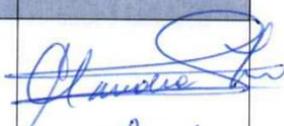


	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02 Vigencia: 5 años Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025
	CARACTERISTICA : RH 2.2	
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	

## PROGRAMA DE ORIENTACIÓN DE TÉCNICOS PARAMÉDICOS EN LA UNIDAD DE FARMACIA

PLANO NO CONTROLADA

	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado Por:	<b>Claudia Zúñiga Calderón</b> Químico Farmacéutico Farmacia Atención Cerrada	Marzo 2020	
Revisado Por:	<b>Sandra Fuenzalida Gaete</b> Encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	Marzo 2020	

Nota: Los documentos exhibidos en formato impreso o copia de ellos son documentos controlados.

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02
	CARACTERISTICA : RH 2.2	Vigencia: 5 años
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025

## 1.- OBJETIVOS

Entregar lineamientos oportunos y claros respecto de los procesos que se realizan en la unidad de farmacia, a fin de plasmar desde el comienzo del ingreso del personal a la unidad de farmacia la forma de trabajo, formando técnicos paramédicos responsables, eficientes, multifuncionales y seguros en el desempeño de todas las acciones que realizan en farmacia para cumplir los estándares de calidad y seguridad que requieren la atención de pacientes en el hospital.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento deberá ser aplicado a todo el personal técnico paramédico que ingrese por primera vez a cumplir funciones a la unidad de farmacia del Hospital Santa Cruz, independiente de su calidad contractual.

## 3.- RESPONSABLES

### **Químico Farmacéutico Jefe de Farmacia:**

Es responsable de realizar la orientación de todas las actividades descritas en este protocolo. Supervisar ejecución de actividades durante el proceso de orientación como también realizar evaluación.

**Técnico paramédico que ingresa:** Recepcionar de forma vivaz toda la información que entregue el Químico Farmacéutico y el equipo de trabajo durante el proceso de orientación, realizando todas las consultas necesarias para hacer de la acción en la farmacia un proceso de calidad y seguro para los usuarios.

**Técnico paramédico del servicio de farmacia:** Reforzar permanentemente al personal en orientación, a fin de colaborar con el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad del paciente.

## 4.- DEFINICIONES

- **Arsenal Farmacológico:** Listado definido de productos farmacéuticos, con sus categorías terapéuticas, forma farmacéutica y presentación, destinado a cubrir las necesidades fármaco-terapéuticas de los pacientes atendidos en los establecimientos asistenciales.
- **Dosis unitaria:** Dosis concreta que un paciente determinado recibe en el momento de la administración.
- **Pyxis de Dispensación:** equipo de dispensación automatizado que permite la gestión descentralizada de la medicación.

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02
	CARACTERISTICA : RH 2.2	Vigencia: 5 años
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025

- **Cenabast:** Central Nacional de Abastecimiento, institución pública responsable del abastecimiento de la canasta de medicamentos de instituciones públicas de salud.
- **TACO:** sigla utilizada para abreviar Tratamiento con Anticoagulantes orales

## 5.- DESARROLLO

El programa de orientación de la Unidad de Farmacia comienza el primer día que ingresa el técnico paramédico a desempeñar labores a la unidad y se extenderá desde el 6° a 10° día según condición contractual del funcionario.

Se llevará a cabo desarrollando los siguientes objetivos relacionados con habilidades técnico-específico, la calidad de la atención, seguridad de los pacientes y trabajo en equipo.

- a) **Objetivo Especifico N° 1:** Presentar al equipo de trabajo de la Unidad de Farmacia, realizar el reconocimiento de la planta física del hospital y los servicios clínicos a los cuales se despacha medicamentos, tanto de atención cerrada y abierta: **duración de 1/2 día.**

### Actividad N°1:

- Medicina
- Uti adulto
- Uti pediátrica
- Pediatría
- Neonatología
- Pensionado
- Maternidad
- Urgencia Maternal
- Servicio de Urgencia
- Samu
- Policlínico de Especialidades (tratamiento con anticoagulantes orales, policlínico del dolor, pacientes crónico, maternidad)
- Farmacia Ambulatoria
- Farmacia de atención cerrada
- Bodega de Farmacia
- Bodega de insumos
- Bodega de economato

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02
	CARACTERISTICA : RH 2.2	Vigencia: 5 años
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025

