



EJECUCIÓN

La auditoría se realiza mediante las siguientes actividades respetando la dinámica en la prestación del servicio y abordando 22 colaboradores del servicio de Farmacia con perfil de auxiliar, regente, administrativo y profesional de la salud de un total de 35, con un porcentaje de confianza del 90%:

1. Visitas presenciales al Servicio de Farmacia acorde a cronograma (Tabla 1):

AUDITORIA SERVICIO FARMACIA		
SEDE	FECHA	SERVICIO
USS NAZARETH	19/10/2018	FARMACIA
	19/10/2018	ECOTERAPIA
USS TUNAL	17/10/2018	FARMACIA CENTRAL
	22/10/2018	BODEGAS
	22/10/2018	FARMACIA SALA CIRUGÍA

Tabla 1. Cronograma de Visitas

2. Aplicación de Listas de Chequeo verificando adherencia a documentos disponibles en intranet
3. Verificación de apropiación de Plataforma Estratégica y Mapa de Procesos
4. Revisión, inspección y análisis físico de documentación relacionada con: soportes de Programa Medicamentos Casa a Casa, Programa de Farmacovigilancia, Recepción Técnica, bases de datos, seguimiento a indicadores y, Demanda Insatisfecha.
5. Consolidación y Análisis de la información
6. Elaboración del Informe de Auditoría

I. HALLAZGOS

En el desarrollo de la Auditoría al subproceso de Complementarios Servicio de Farmacia de las USS ya mencionadas, acorde con la implementación del MIPG como lo ordena el Decreto 1499 de 2017, se verifican los componentes de la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno 2018 MECI, como eje del Sistema de Control Interno (Séptima Dimensión).

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Hallazgo 1: El conocimiento de los componentes básicos de la Plataforma Estratégica por los colaboradores que laboran en el servicio de Farmacia de la USS Nazareth, Ecoterapia, Uss Tunal (farmacia central, farmacia de salas de cirugía, bodega central y bodega de líquidos) es del 9%. *"Desconocimiento de la plataforma estratégica Institucional"*

Hallazgo 2: La apropiación del Código de Ética y Buen Gobierno y del Modelo de Operación por Procesos es identificado por 2 colaboradores del total de los 22 interrogados, indicando un peso porcentual del 9%. *"Desconocimiento, baja adherencia y apropiación del Código"*.

Hallazgo 3: El enfoque disponible en la intranet de la entidad cuenta con un total de 116 documentos como aparece en la tabla N° 2, presentando las siguientes inconsistencias:



Fecha:	Octubre 16 a 30 Noviembre 30 de 2018
Proceso Auditado:	Gestión Cuidado Integral en Servicios Complementarios Servicio de Farmacia
Responsable del Proceso:	Gloria Gallo – Lina María Rodríguez
Audidores:	Betty González González

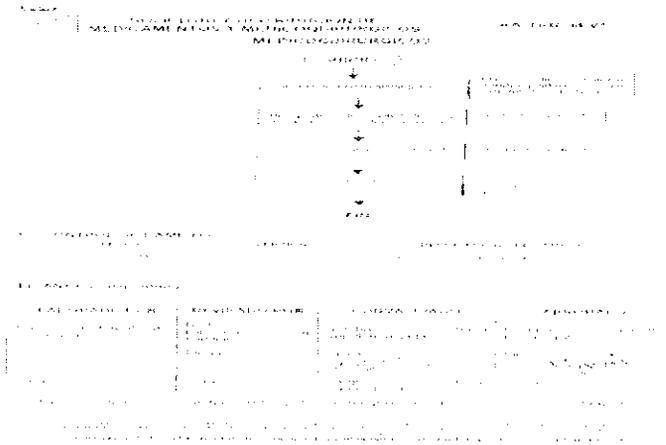
OBJETIVO:	Verificar la implementación de la Buena Práctica de Medicamentos Seguros en los servicios de consulta externa y hospitalización de las Uss El Tunal y Nazareth, en el primer semestre 2018; enmarcada en la Resolución 1604 del 17 de Mayo de 2013 y Resolución 1403 del 14 de Mayo de 2007 evaluando los principios de accesibilidad, conservación de la calidad, continuidad, eficacia, eficiencia, humanización, imparcialidad, integralidad, oportunidad, promoción del uso adecuado y seguridad.
ALCANCE:	Desde el enfoque que sustenta la implementación de la Buena Práctica de Medicamentos Seguros en los servicios de Consulta Externa y Hospitalización de las USS El Tunal y Nazareth, hasta la apropiación y adherencia por los clientes internos y externos que participan del proceso; para los criterios de Demanda Insatisfecha, Programa Entrega de Medicamentos Casa a Casa, Administración de Riesgos y Programa de Farmacovigilancia.
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	MECI: 2018 MIGP: 2017 Resolución 2003 de 2014. Decreto 780 de 2016 Plan Estratégico Misional 2018 POA del Proceso. Mapa de Riesgos Decreto 648 de 2017 Resolución 256 y 1552 relacionadas con oportunidad en la atención Manual de Bioseguridad EA-MA-01-V1 Código de Ética y Buen Gobierno Resolución 0427 del 18/04/2017 Programa de Farmacovigilancia COM-TER-FAR-PP 01 V4 Programa Entrega Medicamentos Casa a Casa EA-TER-PP- 03 V1 Resolución 1403 de 2007 Resolución 1604 de 2013



