

Diseño de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la ruta del medicamento en medicina interna, E.S.E. hospital San Juan de Dios, Pamplona, Norte de Santander, Colombia

Diego Alejandro Carvajalino Florez

C.C 1.098.759.070

Código estudiantil: 2020120520053

Correo: 2020120520053

Rosalba Reategui Pinto

C.C 60.356.274

Código estudiantil: 202012'520684

Correo: r_reategui@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de **Magíster En Auditoría Y Sistemas De La Calidad En Servicios De Salud**

Tutor:

Dr. Luis Enrique Gomez Arciniegas

RESUMEN

El proyecto de investigación Diseño de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la ruta del medicamento en medicina interna de la ESE Hospital San Juan de Dios, Pamplona, Norte de Santander, Colombia. Surge como una herramienta que le permitirá a las directivas de la Institución fortalecer los procedimientos de dispensación y administración de medicamentos en aras de buscar el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de las buenas prácticas de seguridad del paciente hospitalizados en medicina interna respiratorios. con el desarrollo de la investigación se conocieron puntos importantes que se establecer como oportunidades de mejora que se deben abordar por parte de las directivas. El Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en los últimos años, se ha enfrentado a grandes dificultades económicas para la atención en el servicio de salud, aunado a estas debilidades, esta Empresa Social del Estado (ESE) ha sido sometida al rediseño de procesos administrativos, lo cual ha fundamentado la necesidad de

desarrollar mecanismos sistemáticos y continuos de evaluación. Planteamiento del problema: El servicio de atención en medicina interna Hospitalización no ha estado exento de este tipo de requerimientos para su evaluación, incluyendo al proceso asociado a la dispensación y Administración de medicamentos. Se observa entonces la necesidad de desarrollar estrategias en los procesos y procedimientos en la administración de medicamentos en el servicio de hospitalización medicina interna área respiratoria de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona. Estas estrategias, permitirá valorar el estado de la seguridad del paciente con el objetivo de profundizar en los elementos que deben ser mejorados para fortalecer la calidad en el servicio de atención en medicina interna hospitalización en la Institución contexto de estudio. Ante la complejidad mencionada en el proceso de dispensación y administración de medicamentos. Metodología: Se realizó un estudio con enfoque deductivo de paradigma cuantitativo descriptivo, con diseño de campo y de fenómeno bibliográfico a desarrollarse en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona. La población a tener en cuenta en la presente investigación está orientada al personal que labora en el servicio de medicina interna respiratoria, el cual consta de 10 Auxiliares de enfermería que administran los medicamentos a los pacientes hospitalizados, y al personal del servicio de farmacia el cual consta de 7 Auxiliares de farmacia, 1 regente de farmacia y 1 químico de la ESE Hospital San Juan de Dios del Municipio de Pamplona del Departamento de Norte de Santander. La muestra se obtendrá de aplicar la formula muestreo aleatorio simple al personal auxiliares de farmacia y auxiliares de enfermería que intervienen en los procesos de dispensación y administración de medicamentos medicina interna área respiratoria. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la presente investigación son: La entrevista mediante la aplicación de cuestionario, revisión documental a través de Lista de chequeo, observación Directa (Enfoque cuantitativo). En el análisis de los datos de la presente investigación se realizará mediante las técnicas: Tabulación y graficacion. Resultado: Se evidencio la necesidad de una intervención prioritaria en los procesos de administración y dispensación de medicamentos. Conclusión: Es necesario establecer una serie de estrategias que fortalezcan en el proceso de administración y dispensación de medicamentos y el fomento de un líder en los procesos directos.

Palabras clave: Seguridad del paciente, Procesos administrativos, Auditoria en salud, Dispensación de medicamentos. Administracion de medicamentos.

ABSTRACT

ABSTRACT

The research project Design of strategies to improve the administrative procedures of the medication route in internal medicine at the ESE Hospital San Juan de Dios, Pamplona, Norte de Santander, Colombia. It arises as a tool that will allow the

directives of the Institution to strengthen the procedures of dispensing and administration of medicines in order to seek continuous improvement and the strengthening of good safety practices of the hospitalized patient in internal medicine. With the development of the research, important points were known that were established as opportunities for improvement that should be addressed by the directives. The Hospital San Juan de Dios de Pamplona, in recent years, has faced great economic difficulties for the health care service. In addition to these weaknesses, this Empresa Social del Estado (ESE) has been subjected to the redesign of administrative processes, which has led to the need to develop systematic and continuous evaluation mechanisms. Problem statement: The internal medicine and hospitalization service has not been exempt from this type of requirements for evaluation, including the process associated with the dispensing and administration of medicines. There is a need to develop strategies in the processes and procedures in the administration of medicines in the internal medicine hospitalization service in the respiratory area of the ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona. These strategies will make it possible to evaluate the state of patient safety with the objective of going deeper into the elements that should be improved to strengthen the quality of the internal medicine hospitalization service in the institution under study. In view of the complexity mentioned in the process of dispensing and administration of medications. Methodology: A study was carried out with a deductive approach of descriptive quantitative paradigm, with field design and bibliographic phenomenon to be developed in the ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona. The population to be taken into account in this research is oriented to the personnel working in the respiratory internal medicine service, which consists of 10 nursing assistants who administer medications to hospitalized patients, and to the personnel of the pharmacy service, which consists of 7 pharmacy assistants, 1 pharmacy manager and 1 chemist of the ESE Hospital San Juan de Dios of the Municipality of Pamplona of the Department of Norte de Santander. The sample will be obtained by applying the simple random sampling formula to the pharmacy assistants and nursing assistants involved in the processes of dispensing and administration of internal medicine drugs in the respiratory area. The data collection techniques and instruments for the development of this research are: The interview through the application of a questionnaire, documentary review through a checklist, direct observation (quantitative approach). The data analysis of this research will be carried out through the following techniques: Tabulation and graphing. Result: The need for a priority intervention in the processes of administration and dispensing of medicines was evidenced. Conclusion: It is necessary to establish a series of strategies to strengthen the process of administration and dispensing of medications and the promotion of a leader in the direct processes.