**b) Objetivo Específico N°2:** Informar las actividades y funciones que debe ejecutar, protocolos de calidad de farmacia, procedimientos relevantes relacionados con la seguridad del paciente en la farmacia de atención cerrada y abierta: **duración de 2 días.**

### Actividad N°2

El paramédico de Farmacia de atención cerrada realiza las siguientes actividades:

- Dispensación de medicamentos a los servicios clínicos
- Dispensación en Sistema de Dispensación en Dosis Diaria a pediatría, maternidad y pensionado.
- Reposición mínima de Pyxis de dispensación de lunes a jueves
- Reposición máxima de Pyxis de dispensación los días viernes o el último día hábil de cada semana.
- Ingreso y egreso de controlados diariamente.
- Conteo y registro estadístico diario
- Reposición a nivel máximo el Kárdex de medicamentos dos veces al mes.
- Reposición a nivel mínimo el Kárdex de medicamento dos veces al mes.
- Re-envaso semiautomático.
- Inventario mensual.
- Mantención de los registros de temperatura diariamente.
- Mantención y limpieza del refrigerador del servicio.
- Digitación de recetas diariamente.
- Dispensación de medicamentos a través del sistema tradicional de entrega.
- Devolución diaria de excedentes de los servicios.
- Reposición de stock mínimo.
- Revisión y reporte periódico de medicamentos vencidos de la unidad de farmacia
- Tomar conocimiento y colaborar en el cumplimiento a los protocolos de calidad GCL 2.3, RH 2.2, RH 4.2, Cal 1.2 de farmacia, APF 1.2, APF 1.3 de carácter obligatorio para el hospital, APF 1.4, APF 1.5, APF 1.6, APF 1.7.

El paramédico de Farmacia de atención abierta realiza las siguientes actividades y funciones:

- Dispensación de medicamentos a pacientes crónicos \*\*
- Dispensación a pacientes de TACO\*\*
- Pacientes de policlínico de obstetricia
- Despacho de medicamentos a accidentes escolares
- Envasado diario de medicamentos de gran rotación mensual\*\*
- Despacho mensual a centros de diálisis
- Ingreso diario del total de recetas despachadas\*\*.

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02
	CARACTERISTICA : RH 2.2	Vigencia: 5 años
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025

- Estadística GES
- Ingreso de datos al sistema de Fármaco-vigilancia de clozapina.
- Mantención de los registros de temperatura\*\*
- Inventario mensual
- Revisión periódica de medicamentos vencidos de la unidad de farmacia \*\*

c) **Objetivo Específico N°3:** Describir al personal en orientación las tecnologías, el sistema computacional y la forma de operar de éstos en la unidad de farmacia: **duración de 1/2 día.**

### Actividad N°3

**Armarios Pyxis:** ubicado en los servicios de pediatría-maternidad, urgencia, medicina y pabellón, son los equipos que resguardan los medicamentos e insumos de los servicios, son responsabilidad de cada supervisor (a) del servicio. El correcto funcionamiento de estos equipos permitirá reponer oportunamente los medicamentos.

**Armario Kárdex de farmacia:** es el equipo que dispensa medicamentos a la unidad de farmacia de atención cerrada y altas médicas. La orden para dispensar medicamentos al Kárdex es generada a través de la digitación de recetas en los equipos destinados para esto. La información recibida por un PC que comanda al Kárdex y este procesa las recetas médicas indicando al técnico paramédico la cantidad de medicamento a extraer para cada receta.

**Control de la temperatura y cadena de frío:** la farmacia de atención abierta y cerrada poseen termómetros de agua de máxima y mínima para registrar dos veces por día la temperatura ambiente y del refrigerador. Dichos registros deben permanecer a lo menos por un año en el servicio (APF 1.5).

**Sala de envasado semi-automático:** esta sala corresponde al espacio físico perfectamente acondicionado para realizar re-ensado semi-automático en dosis unitaria de todos los comprimidos que requiera el servicio siempre y cuando las características propias del medicamento lo permitan (APF 1.4).

**Sistema Fonendo:** programa de desarrollo local de la región para dar seguimiento al stock y vencimiento de medicamentos en farmacia ambulatoria, además de dar información respecto del despacho de recetas por paciente.