ENFOQUE SERVICIO FARMACEUTICO	
TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO
CARACTERIZACIÓN	1
DOCUMENTOS EXTERNOS	0
GUÍAS	1
FORMATOS	81
INSTRUCTIVOS	21
MANUALES	2
PLANES –PROGRAMAS	2
PROCEDIMIENTOS	8
REGISTROS	0
PROTOCOLOS	0

Tabla nº 2 Enfoque Servicio Farmacéutico

- Multiplicidad de documentos para seguimiento a Demanda Insatisfecha.
- Documentos con similar objetivo
- Documentos con los anexos sin registro de responsable que lo elaboró y revisó como lo muestra la siguiente imagen:



- Uso de formatos físicos y/o magnéticos: no normalizados, no relacionados en los documentos internos y documentos externos (medicamentos No POS/MIPRES). Ver registro fotográfico N° 1.

COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO

El Servicio Farmacéutico de las sedes objeto de visita, en este componente presenta los siguientes hallazgos enmarcados en la Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado:

Hallazgo 4: Materialización del riesgo “administración de medicamento en paciente equivocado”, registrado en la Matriz de Mapa de Riesgos con realización de las 3 actividades propuestas para su mitigación que impactan parcialmente “Exposición del Servicio Farmacéutico a la materialización del riesgo”



Hallazgo 5: Materialización del riesgo “*inoportunidad en la entrega de medicamento*” (pendientes), no registrado en la Matriz de Mapa de Riesgos, evidenciado en el formato de Demanda insatisfecha servicio de urgencia – hospitalización USS Tunal EA-TER-FT- 105 V1 y USS Nazareth “*Exposición del Servicio Farmacéutico a la materialización del riesgo*” Ver registro fotográfico N° 2.

Hallazgo 6: El Programa Institucional de Farmacovigilancia COM-TER-FAR-PP-01 V4, define en su objetivo: “*Brindar a los colaboradores asistenciales y administrativos de la institución una herramienta clara y segura que permita identificar los riesgos relacionados con medicamentos, tanto en el ámbito administrativo como en el campo asistencial incentivando y promoviendo el reporte institucional y análisis del mismo en pro de contribuir con la seguridad del paciente.*”, encontrando una apropiación del 51% de un total de 14 criterios verificados a 22 colaboradores de las sedes objeto de auditoría. “*No apropiación del programa, exponiendo el servicio al riesgo*”

Hallazgo 7: Análisis parcial de las notificaciones de posibles fallas en la atención relacionadas con medicamentos, que por su complejidad ameritan o no, de manera inmediata definir plan de mejora e incluso comité Ad Hoc. “*No apropiación del programa, exponiendo el servicio al riesgo*”

