



**BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS  
RESUMEN TESIS DE GRADO**



**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** DEISSY YOHANNA \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** CLAVIJO CASTILLO \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS DE LA SALUD \_\_\_\_\_

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA \_\_\_\_\_

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** NELSON EMILIO \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** GARCÍA TORRES \_\_\_\_\_

**TITULO DE LA TESIS:** ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE MEDLINE SALUD IPS, DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA NORTE DE SANTANDER AÑO 2014 \_\_\_\_\_

**RESUMEN:**

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

Por lo anterior, en este proyecto se desglosaron y asignaron las funciones de los cargos administrativos del Servicio Farmacéutico de Medline Salud IPS, seguidamente se realizo y socializo el manual de procesos operativos con el personal del Servicio Farmacéutico de Medline Salud IPS. Por ultimo se diseño y promovió el manual de procesos y procedimientos para facilitar la labor y desempeño del personal del Servicio Farmacéutico de Medline Salud IPS.

**Palabras clave:** Servicio farmacéutico, manual de procesos y procedimientos, calidad.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 79 **PLANOS:** \_\_\_\_\_ **ILUSTRACIONES:** \_\_\_\_\_ **CD-ROM:** 1

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE MEDLINE  
SALUD IPS, DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA NORTE DE SANTANDER

AÑO 2014

DEISSY YOHANNA CLAVIJO CASTILLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA

SAN JOSE DE CÚCUTA

2014

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE MEDLINE  
SALUD IPS, DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA NORTE DE SANTANDER  
AÑO 2014

DEISSY YOHANNA CLAVIJO CASTILLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de:  
Tecnóloga en Regencia de Farmacia

Director:

Dr. AMILCAR MARQUEZ ROJAS

Químico Farmacéutico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2014



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

HORA: 8:00 P.M.  
FECHA: 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2014  
LUGAR: SALA DE TUTORES DEL EDIFICIO CREAD  
JURADOS: SIXTO VIVERO CASSIANI  
PAUL ENRIQUE CAMARGO SANTIZ  
CARLOS JULIO RAMIREZ PINZON

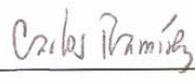
TITULO DE LA TESIS: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE MEDLINE SALUD IPS, DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER, AÑO 2014.

DIRECTOR: AMILCAR MARQUEZ ROJAS

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>DEISY YOHANNA CLAVIJO CASTILLO</u>	<u>1480999</u>	<u>3.8</u>	<u>APROBADA</u>

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

FIRMA DE LOS JURADOS:

 C.C. <u>72176321</u> Código <u>04028</u>	 C.C. <u>72184390</u> Código <u>05985</u>	 C.C. <u>7921655</u> C/P Código <u>05879</u>
--	--	---

Vo. Bo.



LIGIA TERESA MORA DELGADO  
PRESIDENTA COMITÉ CURRICULAR

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	12
1. EL PROBLEMA	14
1.1 Título	14
1.2 Situación problemática	14
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	22
2.2 Marco Teórico	25
2.3 Marco Conceptual	28
2.4 Marco Contextual	29
2.5 Marco Legal	30
3. DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1 Descripción de la Metodología y Actividades a Realizar	32
3.2 Matriz para el Plan Operativo de Capacitación	33
3.3 Plan Operativo	34
4. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	35

4.1 Resultado del Diagnóstico	37
5. REGISTRO DE ACTIVIDADES	39
5.1 Objetivos del Servicio Farmacéutico Medline Salud IPS	39
5.2 Funciones del Servicio Farmacéutico	39
5.3 Organización del Servicio Farmacéutico	40
5.4 Estructura Organizacional	41
5.5 Infraestructura Física y Secciones del Servicio Farmacéutico	42
5.6 Dotación de Equipos, Instrumentos y Materiales	44
5.7 Recurso Humano	46
5.8 Prestaciones Ofrecidas por el Servicio Farmacéutico	49
5.9 Organismos de Control Internos y Externos del Servicio Farmacéutico	50
5.10 Farmacovigilancia en el Servicio Farmacéutico de Medline Salud IPS	54
5.11 Tecnovigilancia en el Servicio Farmacéutico de Medline Salud IPS	56
5.12 Mecanismos de Verificación de las Órdenes Médicas	59
5.13 Mecanismos para la Formulación de Quejas, Reclamos y Sugerencias	60
5.14 Normatividad Relacionada con Medicamentos y Dispositivos Médicos	60
5.15 Definición de los Procedimientos del Servicio Farmacéutico	61
6. CONCLUSIONES	65
7. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	71