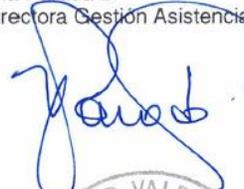


	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Edición: tercera
		Página 1 de 10
		Fecha: octubre 2022

## Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica

<p>Actualizado Por: Sebastian Caro Páez Farmacia Hospitalizados</p>  <p><b>SEBASTIAN CARO PÁEZ</b> Quirúico Farmacéutico TEL: 56 91 2374 441-3</p> <p>Fecha: septiembre 2022</p>	<p>Revisado y Autorizado Por: Rodrigo Godoy Santos Jefe Gestión Farmacéutica</p>   <p>Fecha: septiembre 2022</p>	<p>Aprobado por: Ximena Parada D Subdirectora Gestión Asistencial</p>   <p>Fecha: septiembre 2022</p>
---	--	---

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 2 de 10
		Fecha: octubre 2022

## Índice

Ítem	Contenido	Página
1.	Objetivos	3
2.	Alcance	3
3.	Documentos relacionados	3
4.	Responsable/s	3
5.	Definiciones	4
6.	Desarrollo	4
a)	Fase recepción:	4
b)	Fase teórica:	4
c)	Fase práctica, inserción y adaptación al trabajo	5
d)	Fase evaluación	7
7.	Flujograma	7
8.	Indicadores y Umbral de Cumplimiento	7
9.	Distribución	7
10.	Anexos	8

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 3 de 10
		Fecha: octubre 2022

## 1. Objetivos

### General

Contar con un programa de orientación estandarizado para personal de técnico y profesional que se incorpore a unidad de Gestión Farmacéutica Farmacia, que enfatice aspectos específicos de su funcionamiento, relacionados con la seguridad de los pacientes y que proporcione las herramientas necesarias para un buen desempeño.

### 1.1 Objetivos específicos

- Conocer su unidad de trabajo
- Facilitar la integración con personal de la unidad
- Dar a conocer el funcionamiento y estructura organizacional de la unidad.
- Dar a conocer funciones del puesto de trabajo
- Dar a conocer y aplicar protocolos pertinentes a la unidad
- Conocer y manejar los sistemas informáticos y documentos, formularios de registro escrito existentes en el área.

## 2. Alcance

El programa de orientación se hace extensivo y se aplicará a todos los funcionarios contratados y/o reemplazos de Químicos Farmacéuticos, Técnicos paramédicos, Técnico en Enfermería de Nivel Superior (TENS), Técnico en Farmacia de Nivel Superior (TFNS), personal administrativo que ingresan por primera vez al servicio de Gestión Farmacéutica Farmacia.

En caso de personal que reingrese a Gestión Farmacéutica Farmacia y que tuvo vínculo previo con la unidad, solo deben ser considerados para realizar nuevamente el programa si la vinculación se hubiere interrumpido por más de 1 año.

## 3. Documentos relacionados

- Protocolos de calidad centro de costo Farmacia
- Manual de organización de la unidad

## 4. Responsables

<b>Químico Farmacéutico</b>	Ejecución y supervisión de cumplimiento del programa Asignar un tutor inductor para el proceso de orientación
<b>Tutor inductor</b>	Reforzará y apoyará la orientación del funcionario en terreno resaltando la aplicación correcta de las funciones, tareas y actividades del cargo.
<b>Personal en orientación</b>	Cumplir con el programa de orientación, mostrando actitud receptiva y proactiva, cumpliendo con las normas de la unidad.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 4 de 10
		Fecha: octubre 2022

## 5. Definiciones

**Orientación:** proceso mediante el cual se capacita al funcionario que se incorpora al servicio, entregándole las herramientas necesarias para el buen desempeño, con el objeto de lograr calidad y seguridad en la dispensación de medicamentos y/o dispositivos médicos.

**Tutor inductor:** funcionario del mismo estamento que tenga al menos un año de permanencia en el servicio, que acompaña y entrega información al funcionario en orientación.