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Entendiendo en este componente la implementación de políticas y procedimientos que ayuden asegurar que sean llevadas cabo las acciones necesarias para administrar el riesgo, se evidencian los siguientes hallazgos “*Exposición del Servicio Farmacéutico a la materialización del riesgo*”:

Hallazgo 8: Subregistro en el sistema de notificación del Programa de Seguridad del Paciente de las posibles fallas en la atención acorde a sus líneas de intervención, relacionadas con:

- Inoportunidad en la administración de medicamentos (posibles incidentes y/o eventos adversos) a paciente de servicio de urgencias, hospitalización y consulta externa por causa de demanda insatisfecha: trazodona, cefazolina, gluconato de potasio, lactobasilus, ensure compact, nistatina suspensión, sulfato de magnesio, norepirefrina, entre otros) Ver registro fotográfico N° 3.
- Baja calidad de dispositivos médicos, evidencia calibración de termohigrometros y monitoreo en registros de condiciones ambientales (dispositivo Transpack con fuga-Programa de tecnovigilancia) Ver registro fotográfico N°4.
- Condiciones de almacenamiento, monitoreo de dispositivo que absorbe humedad, condición física y de aseo de carro de medicamentos servicio urgencias y entrega por la farmacia a los servicios en cajas. Ver registro fotográfico N° 5.
- Riesgo de IAAS en sala cirugía vascular, disponibilidad de suero en botella, se requiere en bolsa para irrigar durante el procedimiento.

Hallazgo 9: Sede Ecoterapia: administra medicamentos sin registro inmediato en la cardex y/o Historia Clínica que permita evaluar trazabilidad (hora administración). “*Exposición al usuario a la materialización del riesgo de un evento*”. Ver registro fotográfico N° 6.



Hallazgo 10: Farmacia salas de cirugía dispensa insumos médico-quirúrgicos sin completitud de registro en hoja de gastos (ilegible) y/o en el sistema, a pesar de la programación anticipada de los procedimientos. *"No cumplimiento de procedimiento de facturación, conllevando a no cobro, siendo onerosos para la Entidad"*. Ver registro fotográfico N°7

COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Programa de Seguridad del Paciente enmarcado en su política y las políticas de calidad y gestión del riesgo, presenta los siguientes hallazgos:

Hallazgo 11: Se cuenta con listas de asistencia de capacitación (aplicación de test de apropiación) de temas relacionados con el servicio farmacéutico, sin embargo no se tienen definido un universo que priorice la población objeto de interés (sólo USS Tunal) de adherirse a los diferentes procedimientos y su respectivo indicador que permita tomar decisiones. *"Exposición a materialización del riesgo, por baja adherencia a los procesos y procedimientos"*

Hallazgo 12: La apropiación al Sistema de Alertas Sanitarias de los colaboradores del servicio de Farmacia y población de interés es del el 43% frente a la ruta de consulta en la intranet y notificaciones. *"Exposición a materialización del riesgo, por baja adherencia a los procesos y procedimientos"*

Hallazgo 13: Incumplimiento Decreto N° 2200 de 2005 Capítulo IV Artículo 16. Características de la Prescripción: *"No podrá contener enmendaduras o tachaduras, siglas, claves, signos secretos, abreviaturas o símbolos químicos, con la excepción de las abreviaturas aprobadas por el Comité de Farmacia y Terapéutica de la Institución"*. *"Trasgresión norma de reglamentación del Servicio Farmacéutico"* Ver registro fotográfico N° 8

Hallazgo 14: Acorde con el Decreto N° 2200 de 2005 Capítulo V Artículo 18. Distribución Intrahospitalaria de medicamentos, se presenta un adherencia del 62,5% por parte de los colaboradores de la farmacia Central, acorde con lo definido en el Instructivo Dispensación de Medicamentos Hospitalización FAR-INST-02 V1 *"Trasgresión norma de reglamentación del Servicio Farmacéutico"*.

COMPONENTE ACTIVIDADES DE MONITOREO

Entendidas como las actividades de supervisión continua y evaluaciones periódicas que permiten valorar la eficacia, efectividad y eficiencia del servicio farmacéutico, se presentan las siguientes oportunidades de mejora relacionadas con carros de medicamentos, prescripciones, demanda insatisfecha, notificación de fallas y, recepción técnica.