Key words: Patient safety, Administrative processes, Health audit, Medication dispensing. Medication administration.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barbagelata, I. (2016). Implementación de estrategias de prevención de errores en el proceso de administración de medicamentos: un enfoque para enfermería en cuidados intensivos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 2(1), p.p. 594-604. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864016300852>
2. Chu, R. (2017). Pasos sencillos para reducir los errores de medicación. *Seguridad del Paciente*, 34(2), p.p. 59-61. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-articulo-pasos-sencillos-reducir-errores-medicacion-S021253821730050X>
3. Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial No. 41.148.
4. Gobernación de Norte de Santander. (2020). *Plan de Desarrollo Gobernación de Norte de Santander más oportunidades para todos*. Recuperado de: <https://www.nortedesantander.gov.co/Inicio>
5. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
6. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
7. Hospital San Juan de Dios de Pamplona. (2015). *Protocolo de la administración segura de medicamentos*. Recuperado de: <http://hsdp.gov.co/portal/wp-content/uploads/2020/09/informe-vigencia-2019.pdf>
8. Kubapp. (2021). *kubApp Gestión Salud*. Recuperado de: <https://www.kubapp.co>
9. Manrique Rodríguez, S., Sánchez Galindo, A., Fernández Llamazares, C., Calvo Calvo, M., Carrillo Álvarez, A., y Sanjurjo Sáez, M. (2016). Administración segura de medicamentos intravenosos en pediatría: 5 años de experiencia de una Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos con bombas de infusión inteligentes, *Medicina Intensiva*, 40(7), p.p. 411-421, ISSN 0210-5691. Recuperado de: <https://www.medintensiva.org/es-administracion-segura-medicamentos-intravenosos-pediatria-articulo-S0210569116000498>
10. Maqueda Palau, M., y Pérez Juan, E. (2017). Seguridad del paciente en la administración de antibióticos: evaluación del riesgo. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(2), p.p. 178-186. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/en-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-seguridad-del-paciente-administracion-antibioticos-S1134282X16301695>

11. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.
12. Ministerio de Salud y Protección Social (2006). Resolución 1478 de 2006. Por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son Monopolio del Estado. Bogotá: Minsalud.
13. Ministerio de Salud y Protección Social. (2005). *Decreto numero 2200 de 2005 28 jun 2005*. Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Minsalud.
14. Ministerio de Salud y Protección Social. (2006). *Decreto 1011 de 2006*. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá: Minsalud.
15. Ministerio de Salud y Protección Social. (2007). *Resolución 1403 de 2007*. Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Minsalud.
16. Ministerio de Salud y Protección Social. (2010). *Guía de Buenas Prácticas para la Seguridad del Paciente en la Atención en Salud*. Recuperado de: <https://bit.ly/3wkk6bG>
17. Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). *Guía Técnica “Buenas prácticas para la seguridad del Paciente en la Atención en Salud”. Versión 2.0*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>
18. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Decreto 780 de 2016*. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Bogotá: Minsalud.
19. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016a). *Decreto único reglamentario del sector salud y protección social – Decreto 780 de 2016*. Recuperado de: <https://but.ly/2MPbNne>
20. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016b). *Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS)*. Recuperado de: <https://bit.ly/3kUYRZP>

21. Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *Resolución 3280 de 2018*. Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación. Bogotá: Minsalud.
22. Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Resolución 3100 de 2019*. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud. Bogotá: Minsalud.
23. Presidencia República de Colombia. (1995). *Decreto 677 de 1995*. Por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Productos de Aseo, Higiene y Limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras disposiciones sobre la materia. Bogotá: Gaceta Oficial.
24. Romero Gutiérrez, D., Almiray Soto, A. y Ensaldo Carrasco, E. (2020). Intervenciones en la administración de medicamentos de alto riesgo. *Revista CONAMED*, 25(2), 95-97. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con202g.pdf>
25. Tovar Riveros, B., y Saavedra Vanegas, G. (2017). Problemática en el aprendizaje vs manejo y administración de medicamentos. *Ciencia y Humanismo en la Salud*, 4(1), p.p. 15-22.