)	Trimestral	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Portal de Correos de El Salvador	Registros de devoluciones de DGC	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Jefe de Farmacia o delegado	Jefe de Farmacia o delegado	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia	Criterio de desempeño	Acciones de Mejora
Histórico	Excelente: mayor al 95%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Muy Bueno: entre el 85% y 94.99%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Bueno: entre el 75% y el 84.99%	Implementar acciones que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Regular: menor al 75%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.