Hallazgo 15: Subregistro al Programa de Seguridad del Paciente y Farmacovigilancia de las fallas identificadas en el servicio de farmacia, relacionadas con inoportunidad en la administración del medicamento por no disponibilidad (registro formato de pendientes) entre otras. *"Exposición a materialización del riesgo, por baja adherencia a los procesos y procedimientos"*

Hallazgo 16: De conformidad con Decreto N° 2200 de 2005 Capítulo VI del Comité de Farmacia y Terapéutica, la información que se presenta en este espacio parcialmente permite evidenciar la



gestión mensual realizada de cara a todas las líneas de intervención del servicio tales como Programa de Farmacovigilancia, Programa Entrega Medicamentos Casa a Casa, Programa de Tecnovigilancia, Programa de Seguridad del Paciente, Demanda Insatisfecha, Taller de Crónicos.

Hallazgo 17: Reformular indicadores con inclusión en el Plan Operativo Anual que monitoricen la gestión del Servicio de Farmacia y Terapéutica en sus líneas de intervención incluyendo reingresos por entrega inoportuna del medicamento.

Hallazgo 18: Incumplimiento a la Resolución 1604 de 2013 que crea el Sistema de Monitoreo, Seguimiento y Control de la entrega de medicamentos en sus Capítulos I-II-III-IV-V 1 (3270137).

II. OBSERVACIONES

ENFOQUE SERVICIO FARMACÉUTICO

1. Los siguientes documentos deben ser objeto de unificación en su diseño e implementación por todos los servicios de farmacia de la Subred Sur:
 - ✓ FAR-FT-35 V2 para demanda insatisfecha
 - ✓ EA-TER-FT-105 V1 para demanda insatisfecha urgencias y hospitalización
COM-TER-FAR-FT-01 V2
 - ✓ EA-TER-FT-106 lista para adherencia a formato de demanda insatisfecha
 - ✓ FAR-FT-37 (no disponible en la intranet, referenciado en el documento MEDICAMENTOS PENDIENTES EN CONSULTA EXTERNA FAR-INST-04 V1)
2. La solicitud, recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos para las Farmacias de la Subred debe documentarse describiendo el paso a paso a seguir especificando las particularidades que tienen las bodegas, farmacia central, farmacia de salas de cirugía y las restantes.
3. El incumplimiento a las características de prescripción según la norma, es un riesgo que está presentando el servicio que solicita el medicamento; entiéndase que por valoración médica cambia el tratamiento farmacológico, pero el médico tratante no elabora una nueva prescripción si no que sobre la inicial escribe el vocablo "no" para que ya no se administre al paciente.
4. El personal de enfermería servicio de Urgencias pasillo B manifiesta bloqueo del sistema que impide a farmacia evidenciar el cargue de los medicamentos ordenados por el médico, por lo que la solicitud se hace presencial con orden física.
5. Se evidencia en el sistema que los pacientes hospitalizados en el servicio de urgencias aparecen como hospitalizados en unidad de cuidados intensivos, por lo que la rotación de camas no es real.
6. En sede Ecoterapia se utiliza el mismo vaso para dispensar agua para la toma del medicamento a varios pacientes.



7. En sede Ecoterapia la administración de medicamentos en presentaciones líquidas (Hidróxido de Aluminio) se dispensa a ojo, incurriendo en que el usuario ingiera mayor o menor cantidad de la ordenada por el médico.
8. Monitorear el Programa casa a casa frente a la efectividad de las entregas por las tres causas establecidas en el Programa Entrega de Medicamentos Casa a Casa EA-TER-PPP-03 V1
9. Documento Gestión Integral para las Disposiciones de Medicamentos EA-TER-PR- 05 V2 tiene como objetivo dar lineamiento a la Demanda Insatisfecha de Medicamentos, con similar contenido al Instructivo Medicamento Pendiente en Consulta Externa y/o Urgencias-Hospitalización