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02
	CARACTERISTICA : RH 2.2	Vigencia: 5 años
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025

- d) **Objetivo específico N°4:** Supervisar y evaluar el desempeño técnico-operativo y habilidades de trabajo en equipo en el desempeño de las actividades prácticas en la unidad de farmacia durante la orientación: 3 días.

#### Actividad N°4

- Reposición del Pyxis: durante al menos 3 días debe hacer el ejercicio de reposición de los Pyxis de medicamentos de todos los servicios, supervisado por el químico farmacéutico.
- Entrega de medicamentos a través del sistema de dispensación en dosis diaria: deberá hacer entrega diariamente de las dos rondas de entrega de la dosis diaria a los servicios que cuentan con esta entrega.
- Dispensación de medicamentos desde el Kárdex de medicamentos.
- Estadística diaria de los servicios clínicos y servicio de urgencia.
- Envasado manual y semiautomático de medicamentos.
- Inventario general
- Digitación de recetas y despacho de medicamentos de altas médicas.
- Generación de pedidos a bodega de farmacia y economato.
- Generación de reposición de medicamentos al Kárdex de dispensación.
- Ingreso de usuarios y medicamentos al sistema Shipac de trabajo.
- Control diario de temperatura y mantención del refrigerador.
- Despacho de medicamentos en farmacia ambulatoria y ejecución de las actividades más relevantes (\*\*\*) de farmacia ambulatoria.
- Integración al equipo de trabajo, acogiendo de buena manera instrucciones, consejos y correcciones.

**Tiempo estimado de orientación al servicio: 6 días hábiles, con un máximo de 10 días.**

#### IMPORTANTE:

**Todo personal en orientación que presente un valor bajo el 75% del total de actividades del programa, deberá realizar un nuevo proceso de orientación en la unidad.**  
**Todo personal en orientación que presente un valor menor a 30 puntos de la evaluación general, deberá realizar un nuevo proceso de orientación en la unidad.**  
**En ambos casos, si el personal en una segunda oportunidad obtiene valores inferiores a los indicados anteriormente, para el total de actividades o para la evaluación general, quedará inhabilitado para realizar reemplazos en farmacia.**

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02 Vigencia: 5 años Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025
	CARACTERISTICA : RH 2.2	
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos  en la Unidad de Farmacia</b>	

### 5.1 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN

Una vez finalizado el programa se aplicará una pauta de evaluación a cada funcionario que ingrese a la unidad, los aspectos evaluados son los que se encuentran relacionados con la seguridad de los pacientes. La ejecución y evaluación del programa queda consignado en el siguiente registro:

### 6.- CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Página	Fecha	Cambios
Versión N°1			Modificación objetivo, responsables, modificación de objetivo específico N°2, se incluyen actividades en objetivo N°2, objetivo N°3, se acorta los días de duración del programa de orientación, se incluye actividades en "registro de orientación".

### 7.- DISTRIBUCION

- Unidad de Calidad
- Farmacia

### 8.- ANEXO

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02 Vigencia: 5 años Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025
	CARACTERISTICA : RH 2.2	
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos en la Unidad de Farmacia</b>	

### Registro de Orientación del Personal a la Unidad de Farmacia

Nombre del técnico paramédico en orientación: \_\_\_\_\_

Rut: \_\_\_\_\_

Fecha de Orientación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ al \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Químico Farmacéutico tutor: \_\_\_\_\_

#### Programa de Orientación

##### Actividad 1: Ejecución de actividades generales

N°	Actividades	SI	NO
1	Reconocimiento de la unidad de farmacia		
2	Reconocimiento físico del hospital		
3	Reconocimiento de los servicios clínicos		
	<b>N° total de actividades realizadas</b>		