## 6. Desarrollo

El proceso de orientación se realizará en las siguientes 4 etapas ordenadas cronológicamente:

a) **Fase recepción:** en esta primera fase, el Químico Farmacéutico recibe al nuevo funcionario, procediendo a realizar las siguientes actividades:

- Entrevista para dar bienvenida, informa del comienzo programa de orientación y hacer entrega de aspectos generales del servicio (horarios, sistema de turno, colación, conducto regular, uso uniforme y credencial, derechos y deberes como funcionario, etc.).
- Efectúa presentación al personal que trabaja en la Unidad
- Efectúa visita guiada a todas las dependencias de la Unidad.
- Entrega de Información sobre programa y su evaluación.

b) **Fase teórica:** en esta segunda etapa, el Químico Farmacéutico orientará al personal sobre las funciones que deberá realizar y la normativa y protocolos por los cuales se rige la unidad, para lo cual se realizarán las siguientes actividades:

- El Químico Farmacéutico facilita o entrega vía digital o en papel los protocolos relacionados con el funcionamiento de la unidad.
- El nuevo funcionario realiza lectura personal y revisión de la siguiente documentación:
  - **Manual de organización** de la unidad que explica el funcionamiento, organización y normativa de la unidad.
  - **Protocolos de calidad** que aplican en la Unidad de Gestión Farmacéutica Farmacia con énfasis en: Protocolo stock mínimo de medicamentos e insumos médicos en unidades críticas, procedimiento de rotulación de medicamentos, envasado de medicamentos en dosis unitaria, protocolo despacho de medicamentos e insumos, protocolo de eliminación de medicamentos expirado, en mal estado o sin rotulación adecuada, procedimientos de reposición de stock mínimo de la unidad de farmacia, dispensación de fórmulas de nutrición parenteral, almacenamiento de fórmulas de nutrición parenteral.
  - **Otros:** Arsenal Farmacológico vigente del establecimiento

	Hospital Claudio Vicuña Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
		Página 5 de 10
		Fecha: octubre 2022

- c) **Fase práctica, inserción y adaptación al trabajo** en esta tercera fase el Químico Farmacéutico asigna un tutor inductor el cual se encargará de orientar, observar y apoyar al nuevo funcionario en el desarrollo de su trabajo, monitoreando, enseñando y retroalimentando el desempeño de sus labores, dará a conocer los formularios de uso frecuente además de enseñar uso de sistema registros manuales e informáticos relacionados con su labor y de ayudar en la socialización al nuevo funcionario apoyándolo en su inserción con el equipo de trabajo. El nuevo funcionario debe efectuar las siguientes actividades:

<b>Químico Farmacéutico</b>
Controlar y auditar a las auxiliares en el cumplimiento “protocolo despacho de recetas”.
Mantener un stock de medicamentos que permita brindar una atención expedita y eficiente.
Mantener actualizado informe con los medicamentos en falta.
Auditar fecha de vencimientos de los medicamentos existentes.
Revisión diaria de recetas psicotrónicos y estupefacientes despachadas en Farmacia del Consultorio Adosado a Especialidades y hospitalizados, foliar y mantener actualizado Libro de Estupefacientes y Productos Psicotrónicos con saldos concordantes con el físico.
Revisar diariamente Carros con dispensación medicamentos en dosis diaria en Farmacia Central Hospitalizados. En casos de contingencia sanitarias como COVID 19, se preferirá el despacho de las dosis diarias almacenadas en sobres para cada paciente, cuando las condiciones sanitarias ameriten la necesidad de no compartir instrumentados o superficies con otros servicios clínicos, con el fin de evitar riesgos de contaminación cruzada, y cumplir con IAAS.
Revisar y descargar a fin de mes los registros de cada datalogger, para imprimir y archivar los informes de registros de temperaturas que serán solicitados por la entidad fiscalizadora.
Otras actividades que le asigne el Jefe de Farmacia.