III. FORTALEZAS

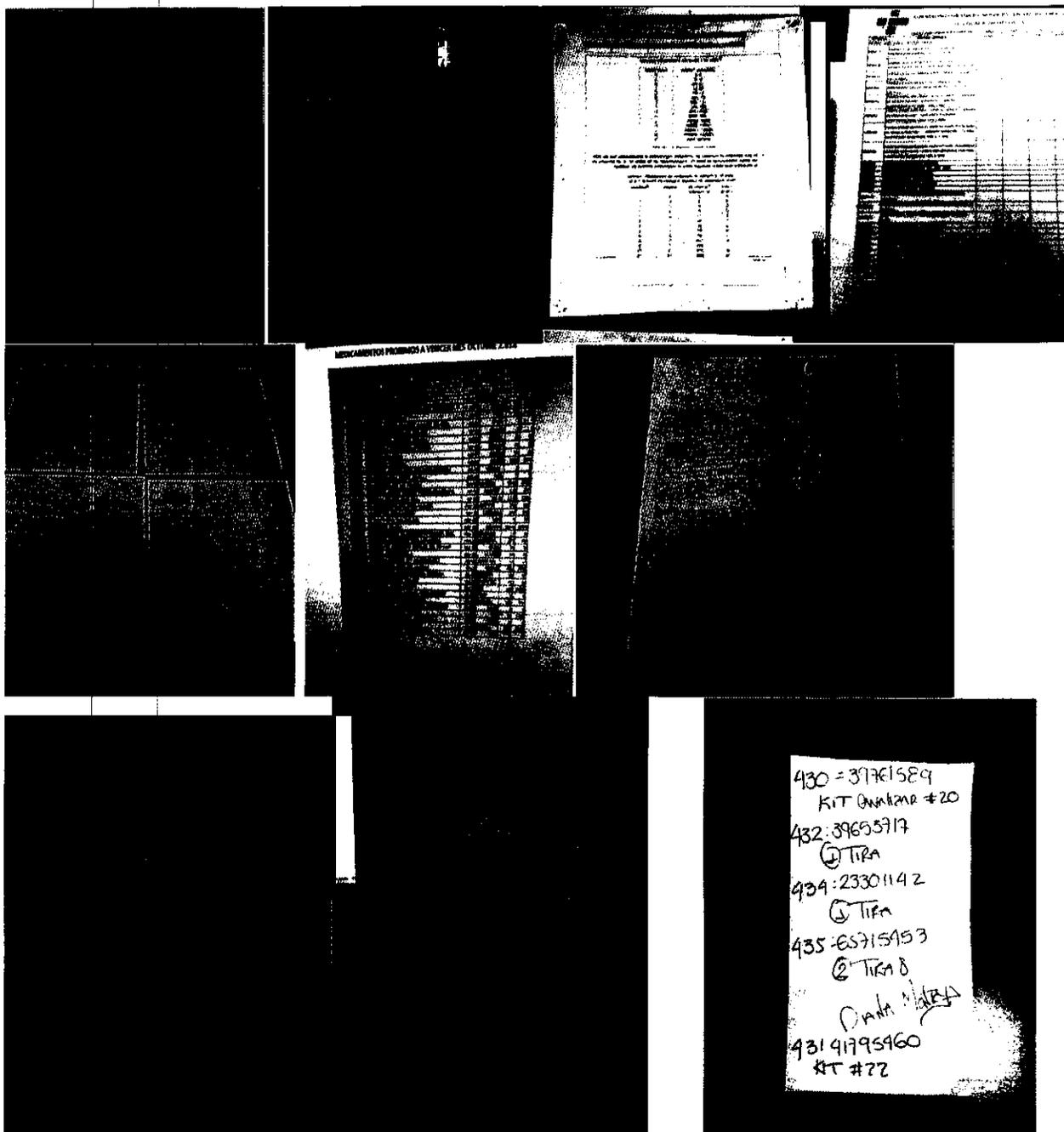
1. Disposición a la visita y solicitud de información del personal del personal del servicio de Farmacia
2. Gestión de los medicamentos próximos a vencer, se ofertan al servicio