##### Actividad 2: Ejecución de actividades específicas

N°	Actividades en Farmacia de Atención Cerrada	SI	NO
1	Químico Farmacéutico entrega un listado con las funciones al técnico paramédico en inducción en farmacia de atención cerrada		
2	Realizó dispensación de medicamentos a los servicios clínicos		
3	Realizó dispensación en Sistema de Dosis Diaria a medicina adulto, pediatría, maternidad y pensionado.		
4	Realizó reposición mínima de los Pyxis de dispensación de lunes a jueves.		
5	Realizó reposición máxima de los Pyxis de dispensación los días viernes o el último día hábil de cada semana.		
6	Realizó registro de ingreso y egreso de controlados diariamente.		
7	Realizó conteo y registro de estadística diaria de farmacia de atención cerrada		
8	Realizó reposición a nivel máximo el Kárdex de medicamentos.		
9	Realizó reposición a nivel mínimo el Kárdex de medicamento.		
10	Realizó re-ensado semiautomático.		
11	Realizó inventario mensual		
12	Realizó registros de temperatura diariamente (ambiente y refrigerador).		
13	Realizó mantención y limpieza del refrigerador del servicio.		
14	Realizó correctamente digitación de recetas diariamente.		
15	Realizó dispensación de medicamentos a través del sistema tradicional de entrega.		
16	Realizó devolución diaria de excedentes de los servicios al sistema Kárdex		
17	Realizó Reposición Oportuna del stock mínimo de medicamentos de las unidades críticas del hospital.		
18	Realizó revisión de medicamentos vencidos de la unidad de farmacia		
19	Tomó conocimiento de los protocolos de calidad GCL 2.3, RH 2.2, RH 4.2, Cal 1.2 de farmacia, APF 1.2, APF 1.3 de carácter obligatorio para el hospital, APF 1.4, APF 1.5, APF 1.6, APF 1.7		
	<b>Actividades en Farmacia de Atención Ambulatoria</b>		
20	Realizó dispensación de medicamentos a pacientes crónicos		
21	Realizó dispensación de medicamentos a pacientes TACO		

	CODIGO: HSC - RH - 07	Versión: 02 Vigencia: 5 años Fecha Aprobación: Marzo 2020 Vigencia: Marzo 2025
	CARACTERISTICA : RH 2.2	
	<b>Programa de Orientación de Técnicos Paramédicos  en la Unidad de Farmacia</b>	

22	Realizó despacho de recetas a pacientes de policlínico de obstetricia		
23	Realizó despacho de medicamentos a pacientes de accidentes escolares.		
24	Realizó envasado diario de medicamentos de gran rotación mensual.		
25	Realizó despacho mensual a pacientes de centros de diálisis.		
26	Realizó ingreso diario de recetas despachadas al sistema fonendo y/o sigges según corresponda.		
27	Realizó estadística diaria y GES.		
28	Realizó reconocimiento del sistema de Fármaco-vigilancia de clozapina.		
29	Realizó registros de temperatura diario.		
30	Realizó Inventario mensual.		
31	Realizó revisión de medicamentos vencidos.		
	<b>N° total de actividades realizadas</b>		

### Actividad 3: Ejecución de actividades tecnológicas

N°	Actividades	SI	NO
1	Realizó reconocimiento del funcionamiento de los armarios Pyxis, ubicados en los servicios de pediatría-maternidad, urgencia, medicina y pabellón, son los equipos que resguardan los medicamentos e insumos de los servicios.		
2	Realizó reconocimiento del funcionamiento del Armario Kárdex de farmacia para dispensar medicamentos en farmacia de atención cerrada.		
3	Realizó reconocimiento del sistema de control de la temperatura y cadena de frío en farmacia de atención abierta y atención cerrada.		
4	Realizó reconocimiento y uso de la sala de envasado semi-automático.		
5	<b>N° total de actividades realizadas</b>		

### Actividad 4: Evaluación de desempeño técnico-operativo y habilidades de trabajo en equipo.

N°	Evaluación general	1	2	3	4	5
1	El técnico paramédico presenta habilidad para desarrollar las actividades que se realizan regularmente en la unidad de farmacia de atención cerrada					
2	El técnico paramédico presenta habilidad para incorporar las actividades que se realizan regularmente en la unidad de farmacia de atención ambulatoria					
3	El técnico paramédico presenta buena recepción para el seguimiento de instrucciones, consejos y correcciones.					
4	El técnico paramédico se incorpora al equipo de trabajo de forma cordial, amable y respetuosa frente al aprendizaje.					
5	Es empática (o), tolerante y honesta (o) en el desempeño diario de las actividades.					
6	Presenta buena disposición a seguir las funciones e instrucciones encomendadas por el equipo de trabajo.					
7	Es proactiva, presenta iniciativa al quehacer de la farmacia de forma permanente.					
8	Presenta habilidad para desempeñar labores bajo presión.					
	<b>Puntaje total :</b>					

\_\_\_\_\_  
Firma del personal en inducción

\_\_\_\_\_  
Firma Químico Farmacéutico tutor