**Técnico en Farmacia Nivel Superior (TFNS), Técnico en Enfermería Nivel Superior (TENS), Técnico paramédico (TPM) y/o Personal administrativo (PA)**

En Farmacia Hospitalizados:

Preparación de carros de dosis unitaria según lo consignado en la receta médica por técnico paramédico que confeccionó previamente los perfiles farmacológicos para pacientes hospitalizado en los Servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría, Pensionado, UCIM, Gineco-obstetricia, UCM. Posterior a la revisión del QF, entregar los carros a los servicios clínicos.

Lunes y viernes si corresponde revisar saldo de sueros y hacer pedido (según instrucciones) que permita satisfacer las necesidades en una semana.

Previo a cada fin de semana revisar existencia de medicamentos, y efectuar según instrucciones pedido si fuese necesario.

Revisar diariamente mañana y tarde que los datalogger estén operativos y registrando la temperatura ambiente o del refrigerador.

Efectuar estadística diaria.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 6 de 10
		Fecha: octubre 2022

Mantener stock de medicamentos sólidos en dosis unitaria. Reenvasar de acuerdo a norma de reenvasado de comprimidos vigentes.

Participar del inventario mensual, verificar stock y fecha de vencimiento de medicamentos e insumos.

Velar por el orden y limpieza de estantes y planta física de su lugar de trabajo.

Otras actividades que le indique la Jefatura

En Farmacia Consultorio Especialidades:

Preparar medicamentos y dispositivos médicos a los pacientes atendidos en el Consultorio y Servicio de Emergencia adulto- infantil del establecimiento según corresponda y de acuerdo con la receta médica emitida por profesional autorizado. Para posteriormente ser revisada y despachada por los funcionarios de la Unidad.

Revisar diariamente mañana y tarde que los datalogger estén operativos y registrando la temperatura ambiente o del refrigerador.

Preparar sobres por medicamento con etiquetas autoadhesivas y mantener stock de medicamentos reenvasado.

Preocuparse de mantener cajetines y/o contenedores de medicamentos con cantidad suficiente para el trabajo del día y además velar por conservar en condiciones óptimas la limpieza y orden el área de trabajo.

Participar del inventario mensual, verificar stock y fecha de vencimiento de medicamentos e insumos.

Velar por el orden y limpieza de estantes y planta física de su lugar de trabajo.

Otra función que le asigne el Químico Farmacéutico

En Bodega Central de Fármacos e Insumos de Farmacia (TFNS, TENS, TPM y/o PA):

Entregar periódicamente en Abastecimiento facturas y comprobantes de recepción.

Recibir las órdenes de compra, mantenerlas archivadas según correlativo. No recibir aquellas que no consignan a que pedido mes corresponde.

Recibir los pedidos de medicamento o dispositivos médicos confeccionados por el profesional responsable del servicio solicitante los días lunes, martes y miércoles.

Preparar y rebajar del Sistema Expertos cada pedido para ir descontando de cada código de productos lo entregado y llevar un correcto control de las existencias de los productos de la bodega.

Mantener cadena de frío.

Revisar diariamente mañana y tarde que los datalogger estén operativos y registrando la temperatura ambiente o del refrigerador.

Participar del inventario mensual, verificar stock y fecha de vencimiento de medicamentos e insumos

Velar por el orden y limpieza de estantes y planta física de su lugar de trabajo.

Otras actividades que le indique la Jefatura en el ámbito de su competencia.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 7 de 10
		Fecha: octubre 2022

**d) Fase evaluación:** para finalizar proceso de orientación se realizará una reunión entre el funcionario en orientación y el Químico Farmacéutico, en donde se llenarán los siguientes 2 formularios:

- I. **Encuesta de Auto Evaluación programa de orientación para Químicos Farmacéuticos o técnicos paramédicos (ANEXO 1)** donde el funcionario en orientación a fin de dejar constancia de realización y cumplimiento del programa, llenará el formulario el que deberá contener nombre y firma de personal orientado y de supervisor de la unidad  
Se considerará cumplido el objetivo del programa si en la encuesta de autoevaluación que contiene 9 ítems, el número de respuestas si es mayor o igual 8.
- II. **Pauta de evaluación de competencias de funcionario en orientación (ANEXO 2)** la cual será llenada por el químico farmacéutico jefe y/o asistencial de la unidad a fin de evaluar el desempeño del nuevo funcionario durante periodo orientación basado en observación directa e indirecta