IV. RECOMENDACIONES

1. Inclusión del ítem hora en el formato de Demanda Insatisfecha Urgencias y Hospitalización EA-TER-FT-105 V1, con el fin de llevar la trazabilidad de la entrega e insumo para análisis de caso según taxonomía del Programa de Seguridad del Paciente
2. Formular indicador de capacitación con especificidad en tema, uss, y perfil del colaborador
3. Aplicar test de apropiación en los espacios de capacitación consolidando resultados en un informe que genere línea base para evidencias la mejora continua
4. No generar inconsistencias en la entrega de medicamentos a los servicios de hospitalización en el turno de la noche, ya que se incurre en no cargue en el sistema y nueva prescripción médica.
5. Reformular las acciones de mitigación de los riesgos identificados para el servicio en el marco de la efectividad.
6. Presentar los indicadores de gestión del servicio por sede y servicio que permita priorizar las oportunidades de mejora frente a las desviaciones encontradas, para monitorear el servicio.
7. Socializar los hallazgos establecidos por los diferentes Entes de control, con los responsables directos del procesos, a fin de realizar el seguimiento y mitigarlos

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Foto N°1. Formatos físicos – magnéticos No normalizados:





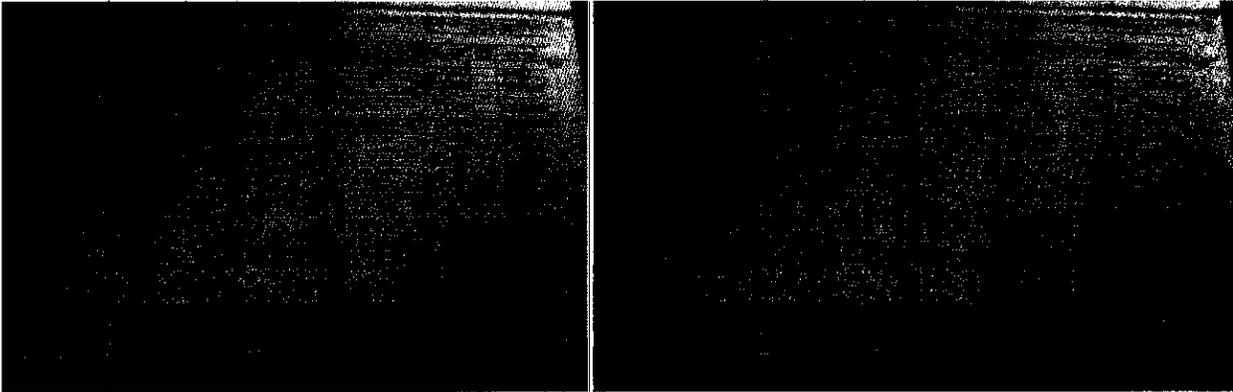
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA DE
AUDITORÍA INTERNA

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

INFORME FINAL DE AUDITORIA CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-01 V1

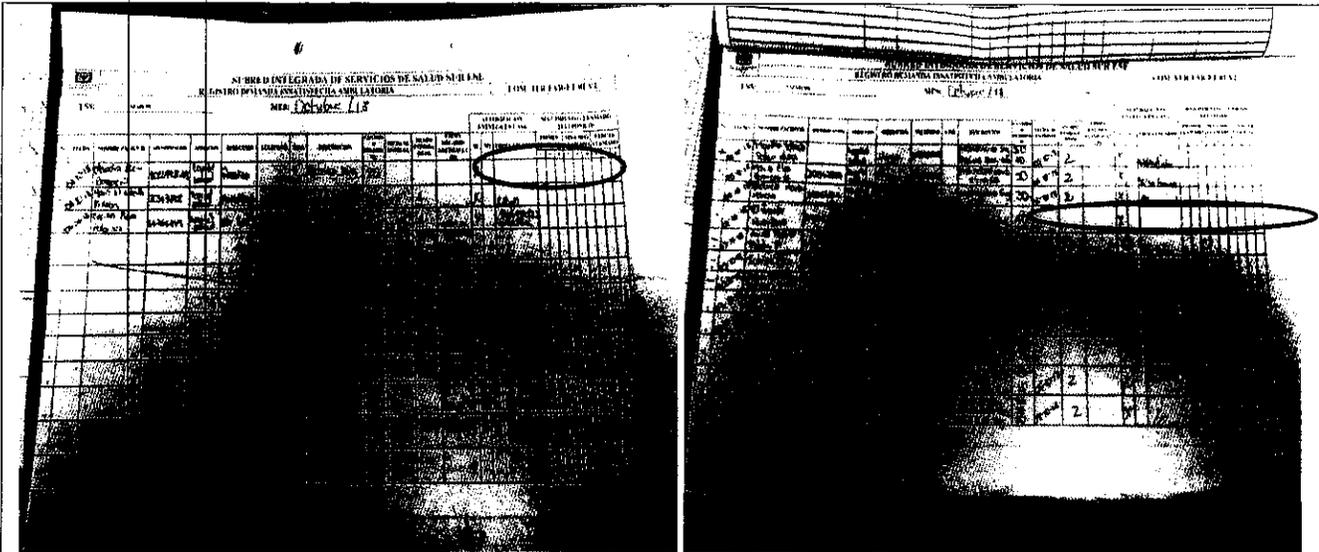
Foto N°2 y 3. Registro Demanda Insatisfecha



