



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S): ZANDRA LUCENA **APELLIDOS:** CABEZA JÁCOME
NOMBRE (S): OLIVA **APELLIDOS:** BARAJAS AFANADOR

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DIRECTOR:

NOMBRE (S): ELIANA MARCELA **APELLIDOS:** ANGARITA

TITULO DE LA TESIS: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCION
INTRAHOSPITALARIO DEL SERVICIO FARMACEUTICO EN LA CLINICA
MATERNO INFANTIL SAN LUIS DE BUCARAMANGA EN EL PRIMER
SEMESTRE DE 2013

PALABRAS CLAVES: Farmacéutico, Procesos, Usuarios, Mejoramiento, Productos .

RESUMEN:

Los profesionales en las instituciones tienen que abordar el concepto de la calidad en su quehacer diario. Es objetivo conceptualizar que se entiende por calidad en los servicios que cada organización brinda a sus clientes, en resumen ella debe ser definida para medirla y cuantificada para poder, posteriormente mejorarla. Por lo cual con los resultados de esta investigación realizado en la Clínica Materno Infantil San Luis, se recomienda un plan de mejoramiento con el fin de proponer soluciones a los hallazgos encontrados en el servicio de farmacia referente a la distribución de medicamentos.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 86 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 22 **CD ROOM:** 1

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCION INTRAHOSPITALARIO
DEL SERVICIO FARMACEUTICO EN LA CLINICA MATERNO INFANTIL SAN
LUIS DE BUCARAMANGA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013**

**ZANDRA LUCENA CABEZA JÁCOME
OLIVA BARAJAS AFANADOR**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
CREAD BUCARAMANGA
2014**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCION INTRAHOSPITALARIO
DEL SERVICIO FARMACEUTICO EN LA CLINICA MATERNO INFANTIL SAN
LUIS DE BUCARAMANGA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013**

**ZANDRA LUCENA CABEZA JÁCOME
OLIVA BARAJAS AFANADOR**

**Trabajo de grado como requisito para optar el título de:
Administradora de los Servicios de Salud**

**Directora:
ELIANA MARCELA ANGARITA
Especialista en Contabilidad de Costos**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
CREAD BUCARAMANGA
2014**



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

FECHA: OCTUBRE 4 DE 2013
HORA: 8:00 A.M.
LUGAR: CREAD BUCARAMANGA
JURADOS: NUBIA ESPERANZA PERICO TOSCANO
CLAUDIA PATRICIA MORENO PICO
MAURA CRISTINA LOZADA SUAREZ

TITULO DE LA TESIS: "EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCION
INTRAHOSPITALARIO DEL SERVICIO FARMACEUTICO EN LA CLINICA MATERNO
INFANTIL SAN LUIS DE BUCARAMANGA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013

DIRECTOR: ELIANA MARCELA ANGARITA C.c. 37.617.209 de Piedecuesta

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>ZANDRA LUCENA CABEZA JACOME</u>	790308	4.0	APROBADO
<u>OLIVA BARAJAS AFANADOR</u>	790303	4.0	APROBADO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

OBSERVACIONES:

FIRMA DE JURADOS:

Nubia Esperanza Perico Toscano feuter [Signature]

Vo. Bo.

Maura Cristina Lozada Suarez
Coordinadora Cread Bucaramanga

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. PROBLEMA	12
1.1 TITULO	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 JUSTIFICACIÓN	13
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos.	15
2. ASPECTOS INSTITUCIONALES	17
2.1 RESEÑA HISTORICA	17
2.2 MISION	18
2.3 VISION	18
2.4 MARCO DEMOGRAFICO	18
2.5 NATURALEZA JURIDICA	19
2.6 POLITICA DE CALIDAD	19
2.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	19
2.8 VALORES	19

3. MARCO REFERENCIAL	21
3.1 MARCO HISTÓRICO	21
3.2 MARCO CONCEPTUAL	31
3.2.1 Definición de Servicio Farmacéutico	31
3.2.2 Objetivos del Servicio Farmacéutico.	31
3.2.3 Funciones del Servicio Farmacéutico.	32
3.2.4 Procesos del Servicio Farmacéutico	33
3.2.5 Atención farmacéutica	34
3.3 MARCO LEGAL	35
3.4 MARCO NORMATIVO FARMACOVIGILANCIA Y TECNOVIGILANCIA EN COLOMBIA	38
3.4.1 Marco normativo de Farmacovigilancia en Colombia.	38
3.4.2 Marco normativo de Tecnovigilancia en Colombia.	39
3.5 MARCO CONCEPTUAL	39
4. DISEÑO METODOLÓGICO	43
4.1 TIPO ESTUDIO	43
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
4.2.1 Población	43
4.2.2 Muestra	43
4.3 PERIODO DE TRABAJO	43
4.4 INSTRUMENTOS Y RECOLECCION DE DATOS	44
4.5 ORDENAMIENTO Y TABULACIÓN DE DATOS	45

5. ASPECTOS ÉTICOS	46
6. RESULTADOS Y ANALISIS	47
6.1 LISTA DE CHEQUEO	47
6.2 ENCUESTAS	53
7. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	62
8. CONCLUSIONES	64
9. RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	70