**Tiempo de duración programa orientación:** 5 días

**Cronograma programa orientación:**

Etapa	Día
Fase recepción y Fase teórica:	1
Fase práctica, inserción y adaptación al trabajo	2 al 5
Fase Evaluación	5

## 7. Flujograma: no aplica

1. **Indicador y umbral de cumplimiento:** no aplica

## 8. Distribución

- Centro de Costo Unidad de Gestión Farmacéutica Farmacia
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Dirección

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Edición: tercera
		Página 8 de 10
		Fecha: octubre 2022

## 9. Anexos:

### Anexo 1:

**Auto Evaluación programa de orientación para Químicos Farmacéuticos, Técnico en Farmacia Nivel Superior (TFNS), Técnico en Enfermería Nivel Superior (TENS), Técnico paramédico (TPM) y/o Personal administrativo (PA).**

Nombre: \_\_\_\_\_ fecha: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Recibió orientación al ingreso Unidad de Gestión Farmacéutica Farmacia si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

Días dados para orientación 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

Constancia cumplimiento de la orientación	si	no
Fue recibido por Químico Farmacéutico		
Se le realizó visita guiada por planta física		
Fue presentado al equipo de salud de la unidad		
Recibió información verbal sobre funcionamiento servicio		
Tuvo acceso a manual de organización de la unidad		
Se le informo de funciones a desarrollar según su puesto de trabajo		
Pudo efectuar lectura de protocolos de calidad		
Se le asignó a uno de sus pares para acompañarlo en período orientación.		
Realizó tareas y procedimientos conforme a su cargo		

### Observaciones

---



---



---

Firma funcionario  
Orientado

Nombre y firma Químico  
Farmacéutico

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 9 de 10
		Fecha: octubre 2022

**Anexo 2:**

**Pauta de evaluación competencias Químico Farmacéutico en período de orientación**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Periodo de orientación:** \_\_\_\_\_

**Concepto de evaluación:**

**7: siempre    6: casi siempre    5-4: a veces    3-2: rara vez    1: nunca**

<b>Conductas a evaluar</b>	<b>Nota</b>
Demuestra competencias teóricas y prácticas para desempeño de su cargo	
Realiza despacho y registro de Psicotrópico y estupefacientes según norma	
Demuestra habilidad y seguridad en la ejecución de labores propias del quehacer farmacéutico- asistencial	
Acepta sugerencias y críticas positivamente , es proactiva	
Mantiene buenas relaciones interpersonales con equipo de trabajo	
Actúa conociendo y respetando las normas del servicio, puntualidad, tareas asignadas	

**Nombre y firma del QF. Orientado**

**Nombre y firma del QF. Jefe**

	Hospital Claudio Vicuña	Código: RH 2.2
		Edición: tercera
	Programa de Orientación Servicio de Gestión Farmacéutica	Página 10 de 10
		Fecha: octubre 2022

**Anexo 3:**

**Pauta de evaluación competencias TFNS, TENS en periodo de orientación**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Periodo de orientación:** \_\_\_\_\_

**Concepto de evaluación:**

**7: siempre 6: casi siempre 5-4: a veces 3-2: rara vez 1: nunca**

<b>Conductas a evaluar</b>	<b>Nota</b>
Cumple con calidad actividades asignadas	
Demuestra habilidad y seguridad en cumplimiento de las funciones asignadas	
Realiza registros, completos conforme a normativas internas	
Acepta sugerencias y criticas positivamente , es proactiva	
Mantiene buenas relaciones interpersonales con equipo de trabajo	
Actúa conociendo y respetando las normas del servicio, puntualidad, tareas asignadas	

**Nombre y firma TPM Orientado**

**Nombre y firma de QF.**