USS Tunal Farmacia Central

USU	FECHA	DESCRIPCIÓN	ESTADO	OTROS
01/10/2018	01/10/2018	01/10/2018	01/10/2018	01/10/2018
02/10/2018	02/10/2018	02/10/2018	02/10/2018	02/10/2018
03/10/2018	03/10/2018	03/10/2018	03/10/2018	03/10/2018
04/10/2018	04/10/2018	04/10/2018	04/10/2018	04/10/2018
05/10/2018	05/10/2018	05/10/2018	05/10/2018	05/10/2018
06/10/2018	06/10/2018	06/10/2018	06/10/2018	06/10/2018
07/10/2018	07/10/2018	07/10/2018	07/10/2018	07/10/2018
08/10/2018	08/10/2018	08/10/2018	08/10/2018	08/10/2018
09/10/2018	09/10/2018	09/10/2018	09/10/2018	09/10/2018
10/10/2018	10/10/2018	10/10/2018	10/10/2018	10/10/2018
11/10/2018	11/10/2018	11/10/2018	11/10/2018	11/10/2018
12/10/2018	12/10/2018	12/10/2018	12/10/2018	12/10/2018
13/10/2018	13/10/2018	13/10/2018	13/10/2018	13/10/2018
14/10/2018	14/10/2018	14/10/2018	14/10/2018	14/10/2018
15/10/2018	15/10/2018	15/10/2018	15/10/2018	15/10/2018
16/10/2018	16/10/2018	16/10/2018	16/10/2018	16/10/2018
17/10/2018	17/10/2018	17/10/2018	17/10/2018	17/10/2018
18/10/2018	18/10/2018	18/10/2018	18/10/2018	18/10/2018
19/10/2018	19/10/2018	19/10/2018	19/10/2018	19/10/2018
20/10/2018	20/10/2018	20/10/2018	20/10/2018	20/10/2018
21/10/2018	21/10/2018	21/10/2018	21/10/2018	21/10/2018
22/10/2018	22/10/2018	22/10/2018	22/10/2018	22/10/2018
23/10/2018	23/10/2018	23/10/2018	23/10/2018	23/10/2018
24/10/2018	24/10/2018	24/10/2018	24/10/2018	24/10/2018
25/10/2018	25/10/2018	25/10/2018	25/10/2018	25/10/2018
26/10/2018	26/10/2018	26/10/2018	26/10/2018	26/10/2018
27/10/2018	27/10/2018	27/10/2018	27/10/2018	27/10/2018
28/10/2018	28/10/2018	28/10/2018	28/10/2018	28/10/2018
29/10/2018	29/10/2018	29/10/2018	29/10/2018	29/10/2018
30/10/2018	30/10/2018	30/10/2018	30/10/2018	30/10/2018
31/10/2018	31/10/2018	31/10/2018	31/10/2018	31/10/2018

USS Tunal Farmacia Central



Registro Demanda Insatisfecha USS Nazareth

Foto N°4. Notificación de fallas a Programa de Tecnovigilancia

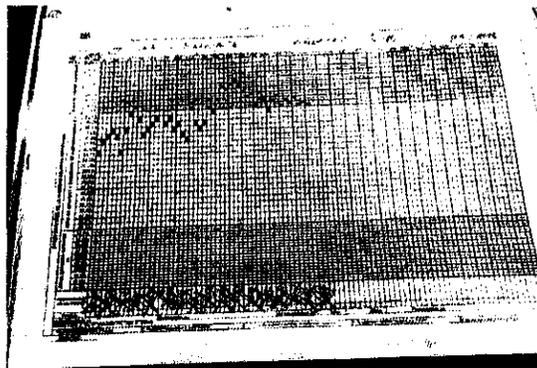
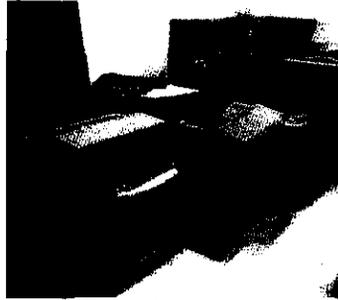


Foto N°5 Condiciones de almacenamiento y entrega a los servicios



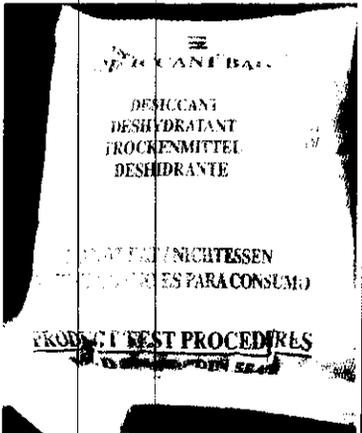
Bodega Sala Cirugía



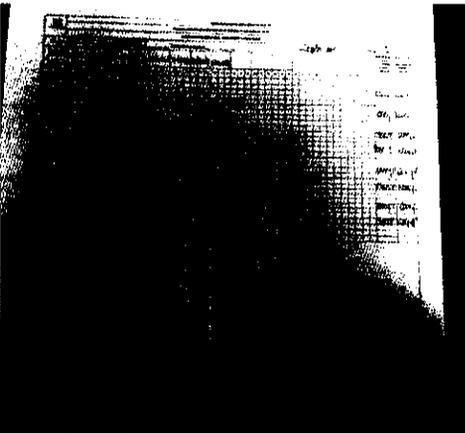
Bodega Farmacia Central



Bodega dispositivos médicos (caja o a la mano)



Dispositivo para absorción de humedad



Registro limpieza – desinfección



Foto N°6 USS Ecoterapia

Registro de Administración



Elementos para dispensar y administrar



Almacenamiento

Foto N° 7. Farmacia Salas de Cirugía



Foto N° 8. Errores de Prescripción

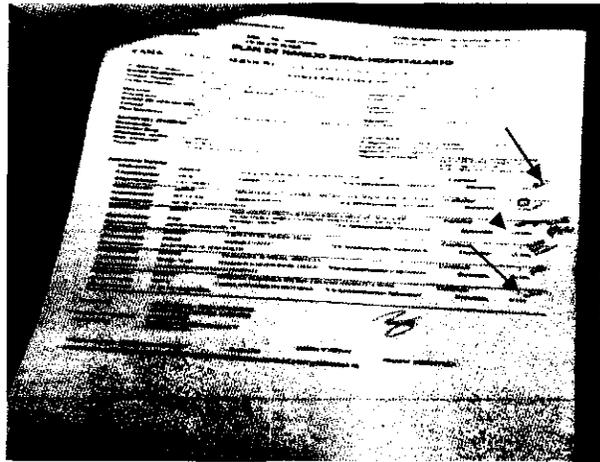


Foto N° 9. Carro de Medicamentos Servicio Urgencias USS Tunal





--

<p>Firma: <i>Betty Yaneth González</i></p> <p>AUDITOR</p> <p>Nombre: Betty Yaneth González González</p>	<p>Firma: <i>Gloria Esperanza Acevedo</i></p> <p>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> <p>Nombre: Gloria Esperanza Acevedo</p>
--	---